



Colegio Mayor
Pedro Cerbuna
Universidad Zaragoza

RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CMU PEDRO CERBUNA. CURSO 2023-24



553911e33f77c6e886bafffdbcaa5a89

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/553911e33f77c6e886bafffdbcaa5a89>

Elaborado por Administración

CSV: 553911e33f77c6e886bafffdbcaa5a89	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 22	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
AMALIA IZQUIERDO LLAVALL	Administradora del CMU Pedro Cerbuna	05/09/2024 15:03:00	

Contenido

PARTICIPACIÓN2

PARTE 1: INFORMACIÓN GENERAL2

 1. MOTIVOS DE INGRESO2

 2. MOTIVOS DE CONTINUIDAD2

 3. NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN CON EL CMU3

 4. RELACIÓN CALIDAD/PRECIO3

 5. CLARIDAD EN LOS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS.....3

 6. ATENCIÓN PRESTADA A RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS4

PARTE 2: VALORACIÓN ESPECÍFICA DE CADA SERVICIO.....5

 1. ALOJAMIENTO: habitaciones, baños y zonas comunes5

 2. ESTUDIO: biblioteca, salas de estudio, uso salas para trabajos5

 3. AMBIENTE DE ESTUDIO: silencio, compañerismo, respeto horas descanso y sueño ..6

 4. COMEDOR: infraestructura, calidad productos, variedad comidas, cantidad7

 5. LIMPIEZA: zonas comunes, habitaciones, ropa cama, atención, suministros, horario ..8

 6. CONSERJERÍA, MANTENIMIENTO Y ADMINISTRACIÓN9

 7. CAFETERÍA: calidad productos, variedad comidas, calidad comidas, atención, limpieza, horario.....11

 8. OTROS SERVICIOS: máquinas autoservicio, wifi, autoservicio lavandería12

PARTE 3. RELACIONES PERSONALES.....12

PARTE 4: ACTIVIDADES.....15

PARTE 5: VALORACIÓN EQUIPO DIRECTIVO Y ADJUNTOS16

PARTE 6: OPINIÓN Y MEJORAS17

PARTE 7: MESES DE FEB/MARZO/ABRIL SIN COMEDOR17

IDENTIFICACIÓN ÁREAS DE MEJORA.....19

ACCIONES DE MEJORA19



553911e33f77c6e886baffdbcaa5a89
 Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/553911e33f77c6e886baffdbcaa5a89>

CSV: 553911e33f77c6e886baffdbcaa5a89	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 22	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
AMALIA IZQUIERDO LLAVALL	Administradora del CMU Pedro Cerbuna	05/09/2024 15:03:00	

PARTICIPACIÓN

Se han formulado **55 respuestas**. Durante el curso 2023-24 el número de colegas ha sido de 251, por lo que la **participación** ha sido de un **22%**. Un 20% menos que el curso pasado, que contestaron la encuesta el doble de colegas. Esto implica que la representatividad de las respuestas es relativa, porque más del 75% de los colegas no han querido rellenar la encuesta, a pesar de haberse mandado el enlace y recordatorios en al menos 3 ocasiones.

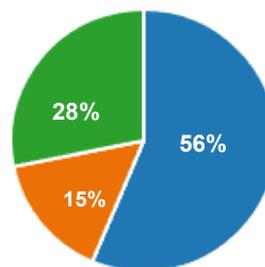
PARTE 1: INFORMACIÓN GENERAL

Esta parte ha servido para conocer el sentir general tanto en la permanencia como en el nivel de satisfacción con los servicios del colegio.

Hay que tener en cuenta que en las respuestas de escala lineal 1 era nada satisfecho y 5 muy satisfecho y que se podía seleccionar más de una respuesta.

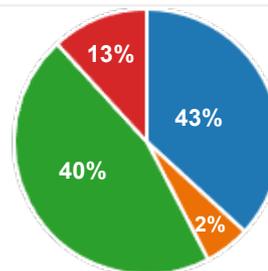
1. MOTIVOS DE INGRESO

● Iniciativa propia	40
● Familia	11
● Antiguos colegas	20



2. MOTIVOS DE CONTINUIDAD

● Iniciativa propia	35
● Familia	2
● Amigos	32
● No continuo	11



MOTIVOS PARA LA NO CONTINUIDAD

En este apartado figuran 15 respuestas, aunque sólo 11 personas manifestaron no continuar. Esto es así porque algunos pusieron más de un motivo para la no continuidad.

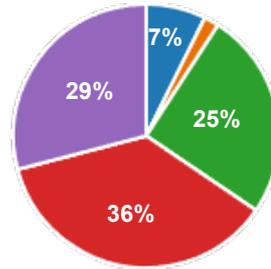
Se ha desglosado en una tabla dinámica los motivos y el número de veces que se ha repetido cada motivo concreto.

MOTIVOS NO CONTINUIDAD	FRECUENCIA
Fin estudios	5
Erasmus/SICUE	3
Se van mis amigos	1
Precio	2
Instalaciones y/o servicios deficientes	2
No estoy conforme con la gestión y/o dirección	2
Total general	15



CSV: 553911e33f77c6e886baffdbcaaa5a89	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 22	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
AMALIA IZQUIERDO LLAPELL	Administradora del CMU Pedro Cerbuna	05/09/2024 15:03:00	

3. NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN CON EL CMU



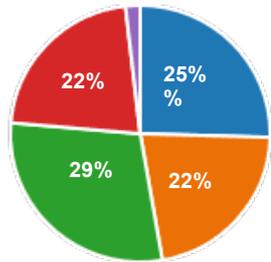
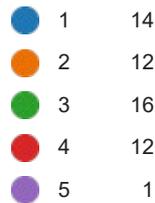
El 65% de los que han respondido otorgan una calificación de 4 o más en su nivel general de satisfacción con el CMU. El valor es similar al otorgado el curso pasado.

Sólo un 8% presentan un nivel de satisfacción de 2 o menos, porcentaje inferior al curso pasado.

La media del nivel de satisfacción es 3,78, que extrapolado a un ranking entre 0 y 10 equivale a 7,56. El curso pasado la media de satisfacción fue un 7,34.

4. RELACIÓN CALIDAD/PRECIO

Relación calidad-precio de los servicios

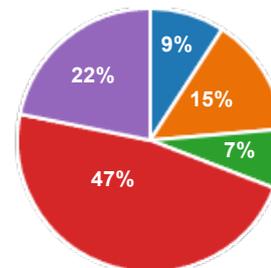


La media de la valoración dada a la relación calidad/precio es de 2,53 (17 décimas más que el curso pasado). Es un resultado esperado y comprensible por la antigüedad de las instalaciones y las deficiencias que presenta el colegio.

Se hace preciso acometer la reforma integral del edificio para ofertar un alojamiento público y moderno, adaptado a las necesidades de los alumnos, que permita competir con la cada vez mayor oferta de alojamiento en residencias de nueva creación en manos de grandes grupos de inversores privados.

Es una decisión que se tendrá que abordar en algún momento por el nuevo equipo de gobierno que surja de las próximas elecciones a Rector.

