



	<b>CARTA DE SERVICIOS</b> <b>Colegio Mayor Universitario</b> <b>Ramón Acín</b>		<b>CÓDIGO: 01</b>
			Revisión.
			Fecha: 30/01/2015
			Página <b>1</b> de <b>15</b>



## Carta de Servicios de Colegio Mayor Universitario Ramón Acín

**Tabla de control de modificaciones:**

<b>Edición:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Descripción modificación:</b>	
<b>Edición:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Descripción modificación:</b>	
<b>Edición:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Descripción modificación:</b>	
<b>Edición:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Descripción modificación:</b>	

**Tabla de control de firmas:**

<b>Responsable Elaboración:</b> <b>Montserrat Puyalto Lanau</b>  <b>Fecha: 30/01/2015</b>  <b>Firma:</b> 	<b>Revisado Comité Calidad</b> <b>Celia Cañadas Blasco</b>  <b>Fecha: 3do febrero 2015</b> <b>Firma:</b> 	<b>Aprobado Gerente UZ</b> <b>M<sup>a</sup> Isabel Luengo Gascón</b>  <b>Fecha: 5-2-15</b> <b>Firma:</b> 
--	---	---

	<p style="text-align: center;"><i>CARTA DE SERVICIOS</i></p> <p style="text-align: center;"><i>Colegio Mayor Universitario</i></p> <p style="text-align: center;"><i>Ramón Acín</i></p>		<i>CÓDIGO: 01</i>
			Revisión.
			<i>Fecha: 30/01/2015</i>
			<i>Página 2 de 15</i>

## **COLEGIO MAYOR UNIVERSITARIO RAMÓN ACÍN DE HUESCA**

### **I. INFORMACIÓN GENERAL**

#### **1. Presentación**

La presente carta de servicios tiene el propósito de 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 sus indicadores.

#### **2. Objetivos y fines del centro prestador de los servicios objeto de la carta**

##### **2.1. Misión**



La misión del CMU Ramón Acín es servir a la comunidad universitaria ofreciendo a sus estudiantes y personal universitario residencia y otros servicios complementarios de calidad, orientados a la demanda social, facilitando el estudio y contribuyendo al desarrollo personal, social y cultural, y fomentando la libertad responsable, la justicia, igualdad, respeto y convivencia dentro del pluralismo.

##### **2.2. Visión**

El Colegio Mayor quiere 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.

#### **3. Datos identificativos del centro**

- a) Denominación del Centro: Colegio Mayor Universitario Ramón Acín de Huesca, de fundación propia de la Universidad de Zaragoza
- b) La responsable administrativa de los servicios objeto de la carta y del equipo de trabajo que ha participado en su elaboración, es la Administradora del centro, Montserrat Puyalto Lanau.

	<p style="text-align: center;"><i>CARTA DE SERVICIOS</i></p> <p style="text-align: center;"><i>Colegio Mayor Universitario</i></p> <p style="text-align: center;"><i>Ramón Acín</i></p>		<i>CÓDIGO: 01</i>
			Revisión.
			<i>Fecha: 30/01/2015</i>
			<i>Página 3 de 15</i>

#### 4. Información de contacto con el centro prestador del servicio

**a) Dirección postal**

Calle Quinto Sertorio, nº 14, 22002 Huesca

**b) Teléfono**

+34 974 292 775

**c) Fax**

+34 974 239 412

**d) Correo electrónico:**

cmuracin@unizar.es

**e) Página web**

- <http://www.unizar.es/servicios/ramonacin/>

**f) Forma de acceso y medios de transporte**

RENFE

- +34 902 320 320
- Venta Internet 902 240 505
- <http://www.renfe.com/>

AUTOBÚS ALOSA

- +34 902 21 07 00
- <http://alosa.avanzabus.com/index.jsp>



AEROPUERTO DE ZARAGOZA

- Teléfono +34 976 712 300
- <http://www.zaragoza-airport.com/es/index.php>

TAXI: Teléfono +34 974 595959

AUTOBUSES A LA ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR

- Alosa: [www.alosa.es](http://www.alosa.es)  
C/ José Gil Cávez (bajos) o en el tlf. +34 902 210 700.
- Horarios y datos:  
<http://www.unizar.es/centros/eps/AutobusesHuesca-EPS-Huesca.htm>

