



Carta de Servicios del Colegio Mayor Pablo Serrano

Tabla de control de modificaciones:

Edición	Modificación	Fecha
V 1.0	Edición inicial	06/02/2015
V 2.0	Actualización al nuevo formato según procedimiento PRE 01.2.1 y al PGGMCS 20/24	24/05/2021

Tabla de control de firmas:

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Colegio Mayor Pablo Serrano	Inspección General de Servicios	Gerencia
Araceli Martín Andrés Administradora	Isabel Luengo Gascón Directora IGS	Alberto Gil Costa Gerente

Firmado electrónicamente y con autenticidad contrastable según al artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015



1a6ec93c07df10f97a8cb9b90d0d2893

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/1a6ec93c07df10f97a8cb9b90d0d2893>



I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Introducción

El Colegio Mayor Pablo Serrano de Teruel, mediante esta carta de servicios, pretende dar a conocer a sus usuarios información sobre sus fines y sobre el modo en que, con su colaboración, pueden obtener los usuarios una mayor calidad en los servicios prestados.

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

2.1. Misión

La misión del Colegio Mayor Pablo Serrano es prestar servicio de alojamiento y restauración a la comunidad universitaria y sus visitantes, así como a otro personal con vinculación universitaria. Gestiona la utilización de los espacios comunes para fines docentes y culturales de la sociedad y a personal relacionado con la Universidad de Zaragoza.

El colegio mayor cuenta entre sus objetivos 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 los miembros de la comunidad colegial en las cuestiones que les afecten, así como facilitar la formación complementaria y potenciar la prácticas deportivas de los colegiales.

Además, el colegio manifiesta su compromiso con la Agenda 2030 y trabaja para alcanzar sus objetivos y metas, permitiendo hacer partícipes de los mismos a todos los grupos de interés en la gestión responsable de los recursos y desechos de la actividad ordinaria, lo cual permita reducir la huella ambiental negativa y aporte beneficios a la sociedad.

2.2. Visión

Este colegio mayor pretende ser un servicio de referencia para el personal universitario, ofreciendo la máxima calidad de los servicios prestados y de formación complementaria, para alcanzar el pleno desarrollo personal.

2.3 Valores

Para dar cumplimiento a la misión y posibilitar la visión, los miembros del Colegio Mayor Pablo Serrano nos proponemos realizar nuestro trabajo asumiendo los siguientes valores, de acuerdo con el compromiso de la UZ con la Agenda 2030:

- Calidad en la gestión
- Confidencialidad
- Profesionalidad
- Respeto a las personas
- Transparencia
- Máxima eficiencia de los recursos (eléctrico, agua, papel...)
- Reducción de huella ambiental negativa (gestión selectiva de residuos, buen uso de la comida, utilizar envases biodegradables)
- Fomentar la igualdad, respeto y convivencia (Admisión, atender a la paridad, igualdad de género)



CSV: 1a6ec93c07df10f97a8cb9b90d0d2893

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 2 / 11

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

MARIA ARACELI MARTÍN ANDRÉS
MARIA ISABEL LUENGO GASCON
ALBERTO GIL COSTA

Administradora CM Pabo Serrano
Directora Inspeccion General de Servicios
Gerente

24/05/2021 10:05:00
24/05/2021 13:55:00
24/05/2021 14:02:00





- Participación responsable de todos los miembros de la comunidad colegial en los órganos de representación (consejo colegial, asamblea colegial, subdirección)
- Fomentar la práctica deportiva (colaboración actividades SAD, uso del gimnasio)
- Incentivar la participación de colegiales en organizaciones de voluntariado
- Facilitar información a los colegiales sobre las campañas en que colabora la UZ (de donación de sangre, etc.)



3. Datos identificativos del Servicio/Unidad

a) Denominación completa: Colegio Mayor Pablo Serrano

b) Responsable del servicio: Director, Pedro Luis Hernando Sebastián

Equipo de trabajo: Formado por el Director, Jefa de Negociado, Encargado de conserjería y Administradora (responsable administrativa-coordinadora)

4. Información de contacto

a) **Dirección postal:** C/ Atarazana, 6 – 44003-Teruel

b) **Teléfonos:**

- Administración, +34 978618131
- Conserjería, +34 978618133

c) **Correos electrónicos:** * administración: cmuserra@unizar.es – admarrera@unizar.es

* conserjería: csjserra@unizar.es

d) **Página web:** <https://cmps.unizar.es/>

Página informativa de los colegios mayores:

<http://www.unizar.es/vida-universitaria/colegios-mayores>

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

1. Autobús

Conexión con Valencia, Zaragoza, Madrid, Cuenca, Alcañiz, Tarragona, Barcelona, Castellón, Santander, Irún, Alicante - Benidorm, Murcia- Cartagena - La Manga del Mar Menor

Consultar horarios en la web de la estación <https://www.estacionteruel.es/>:

2. Tren:

Conexión con Valencia y Zaragoza.

