



Carta de Servicios de Colegio Mayor Ramón Acín

Tabla de control de firmas:

Elaborado por:	Revisado por:	Validado por:
Comisión de Calidad de los Servicios Colegio Mayor Ramón Acín	Área de Calidad y Mejora	Inspección General de Servicios

Documento validado por el Sistema Interno de Garantía de Calidad de los Servicios, con fecha 15/02/2024

Tabla de control de modificaciones:

Versión inicial de esta carta de servicios aprobada en 30/01/2015

Edición	Modificación	Fecha
V 2.0	Adaptación a formato y contenidos del PGGMCS. Incorporación a la aplicación JUNO	15/02/2024



I. INFORMACIÓN GENERAL

1.Introducción

La presente carta de servicios tiene como propósito facilitar a los usuarios del Colegio Mayor información de los servicios que se prestan a la comunidad universitaria, de los compromisos de futuro en la mejora de la calidad, así como de sus indicadores, mecanismos y posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por el Colegio.

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

Los objetivos y fines primordiales del Colegio Mayor Ramón Acín son los siguientes:

- Proporcionar un **alojamiento digno** y el ambiente adecuado para conseguir el pleno desarrollo de la personalidad de los colegiales.
- Fomentar los **principios** de libertad, justicia, igualdad, respeto y convivencia dentro del pluralismo.
- **Estimular la responsabilidad y el aprovechamiento académico** de los colegiales a través de la solidaridad y la cooperación.
- Promover la **participación responsable** de todos los miembros de la comunidad colegial en las cuestiones del Colegio que les afecten.
- Facilitar la **formación cultural, científica y académica** complementarias de los colegiales.
- Potenciar la **educación física y las prácticas deportivas** de los colegiales.
- Convertirse, mediante sus actividades en un **foco de irradiación cultural a la comunidad universitaria y a la sociedad en general.**

2.1. Misión/Propósito

El Colegio Mayor Ramón Acín tiene como misión ser una comunidad universitaria integrada por los colegiales y el personal del mismo, que promueve a través de la convivencia una experiencia transformadora personal y social, fomentando la participación en la vida universitaria y la vida en comunidad.

2.2. Visión

El Colegio Mayor tiene como **visión** ser un alojamiento de calidad, destacando por su clima de convivencia y participación activa, atendiendo al desarrollo personal de sus colegiales y facilitando la formación complementaria de los mismos, adoptando las medidas necesarias para garantizar que el contenido de esta carta se aplique por todas las personas a su servicio.



2.3. Valores

Para dar cumplimiento a la misión y posibilitar la visión, nos proponemos realizar nuestro trabajo asumiendo los siguientes valores:

- Calidad y rapidez en la gestión.
- Discrecionalidad y confidencialidad.
- Transparencia.
- Profesionalidad.
- Amabilidad.
- Implicación.
- Intercomunicación.
- Cumplimiento de Objetivos de Desarrollo Sostenibles.
- Los Colegios Mayores tienen el deber de abrazar los ODS, y no sólo testimonialmente, sino también adoptando unos compromisos completos alcanzables que nos permitan construir, entre todos, una Universidad accesible y comprometida que permita cumplir con su función de "ascensor social".

ODS HAMBRE 0 y ODS PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

- Inculcar a los colegiales las medidas de racionalización en los servicios de comedor del Colegio para no producirse desperdicio de alimentos.
- Concienciar en reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.
- Reciclado de los productos utilizados en el Colegio, separándolos en los diferentes contenedores de reciclaje ubicados en las instalaciones del Colegio Mayor.

ODS IGUALDAD DE GÉNERO y ODS REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

- Fomentar que todos los colegiales tengan las mismas oportunidades para participar en las acciones formativas organizadas por el Colegio Mayor.
- Compromiso de organizar actividades mixtas, como pueden ser competiciones deportivas mixtas, cursos de cocina...

ODS DE EDUCACIÓN DE CALIDAD

- Ofrecer cursos de formación de calidad para los residentes (primeros auxilios, prevención de riesgos laborales, nivel B1 de inglés, manejo de desfibriladores DESA, manipulador de alimentos, ...)
- Posibilidad de acceso a biblioteca y videoteca del Colegio Mayor.

ODS DE ALIANZA PARA LOGRAR OBJETIVOS

- Fomentar la participación de los residentes en los diferentes órganos colegiados.



