



Carta de Servicios de Colegio Mayor Universitario Pedro Cerbuna

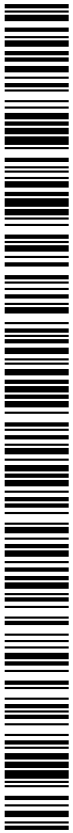
Tabla de control de modificaciones:

Edición	Modificación	Fecha
V 1.0	Edición inicial primera carta de servicios	Enero de 2005
V 2.0	Adecuación al nuevo modelo establecido por Gerencia	27/02/2015
V 3.0	Actualización al nuevo formato según procedimiento PRE 01.2.1 y al PGGMCS 20/24	07/10/2022

Tabla de control de firmas:

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CMU Pedro Cerbuna	Inspección General de Servicios	Gerencia
Amalia Izquierdo Llavall Administradora	Isabel Luengo gascón Directora	Alberto Gil Costa Gerente

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



I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Introducción

Según la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su actual texto vigente los colegios mayores son centros universitarios que, integrados en la Universidad, proporcionan residencia a los estudiantes y promueven la formación cultural y científica de los residentes, proyectando su actividad al servicio de la comunidad universitaria.

El colegio mayor universitario Pedro Cerbuna (en adelante CMU), de fundación propia, se inauguró en su actual emplazamiento dentro del campus en 1951.

Desde entonces ha venido ofreciendo residencia a los miembros de la comunidad universitaria, pero sobre todo ha ofrecido y ofrece un acompañamiento en la formación y en el crecimiento personal de los y las jóvenes universitarios.

La característica más destacada de los colegios de gestión propia es la posibilidad de que sus usuarios puedan participar activamente en la vida diaria del colegio, bien a través de sus órganos de gobierno (asamblea colegial, consejo colegial, comisiones, cargos de subdirección y adjuntías), bien organizando actividades de carácter cultural, artístico, científico, deportivo o lúdico-festivo.

Para ello cuenta en sus instalaciones con teatro-salón de actos, sala de proyección, sala de música, gimnasio, biblioteca, salas de estudio, salas de usos múltiples, pistas polideportivas, comedor y cafetería.

En el colegio existen dos modalidades de alojamiento:

-la de curso completo con pensión completa en habitación individual para estudiantes matriculados en la Universidad de Zaragoza, incluyendo los estudiantes Erasmus. 8 habitaciones están adaptadas para personas con discapacidad.

-la de estancias largas u ocasionales para PDI, postgrados, investigadores vinculados a Unizar en régimen de alojamiento y desayuno, para los que se disponen de apartamentos individuales con baño. La facturación puede ser por días o mensual. En esta modalidad se pueden adquirir vales o bonos de comida para ser usados en el comedor del colegio.

El Colegio Mayor mantiene un compromiso constante con la mejora continua, utilizando herramientas como esta carta de servicios que sirve para dar a conocer el catálogo de servicios de la unidad, los compromisos de calidad adquiridos para la mejora de su prestación y los mecanismos de colaboración y participación por parte de sus usuarios.

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


2.1. Misión

La misión del CMU Pedro Cerbuna es:

-ofrecer alojamiento, restauración y otros servicios complementarios de calidad a la comunidad universitaria.



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/729def5bd044d458f721e8a4f22635c1>

CSV: 729def5bd044d458f721e8a4f22635c1	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
AMALIA IZQUIERDO LLAVALL	Administradora CMU Pedro Cerbuna	07/10/2022 13:26:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	13/10/2022 08:26:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	13/10/2022 09:00:00	

-organizar actividades transversales que contribuyan al desarrollo personal, cultural y social de los colegiales, residentes y usuarios externos.

-realizar una gestión que fomente la convivencia, la igualdad, el respeto, la corresponsabilidad, la participación y el pluralismo.

2.2. Visión

El Colegio Mayor aspira a ser un alojamiento de calidad, destacando por su clima de convivencia y participación activa, así como por la calidad de sus actividades culturales y por la atención al desarrollo personal de sus colegiales.

2.3 Valores



Para dar cumplimiento a la misión y posibilitar la visión, los miembros del CMU Pedro Cerbuna nos proponemos realizar nuestro trabajo asumiendo los siguientes valores, en consonancia con el compromiso de la UZ con la Agenda 2030.

- Calidad en la gestión, Confidencialidad, Profesionalidad, Transparencia, Respeto a las personas, Calidad humana en el trato y la atención.
- Eficiencia y eficacia en el uso de los recursos. Reducción de huella ambiental negativa.
- Participación responsable en los órganos de gobierno y representación
- Fomento de la igualdad de género y de oportunidades




3. Datos identificativos del Servicio/Unidad

- Denominación completa: Colegio Mayor Universitario Pedro Cerbuna.
- Responsable del servicio: Directora, Natalia Sobradíel Sierra.
- Responsable del equipo de trabajo para elaboración carta de servicios: Administradora Amalia Izquierdo Llavall (coordinadora), en colaboración con Jefa de Negociado, Jefa de Conserjería y Puesto básico de Secretaría.