5. CLARIDAD EN LOS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS

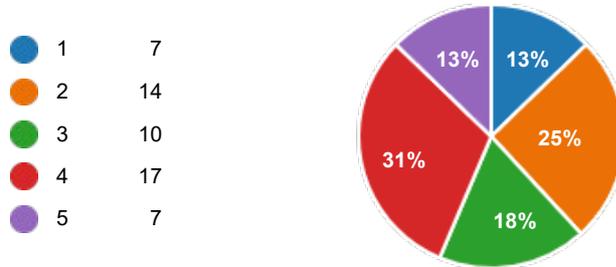


Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/553911e33f77c6e886baffdbcaa5a89>

CSV: 553911e33f77c6e886baffdbcaa5a89	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 22	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
AMALIA IZQUIERDO LLAVALL	Administradora del CMU Pedro Cerbuna	05/09/2024 15:03:00	

La media es de 3,58 lo que supone un 7,16 sobre 10. El 75% de los encuestados otorgan una calificación de 3 o más, siendo más del 60% los que puntúan la claridad en los trámites con una puntuación entre 4 y 5. Los resultados en este apartado son prácticamente idénticos a los del curso pasado.

6. ATENCIÓN PRESTADA A RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS



En este apartado la media aritmética es de 3,05, cifra superior con respecto a los dos cursos anteriores, por lo que se va mejorando en la percepción que los colegiales tienen de la atención a sus reclamaciones. El valor más repetido es el 4, al igual que el curso pasado.

Este curso se han recibido dos reclamaciones por escrito por denegación de devolución de fianza, ya que fueron solicitadas fuera del plazo establecido para ello, incumplimiento por tanto la normativa que regula esta cuestión.

Cabe destacar que desde administración se facilita atención al público durante todo el horario de trabajo, sin restricciones de días y horas de atención al público.

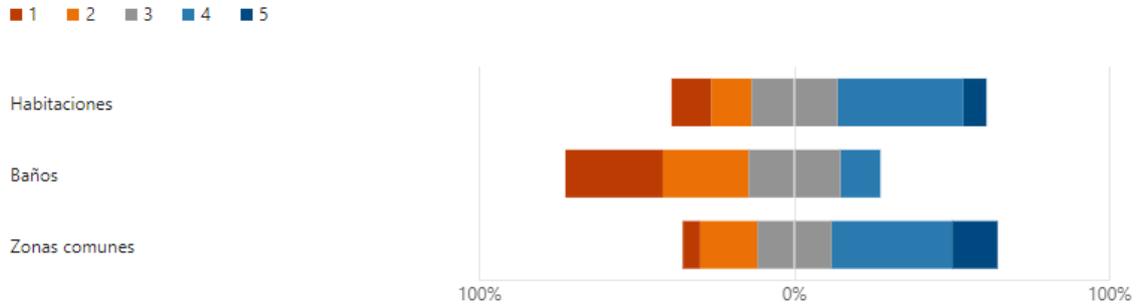


553911e33f77c6e886bafffdbcaa5a89
 Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/553911e33f77c6e886bafffdbcaa5a89>

CSV: 553911e33f77c6e886bafffdbcaa5a89	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 22	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
AMALIA IZQUIERDO LLAVALL	Administradora del CMU Pedro Cerbuna	05/09/2024 15:03:00	

PARTE 2: VALORACIÓN ESPECÍFICA DE CADA SERVICIO

1. ALOJAMIENTO: habitaciones, baños y zonas comunes



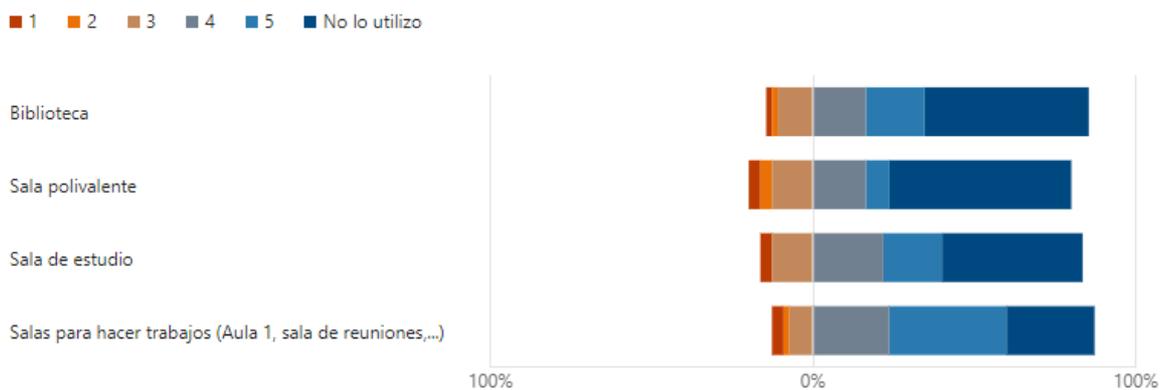
Datos más relevantes y análisis:

Los resultados son similares a los del curso pasado. Los datos son congruentes con el estado de las instalaciones. Los baños son motivo de descontento por su antigüedad, especialmente la zona de duchas.

MEDIA ARITMÉTICA		
	Sobre 5	Sobre 10
Habitaciones	3,16	6,32
Baños	2,24	4,48
Zonas comunes	3,38	6,76

Se mantiene la calificación media de habitaciones y zonas comunes con respecto al curso pasado y empeora la otorgada a los baños, lo cual es congruente con su cada vez mayor antigüedad.

2. ESTUDIO: biblioteca, salas de estudio, uso salas para trabajos



553911e33f77c6e886baffdbcaa5a89
 Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/553911e33f77c6e886baffdbcaa5a89>

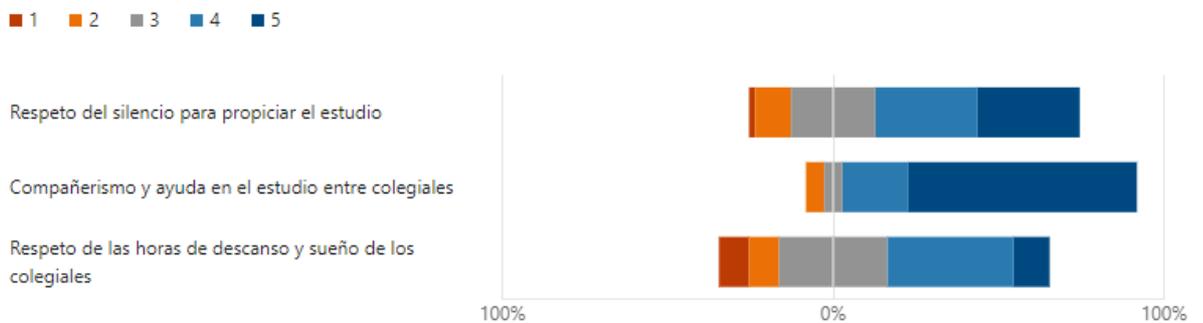
CSV: 553911e33f77c6e886baffdbcaa5a89	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 6 / 22	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
AMALIA IZQUIERDO LLAVALL	Administradora del CMU Pedro Cerbuna	05/09/2024 15:03:00	

MEDIA ARITMÉTICA		
	Sobre 5	Sobre 10
Biblioteca	3,96	7,92
Sala polivalente	3,46	6,92
Sala de estudio	3,90	7,80
Salas para trabajos	4,20	8,40

Datos más relevantes y análisis:

Este apartado es de los mejor valorados en la encuesta. Esto es así por la disponibilidad de bastantes espacios para el estudio, bien acondicionados, con un horario muy amplio de uso, alguno de ellos a disposición 24 horas y por la facilidad que se da a los colegas para que puedan utilizarlos, además de priorizar el uso de dichos espacios para dedicación al estudio.

