

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS Colegio Mayor Universitario Santa Isabel - Zaragoza	Versión: 1
		Fecha: 7/3/15
		Página: 1 de 13

Carta de servicios:

COLEGIO MAYOR UNIVERSITARIO SANTA ISABEL

Tabla de control de modificaciones:

<i>Edición</i>	<i>Causa de Modificación</i>	<i>Fecha</i>
1. ^a	Elaboración de la primera carta de servicios	octubre 2015

Tabla de control de firmas:

 Responsable elaboración: Colegio Mayor Santa Isabel Universidad Zaragoza 16 de octubre de 2015  José Antonio Puig Tresaco	Revisado Comité Calidad 16 de septiembre de 2015  Celia Cañadas Blasco	Aprobado Gerente UZ 16 de septiembre de 2015  Isabel Luengo Gascón
---	--	---



I. INFORMACIÓN GENERAL.-

1. Introducción:

La presente Carta de Servicios es un documento informativo por el que se da a conocer al usuario la estructura a través de la que se organizan los servicios que se prestan en el Colegio Mayor, con la finalidad de establecer unos compromisos de calidad, optimizando los recursos económicos, humanos y materiales disponibles.

2. Objetivos y fines de la Unidad prestadora de los servicios objeto de la carta:

2.1. Misión:

Acorde al contenido del Reglamento General de Colegios Mayores de la Universidad de Zaragoza, la misión del C.M.U. Santa Isabel es proporcionar residencia a los miembros de la comunidad universitaria promoviendo la formación cultural y científica de sus colegiales y residentes, fomentando los principios de libertad, justicia, igualdad, respeto y convivencia dentro del pluralismo y ser, mediante sus actividades, un foco de difusión cultural a la comunidad universitaria y a la sociedad en general atendiendo a los cambios sociales del momento.

En este contexto y como resumen, el C.M.U. Santa Isabel proporciona alojamiento y otros servicios que deben complementar de una manera eficiente, eficaz e integral el estudio, contribuyendo así al desarrollo personal, social y cultural de sus colegiales.

2.2. Visión:

El Colegio Mayor Universitario Santa Isabel pretende conseguir que los usuarios tengan unos servicios que merezcan la confianza de la comunidad universitaria en particular y por extensión de la sociedad en general, optimizando los recursos disponibles para ofrecer unas prestaciones de calidad en todos los servicios que le sean demandados por una sociedad plural en la que se ubica.

3. Datos identificativos de la Unidad:

a) Denominación completa:

Colegio Mayor Universitario Santa Isabel
(C.M.U. Santa Isabel)

b) Responsable Administrativo:

Asume la responsabilidad administrativa de los servicios que quedan recogidos en la presente Carta de Servicios, así como de la coordinación de las

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS Colegio Mayor Universitario Santa Isabel - Zaragoza	Versión: 1
		Fecha: 7/3/15
		Página: 3 de 13

las aportaciones presentadas por el personal adscrito a la Unidad: *José Antonio Puig Tresaco*, (Administrador del Colegio Mayor).

4. Información de contacto con la Unidad:

Ubicado en el Campus San Francisco de la Universidad de Zaragoza, sus señas y localización se reseñan a continuación:

a) **Dirección Postal:**

C/ Domingo Miral, 6
50009-Zaragoza

b) **Teléfonos:**

Recepción: (+34) 976 35.61.00

Administración:

Tf.ºs: (Llamadas internas): Exts. 84.3617 ó 84.3618

(Llamadas externas): (+34) 976 76.10.00 Exts. 3617 ó 3618;

o bien, (+34) 876553617 ó (+34) 876553618

Fax: 976.76.13.51

Dirección: (+34) 976 76.10.00 Ext. 844350

b) **Correos electrónico:**

e.mail: cmisabel@unizar.es

d) **Página web:**

<http://cmusantaisabel.unizar.es/>

e) **Forma de acceso y medios de transporte:**

▶ *En transporte urbano:*

- Línea **1** de Tranvía, con paradas más próximas en Plaza San Francisco y Plaza Emperador Carlos; más información en:

(<http://www.tranviasdezaragoza.es/>)

- Líneas de Autobuses urbanos: líneas **Ci1, Ci2, 24, 35, 38, 42, 53**; información en: (<http://www.urbanosdezaragoza.es/>)

▶ *En coche particular:*

Entrada al campus a través de la Plaza San Francisco y acceso al parking perimetral del Colegio, con la salvedad de que únicamente tendrán acceso aquellos vehículos que dispongan de acreditación al efecto; fuera del campus existe zona azul de estacionamiento, así como parking público de pago.

▶ *En bicicleta:*

Servicio Bizi Zaragoza; información en:

(<https://www.bizizaragoza.com/>).



f) **Horario y lugares de atención al público:**

Recepción: servicio ininterrumpido durante las 24 horas del día.