Consultar horarios y tarifas en RENFE <http://www.renfe.com/>

*Autobús urbano (dirección campus universitario):

Desde la estación de tren puede acceder por el Monumento de la Escalinata al Pº del Ovalo y allí tomar la Línea A (recorrido largo).

* Ir caminando desde la estación de tren a la parada de autobús "Ronda de Ambeles" (enfrente Plaza Domingo Gascón), y allí puede tomar las Líneas A (recorrido corto).

Horarios, frecuencias, recorridos y tarifas en <http://urbanosdeteruel.es/>

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/1a6ec93c07df10f97a8cb9b90d0d2893>



1a6ec93c07df10f97a8cb9b90d0d2893

CSV: 1a6ec93c07df10f97a8cb9b90d0d2893	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ARACELI MARTÍN ANDRÉS	Administradora CM Pabo Serrano	24/05/2021 10:05:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	24/05/2021 13:55:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	24/05/2021 14:02:00	



3.Carretera:

Desde Zaragoza (180 Km) (N330-N234-A23)
Desde Valencia (140 Km) (N234-A23)
Desde Madrid (300 Km) (NII-N211-A23)
Desde Cuenca (145 Km) (N420)
Desde Castellón (140 Km) (N232-N234-A23)

f) Horario de atención al público

- Conserjería-Recepción
Servicio permanente durante las 24 horas del día
- Administración
Días laborables: De 9:00 a 14:00 horas
- Horarios de la prestación de servicios:
[ver Normativa interna: <https://cmps.unizar.es/normativa-interna>]
- Servicio de comedor durante el curso académico
De lunes a viernes:
Desayuno de 7:30 a 9:15
Comida de 13:30 a 15:30
Cena de 21:00 a 22:30
Fines de semana y festivos
Desayuno de 9:00 a 10:15
Comida de 14:00 a 15:30
Cena de 21:30 a 22:30, excepto sábado que consistirá en picnic
- Servicio de cafetería
De lunes a viernes, de 8:00 a 20:00
- Sala de informática:
De 8:00 a 24:00 hs.
- Lavandería:
Durante las 24 hs.
- Horarios de acceso
 - Visitas:
De 10:00 a 24:00 hs.(excepto restricción por Normativa)

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/1a6ec93c07df10f97a8cb9b90d0d2893>



1a6ec93c07df10f97a8cb9b90d0d2893

CSV: 1a6ec93c07df10f97a8cb9b90d0d2893	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ARACELI MARTÍN ANDRÉS	Administradora CM Pabo Serrano	24/05/2021 10:05:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	24/05/2021 13:55:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	24/05/2021 14:02:00	



g) Mapa de localización



- 1. Acceso peatonal. (C/ Atarazana, 6)
- 2. Acceso parking. (C/ Leocadio Brun, 6)



5. Relación de los servicios prestados

Los servicios que presta el colegio se ejecutan entre el personal que conforman los diversos servicios del colegio:

1 Alojamiento y residencia

- a. Prestar servicio de alojamiento:
 - Para colegiales: proceso de selección de admisión de nuevos estudiantes y proceso de renovación de plaza


 1a6ec93c07df10f97a8cb9b90d0d2893
 Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/1a6ec93c07df10f97a8cb9b90d0d2893>

CSV: 1a6ec93c07df10f97a8cb9b90d0d2893	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ARACELI MARTÍN ANDRÉS	Administradora CM Pabo Serrano	24/05/2021 10:05:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	24/05/2021 13:55:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	24/05/2021 14:02:00	



- Para personal transeúnte: gestión de las reservas de personal universitario y/o vinculado con la Universidad (mensuales, diarias, personal de intercambio).
- b. Atención e información a residentes y a personal externo (incluyendo a las empresas que prestan servicios) por los diferentes canales de comunicación.
 - c. Servicio de internet
 - d. Facilitar gestiones de administración (expedición y entrega al interesado de certificaciones, facturación, atención a proveedores, etc.)
 - e. Proporcionar servicio de recepción (visitas a las instalaciones del centro, recepción de personal, tarjetas, equipaje, medicamentos que precisan refrigeración, préstamo de materiales, recogida y distribución de correspondencia/paquetería, material de primeros auxilios y botiquín etc.)
 - f. Tramitar la gestión de espacios de uso común de las dependencias (Salón de actos, Sala Polivalente, Sala de estudio, Gimnasio y Sala de informática).
 - g. Gestión de incidencias del edificio
 - h. Servicio de la lavandería
 - i. Servicio de limpieza de dependencias
 - j. Servicio de máquinas expendedoras de bebidas
 - k. Apoyo para la gestión de actividades culturales (concursos, premios...)
 - l. Salas de uso común (de estudio, gimnasio, de juegos, tv. de grupo..)