3. AMBIENTE DE ESTUDIO: silencio, compañerismo, respeto horas descanso y sueño



MEDIA ARITMÉTICA		
Ambiente de estudio	Sobre 5	Sobre 10
Silencio	3,78	7,56
Compañerismo	4,53	9,06
Respeto horas descanso y sueño	3,33	6,66

Datos más relevantes y análisis:

Este curso han mejorado los datos medios en los tres aspectos valorados.

El resultado es positivo en general, cabe destacar la buena percepción que tienen del compañerismo entre colegas ya que solo 4 otorgan valoraciones de 1, 2 o 3; el resto puntúa el compañerismo entre el 4 y el 5. Este aspecto es estratégico para el equipo directivo, que pretende que el colegio sea conocido por su buen ambiente colegial, de convivencia, respeto y ayuda mutua.

Respecto al silencio para respetar tanto las horas de estudio como las horas de descanso nocturno, el 50% han dado valores entre 1 y 3, y el otro 50% valores entre 4 y 5. Es evidente que el respeto a las horas de descanso es un aspecto de mejora sobre el que hay que incidir para que todos se encuentren a gusto en el colegio. Es preciso hacer comprender que la algarabía de unos no puede ser a costa del malestar de otros, que en un colegio mayor el estudio y el descanso son un derecho y una obligación.

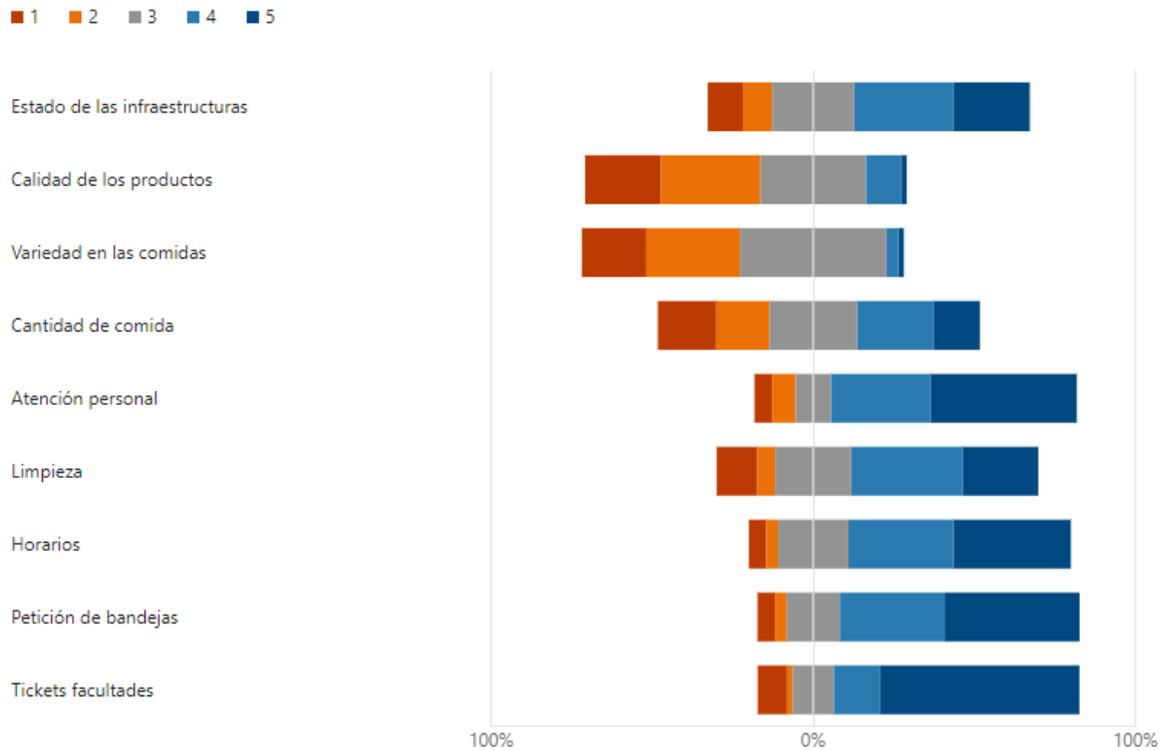
No obstante se debe ser realista en cuanto al hecho de que se trata de jóvenes entre 18 y 21 años que salen de casa muchos por primera vez y que aprovechan el ambiente de independencia y libertad que les facilita estudiar fuera de su domicilio familiar.



553911e33f77c6e886baffdbcaa5a89
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/553911e33f77c6e886baffdbcaa5a89>

CSV: 553911e33f77c6e886baffdbcaa5a89	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 7 / 22	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
AMALIA IZQUIERDO LLAVALL	Administradora del CMU Pedro Cerbuna	05/09/2024 15:03:00	

4. COMEDOR: infraestructura, calidad productos, variedad comidas, cantidad



Comedor	MEDIA ARITMÉTICA		MODA (valor más repetido)
	Sobre 5	Sobre 10	
Infraestructura	3,47	6,94	4
Calidad	2,36	4,72	3
Variedad	2,38	4,76	3
Cantidad	3,00	6,00	3
Atención personal	4,04	8,08	5
Limpieza	3,51	7,02	4
Horario	3,91	7,82	5
Petición bandejas	4,02	8,04	5
Tickets facultades	4,18	8,36	5

Datos más relevantes y análisis:

El servicio de comedor se presta por parte de una empresa adjudicataria. Se ha producido una ligera mejora en algunas décimas con respecto al resultado del curso pasado, no obstante vuelven a repetirse valoraciones negativas en cuanto a la calidad y la variedad de la comida. Es preciso recordar que han constestado a la encuesta sólo un 22% de colegas. Se ha considerado pertinente poner el valor más repetido en las respuestas para tener una visión más exacta, ya que la media aritmética deja de ser una unidad de medida representativa cuando la dispersión en las respuestas es elevada y la participación baja.

Esperamos que las mejores condiciones económicas establecidas en el nuevo contrato repercutan



553911e33f77c6e886baffdbcaa5a89
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/553911e33f77c6e886baffdbcaa5a89>

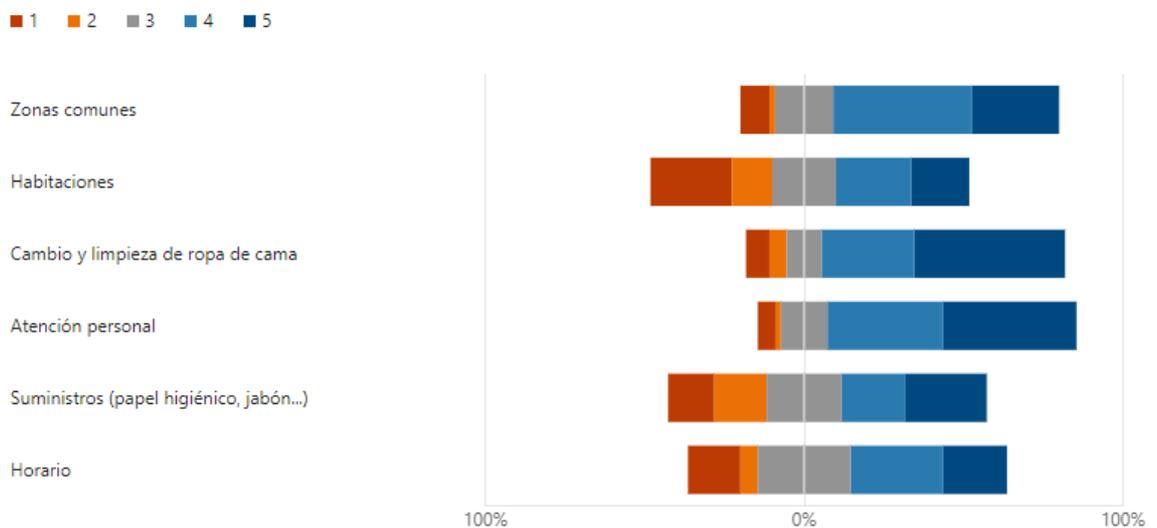
CSV: 553911e33f77c6e886baffdbcaa5a89	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 8 / 22	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
AMALIA IZQUIERDO LLAVALL	Administradora del CMU Pedro Cerbuna	05/09/2024 15:03:00	

favorablemente en la calidad y variedad de la comida.