3. Datos identificativos del Servicio/Unidad

a) Denominación completa:

Colegio Mayor Ramón Acín

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

Virginia Sanz López, Coordinadora de la Comisión de calidad de los servicios de Colegio Mayor Ramón Acín



4. Información de contacto

a) Dirección postal

Calle Quinto Sertorio nº 14.
22002 Huesca.

b) Teléfonos

+34 974 292 775

c) Correos electrónicos

cmuracin@unizar.es

d) Página web

<https://cmuracin.unizar.es>

e) Forma de acceso y medios de transporte

RENFE

- +34 902 320 320
- Asesoramiento en ventas +34 912 180 180
- <https://www.renfe.com>

GRUPO AVANZA

- +34 912 722 832
- <https://www.avanzabus.com>

AEROPUERTO DE ZARAGOZA

- +34 976 712 300
- <https://www.aena.es/es/zaragoza.html>

TAXI

- +34 974 595 959

AUTOBUSES ESCUELA POLITÉCNICA DE HUESCA

- <https://eps.unizar.es/autobuses>

ACCESO A LA ZONA PEATONAL DEL COLEGIO MAYOR

El trámite de solicitud puede hacerse de dos formas:

- 1.- A través de la página web <http://www.huesca.es>. Una vez que se accede, abrir el icono "zona peatonal" y allí "trámite de solicitud. Acceso rodado a la zona peatonal ocasional."
- 2.- Se puede descargar una **APP** para el móvil que se llama "accesos Huesca"

En cualquiera de las dos opciones, antes de tramitarlo hay que registrarse; se pide el *DNI, nombre y apellidos, correo electrónico y una contraseña.*

El tiempo de permanencia es de 45 minutos. La solicitud debe realizarse en el día de acceso de las



0:00 horas a las 23:59 horas.

f) Horario, medios y lugares de atención al público

ADMINISTRACIÓN

De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.

RECEPCIÓN

Periodo lectivo

- De lunes a viernes de 8:00 a 22:00 horas
- Sábados, domingos y festivos de 8:00 a 15:00 horas

Periodo no lectivo

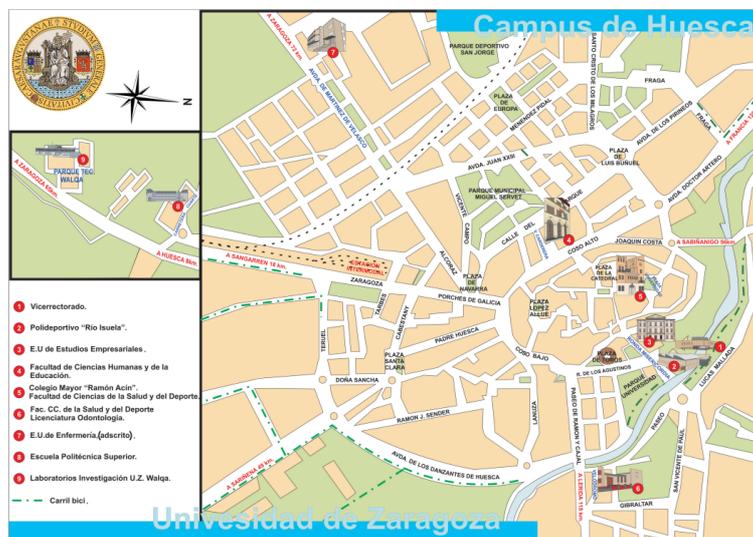
- De lunes a viernes de 8:00 a 14:00 horas.

Fechas de prestación de servicio

- Para colegiales y residentes en periodo lectivo: desde el día anterior al inicio del curso académico hasta el día siguiente de la finalización de exámenes de convocatoria ordinaria.

g) Mapa de localización

<https://siguez.unizar.es/?room=CHU.1101.00.510>





5. Relación de los servicios prestados

Administración

- sNaN Realizar todos los trámites administrativos relacionados con el buen funcionamiento del Colegio (certificados de residencia, facturas,...)