	<b>CARTA DE SERVICIOS</b> <i>Colegio Mayor Universitario</i> <i>Ramón Acín</i>		CÓDIGO: 01
			Revisión.
			Fecha: 30/01/2015
			Página 4 de 15

### **g) Acceso zona peatonal del Colegio Mayor**

El Colegio Mayor está situado en la Calle Quinto Sertorio, en zona peatonal, para acceder en coche a las instalaciones del Colegio Mayor deberá tener en cuenta lo siguiente:

- Personas que vienen al Colegio Mayor con equipaje o material pesado, se puede acceder en coche hasta la puerta del Colegio Mayor, para ello es necesario que cuando se acceda lo comuniquen en Recepción con los datos del vehículo
- Colegiales que residen en el Colegio Mayor y que disponen de coche, lo comunicarán al Colegio Mayor, y posteriormente se enviará al Ayuntamiento para solicitar la autorización de acceso

En ambos casos el tiempo máximo de estancia será de 45 minutos y la entrada será por la calle General Alsina y la salida por la calle Santiago.

### **h) Horario y medios y lugares de atención al público**

Administración: De lunes a viernes de 9 a 14 horas

Recepción:

- Periodo lectivo:
  - De lunes a viernes de 8 a 22 horas
  - Sábados, domingos y festivos: De 8 a 15 horas
  - Periodo no lectivo: De lunes a viernes de 8 a 14 horas

Fechas de funcionamiento:



- Para colegiales y residentes en periodo lectivo: Desde el día anterior al de inicio del curso académico en la Universidad de Zaragoza hasta el 30 de junio, excluidas las vacaciones de Navidad y Semana Santa que se cierran las instalaciones.
- Desde el día uno de septiembre y hasta el inicio del curso el Colegio permanece abierto con servicio de alojamiento y cafetería para los exámenes de septiembre de colegiales y resto de la comunidad universitaria interesada en alojarse en el Colegio.
- Período estival, estancias ocasionales: Meses de julio y agosto, estancias de grupos acordados previamente.

## i) Mapa de localización

- Plano de ubicación.

<http://huesca.unizar.es/PlanodelCampus.html>



	<b>CARTA DE SERVICIOS</b> <i>Colegio Mayor Universitario</i> <i>Ramón Acín</i>		CÓDIGO: 01
			Revisión.
			Fecha: 30/01/2015
			Página 6 de 15



## 5. Relación de los servicios prestados

---

- **Residencia durante el curso académico: Alojamiento y manutención:**
  - Colegiales.
  - Estancias ocasionales de estudiantes, profesores, PAS de la Universidad de Zaragoza u otras Universidades y sus acompañantes.
- **Residencia en período no lectivo (verano)**
  - Estancias de grupos según acuerdos institucionales.
  - Alojamiento de estudiantes universitarios en periodo de exámenes y otras fechas de apertura de las instalaciones del CMU.
  - Alojamiento de personal de otras universidades y acompañantes.
- **Congresos universitarios**
- **Otros servicios**
  - Comedor: El modelo de comedor es de autoservicio. Los estudiantes de la Escuela Politécnica Superior que por motivo de los horarios de clase no puedan desplazarse en el horario de comida al Colegio, pueden solicitar un vale y comer en la Cafetería de la EPS
  - Habitaciones: Limpieza de habitaciones, se facilita la ropa de cama y su lavado.
  - Servicio de recepción: El Colegio está abierto las 24 horas del día, de lunes a domingo.
  - Lavandería: Equipada con lavadoras que funcionan mediante fichas, secadoras y planchas
  - Servicio de despertador.
  - Biblioteca, videoteca.
  - Servicio informático e internet: salas de informática y wifi.
  - Escáner, impresoras y servicio de fotocopias.
  - Máquinas expendedoras.
- **Actividades a lo largo del curso.**

Se programan diversas actividades culturales, deportivas y de ocio de forma gratuita o subvencionada para los colegiales:

  - Cursos (fotografía, masajes deportivos...).
  - Campeonatos deportivos y subvención de actividades deportivas organizadas por la Universidad de Zaragoza.