En el colegio existe una comisión de comedor que se reúne mensualmente con la empresa adjudicataria, revisa previamente los menús mensuales y traslada las quejas y observaciones de los comensales. El equipo directivo hace un seguimiento constante y la empresa adjudicataria atiende las sugerencias en la medida de lo posible. No obstante es evidente que la calidad del comedor es una clara área de mejora.

Por el contrario hay que destacar la buena calificación en la atención dispensada por el personal de cocina y auxiliar que atiende a los colegiales y en la facilidad para solicitar bandejas con su comida cuando por motivos de horarios, salud u otros el colegial no puede acceder al comedor en los horarios establecidos.

5. LIMPIEZA: zonas comunes, habitaciones, ropa cama, atención, suministros, horario



Limpieza	MEDIA ARITMÉTICA		MODA (valor más repetido)
	Sobre 5	Sobre 10	
Zonas comunes	3,78	7,56	4
Habitaciones	2,96	5,92	1
Ropa de cama	4,04	8,08	5
Atención del personal	4,07	8,14	5
Suministros (papel, jabón)	3,25	6,50	5
Horario	3,31	6,62	3

Datos más relevantes y análisis:

Los datos han mejorado en todos los puntos con respecto a los del curso pasado.

Durante el curso se realizan encuestas trimestrales del servicio de limpieza y los resultados se trasladan en reuniones presenciales a las personas responsables de la adjudicataria de limpieza. Respecto a los apartados en los que no se llega a 3,5 es necesario realizar algunas precisiones:



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/553911e33f77c6e886bafffdbcaa5a89>

CSV: 553911e33f77c6e886bafffdbcaa5a89	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 9 / 22	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
AMALIA IZQUIERDO LLAPELL	Administradora del CMU Pedro Cerbuna	05/09/2024 15:03:00	

Limpieza de habitaciones:

La obligación de la empresa adjudicataria es limpiar zonas que se encuentren despejadas y recogidas, así como mobiliario del colegio, pero en ningún caso mobiliario u objetos personales que el colegial tenga en su habitación. Si la habitación no está recogida, habiendo objetos, cajas, zapatos y ropa esparcida por el suelo o debajo de la cama, sólo será objeto de limpieza aquella superficie que se encuentre accesible, tanto suelo como mesa o estanterías. Estas cuestiones se trasladan en la asamblea general de principio de curso para que los colegiales dejen la habitación recogida los días de limpieza.

Suministros (papel, jabón):

Hay que aclarar que no se suministra papel higiénico en las habitaciones para uso personal, sólo se suministra en los baños. Este curso la empresa adjudicataria ha renovado todos los portarrollos con un sistema de papel precortado que pensamos que va a permitir una mayor duración de los rollos. En todo caso se repone papel constantemente, dos veces al día entre semana y una vez en sábado y domingo.

Horario:

El horario nunca será objeto de consenso, mientras a unos les incomoda que la limpieza sea demasiado temprano, otros prefieren que sea pronto para estar presentes, por lo que es una cuestión que se deja a la organización interna del servicio de limpieza. El personal de limpieza se incorpora a las 6 de la mañana por lo que una vez hechas las zonas comunes deben encargarse de las habitaciones, así pues el horario es una cuestión que se deja a la organización interna del personal que considere más conveniente la empresa de limpieza y no puede ser fijado a gusto de los colegiales.

6. CONSERJERÍA, MANTENIMIENTO Y ADMINISTRACIÓN

Conserjería

■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5



553911e33f77c6e886bafffdbcaa5a89

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/553911e33f77c6e886bafffdbcaa5a89>

CSV: 553911e33f77c6e886bafffdbcaa5a89	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 10 / 22	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
AMALIA IZQUIERDO LLAVALL	Administradora del CMU Pedro Cerbuna	05/09/2024 15:03:00	

Mantenimiento

■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5



Administración

■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5



	MEDIA ARITMÉTICA		MODA (valor más repetido)
	Sobre 5	Sobre 10	
Conserjería, mantenimiento, administración			
Recepción personal día	4,27	8,54	5
Recepción personal noche y festivos	3,09	6,18	5
Personal mantenimiento: atención personal	3,96	7,92	5
Personal de mantenimiento: rapidez en las tareas	3,25	6,50	3
Personal administración: atención personal	3,98	7,96	5
Personal de administración: rapidez en los trámites	3,80	7,6	5

Datos más relevantes y análisis:

Se han mejorado valoraciones en todos los apartados con respecto al curso pasado.

Es evidente que existe una valoración diferente entre el personal de recepción durante el día y el que presta servicio en turno de noche, fines de semana y festivos. El primero es personal propio, el segundo es personal subrogable por parte de la empresa adjudicataria, por lo que la gestión de dicho personal no depende del colegio mayor.

Es importante poner de manifiesto que es en el turno de noche de los jueves, viernes y los fines de semana, que suelen ser días de salidas nocturnas de los colegiales, cuando se producen la mayoría de los conflictos y por tanto es el personal de noche el que tiene que enfrentarlos y notificar partes de los mismos, pues su obligación es dejar constancia de lo sucedido.

Las valoraciones de la encuesta se trasladan a los responsables de la Unidad de Seguridad de Unizar y de la empresa adjudicataria, y se mantienen reuniones con el personal de la contrata. Estas actuaciones se establecieron el curso pasado como herramienta de mejora y valoramos positivamente su incidencia en la calificación otorgada este curso por los colegiales.

Respecto al personal de mantenimiento hay que tener en cuenta que el colegio cuenta con 260

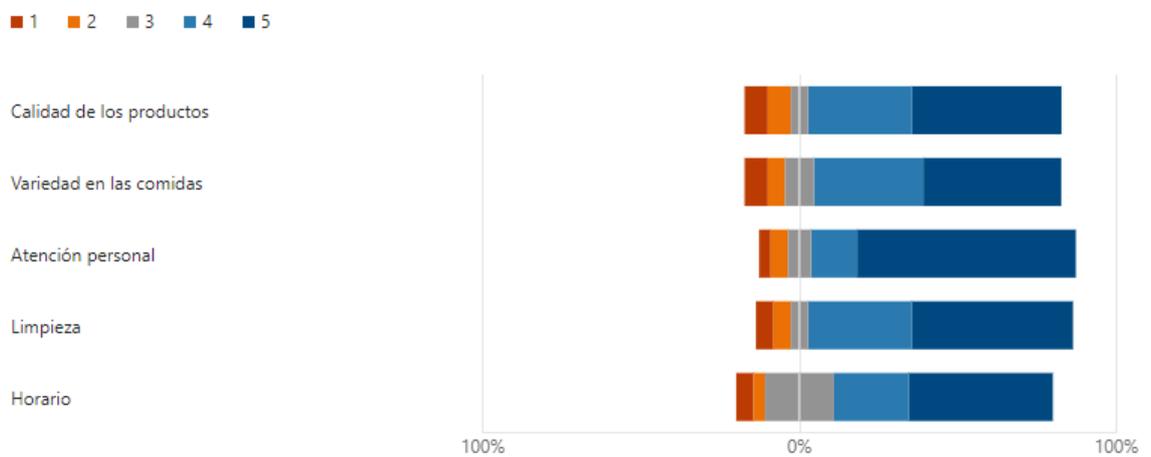
553911e33f77c6e886bafffdbcaa5a89
 Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/553911e33f77c6e886bafffdbcaa5a89>