Alojamiento

- AE Servicio de alojamiento esporádico a miembros de la comunidad universitaria y personas relacionadas con las actividades de la UZ durante el curso académico
- AM Servicio de alojamiento y manutención a colegiales durante el curso académico

Limpieza y seguridad

- SLU Servicio de limpieza para los usuarios del Colegio Mayor
- SSU Servicio de seguridad para los usuarios del Colegio Mayor

Recepción

- RIA Recepción, información y atención personalizada a los miembros de la comunidad universitaria y resto de usuarios

Seguridad y Prevención de Riesgos Laborales

- 2 Revisar el proceso de evacuación del edificio
- 3 Revisión de extintores y BIES del edificio

6. Derechos de los usuarios en relación con los servicios prestados

Derechos conforme al artículo 13 de la Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:

- A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
- A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del ordenamiento jurídico.
- Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.
- A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.
- A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.
-

Recibir información de interés general y específica en los procedimientos tramitados en el Colegio y que es afecten directamente.

- Utilizar las instalaciones y servicios universitarios según las normas reguladoras.
- Ser tratados de una manera directa y personalizada dentro de la más estricta confidencialidad.
- A formular reclamaciones y sugerencias.
- A participar en la mejora de los servicios prestados mediante buzones de sugerencias y encuestas de satisfacción.
- A participar en los órganos de representación y gobierno del Colegio Mayor de acuerdo con lo establecido en su normativa.
- A participar en todas las actividades culturales, formativas, deportivas y lúdicas que organice el Colegio.

7. Relación actualizada de las normas reguladoras de los servicios prestados

Se aplicarán las normas que, con carácter general, rigen para las Administraciones Públicas, así como las normas académicas y de gestión económica propias de la Universidad de Zaragoza y las normas sobre seguridad y salud y protección de datos de obligado cumplimiento.

Las **normas específicas** de aplicación al Colegio Mayor son las siguientes:

- Ley 3/2022, de 24 de febrero, de Convivencia Universitaria.

<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2022-2978>

- Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario.

<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2010-20147>

- Reglamento general de Colegios Mayores de la Universidad de Zaragoza aprobado por acuerdo del 21 de diciembre de 2005, de Consejo de Gobierno.

https://cmuracin.unizar.es/sites/cmuracin.unizar.es/files/users/vsanz/reglamento_ccmm.pdf

- Normas de régimen interno del Colegio Mayor, aprobadas en Consejo Social

https://cmuracin.unizar.es/sites/cmuracin.unizar.es/files/users/vsanz/estatutosactualizado_1.pdf

- Resolución del Vicerrector de Estudiantes y Empleo por la que se aprueba las bases generales de admisión y renovación de plazas de cada curso, en los Colegios Mayores Universitarios de fundación propia de la Universidad de Zaragoza.

8. Formas de participación del usuario

- A través de la cumplimentación de la encuesta anual de satisfacción.
- A través del buzón de sugerencias situado en el Colegio.
- A través del apartado quejas y sugerencias de la página web: <https://cmuracin.unizar.es>
- A través de los órganos colegiados de representación establecidos.
- A través de la comunicación directa con Dirección y Subdirección.

9. Fecha de entrada en vigor

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 2.0	 Colegio Mayor Ramón Acín Universidad Zaragoza
		Fecha: 15/02/2024	
		Página 10 de 15	

La presente Carta de Servicios tendrá efectos a partir del día siguiente de su validación por la Inspección General de Servicios.



II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

1. Compromisos de calidad asumidos

- D Entregar la documentación solicitada por los colegiales o futuros colegiales (certificados de residencia, facturas, ...) en el plazo máximo de 24 horas desde su solicitud
- EVAC Revisar trimestralmente el proceso de evacuación del edificio, realizando ejercicios de evacuación del edificio por el personal del Colegio Mayor
- EXTINT Revisión trimestral de extintores y BIES
- L Lograr una alta satisfacción de los usuarios de alojamiento esporádico
- LSC Lograr una alta satisfacción de los colegiales en cuanto al servicio de Recepción
- RDEI Revisiones diarias del estado de las instalaciones
- RE Realización anual de encuesta de satisfacción a los colegiales
- RT Recoger y trasladar de forma rápida al servicio de comedor todas las sugerencias, quejas y peticiones recibidas a través de cualquier cauce. Se incluye el resultado de la encuesta anual de satisfacción.
- RTR Recoger y trasladar de forma rápida a los servicios de limpieza todas las sugerencias y peticiones realizadas a través de cualquier cauce
- RTS Recoger y trasladar de forma rápida a los servicios de seguridad todas las sugerencias y peticiones realizadas a través de cualquier cauce
- S Lograr una alta satisfacción de los colegiales en cuanto al servicio de Administración
- cNaN Elaboración de la oferta de actividades culturales, deportivas y lúdicas, de acuerdo con la encuesta de sugerencias que se facilita a cada colegial en el primer trimestre del curso