	<p><i>CARTA DE SERVICIOS</i></p> <p><i>Colegio Mayor Universitario</i></p> <p><i>Ramón Acín</i></p>		<i>CÓDIGO: 01</i>
			Revisión.
			<i>Fecha: 30/01/2015</i>
			<i>Página 7 de 15</i>

- Promoción de la actividad de esquí.
- Reserva de instalaciones deportivas.
- Actividades organizadas por el CMU dirigidas a toda la comunidad universitaria.
- Otras actividades.



## **6. Derechos y obligaciones concretos de los usuarios en relación con los servicios que se prestan.**

---

Sin menoscabo de los derechos y deberes de carácter general reconocidos por el ordenamiento jurídico vigente se indican a continuación los siguientes:

### **DERECHOS**

- A 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.
- A identificar a las autoridades y al personal bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- A obtener copia sellada de los documentos que presenten.
- A no presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate.
- A obtener información y orientación de forma clara, eficaz y rápida sobre los estatutos, reglamentos y demás normas que afecten al servicio y funcionamiento del Colegio Mayor.
- A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios.
- A exigir responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- A que sus datos personales no sean utilizados con otros fines que los regulados por la Ley de Protección de Datos de carácter personal.
- A utilizar las instalaciones y servicios universitarios según las normas reguladoras.
- A formular reclamaciones y sugerencias.



	<p><i>CARTA DE SERVICIOS</i></p> <p><i>Colegio Mayor Universitario</i></p> <p><i>Ramón Acín</i></p>		<i>CÓDIGO: 01</i>
			Revisión.
			<i>Fecha: 30/01/2015</i>
			<i>Página 8 de 15</i>

- A participar en la mejora de los servicios prestados mediante buzones de sugerencias y encuestas de satisfacción.
- A que se respete su intimidad y dignidad personal.
- A participar en los órganos de representación y gobierno del Colegio Mayor de acuerdo con lo establecido en su normativa.
- Al acceso a la información sobre aquellos asuntos que afecten a la vida colegial.
- A la utilización y disfrute adecuados de las instalaciones y servicios del Colegio Mayor.
- A la participación en todas las actividades culturales y deportivas que organice el Colegio Mayor.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

#### **DEBERES Y OBLIGACIONES:**

- El cumplimiento de los Estatutos de la Universidad de Zaragoza, del Reglamento General de Colegios Mayores Universitarios de la Universidad de Zaragoza, del Estatuto del Colegio Mayor Ramón Acín y de las demás normas de régimen interno y cuantos acuerdos se adopten por los órganos de representación y gobierno del Colegio Mayor.
- El respeto a la libertad de opinión y expresión de cuantos forman parte de la comunidad colegial.
- La observancia de un comportamiento que responda a los principios elementales de la convivencia y que no obstaculice el trabajo y estudio del resto de los miembros de la comunidad colegial.
- La colaboración y participación en las actividades del Colegio Mayor.
- La conservación y cuidado del mobiliario e instalaciones del Colegio Mayor.



	<b>CARTA DE SERVICIOS</b> <i>Colegio Mayor Universitario</i> <i>Ramón Acín</i>		<i>CÓDIGO: 01</i>
			Revisión.
			<i>Fecha: 30/01/2015</i>
			<i>Página 9 de 15</i>

## **7. Relación actualizada de las normas reguladoras de cada uno de los servicios que se prestan.**

---

### **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.

	<b>CARTA DE SERVICIOS</b> <i>Colegio Mayor Universitario</i> <i>Ramón Acín</i>		<i>CÓDIGO: 01</i>
			Revisión.
			<i>Fecha: 30/01/2015</i>
			<i>Página 10 de 15</i>