CSV: 553911e33f77c6e886bafffdbcaa5a89	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 11 / 22	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
AMALIA IZQUIERDO LLAVALL	Administradora del CMU Pedro Cerbuna	05/09/2024 15:03:00	

habitaciones y 18 apartamentos, además de las salas de bibliotecas y estudio, gimnasio, salas de televisión, etc; a la envergadura del edificio hay que sumar la antigüedad del mismo, lo que implica que no siempre se pueda atender de forma inmediata todos los partes solicitados.

El curso pasado se estableció como acción de mejora la implementación del sistema GIM de comunicación de partes vía web y la centralización en el Servicio de Mantenimiento de la asignación de los partes del CMU Cerbuna a cualquiera de los operarios de mantenimiento, lo que ha permitido disponer de más operarios atendiendo al centro y más horas de trabajo destinadas al mismo. Ambas actuaciones están relacionadas con la mejora reflejada en la atención del personal y la rapidez en la resolución.

7. CAFETERÍA: calidad productos, variedad comidas, calidad comidas, atención, limpieza, horario



Cafetería	MEDIA ARITMÉTICA		MODA (valor más repetido)
	Sobre 5	Sobre 10	
Calidad productos	4,05	8,10	5
Variedad comidas	4,02	8,04	5
Atención del personal	4,40	8,80	5
Limpieza	4,18	8,36	5
Horario	4,00	8,00	5

Datos más relevantes y análisis:

El servicio de bar y cafetería lleva desempeñándose por la misma adjudicataria varios años y es muy apreciada entre los colegiales y el personal tanto del colegio como el de otras unidades que acude con frecuencia a desayunar o comer, lo que se traduce en una valoración extraordinaria, siendo el servicio mejor valorado de todos. Cabe destacar que en todos los aspectos valorados el valor más repetido es el 5, y que se ha producido una mejora en algunas décimas en todos los apartados con respecto al curso pasado.

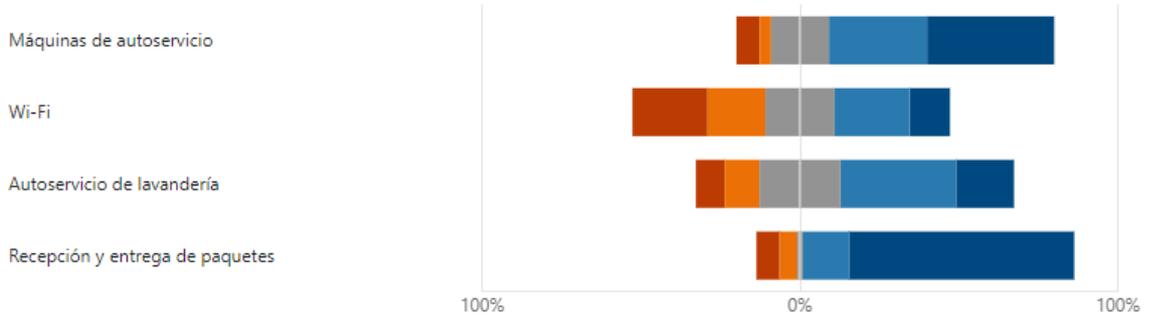


553911e33f77c6e886bafffdbcaa5a89
 Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/553911e33f77c6e886bafffdbcaa5a89>

CSV: 553911e33f77c6e886bafffdbcaa5a89	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 12 / 22	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
AMALIA IZQUIERDO LLAVALL	Administradora del CMU Pedro Cerbuna	05/09/2024 15:03:00	

8. OTROS SERVICIOS: máquinas autoservicio, wifi, autoservicio lavandería

■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5



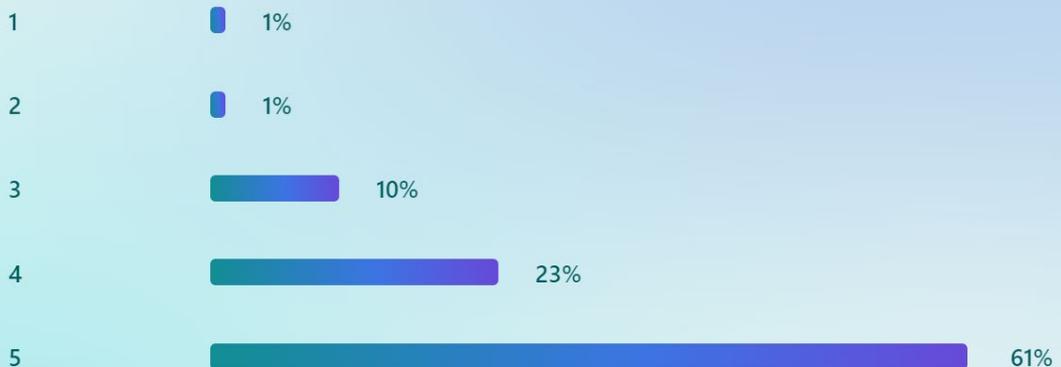
MEDIA ARITMÉTICA		
Otros servicios	Sobre 5	Sobre 10
Máquinas autoservicio	3,93	7,86
Wifi	2,84	5,68
Lavadoras autoservicio	3,44	6,88
Recepción y entrega de paquetes	4,36	8,72

Datos más relevantes y análisis:

El servicio de wifi ha empeorado su valoración, y se establece como área de mejora la revisión de la instalación. No obstante no es algo que dependa directamente del propio colegio, sino del Servicio de Informática y Comunicaciones.

PARTE 3. RELACIONES PERSONALES

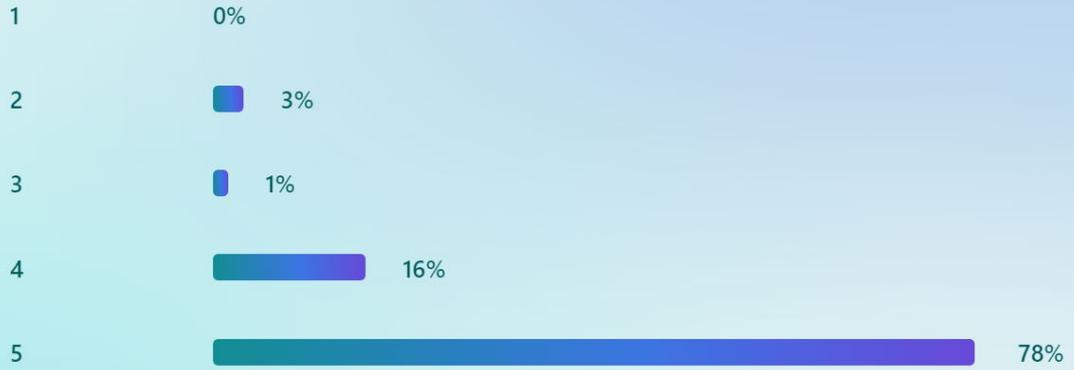
Valora cómo percibes el ambiente general o el clima social del colegio



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/553911e33f77c6e886baffdbcaa5a89>
 553911e33f77c6e886baffdbcaa5a89

CSV: 553911e33f77c6e886baffdbcaa5a89	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 13 / 22	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
AMALIA IZQUIERDO LLAVALL	Administradora del CMU Pedro Cerbuna	05/09/2024 15:03:00	

Cuando llegaste al CMU, ¿te sentiste acogido e integrado?