Administración: (de lunes a viernes de 09:00 a 14:00).

b) **Mapa de localización:**



5. Relación de los servicios prestados:

La casuística que presenta el C.M.U. Santa Isabel determina una especificidad que la diferencia del resto de Colegios Mayores Universitarios de fundación propia de la Universidad de Zaragoza que no disponiendo del servicio de Comedor, sí oferta un sistema de cocinas en régimen de autoservicio a disposición de los colegiales y residentes, además de otros servicios que se reseñan a continuación, entre otros:



► **Residencia durante el curso académico:**

- Servicio de alojamiento para estudiantes matriculados en la Universidad de Zaragoza, incluyendo alumnos provenientes de programas internacionales..
- Alojamiento ocasional para estudiantes de postgrado, PDI y PAS como miembros de la comunidad universitaria.

► **Residencia en periodos no lectivos:**

- Servicio de alojamiento para estudiantes que necesitan pernoctar en aquellas fechas coincidentes con periodos de exámenes (julio y septiembre).
- Congresos Universitarios.
- Otros grupos vinculados con la Universidad.

► **Actividades lúdico-culturales:**

Destinadas a la comunidad universitaria y propuestas bien por iniciativa colegial, o por algún residente en particular; a citar entre ellas:

■ Ciclos de conferencias	■ Clases de Idiomas
■ Teatro	■ Danza y Baile.
■ Deporte	■ Música Clásica (Orquesta Unizar).

6. Derechos y obligaciones de los usuarios:

Además de los derechos y deberes genéricos reconocidos por el ordenamiento jurídico vigente, se reseñan los siguientes:

a) **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.

b) 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 correcto 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. Relación de las normas reguladoras de los servicios prestados:

a) 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 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.

b) Propias de la UZ:

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 propias de los Colegios Mayores

- 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 para cada curso en los Colegios Mayores Universitarios de fundación propia de la Universidad de Zaragoza.

8. Formas de participación del usuario:

Los usuarios pueden contribuir con sus sugerencias y comentarios a la mejora continua de los servicios tanto de forma verbal como escrita, bien a través del correo electrónico que figura en la presente Carta de Servicios, como a través de vía telefónica y, por supuesto, utilizando la vía de Quejas y Sugerencias de la Sede Electrónica de la Universidad de Zaragoza, en la página web: (<https://sede.unizar.es>).

Específicamente, los residentes y colegiales podrán participar a través de los órganos colegiados y de representación propios de los Colegios Mayores, a saber:

- Asamblea Colegial
- Consejo Colegial
- Representantes de Zona
- Encuestas
- Buzón de Sugerencias

9. Fecha de entrada en vigor:

La presente Carta de Servicios del C.M.U. Santa Isabel, entrará en vigor tras su publicación en el Boletín Oficial de la Universidad de Zaragoza (BOUZ).

La vigencia de la misma se establecerá por un periodo de 2 años a contar desde su entrada en vigor.



I. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES.-

Servicio Prestado	Grupo/s de interés	Compromiso	Indicador	Frecuencia de Medición	Estándar de calidad
Actualización de la página web colegial	Comunidad universitaria en general (estudiantes, PDI y PAS, etc.)	Actualizar la información vigente	Control mensual	Semestral	99%
Información potenciales residentes	Comunidad universitaria (nuevos residentes)	Envío de folleto informativo a I.E.S. y Ayuntamientos de provincias y localidades limítrofes a Zaragoza	Número de folletos enviados	Anual	95%
Información de los procesos administrativos y atención admisión nuevos residentes	Comunidad universitaria y residentes de inicio	Facilitar información y documentación mediante atención presencial, telefónica, correo electrónico, o correo ordinario, dando respuesta a las consultas planteadas en el menor plazo posible, nunca superior a 2 días hábiles	Número de solicitudes de información atendidas en plazo	Curso académico	95%
Información y visita de las instalaciones del Colegio	Nuevos colegiales y comunidad universitaria	Informar de las instalaciones y su funcionamiento y realizar visitas guiadas a las mismas si así fuera requerido por los interesados	Número de visitas recibidas	Trimestral	95%
Información en los Tablones de Anuncios	Comunidad universitaria	Actualización de los Tablones de Anuncios periódicamente o cuando se produzcan novedades	Ejecución del depurado de la información	Semanal	98%
Gestión Administrativa	Colegiales y Residentes	Entrega al destinatario de una carpeta con la información necesaria para su estancia el C.M.U. (horarios, uso de las instalaciones, etc.)	Porcentaje de residentes a los que se hace entrega de la carpeta	Anual	98%
Tramitación Administrativa	Colegiales del Programa Erasmus	Facilitar las solicitudes de alojamiento en colaboración con la Sección de Relaciones Internacionales	Número de solicitudes recibas y atendidas	Anual	95%
Alojamiento colectivo de transeúntes	Comunidad universitaria	Tramitar las solicitudes de alojamiento ocasionales y responder a las solicitudes de reserva	Número de alojamientos solicitados	Semestral	95%