## **Seguridad y prevención de riesgos**

---

- Ley Orgánica 171992 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. Formas de participación del usuario**

---



Las formas de participación de los usuarios en la mejora de la calidad de los servicios, pueden ser:

- Asamblea colegial
- Consejo Colegial
- Reuniones en grupo reducidos
- Encuestas
- Buzón de sugerencias

## **9. Fecha de entrada en vigor**



---

La fecha de entrada en vigor de la presente carta de servicios será la de su publicación en el BOUZ. El plazo de vigencia es de dos años desde su entrada en vigor.



	<b>CARTA DE SERVICIOS</b> <i>Colegio Mayor Universitario</i> <i>Ramón Acín</i>		<i>CÓDIGO: 01</i>
			Revisión.
			<i>Fecha: 30/01/2015</i>
			<i>Página 11 de 15</i>

## II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES



Servicio prestado	Grupo/s de interés	Compromiso	Indicador	Frecuencia de medición	Estándar de calidad	Observaciones
Información y atención al usuario	Comunidad universitaria y futuros estudiantes	Ampliar el horario de visitas a las instalaciones para futuros colegiales. Horario de 8 a 22 horas de lunes a viernes y de 8 a 15 horas los sábados, domingos y festivos.	Registro de solicitudes de visita indicando si nos hemos podido ajustar al horario solicitado por el visitante	Anual	90 –100%	
Gestión Administrativa	Miembros de la comunidad universitaria (estudiantes, PDI y PAS)	Entregar la documentación solicitada por colegiales o futuros colegiales (p.ej.: certificados de residencia, facturas) en el plazo máximo de 3 días hábiles desde su solicitud	Resultado de la encuesta, apartado A.5: Claridad y rapidez de los trámites administrativos	Anual	Valoración por encima de cuatro (en una escala del 1 al 5)	
Alojamiento colegiales	Colegiales	Revisiones diarias del estado de las instalaciones del Colegio Mayor.	Porcentaje de días en los que se ha efectuado la revisión diaria	Listado de revisiones	80 - 100	

	<b>CARTA DE SERVICIOS</b> <i>Colegio Mayor Universitario</i> <i>Ramón Acín</i>		<i>CÓDIGO: 01</i>
			Revisión.
			<i>Fecha: 30/01/2015</i>
			<i>Página 12 de 15</i>

Servicio prestado	Grupo/s de interés	Compromiso	Indicador	Frecuencia de medición	Estándar de calidad	Observaciones
Alojamiento colegiales. Manutención	Colegiales del C.M.U. Ramón Acín y miembros de la comunidad universitaria	Recoger y trasladar de forma rápida al servicio de comedor, todas las sugerencias y peticiones recibidas a través de cualquier cauce y que se ajusten a las condiciones del pliego	Resultado de la encuesta, apartado F: Comedor	Anual	Valoración media por encima de tres (en una escala del 1 al 5)	
Alojamiento Estancias Ocasionales a lo largo del curso académico	Miembros de la comunidad universitaria (de la Universidad de Zaragoza y otras Universidades) y personas relacionadas con las actividades de la UZ.	Realizar una encuesta a los clientes como vía para facilitar la expresión de sus necesidades y opiniones	Valoración global de la encuesta (Anexo 2)	Anual	Valoración media de las encuesta superior o igual a 3,5 en una escala de 1 a 5	
Servicio de Recepción	Principalmente los colegiales, también estudiantes, PAS y PDI de la UZ	Lograr una satisfacción de los colegiales en cuanto al servicio de Recepción de un mínimo de 3,5 en una escala de 1-5.	Valoración de Recepción en la encuesta anual	Anual	Puntuación en la encuesta anual en el apartado de Recepción de 3,5 o superior	

	<b>CARTA DE SERVICIOS</b> <i>Colegio Mayor Universitario</i> <i>Ramón Acín</i>		<i>CÓDIGO: 01</i>
			Revisión.
			<i>Fecha: 30/01/2015</i>
			<i>Página 13 de 15</i>