2 Restauración

- m. Proporcionar servicio de restauración para los colegiales (desayuno, comida y cena) y comidas y cenas para personal del campus universitario mediante vales
- n. Servicio de cafetería para la comunidad universitaria.

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 Pública:

- a) A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
- b) A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- c) 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.
- d) 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.
- e) 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.
- f) A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- g) A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.
- h) 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.
- i) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

CSV: 1a6ec93c07df10f97a8cb9b90d0d2893

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 6 / 11

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

MARIA ARACELI MARTÍN ANDRÉS

Administradora CM Pabo Serrano

24/05/2021 10:05:00

MARIA ISABEL LUENGO GASCON

Directora Inspeccion General de Servicios

24/05/2021 13:55:00

ALBERTO GIL COSTA

Gerente

24/05/2021 14:02:00



1a6ec93c07df10f97a8cb9b90d0d2893

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/1a6ec93c07df10f97a8cb9b90d0d2893>

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

Normas de carácter general:

- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad Efectiva de mujeres y hombres. <https://politicasocial.unizar.es/plan-de-igualdad-de-la-universidad-de-zaragoza>
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales- <https://protecciondatos.unizar.es/legislacion-estatal>
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-12887&p=20181206&tn=1>
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento administrativo Común de las Administraciones Públicas - <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2015-10565>
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2015-10566>
- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y atención al Ciudadano <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1996-4997>

Normas de carácter académico:

- Normativa propia de la Universidad de Zaragoza (Estatutos de la Universidad, Reconocimiento de créditos, etc) <http://academico.unizar.es/ofiplan/normativa-general>
- Acuerdo de Consejo de Gobierno por el que se aprueba el calendario para cada curso académico. <https://academico.unizar.es/calendario-academico/calendario>

Normas de carácter económico:

- Normas presupuestarias y financieras, impuestos, contabilidad, contratación <https://vgeconomica.unizar.es/es/normativa>
- Presupuesto de la Universidad de Zaragoza <https://www.unizar.es/institucion/presupuesto>

Normas de registro

- Acuerdo de 21 de septiembre de 2018, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se aprueba el Reglamento del Registro Electrónico General de la Universidad. Modificado por Acuerdo de 18-03-2019, del Consejo de Gobierno (BOUZ 03/2018) <https://secregen.unizar.es/registro-general>

Normas de seguridad y prevención de riesgos

- Normativa disponible en el enlace: <https://uprl.unizar.es/medicina-trabajo/normativa>

Principales Leyes a tener en cuenta los usuarios del colegio mayor:

- Ley 31/1995, de 8 de noviembre sobre Prevención de Riesgos Laborales. <https://uprl.unizar.es/css/comite-de-seguridad-y-salud>
- 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 - <https://uprl.unizar.es/medicina-trabajo/normativa>
- Real Decreto 393/2007, de 23 de marzo, Norma básica de Autoprotección. <https://uprl.unizar.es/planesauto/planes-de-autoproteccion-de-la-uz>

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/1a6ec93c07df10f97a8cb9b90d0d2893>

CSV: 1a6ec93c07df10f97a8cb9b90d0d2893	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 7 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ARACELI MARTÍN ANDRÉS	Administradora CM Pabo Serrano	24/05/2021 10:05:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	24/05/2021 13:55:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	24/05/2021 14:02:00	

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 (incluye derechos y deberes de la comunidad colegial). <https://cmgs.unizar.es/reglamento-colegios-mayores>
- Estatutos y normas de régimen interno del Colegio Mayor, aprobados en Consejo Colegial - <http://cmgs.unizar.es/normativa-interna>
- Resolución del Vicerrector de Estudiantes y Empleo por la que se aprueba las Bases generales de admisión y renovación de plazas de colegiales, en los CC.MM.UU. de fundación propia de la Universidad de Zaragoza. <http://www.unizar.es/alojamiento/colegios-mayores>
- Normativa específica para circunstancias extraordinarias, según directrices del Rectorado.

