



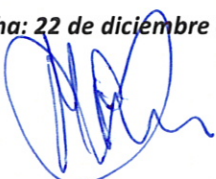


Carta de servicios

COLEGIO MAYOR UNIVERSITARIO PEDRO CERBUNA

Tabla de control de modificaciones:

Edición	Causa de Modificación	Fecha
0	Elaboración de la primera carta de servicios	Enero 2005
1	Adecuación al nuevo modelo establecido por Gerencia	Diciembre 2014

Tabla de control de firmas:

Responsable elaboración: Fecha: 22 de diciembre de 2014  M.ª Pilar Aznar Bordonada	Revisado Comité Calidad Fecha: 3 de febrero 2015  Firma:	Aprobado Gerente UZ Fecha: 5-2-15  Firma:
---	---	--



I. INFORMACIÓN GENERAL

1. INTRODUCCIÓN

Las cartas de servicios constituyen unos documentos informativos para los ciudadanos sobre los servicios que tiene encomendada la Administración Pública, los compromisos de calidad en su prestación así como los derechos de los ciudadanos y usuarios.

Esta carta de servicios es uno de los ejes del despliegue del Plan de Calidad de la gestión de la Universidad elaborado por la Gerencia de la Universidad de Zaragoza y pone de manifiesto el compromiso que el Colegio Mayor Universitario "Pedro Cerbuna" adquiere con la comunidad universitaria y con el público en general.

2. OBJETIVOS Y FINES

Misión

El Colegio Mayor Universitario Pedro Cerbuna es un servicio de asistencia a la comunidad universitaria que ofrece residencia y otros servicios complementarios, facilitando el estudio y contribuyendo al desarrollo personal, cultural y social.

Visión

Ser un Colegio Mayor de referencia, ofreciendo servicios de calidad orientados a la demanda social, utilizando criterios de responsabilidad, eficacia, eficiencia y transparencia.

3. DATOS IDENTIFICATIVOS

a) Denominación completa:

Colegio Mayor Universitario Pedro Cerbuna (C.M.U. Pedro Cerbuna)

b) Responsable administrativo de los servicios objeto de esta carta y del equipo de trabajo que ha participado en su elaboración, gestión y seguimiento:

M.^a Pilar Aznar Bordonada, Administradora del Colegio Mayor.

4. INFORMACIÓN DE CONTACTO

a) Dirección Postal:

C/ Pedro Cerbuna nº 12.- 50009 Zaragoza
(España)

b) Teléfonos:

Recepción: (+34) 976 76 10 00 ext. 844352
(+34) 976 551750
Dirección: (+34) 976 76 10 00 ext. 844350
Secretaría: (+34) 976 76 10 00 ext. 844351

c) Correo electrónico

Secretaría: cerbuna@unizar.es

d) Página web:

<http://cerbuna.unizar.es>



e) Formas de acceso y medios de transporte

Coordenadas GPS: N 41°38'28.4" W 0°54'06.3"

Acceso en transporte público:

-Línea 1 del tranvía, parada Plaza Emperador Carlos

Información: <http://www.tranviasdezaragoza.es/es/>

-Líneas de autobuses urbanos: línea Ci1, Ci2, 24, 35, 38, 42

Información: <http://www.urbanosdezaragoza.es>

Acceso en coche:

En el campus San Francisco únicamente pueden acceder aquellos vehículos de la comunidad universitaria que dispongan de acreditación. No obstante en los alrededores existe zona azul de aparcamiento y también varios aparcamientos públicos, de pago.

Acceso en bicicleta:

Servicio Bizi Zaragoza.- <https://www.bizizaragoza.com/>

f) Horarios y lugares de atención al público

-Recepción:

Abierta las 24 horas, excepto periodos no lectivos y vacacionales.

-Secretaría:

De lunes a viernes, de 9 a 14 horas, excepto periodos vacacionales.

5. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

- **Estancias durante el curso académico:**
 - Servicio de alojamiento y manutención para estudiantes matriculados en la Universidad de Zaragoza.
 - Estancias ocasionales para estudiantes, P.D.I. y P.A.S. del ámbito Universitario, así como visitantes de la Universidad.
- **Residencia en periodo no lectivo:**
 - Alojamiento para estudiantes en fechas de exámenes (julio y septiembre).
 - Estancias de personal de otras universidades y sus acompañantes.
 - Congresos Universitarios.
 - Estancias de grupos vinculados a la Universidad.
- **Comedor:**
 - Servicio para residentes y colectivo universitario, durante el periodo lectivo, en régimen de autoservicio.
- **Actividades**, destinadas a residentes del colegio Mayor, al colectivo universitario y sociedad en general. A lo largo del curso se programan diversas actividades culturales, deportivas y de ocio.
 - **Proyección de películas**
 - **Ciclos de conferencias**
 - **Teatro**
 - **Concursos**
 - **Publicaciones**
 - **Deportes**