2. Indicadores que permitan medir su cumplimiento

Servicio prestado	Compromiso	ODS	Indicador	Frecuencia de medición	Valor a alcanzar	Observaciones
sNaN Realizar todos los trámites administrativos relacionados con el buen funcionamiento del Colegio (certificados de residencia, facturas,...)	D Entregar la documentación solicitada por los colegiales o futuros colegiales (certificados de residencia, facturas, ...) en el plazo máximo de 24 horas desde su solicitud		P Plazo medio de entrega de la documentación solicitada	Anual	<24 horas	Responsable de medición: Administrador Forma de cálculo/obtención: Tabla de resultados y comparativa con años anteriores
			PMED Plazo medio de entrega de la documentación solicitada	<24 horas	>80%	Responsable de medición: Administrador Forma de cálculo/obtención: Tabla de resultados y comparativa con años anteriores
	S Lograr una alta satisfacción de los colegiales en cuanto al servicio de Administración		R Resultados de la encuesta de satisfacción	Anual	3,5 en una escala de 1-5	Responsable de medición: Administrador Forma de cálculo/obtención: Tabla de resultados y comparativa con años anteriores
			icNaN Plazo medio de entrega de la documentación solicitada	Anual	<24 horas	Responsable de medición: Administrador Forma de cálculo/obtención: Tabla de resultados y comparativas con años anteriores
cNaN Elaboración de la oferta de actividades culturales, deportivas y lúdicas, de acuerdo con la encuesta de sugerencias que se facilita a cada colegial en el primer trimestre del curso		ic014 Porcentaje de actividades ofertadas de las demandadas por los colegiales	Anual	90-100%	Responsable de medición: Administrador Forma de cálculo/obtención: Cálculo y seguimiento de las actividades ofertadas	
AE Servicio de alojamiento esporádico a miembros de la comunidad universitaria y personas relacionadas con las actividades de la UZ durante el curso académico	L Lograr una alta satisfacción de los usuarios de alojamiento esporádico	 	RESr Resultados de la encuesta de satisfacción realizada en el check out	Anual	3,5 en una escala de 1-5	Responsable de medición: Administrador Forma de cálculo/obtención: Media de todas las encuestas realizadas a lo largo del año
AM Servicio de alojamiento y manutención a colegiales durante el curso académico	RE Realización anual de encuesta de satisfacción a los colegiales	   	RES Resultado de la encuesta de satisfacción	Anual	3,5 en una escala de 1-5	Responsable de medición: Administrador Forma de cálculo/obtención: Tabla de resultados y comparativa con años anteriores
	RT Recoger y trasladar de forma rápida al servicio de comedor todas las sugerencias, quejas y peticiones recibidas a través de cualquier cauce. Se incluye el resultado de la encuesta anual de satisfacción.	   	PS Porcentaje de sugerencias, quejas y peticiones trasladadas al servicio de comedor en el plazo de un día	Semanal	100%	Responsable de medición: Administrador Forma de cálculo/obtención: Comunicación directa con el usuario