		en un plazo no superior a 24 horas			
Entrega de documentación solicitada	Colegiales, Residentes fijos y transeúntes	Entrega de certificados, facturas y otros documentos que soliciten en un plazo no superior a 2 días hábiles, siempre que no requieran informe de la Dirección Colegial	Registro del número de solicitudes recibidas	Semestral	95%
Gestión Administrativa y Económica	Colegiales, Residentes fijos y otros	Proceso de selección de nuevas solicitudes de colegiales así como los procesos inherentes a la renovación de plaza colegial	Número de solicitudes atendidas	Anual	98%
Servicio de Recepción	Residentes (fijos así como las estancias ocasionales)	Atender reservas de espacios, incidencias con los servicios contratados de forma inmediata	Número de reservas realizadas e incidencias de las empresas contratadas	Trimestral	95%
Gestión reparto de correspondencia y paquetería	Colegiales, Residentes y otros usuarios (servicios de Cafetería)	Entrega en el mismo día de llegada	Porcentaje de entregas efectuadas en plazo	Anual	95%
Incidencias en las Instalaciones colegiales	Colegiales y Residentes	Revisión diaria del estado de las instalaciones del C.M.U. priorizando el orden de trabajos de mantenimiento en función de la gravedad y urgencia de las deficiencias reseñadas en los partes de trabajo. (Incidencias MAYORES: respuesta inmediata; dependiendo de la celeridad de actuación de la Unidad dependiente de la U.Z.). (Incidencias MENORES: plazo de 2 días hábiles)	Número de incidencias producidas y tiempo de ejecución de las posibles deficiencias.	Trimestral	98%
Buzón de Sugerencias Interno	Colegiales, Residentes y Usuarios	Mejorar el canal de sugerencias a través de la página web, facilitando los impresos oportunos en Recepción y Administración, para potenciar una atención permanente a las	Número de sugerencias recibidas y resueltas satisfactoriamente en el plazo de 2 días hábiles	Trimestral	95%



		quejas y sugerencias que presenten los usuarios relacionadas con los servicios prestados. Garantizar una respuesta pronta y ágil que permita hacerla visible a los interesados.			
Realización de Encuestas de satisfacción	Colegiales, Residentes y Usuarios	Lograr la satisfacción de los colectivos de usuarios en relación a los servicios prestados (no incluyendo los servicios ajenos al C.M.U.), igual o superior a 7	Número de encuestas recibidas	Anual	95%
Gestión de Cocinas	Colegiales y Residentes	Garantizar la sustitución de aquellos elementos deteriorados en el menor tiempo posible y mejorar el servicio de limpieza (turnos de mañana y tarde)	Control y seguimiento permanente	Anual	95%

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA.-

Se trata de dar a conocer la Carta de Servicios del C.M.U. Santa Isabel a todo aquel usuario potencial y susceptible de demanda de información de los servicios tanto sea de carácter interno como externo al Centro.

1. Comunicación interna:

Destinatarios	Medio	Fecha prevista	Responsable
Personal adscrito al C.M.U.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Correo e.mail ■ Pág. web C.M.U. ■ Por escrito 	Inicio de puesta en funcionamiento	Dirección
Colegiales	<ul style="list-style-type: none"> ■ Correo e.mail. ■ Pág. web C.M.U. ■ Asamblea Colegial 	En el inicio del curso académico	Dirección
Residentes	<ul style="list-style-type: none"> ■ Correo e.mail ■ Pág. web CMU. 	Desde el inicio de la estancia y/o confirmación de plaza	Administración
Otros usuarios (invitados, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> ■ Tablón de Anuncios ■ Pág. web C.M.U. ■ Folleto bilingüe 	Inicio de puesta en funcionamiento	Recepción

 Universidad Zaragoza 1542	CARTA DE SERVICIOS Colegio Mayor Universitario Santa Isabel - Zaragoza	Versión: 1
		Fecha: 7/3/15
		Página: 12 de 13

2. Comunicación externa:

Se dará a conocer a través de su publicación en el BOUZ; a continuación a través de la propia página web de la Universidad, además de la guía, o bien, folleto informativo que se insertará en la propia web.

Destinatarios	Medio	Fecha prevista	Responsable
Comunidad universitaria	<ul style="list-style-type: none"> ■ Tablón de Anuncios ■ Pág. web C.M.U. ■ Folleto bilingüe 	Puesta en funcionamiento	Dirección
Sociedad en general	<ul style="list-style-type: none"> ■ Pág. web C.M.U. ■ Folleto bilingüe 	Puesta en funcionamiento	Dirección

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

La omisión e incumplimiento de los compromisos de calidad agrupados en la presente Carta de Servicios, así como ante las reclamaciones o sugerencias presentadas, serán objeto de estudio buscando soluciones concretas, procediendo a responder en los términos que corresponda, y si procede, se incluirá una disculpa personalizada.

En los casos de incumplimiento de los compromisos, se adoptarán cuantas medidas correctoras sean precisas para evitar futuros incumplimientos.

En este contexto, si se produjeran reiterados incumplimientos, el grupo de trabajo que elaboró la carta de servicios estudiará el indicador y determinará su modificación en los términos que posibiliten su cumplimiento.

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

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– a la sede electrónica de la Universidad:

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

■ Presencialmente

Cumplimentando el impreso normalizado, 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 UZ:

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