- **Otros incluidos en el servicio de alojamiento**
 - Recepción 24 horas
 - Servicio de limpieza: Zonas comunes y habitaciones, facilitando la ropa de cama y su lavado con frecuencia concreta.
 - Mantenimiento de instalaciones.
 - Lavandería: autoservicio con maquinas lavadoras, secadoras y plancha, con funcionamiento de fichas.
 - Comunicaciones: telefonía, internet por cable y wifi.
 - Biblioteca y sala de estudio.
 - Salas de TV, de informática y multiusos.
 - Gimnasio e instalaciones deportivas
 - Aulas para congresos y actividades.
 - Máquinas expendedoras de alimentos y bebidas calientes y frías.
 - Cafetería

6. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

DERECHOS

- Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.
- Identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- Obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.
- No presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante.
- Acceso a la información pública, archivos y registros.
- Ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- Exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- Que sus datos personales no sean utilizados con otros fines que los regulados por Ley de Protección de Datos de carácter personal
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

DEBERES Y OBLIGACIONES:

- Contribuir a los fines y buen funcionamiento de la Universidad y a la mejora de sus servicios.
- Respetar el patrimonio de la Universidad, su nombre, símbolos y emblemas, así como su debido uso.
- Respetar las normas establecidas y a los miembros de la comunidad universitaria, al personal de las entidades colaboradoras o que presten servicios en la universidad.



- Cumplir las normas, requisitos y procedimientos para el uso y disfrute de los servicios que presta la Universidad, participando de forma responsable en las actividades universitarias que desee utilizar.
- Cumplir los plazos de los procedimientos en los que participe en la Universidad de Zaragoza. Estos plazos serán los establecidos por la legislación vigente o por el propio procedimiento.
- Facilitar información veraz sobre sus circunstancias personales, familiares y académicas, cuando éstas sean requisito indispensable para tramitar sus expedientes en la Universidad.
- Observar las pautas y directrices inherentes a las buenas prácticas y a los principios éticos en su actividad.
- Cuidar y usar debidamente los bienes, equipos, instalaciones o recinto de la universidad o de aquellas entidades colaboradoras con la misma.
- Participar de forma responsable en las actividades universitarias y cooperar al normal desarrollo de las mismas.
- Ejercer y promover activamente la no discriminación por razón de nacimiento, origen racial o étnico, sexo, religión, convicción u opinión, edad, discapacidad, nacionalidad, enfermedad, orientación sexual e identidad de género, condición socioeconómica, idiomática o lingüística, o afinidad política y sindical, o por razón de apariencia o por cualquier otra condición o circunstancia personal o social, de los miembros de la comunidad universitaria, del personal de las entidades colaboradoras o que presten servicios en la universidad.

7. RELACION DE NORMAS REGULADORAS DE LOS SERVICIOS QUE PRESTAMOS

Normas de carácter general

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos, y Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que establece su Reglamento de desarrollo.
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad Efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 5/2005, de 14 de junio, de Ordenación del Sistema Universitario de Aragón.
- Ley 11/2007, de 23 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario.
- Estatutos de la Universidad de Zaragoza, aprobados por el Decreto 1/2004, de 13 de enero, modificado por el Decreto 27/2011 de 8 de febrero.

Normas de carácter académico

- Acuerdo de 9 de julio de 2009, del Consejo de Gobierno de la Universidad por el que se aprueba el Reglamento sobre Reconocimiento y transferencia de créditos de la Universidad de Zaragoza.
- Acuerdo de Consejo de Gobierno por el que se aprueba el calendario para cada curso académico.

Normas de atención al usuario

- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y atención al Ciudadano.

Registro

- Ley 6/1997 de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado.

Seguridad y prevención de riesgos

- Ley Orgánica 17/1992 de 21 de febrero sobre Seguridad ciudadana.
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre sobre Prevención de Riesgos Laborales.
- Ley 28/2005 de 26 de diciembre, de medidas sanitarias frente al tabaquismo, reguladora de la venta, el suministro, el consumo y la publicidad de los productos del tabaco, modificada por Ley 42/2010, de 30 de diciembre y Real Decreto 1/2007 de 12 de enero.
- Real Decreto 3931/2007, de 23 de marzo, Norma básica de autoprotección.
- Decreto 865/2003 de 4 de julio sobre Prevención y control de legionelosis.

Normas propias de CC.MM.

- Reglamento General de Colegios Mayores de la Universidad de Zaragoza aprobado por acuerdo del 21 de diciembre de 2005, de Consejo de Gobierno.
- Estatutos y normas de régimen interno del Colegio Mayor, aprobados en Consejo Colegial.
- Resolución del Vicerrector de Estudiantes y Empleo por la que se aprueba las Bases generales de admisión y renovación de plazas de colegiales de cada curso, en los CC.MM.UU. de fundación propia de la Universidad de Zaragoza.

8. FECHA DE ENTRADA EN VIGOR Y PLAZO DE VIGENCIA

La carta de Servicio del C.M.U. Pedro Cerbuna surtirá efectos a partir de su publicación en el Boletín Oficial de la Universidad (BOUZ)

La vigencia de la presente Carta se establecerá en 2 años desde su entrada en vigor.