Servicio prestado	Compromiso	ODS	Indicador	Frecuencia de medición	Valor a alcanzar	Observaciones
SLU Servicio de limpieza para los usuarios del Colegio Mayor	RTR Recoger y trasladar de forma rápida a los servicios de limpieza todas las sugerencias y peticiones realizadas a través de cualquier cauce		RESC Resultado de la encuesta de satisfacción a los colegiales	Anual	Mínimo 3,5 en una escala de 1 a 5	Responsable de medición: Administrador Forma de cálculo/obtención: Tabla de resultados y comparativa con años anteriores
			SQP % de sugerencias, quejas y peticiones trasladadas al servicio de limpieza en el plazo de una semana	Semanal	100%	Responsable de medición: Administrador Forma de cálculo/obtención: Comunicación directa con el usuario
SSU Servicio de seguridad para los usuarios del Colegio Mayor	RTS Recoger y trasladar de forma rápida a los servicios de seguridad todas las sugerencias y peticiones realizadas a través de cualquier cauce	  	RESCS Resultado de la encuesta de satisfacción a los colegiales	Anual	3,5 en una escala de 1 a 5	Responsable de medición: Administrador Forma de cálculo/obtención: Tabla de resultados y comparativa con años anteriores
			TSQP Traslado de sugerencias, quejas y peticiones al servicio de seguridad en el plazo de una semana	Semanal	100%	Responsable de medición: Administrador Forma de cálculo/obtención: Comunicación directa con el usuario
RIA Recepción, información y atención personalizada a los miembros de la comunidad universitaria y resto de usuarios	LSC Lograr una alta satisfacción de los colegiales en cuanto al servicio de Recepción	  	RESAT Resultados de la encuesta de satisfacción	Anual	3,5 en una escala de 1 a 5	Responsable de medición: Administrador Forma de cálculo/obtención: Tabla de resultados y comparativa con años anteriores
	RDEI Revisiones diarias del estado de las instalaciones	 	DRD % de días en los que se han realizado las revisiones diarias	Semanal	>80%	Responsable de medición: Administrador Forma de cálculo/obtención: Registro de revisiones semanales
2 Revisar el proceso de evacuación del edificio	EVAC Revisar trimestralmente el proceso de evacuación del edificio, realizando ejercicios de evacuación del edificio por el personal del Colegio Mayor	 	ic002 Número de ejercicios de evacuación realizados	Trimestral	4 al año	Responsable de medición: Jefe de emergencia del Colegio Mayor Forma de cálculo/obtención: Informe del Jefe de Emergencia
3 Revisión de extintores y BIES del edificio	EXTINT Revisión trimestral de extintores y BIES	  	ic003 Nº de revisiones de extintores y BIES realizados	Trimestral	4 al año	Responsable de medición: Encargado de Recepción Forma de cálculo/obtención: Anotación de la fecha en la hoja de control de los extintores y de las BIES



III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

1. Comunicación interna

- Reuniones presenciales con el personal
- Correo electrónico
- A través de la página web: <https://cmuracin.unizar.es>
- Comunicaciones escritas
- Whatsapp
- A través de la Subdirectora de Comunicación Interna

2. Comunicación externa

- Se publican folletos informativos haciendo entrega de los mismos a los colegiales
- Se difundirá a través de las redes sociales
- Se publicará en la página web del Colegio Mayor
- Se dejará un ejemplar del folleto divulgativo de la carta de servicios al alcance de los usuarios del servicio de estancias ocasionales junto con una encuesta de satisfacción

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

En el caso de incumplimiento de alguno de los compromisos de calidad, la comisión de calidad del colegio procederá a analizar la desviación observada, estudiará las posibles causas que la motivaron y propondrá las mejoras oportunas para evitar que se repita, en el caso de que sea posible; todo ésto será plasmado en el informe de seguimiento anual de los compromisos adquiridos en la carta de servicios.

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

El procedimiento de presentación de sugerencias y quejas establecido con carácter general por la Universidad de Zaragoza (Resolución de 12/07/2012 del Rector, por la que se crea y regula la Sede Electrónica de la misma), establece los siguientes medios para la formulación de sugerencias y quejas:

- A través de la Sede Electrónica de la Universidad de Zaragoza (<https://sede.unizar.es>).
- A través del formulario disponible en la web del Centro de Información Universitaria-CIU (<https://www.unizar.es/ciu/sugerencias-quejas-y-felicitaciones>)

- Realizar una queja, sugerencias o felicitación de forma auténtica

Se resolverá por el órgano correspondiente en el tiempo más breve posible. Se establece un plazo de resolución de 20 días naturales contados desde la fecha en que la solicitud queda registrada utilizando el canal seleccionado como preferente.

- Realizar una Sugerencia, Queja o Felicitación de forma anónima

La Universidad no tiene obligación de contestar aunque se compromete a tenerla en cuenta en sus procesos de mejora.

Si indica una dirección de correo electrónico, la Universidad podrá utilizarla para comunicarle cualquier información sobre la misma que considere oportuna.

- *Hacer el seguimiento de una Sugerencia, Queja o Felicitación*

Le permitirá comprobar el estado de tramitación de la solicitud utilizando el número de localizador generado y la dirección de mail proporcionada.

- *Realizar una Sugerencia, Queja o Felicitación con un formulario papel*

Puede descargar el formulario que podrá presentar en el Registro General de la Universidad o en cualquier otro registro auxiliar, así como en el Centro de Información Universitaria.

Tenga en cuenta que las quejas formuladas no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni paralizarán los plazos establecidos en la normativa vigente para su interposición.