¿Consideras que tienes un grupo estable de amigos en el CMU?

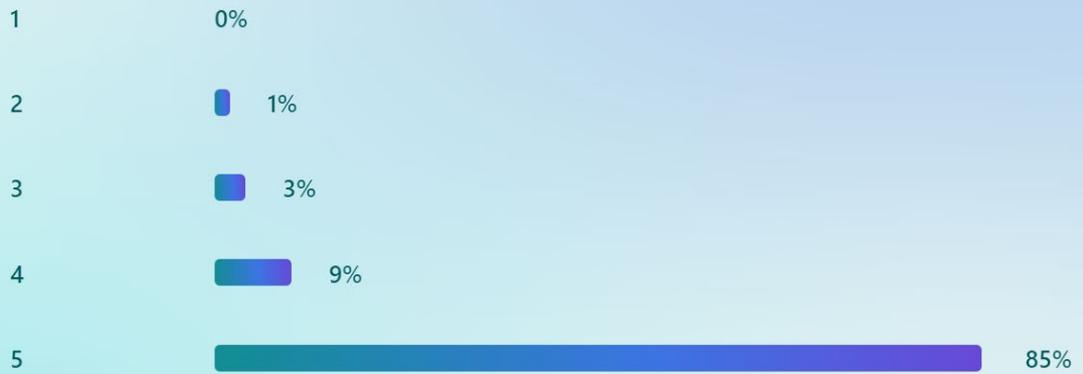


553911e33f77c6e886baffdbcaa5a89

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/553911e33f77c6e886baffdbcaa5a89>

CSV: 553911e33f77c6e886baffdbcaa5a89	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 14 / 22	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
AMALIA IZQUIERDO LLAVALL	Administradora del CMU Pedro Cerbuna	05/09/2024 15:03:00	

¿Estás a gusto con tu grupo de amigos?



Datos más relevantes y análisis:

Los resultados avalan que la política de acogida y bienvenida que se desarrolla en el colegio está siendo la adecuada. Uno de los principales objetivos del equipo de dirección es facilitar que todo el mundo se encuentre a gusto en el colegio y para ello desarrollamos una política de escucha activa y de atención personalizada.

La principal fortaleza del CMU Pedro Cerbuna es su ambiente colegial, algo altamente valorado por los colegiales a la hora de buscar alojamiento y también para mantenerse en el mismo durante los cursos siguientes, contando con una tasa de permanencia elevada, hasta la finalización de los estudios.



553911e33f77c6e886baffdbcaa5a89

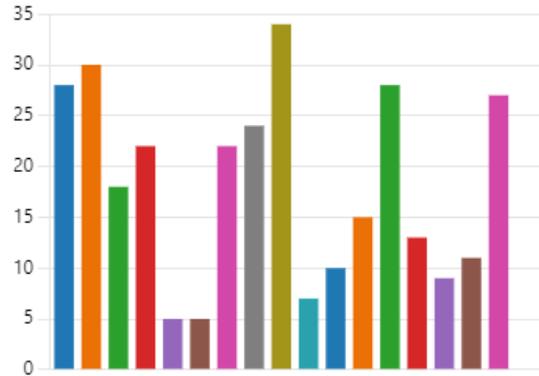
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/553911e33f77c6e886baffdbcaa5a89>

CSV: 553911e33f77c6e886baffdbcaa5a89	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 15 / 22	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
AMALIA IZQUIERDO LLAVALL	Administradora del CMU Pedro Cerbuna	05/09/2024 15:03:00	

PARTE 4: ACTIVIDADES

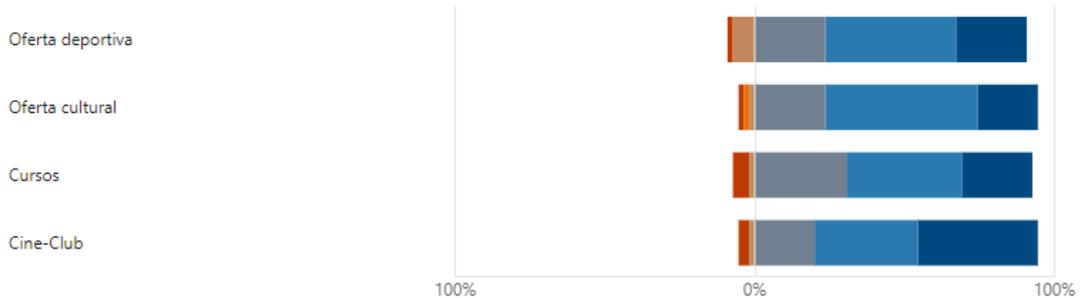
¿En qué actividades has participado?

● Cafés/cenas por carreras	28
● Vermús musicales	30
● Ultrastar	18
● Cole-olimpiadas	22
● Charanga	5
● Coro	5
● Acústico	22
● Calendario erótico	24
● Trofeo Rector	34
● Amibil	7
● Musical	10
● Cerbufest	15
● Cursos o charlas (masajes, sutur...	28
● Taquillas Cine-Club	13
● Donaciones de sangre	9
● 50 aniversario Cineclub	11
● Otras	27
● Ninguna	0



Nivel de satisfacción con las actividades en que has participado

■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 ■ No he participado en este tipo de actividades



553911e33f77c6e886baffdbcaa5a89
 Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/553911e33f77c6e886baffdbcaa5a89>

CSV: 553911e33f77c6e886baffdbcaa5a89	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 16 / 22	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
AMALIA IZQUIERDO LLAVALL	Administradora del CMU Pedro Cerbuna	05/09/2024 15:03:00	

PARTE 5: VALORACIÓN EQUIPO DIRECTIVO Y ADJUNTOS

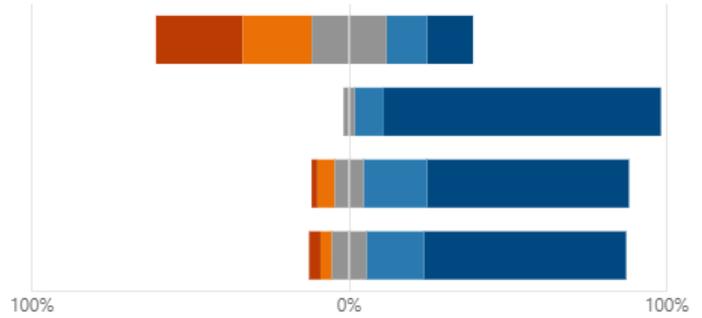
■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5