Servicio prestado	Grupo/s de interés	Compromiso	Indicador	Frecuencia de medición	Estándar de calidad	Observaciones
Actividades Universitarias	Colegiales del C.M.U. Ramón Acín y comunidad universitaria	Para elaboración de la oferta se tendrá en cuenta la encuesta de sugerencias de actividades que se entregará a cada colegial en el primer trimestre del curso	Grado de participación en las actividades ofertadas	Cada vez que se realice una actividad	Cubrir del 80 al 100% de las plazas ofertadas	
Seguridad Y Salud	Colegiales Personal de la Universidad de Zaragoza y empresas contratadas Visitantes de colegiales Personas que estén alojadas de forma esporádica	Revisar una vez al trimestre el proceso de evacuación realizando ejercicios de hipotéticos incendios en distintas zonas por el personal del C.M.U.	Porcentajes de ejercicios realizados	Trimestral	80 - 100	
		Realizar periódicamente el correspondiente simulacro de evacuación del edificio en función de las fechas establecidas por la Unidad de Seguridad	Realización del simulacro anual	Informe del Servicio de Seguridad	100	

	<b>CARTA DE SERVICIOS</b> <i>Colegio Mayor Universitario</i> <i>Ramón Acín</i>		CÓDIGO: 01
			Revisión.
			Fecha: 30/01/2015
			Página <b>14</b> de <b>15</b>

### III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

Se tratará de dar a conocer la carta de servicios del C.M.U. Ramón Acín a todos aquellos que tengan algún compromiso o derecho relacionados con ella. Para ello se utilizarán los siguientes medios:



#### 1. Comunicación interna

Destinatarios	Medio	Fecha prevista	Responsable
Empleados del C.M.U. Ramón Acín	Correo electrónico Web Copia impresa	En el plazo de una semana desde la fecha de entrada en vigor	Montserrat Puyalto Lanau

#### 2. Comunicación externa

- Se publicarán folletos divulgativos haciendo entrega de los mismos a los colegiales.
- Se dejará un ejemplar del folleto divulgativo de la carta de servicios al alcance de los usuarios del servicio de estancias ocasionales.
- Se publicará en la web del Colegio Mayor  
<http://www.unizar.es/servicios/ramonacin/>

Destinatarios	Medio	Fecha prevista	Responsable (en c)
Colegiales	Folleto	Una vez aprobada la carta, en un plazo máximo de 3	Montserrat Puyalto Lanau
Usuarios de las estancias ocasionales	Folleto	Una vez aprobada la carta, en un plazo máximo de 3	Montserrat Puyalto Lanau
Colegiales y personas interesadas en	Web	Una vez aprobada la carta, en un plazo máximo de 3	Montserrat Puyalto Lanau

	<p style="text-align: center;"><i>CARTA DE SERVICIOS</i></p> <p style="text-align: center;"><i>Colegio Mayor Universitario</i></p> <p style="text-align: center;"><i>Ramón Acín</i></p>		<i>CÓDIGO: 01</i>
			Revisión.
			<i>Fecha: 30/01/2015</i>
			<i>Página 15 de 15</i>

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

Teniendo como objetivo la mejora continua de la Unidad se establece la necesidad de una reunión semestral del grupo de trabajo con el fin de revisar el cumplimiento de los objetivos y la utilidad de los indicadores fijados. En dicha reunión se fijará el modo de subsanar los fallos. Para ello, se podrán crear grupos de mejora y se decidirá la necesidad de enviar escritos de disculpa o de establecer algún cambio en los procesos de trabajo establecidos.

#### **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- en la sede electrónica de la Universidad:

[https://sede.unizar.es:8743/UZA/uza/es/Qys\\_LigeroAction.action](https://sede.unizar.es:8743/UZA/uza/es/Qys_LigeroAction.action)

###### **· Presencialmente**

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 UZ:

[http://www.unizar.es/defensor\\_universitario/](http://www.unizar.es/defensor_universitario/)