II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD
Información y atención al usuario	Comunidad universitaria y también, personas ajenas a ella que estén interesadas en alguno de los procesos o trámites que se llevan a cabo en el Centro.	Resolver las cuestiones planteadas por el cliente, y en caso de no ser competencia de la unidad, orientar al usuario donde pueden atenderle.	% de consultas respondidas en 2 días hábiles	Mensual	Responder el 95 % en plazo de 2 días hábiles.
Ampliar, actualizar y mantener la información general de la unidad a través de la Web corporativa de la U.Z.	Comunidad universitaria y la sociedad en general.	Actualizar la Web, al menos, 1 vez por semana.	Fecha de actualización de la web.	Semanal	Que no haya enlaces rotos o información obsoleta, y aparezca publicada la información con antelación suficiente al evento.
Tramitación de las solicitudes de plazas de colegial-residente	Estudiantes con preinscripción en la Universidad de Zaragoza	Que la información básica aparezca publicada en la web, al menos, 1 semana antes del inicio del periodo de preinscripción.	Fecha de actualización de la web.	Anual	Se considera satisfactorio que este publicado una semana antes de la que comience el periodo.
Tramitación de solicitudes de plazas de renovación de colegial residente	Estudiantes matriculados en la UZ, residentes en el Colegio Mayor	Cumplir el calendario de la convocatoria.	% de solicitudes presentadas y resueltas en plazo, en referencia con el total del número de renovaciones.	Anual	El 98 % de las renovaciones se resuelvan en el plazo establecido.



SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD
Gestión de informes	Residentes en el C.M.U. con necesidad de justificar su alojamiento, actividades para reconocimiento de créditos u otras necesidades	Expedición de informes en el plazo máximo de 2 días de su solicitud,	% de informes emitidos en plazo.	Mensual	Que el 100 % de los informes se entreguen en menos de 48 horas.
Limpieza en habitaciones colegiales	Residentes en el C.M.U.	Realizar el cambio de ropa de cama en todas las habitaciones, con una frecuencia máxima de 12 días.	N.º de días entre cambios de ropa de cama.	Mensual	Se efectúen el 98% de los cambios programados.
Gestión de instalaciones	Residentes en el C.M.U.	Ofrecer las instalaciones en las condiciones optimas	N.º de partes realizados en relación con n.º de revisiones realizadas.	Anual	20 % de incidencias al inicio de curso.
Incidencia en las instalaciones	Residentes en el C.M.U.	Resolver en un plazo de 3 días laborables.	% de incidencias resueltas	Mensual	90 % resueltas en plazo

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

COMUNICACIÓN INTERNA

Se difunde al personal del Colegio Mayor para que puedan revisar, opinar y hacer las sugerencias que considere oportunas.

Una vez revisada por el grupo de mejora, se remitirá a la Unidad de Calidad para su aprobación, si procede.

COMUNICACIÓN EXTERNA

Se dará a conocer mediante su publicación en el BOUZ, y el BOA en su caso, a continuación a través de la página web de la Universidad y mediante el folleto informativo que podrá descargarse desde la misma web.

IV. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN EL CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

Ante el incumplimiento de los compromisos de calidad recogidos en esta Carta de Servicios, así como ante las reclamaciones o sugerencias presentadas, serán objeto de estudio, buscando acciones concretas, procediendo a responder en los términos que corresponda, y si procede, incluyendo una disculpa personalizada.

- a) En los casos de incumplimiento de los compromisos se adoptarán las medidas correctoras y se ajustarán para evitar futuros incumplimientos.
- b) Si se producen reiterados incumplimientos de los compromisos, el grupo que elaboró la carta de servicios estudiará el indicador y determinará su modificación en los términos que permitan su cumplimiento.

V. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES SOBRE EL SERVICIO

El procedimiento “Sugerencias y Quejas”, permite presentar iniciativas, sugerencias, y en su caso, quejas que los usuarios deseen plantear con relación a los servicios que presta el Colegio Mayor, poniendo de manifiesto las anomalías o posibles mejoras, así como las buenas prácticas en el funcionamiento de los mismos, a fin de mejorar su calidad.

Las quejas se resolverán por el órgano correspondiente en el tiempo más breve posible. Se establece un plazo de resolución de la misma al ciudadano de 20 días naturales, contados desde la fecha en que la sugerencia o queja haya sido admitida a trámite.



Formas de presentación:

➤ **En línea**

Se puede tramitar electrónicamente accediendo –no es necesaria identificación- en la sede electrónica de la Universidad:

https://sede.unizar.es:8743/UZA/uzs/es/Qys_LigeroAction.action

➤ **Presencial**

Cumplimentando el impreso normalizado, facilitado en el centro o descargándolo desde el enlace:

<https://www.unizar.es/sites/default/files/ciu/IMPRESO%20SUGERENCIA-QUEJA.pdf>

El usuario, además, podrá presentar sus sugerencias y quejas a través del Defensor Universitario, contemplado en los artículos 89 a 93 de los Estatutos de la Universidad de Zaragoza:

http://www.unizar.es/defensor_universitario/