Directora: Natalia Sobradie

Subdirector: Acher Egido

Subdirectora: Aldara Mainé

Subdirectora: Rebeca Recio



■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5

Comedor, salud y deporte: Iosu Monreal

Comedor, salud y deporte: Ale Quintanilla

Comedor, salud y deporte: María Subías

Actividades culturales: Lucía Pallás

Actividades culturales: Belén Laguarta

Antiguos colegiales: Victoria Olivera

Luz y sonido: Miguel Arasanz

Luz y sonido: Rubén Viguera

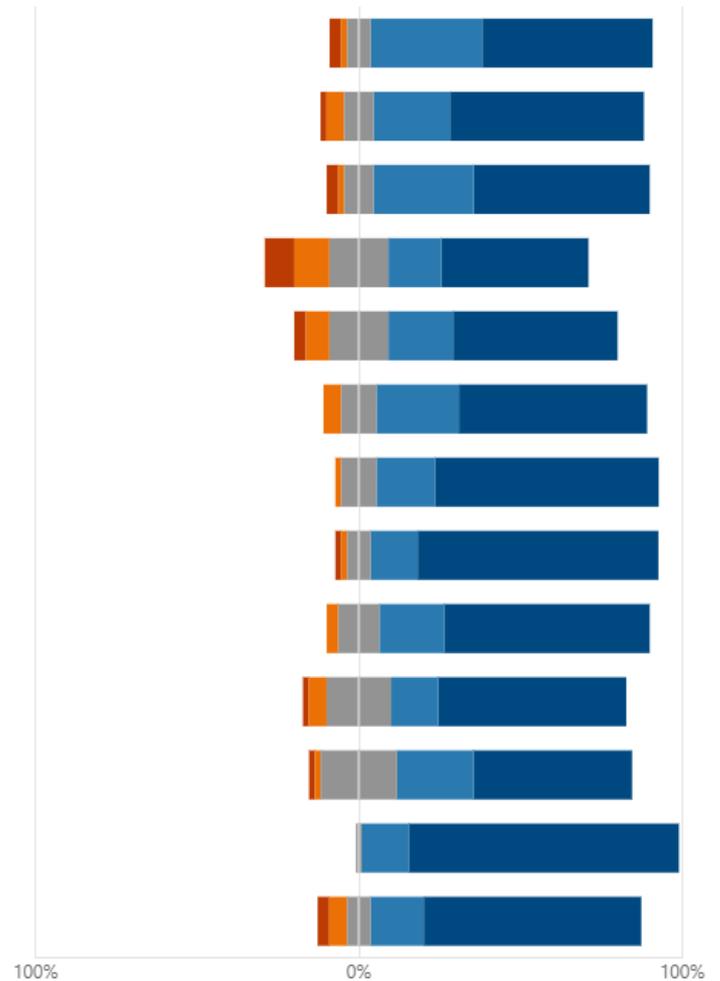
Cine-Club: David Alós

Cine-Club: Roberto Santacruz

Cine-Club: Daniel Sanz (Pancho)

Reportero gráfico: Jorge Iribarren

Difusión y comunicación: Carmen Borobio



553911e33f77c6e886baffdbcaa5a89
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/553911e33f77c6e886baffdbcaa5a89>

CSV: 553911e33f77c6e886baffdbcaa5a89	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 17 / 22	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
AMALIA IZQUIERDO LLAVALL	Administradora del CMU Pedro Cerbuna	05/09/2024 15:03:00	

PARTE 6: OPINIÓN Y MEJORAS

16 colegiales han rellenado este apartado de escritura libre y sin limitación de caracteres.

Se han desglosado todos los motivos de todas las respuestas en una tabla dinámica para conocer la frecuencia de repetición, siendo el resultado el siguiente:

Opiniones	Cuenta
Mejorar las instalaciones	1
Desacuerdos con dirección y/o con la normativa	4
Mejorar la calidad y variedad de las comidas	1
Ampliar horario de invitados hasta las 12 y dejar entrar en puentes	2
Que no se vuelva a repetir la ausencia de comedor	1
Mejorar los modales y formas de atención desde recepción	1
Poner hamacas en el patio interior	1
Dejar hacer más fiestas	3
Que se quede la directora	1
Descontento con comedor y limpieza	1
Total	16

PARTE 7: MESES DE FEB/MARZO/ABRIL SIN COMEDOR

Este curso se precisaba sacar una nueva licitación del servicio de comedor, cosa que se hizo en tiempo y forma. El procedimiento quedó desierto por ausencia de licitadores y las constricciones de la Ley de Contratos del Sector Público no permitían ninguna fórmula de continuación, salvo la convocatoria de un nuevo expediente. Este expediente se tramitó en tiempo record, pero aún así no se pudo evitar que el servicio se cayera durante los meses de febrero, marzo y abril.

Durante ese periodo se implementaron medidas compensatorias que fueron la reducción de la cuota en 550 euros y la puesta a disposición de los colegiales de la sala de comedor, de neveras y microondas para uso colectivo.

En esta encuesta y para este curso debido a esta circunstancia especial se ha preguntado sobre la percepción de los colegiales sobre las medidas compensatorias adoptadas.


 553911e33f77c6e886bafffdbcaa5a89
 Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/553911e33f77c6e886bafffdbcaa5a89>

CSV: 553911e33f77c6e886bafffdbcaa5a89	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 18 / 22	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
AMALIA IZQUIERDO LLAVALL	Administradora del CMU Pedro Cerbuna	05/09/2024 15:03:00	

Valoración de la utilidad de las medidas adoptadas

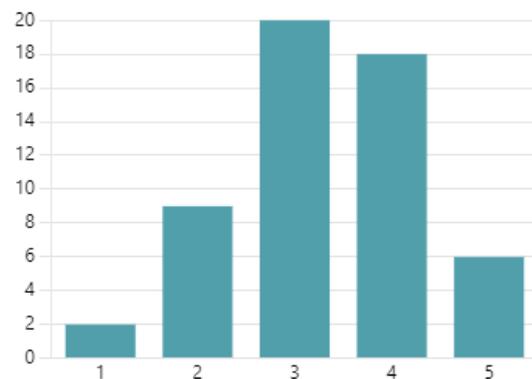
1 2 3 4 5



MEDIA ARITMÉTICA		
Otros servicios	Sobre 5	Sobre 10
Neveras	3,51	7,02
Microondas	2,85	5,70
Disposición para uso sala comedor	3,33	6,66
Descuento en la cuota de 550 euros	4,64	9,28
Desayunos en la cafetería	3,61	7,22

¿Cómo has pasado estos meses sin comedor? 1 muy mal-5 muy bien

3.31
Clasificación promedio



553911e33f77c6e886baffdbcaa5a89
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/553911e33f77c6e886baffdbcaa5a89>

CSV: 553911e33f77c6e886baffdbcaa5a89	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 19 / 22	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
AMALIA IZQUIERDO LLAVALL	Administradora del CMU Pedro Cerbuna	05/09/2024 15:03:00	

IDENTIFICACIÓN ÁREAS DE MEJORA

Entre las debilidades se recogen aquellos aspectos que han sido valorados con una media inferior al 3, por lo que se consideran áreas de mejora.

DEBILIDADES → mejorar	FORTALEZAS → mantener
<ul style="list-style-type: none"> • Relación calidad/precio- media 2,53 sobre 5 • Antigüedad y deficiencias en instalaciones: baños –media 2,24 • Calidad y variedad del comedor- media 2,36 y 2,38 • Limpieza habitaciones- media 2,96 • Wifi 2,84 	<ul style="list-style-type: none"> • Continuidad en el colegio:67% continúan y del 33% que no continúan, el 53% es porque acaban sus estudios o se van de Erasmus; el 36% porque están en cuarto y se quieren ir a piso, y sólo el 11% restante es por otros motivos. • Espacios de estudio muy buenos. • Atención del personal de comedor: media 4,04 • Servicio de cafetería: medias superiores a 4 • Ambiente colegial: 84% bueno o muy bueno. • Acogida: 94% buen a o muy buena. • Grupo estable de amigos: 100% sí. • Oferta de actividades y participación en las mismas: más de 17 actividades distintas ofertadas en el curso. • Alta valoración trabajo adjuntos y subdirectores.