8. Formas de participación del usuario

Los colegiales y residentes así como los trabajadores del centro y otros usuarios pueden participar y expresar su opinión a través de diversas vías, lo cual facilita la participación de los diferentes colectivos de usuarios:

- Consejo Colegial
- Asamblea colegial
- Comisiones
- Subdirección
- Partes de seguridad
- Comunicación de incidencias en instalaciones y en máquinas expendedoras.
- Instancias
- Solicitud de reclamaciones, quejas (forma verbal, escrita y correo electrónico)
- Buzones de sugerencias y a través de la páginas web: <http://cmgs.unizar.es/>
- Encuestas
- A través de la Sede electrónica de la Universidad de Zaragoza, los usuarios también pueden utilizar el procedimiento de 'Sugerencias, quejas y felicitaciones' para plantear las cuestiones que estime convenientes en relación al funcionamiento del servicio que el colegio mayor ofrece. <https://www.unizar.es/ciu/sugerencias-y-quejas>

9. Fecha de entrada en vigor

La presente Carta de Servicios tendrá efectos a partir del día siguiente de su publicación en el BOUZ.

II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

1. Compromisos de calidad asumidos

1. Gestión de admisión de solicitudes para colegiales por vía telemática con la máxima diligencia y eficacia.
2. Tramitar las reservas de alojamiento para personal transeúnte en un plazo de 2 días laborables
3. Informar a los usuarios del funcionamiento del colegio a través del canal de comunicación elegido por el usuario (teléfono, correo electrónico, de forma presencial).
4. Mantener actualizada la página web del colegio mayor



 1a6ec93c07df10f97a8cb9b90d0d2893
 Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/1a6ec93c07df10f97a8cb9b90d0d2893>

CSV: 1a6ec93c07df10f97a8cb9b90d0d2893	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 8 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ARACELI MARTÍN ANDRÉS	Administradora CM Pabo Serrano	24/05/2021 10:05:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	24/05/2021 13:55:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	24/05/2021 14:02:00	



5. Gestión de las incidencias en las instalaciones del edificio (tramitar parte correspondiente en el momento de la notificación y resolución según se trate de incidencias consideradas de mayor o menor grado de especialización).
6. Gestión de otras incidencias (seguridad, informática)
7. Gestión de recepción y reparto de correspondencia y de la paquetería
8. Facilitar las facturas y certificaciones a colegiales en plazo estimado en 2 días
9. Cumplir la rotación del servicio de limpieza a las habitaciones destinadas a colegiales, así como realizar la limpieza diaria a habitaciones disponibles para personal transeúnte.
10. Cumplir con los objetivos de desarrollo sostenible propuestos:
 - Máxima eficiencia de los recursos (13) (11.6) (eléctrico, agua, papel...)
 - Reducción de huella ambiental negativa (recogida selectiva de residuos, fomentar uso responsable del agua, adquisición de electrodomésticos de bajo consumo)
 - Fomentar la igualdad, respeto y convivencia (10.3)

2. Indicadores que permitan medir su cumplimiento

El cumplimiento de cada compromiso de calidad se medirá periódicamente a través de los indicadores que se detallan:

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Gestión de admisión de colegiales 8,5,11,13, 10	Estudiantes universitarios	Máxima diligencia y eficacia en la tramitación las solicitudes	Satisfacción con la tramitación telemática	Anual	Nivel de satisfacción de los estudiantes: 4 sobre 5	Encuesta de satisfacción Responsable: Administración
Tramitación reservas alojamiento	Personal UZ Personal vinculado e invitados al campus universitario	Respuesta a las solicitudes en un plazo máximo de 2 días laborables	No recibir quejas por los usuarios	Semestral	Porcentaje del n.º de quejas respecto del total de solicitudes (ratio no superior al 1%)	Hoja de registro de quejas Responsable: Administración
Información usuarios y visitas	Colegiales Residentes Otros usuarios	Facilitar información de funcionamiento del centro. Visitas a las instalaciones	Satisfacción con la información y/o visitas	Semestral	Nivel de satisfacción de la información recibida por recepción y administración: n: 4 sobre 5	Encuesta de satisfacción Responsables: Recepción/ Administración
Actualización de la página web	Comunidad universitaria y sociedad en general	Mantener la información actualizada	Número de actualizaciones	Semestral	Nº mínimo de revisiones y actualizaciones: 10 semestrales	Hoja de registro de actualizaciones Responsable: Administración





SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Gestión de las incidencias en las instalaciones	Colegiales Residentes	Realizar los partes de mantenimiento o con carácter inmediato a la comunicación y resolución de incidencias	Ejecución de las incidencias menores en plazo de 3 días	Semestral	Satisfacción usuario mediante ítems Valoración 4 sobre 5	Encuestas de satisfacción Responsable: Recepción/ Mantenimiento
Gestión de otras incidencias (seguridad, informática)	Colegiales Residentes	Realizar partes con inmediatez	Ejecución en plazo	Semestral	Porcentaje mínimo de solicitudes resueltas en plazo en 90%	Listados para valoración de las incidencias Responsable: Recepción
Gestión de la recepción y reparto de correspondencia y paquetería	Colegiales Residentes	Entrega de correspondencia en plazo de 1 día	Entrega en plazo	Semestral	Satisfacción de los usuarios Valoración 4 sobre 5	Encuesta de satisfacción Responsable: Recepción
Remisión facturas y otros documentos	Colegiales Residentes	Expedir y remisión en un plazo de 2 días laborables	Porcentaje de solicitudes atendidas en plazo	Anual	100%	Hoja registro Responsable: Administración
Cumplir plazos del servicio de limpieza	Colegiales Residentes	*Servicio a las habitaciones para transeúntes *Servicio a residentes	Satisfacción de los usuarios respecto a la limpieza	Semestral	Nivel de satisfacción: valoración 4 sobre 5	Encuesta Responsable: Administradora /Recepción
Cumplir los objetivos de desarrollo sostenible	Sociedad	Utilización de papel reciclado Mejora en el consumo de luz y agua	Consumo de papel reciclado Posibilidad de colocar sensores y pulsadores	Anual	Porcentaje en tipos de papel consumido: superior al 70% Campaña de sensibilización ahorro de agua, buen uso de la comida (mínimo 1 trimestral)	Listado del material adquirido y consumido Responsable: Dirección/ Administración/ Recepción

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

1. Comunicación interna

Para los usuarios del colegio mayor (colegiales, residentes y personal transeúnte) se utilizan los siguientes canales de comunicación para la difusión de la carta de servicios:

1. Reunión Asamblea colegiales

CSV: 1a6ec93c07df10f97a8cb9b90d0d2893

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 10 / 11

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

MARIA ARACELI MARTÍN ANDRÉS

Administradora CM Pabo Serrano

24/05/2021 10:05:00

MARIA ISABEL LUENGO GASCON

Directora Inspección General de Servicios

24/05/2021 13:55:00

ALBERTO GIL COSTA

Gerente

24/05/2021 14:02:00



1a6ec93c07df10f97a8cb9b90d0d2893

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/1a6ec93c07df10f97a8cb9b90d0d2893>



2. Publicación en web
3. Comunicaciones escritas
4. Cartelería

2. Comunicación externa

Se publicará la carta de servicios en el BOUZ y a través de la página web del colegio mayor y de la Universidad

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

El grupo de trabajo encargado de la elaboración de la carta de servicios revisará con la frecuencia de medición establecida los diferentes compromisos de calidad, basando el trabajo a partir de los listados elaborados y encuestas para medir los estándares de calidad en el cumplimiento de los objetivos planteados. En caso de que se produzcan desviaciones por incumplir con el compromiso adquirido, se estudiarán las causas para determinar las medidas a considerar adecuadas para la subsanación; para ello, se podrá asesorar y recabar información de los colegas así como de los servicios que resulten implicados.

Para el caso de que se reciban quejas por incumplimiento de los compromisos, además de evitar reiterar en la desviación del estándar de calidad, en su caso, se plantearán actuaciones concretas que puedan reparar el perjuicio causado al usuario por dicho incumplimiento y se facilitarán las aclaraciones que en su caso procedan a los usuarios.

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>).

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/

A través de la cuenta de correo institucional: cmuserra@unizar.es u otros canales de comunicación con los usuarios.

La respuesta a las quejas y reclamaciones planteadas se resolverá a la mayor brevedad posible y como máximo en el plazo establecido por la Universidad (20 días).

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/1a6ec93c07df10f97a8cb9b90d0d2893>

1a6ec93c07df10f97a8cb9b90d0d2893

CSV: 1a6ec93c07df10f97a8cb9b90d0d2893	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 11 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ARACELI MARTÍN ANDRÉS	Administradora CM Pabo Serrano	24/05/2021 10:05:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	24/05/2021 13:55:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	24/05/2021 14:02:00	