Los aspectos marcados como debilidades se repitieron también el curso pasado. Hay que destacar que el curso pasado también aparecieron como aspectos a mejorar la atención del personal de recepción de las noches y la rapidez en las tareas de mantenimiento. Estos dos aspectos, creemos que con las medias adoptadas el curso pasado, han mejorado.

Los motivos por los que desde el colegio consideramos que se han otorgado estas calificaciones inferiores al 3 están recogidos en cada uno de los apartados en que figuran, dentro del punto de valoración y análisis de los mismos.

ACCIONES DE MEJORA

1. ANTIGÜEDAD Y DEFICIENCIAS EN INSTALACIONES/ RELACIÓN CALIDAD-PRECIO.

El edificio fue construido en los años 50 y aunque se han ido realizando mejoras es evidente que precisa una reforma integral cuyo coste es muy elevado. Es el equipo de gobierno de la Universidad el que en su momento tendrá que tomar una decisión al respecto, tanto sobre la inversión como sobre la fórmula para llevarla a cabo.

Lógicamente el estado de las instalaciones tiene un efecto directo en la percepción que los colegiales tienen de la relación calidad-precio. En todo caso, la cuota del colegio mayor sigue estando por debajo de los precios establecidos en otros colegios mayores y residencias de la ciudad de Zaragoza.



553911e33f77c6e886baffdbcaa5a89 Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/553911e33f77c6e886baffdbcaa5a89>

CSV: 553911e33f77c6e886baffdbcaa5a89	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 20 / 22	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
AMALIA IZQUIERDO LLAVALL	Administradora del CMU Pedro Cerbuna	05/09/2024 15:03:00	

El colegio con su presupuesto disponible sólo puede ejecutar de forma directa obras menores, y pequeñas renovaciones. Las grandes obras dependen del Vicerrectorado de Planificación, Sostenibilidad e Infraestructuras. Además hay que tener en cuenta que cualquier suministro superior a 15.000 euros y cualquier obra superior a 40.000 euros requieren la tramitación de un procedimiento de licitación pública, ya que como administración estamos sujetos a la Ley de Contratos del Sector Público.

Las inversiones ejecutadas o en vías de ejecución en el curso 2023-2024 han sido las siguientes:

GRANDES OBRAS VICERRECTORADO INFRAESTRUCTURAS		
OBJETO	SITUACIÓN	IMPORTE IVA INCLUIDO
Sustitución de canalones, bajantes, reparación de cubierta con retejado parcial, sustitución de red enterrada de arquetas de pluviales y aceras, instalación de aislamiento térmico en planta bajo cubierta y ejecución de ventilación cruzada. ZONA JARDÍN INTERIOR.	Expte. 00149-2023. Ejecutado en mayo 2024	263.080,87 €
Reforma integral baños colectivos, tercer pasillo de cada planta	Expte. 00051-2024. Contrato adjudicado y formalizado JULIO 2024. Inicio ejecución agosto-sept.	230.000 €
TOTAL		493.080,87 €

MEJORAS E INTERVENCIONES REALIZADAS POR EL COLEGIO desde enero a julio de 2024		
Sustitución suelo, panelado lavabo y retirado armarios empotrados hab. 102,104, 106, 115, 117, 119, 121, 123, 125, 127. Total 10 hab.	Ejecutado	18.237,66 €
Renovación completa de mobiliario en habitaciones anteriores	Ejecución agosto 2024	16.636,74 €
Renovación desagües plomo y tubería agua lavabos de algunas habitaciones	Ejecutado	4.456,10 €
Pintura 40 habitaciones, pasillo planta baja y salón de actos, despacho cocina y nueva sala de estudio.	Ejecución julio-agosto	18.304,20 €
Compra de 20 colchones y 15 tapirelax	Ejecutado	4.777,69 €
Limpieza de canalones de medio edificio	Ejecutado	6.000,93 €
Instalar sistema de apertura seguro en cinco ventanas Salón de Actos	En ejecución	1.492,84 €
Reparación bicis y máquinas de gimnasio	Ejecutado	760,60 €
Revisión proyector cineclub, compra de nuevo SAI e instalación garras y sirgas focos escenario	Ejecutado	1.199,11 €
Nuevas luminarias LED en salón de actos y plafones habitaciones. Asumido mantenimiento	Ejecutado	
TOTAL		71.865,87 €



553911e33f77c6e886baffdbcaa5a89
 Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/553911e33f77c6e886baffdbcaa5a89>

CSV: 553911e33f77c6e886baffdbcaa5a89	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 21 / 22	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
AMALIA IZQUIERDO LLAVALL	Administradora del CMU Pedro Cerbuna	05/09/2024 15:03:00	

2. CALIDAD Y VARIEDAD DEL COMEDOR

- Se ha tramitado la licitación de un nuevo pliego (expte. 00020-2024) con mejores condiciones económicas por un periodo de duración desde el 1 de mayo de 2024 hasta el 31 de agosto de 2026 que esperamos sirva para mejorar tanto la calidad como la variedad de las comidas.
- Mensualmente realizamos reuniones dirección-empresa adjudicataria para trasladar quejas y reconducir situaciones.
- Este curso se inicia con la redacción de actas oficiales de dichas reuniones que serán sometidas al visto bueno y aprobación de los asistentes para contar con un soporte documental que garantice el cumplimiento de los compromisos adoptados por parte de la adjudicataria.

3. LIMPIEZA DE HABITACIONES

- Los resultados de las encuestas se trasladan a la empresa adjudicataria en reuniones presenciales. En este caso no se van a establecer acciones específicas de mejora porque la mejora de la limpieza de las habitaciones sólo es posible en habitaciones ordenadas y accesibles. No se puede concretar cuántos de los que otorgan una calificación baja a la limpieza son corresponsables al no tener la habitación recogida. El personal de limpieza no tiene entre sus funciones la de recoger ropa, zapatos y enseres para poder limpiar.
- Se va a realizar una reunión a principios del curso 24-25 para ver los pros y contras en la organización del servicio de limpieza para cambiar las sábanas también en las semanas que toca algún puente o día festivo, ya que el cambio de sábanas se realiza un día a la semana y tiene días fijos establecidos: lunes planta baja, martes planta primera,etc.... de tal manera que cuando hay un día festivo esa semana la planta en la que toca cambio de sábanas no recibe el servicio hasta la semana siguiente.

4. WIFI

- Se contactará con el Servicio de Informática y Comunicaciones para que realicen un seguimiento del funcionamiento de la instalación y propongan posibles mejoras si procede, que se abarcarán si la disponibilidad presupuestaria lo permite.
- Se realiza un plan para ir acometiendo en tandas la reparación de las carcassas de las rosetas de conexión por cable disponibles en cada habitación.



553911e33f77c6e886bafffdbcaa5a89

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/553911e33f77c6e886bafffdbcaa5a89>

CSV: 553911e33f77c6e886bafffdbcaa5a89	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 22 / 22	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
AMALIA IZQUIERDO LLAVALL	Administradora del CMU Pedro Cerbuna	05/09/2024 15:03:00	