4. Información de contacto

- Dirección: C/ Pedro Cerbuna 12. 50.009 Zaragoza
- Teléfonos: Recepción: 876 554352
 Secretaría: 876 554358 – 876 554354

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/729def5bd044d458f721e8a4f22635c1>

CSV: 729def5bd044d458f721e8a4f22635c1	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
AMALIA IZQUIERDO LLAVALL	Administradora CMU Pedro Cerbuna	07/10/2022 13:26:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	13/10/2022 08:26:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	13/10/2022 09:00:00	



c) Correo electrónico: cerbuna@unizar.es

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

e) Forma de acceso y medios de transporte:

-Autobús: líneas C1,C2,24,35,38,42. <https://zaragoza.avanzagrupo.com/lineas-y-horarios/>

-Tranvía: parada en Plaza Emperador Carlos V. <https://www.tranviasdezaragoza.es/es/>

-Coche: Al campus San Francisco únicamente pueden acceder aquellos vehículos de la comunidad universitaria que dispongan de acreditación. No obstante, en los alrededores existe zona azul de aparcamiento y también varios aparcamientos públicos, de pago.

-Bici: el colegio dispone de aparcamiento de bicis. También puede usarse el servicio BiziZaragoza: <https://www.bizizaragoza.com/>

f) Horario, medios y lugares de atención al público:

Recepción: abierta las 24 horas de lunes a domingo, excepto periodos no lectivos y vacacionales (Navidades, Semana Santa y Agosto). De lunes a viernes atendida por personal propio y en turno de noche, fines de semana y festivos atendida por personal auxiliar de empresa adjudicataria.

Administración: de lunes a viernes, de 9 a 14 horas, excepto periodos de cierre.

Formulario de contacto: para solicitar información de disponibilidad y reservas de apartamentos para estancias cortas o por días. <https://cerbuna.unizar.es/formulario-de-contacto>

g) Mapa de localización:



CSV: 729def5bd044d458f721e8a4f22635c1

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 4 / 11

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

AMALIA IZQUIERDO LLAVALL
MARIA ISABEL LUENGO GASCON
ALBERTO GIL COSTA

Administradora CMU Pedro Cerbuna
Directora Inspección General de Servicios
Gerente

07/10/2022 13:26:00
13/10/2022 08:26:00
13/10/2022 09:00:00



729def5bd044d458f721e8a4f22635c1
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/729def5bd044d458f721e8a4f22635c1>

5. Relación de los servicios prestados

1. Administración

- Realizar el proceso de admisión de nuevos colegiales y el de renovación de plazas.
- Gestión de las reservas para estancias largas u ocasionales de PDI, investigadores y postgrados.
- Atención e información a residentes y a personal externo (proveedores, contratas).
- Gestionar convocatorias y procedimientos de selección de subdirectores y adjuntías.
- Facturación, gestión de cobros y pagos y de devoluciones.
- Emisión de certificados de residencia y de participación en actividades.
- Actualización de la página web.
- Gestión de las reservas y alquiler de espacios (salón de actos, salas y aulas).

2. Recepción

- Atención e información.
- Control del calendario de actividades del colegio y de las reservas de espacios.
- Comunicación y avisos a colegiales.
- Recepción de paquetería y correspondencia.
- Control de accesos al edificio y al parking.
- Préstamo de materiales.
- Recepción de las incidencias de mantenimiento y tramitación de partes.
- Recogida y entrega de llaves.
- Revisión de las instalaciones del colegio.
- Control del autoservicio de lavandería.

3. Mantenimiento e intendencia

- Atención con personal propio a partes internos para reparación de desperfectos, pequeñas reparaciones y sustituciones.
- Revisión general de instalaciones, mobiliario y enseres.
- Control turnos limpieza y cambios de sábanas.


4. Subdirección y adjuntías

- Organización de la oferta cultural, deportiva, musical, lúdica del colegio (cineclub, teatro, concursos, colaboración con ONGs, boletín de actividades, etc.)
- Gestión y actualización de las redes sociales del colegio.
- Acompañamiento para visitas guiadas.

5. Servicios de comedor, cafetería y limpieza prestados por las empresas adjudicatarias de dichos servicios.

- Limpieza 2 veces por semana en habitaciones y diaria en apartamentos.
- Pensión completa desayuno, comida y cena, salvo cena de los domingos. Menús para celiacos.
- Servicio de cafetería abierto al público y catering para atención de congresos y actividades en las instalaciones del colegio.

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/729def5bd044d458f721e8a4f22635c1>

CSV: 729def5bd044d458f721e8a4f22635c1	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
AMALIA IZQUIERDO LLAVALL	Administradora CMU Pedro Cerbuna	07/10/2022 13:26:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	13/10/2022 08:26:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	13/10/2022 09:00:00	

6. Servicio de lavandería propio y autoservicio de lavadora/secadora

- Retirada y cambio de sábanas semanal prestado por personal propio.
- Autoservicio de pago de máquinas lavadoras y secadoras. Disponibilidad de tabla de planchar y plancha.

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 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.


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 y aquellas que presentan una especial relevancia son las que se enumeran a continuación:

- [Ley 3/2022, de 24 de febrero, de convivencia universitaria.](#)
- [Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario.](#)
- Resolución del Vicerrectorado de Estudiantes y Empleo por la que se aprueban las bases generales de admisión y renovación de plazas colegiales de cada curso, publicada en la página web de cada colegio mayor de fundación propia.

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/729def5bd044d458f721e8a4f22635c1>

CSV: 729def5bd044d458f721e8a4f22635c1	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 6 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
AMALIA IZQUIERDO LLAVALL	Administradora CMU Pedro Cerbuna	07/10/2022 13:26:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	13/10/2022 08:26:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	13/10/2022 09:00:00	

- Acuerdo de 21 de diciembre de 2005, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el [Reglamento General de Colegios Mayores de la Universidad de Zaragoza](#).

- [ESTATUTOS C.M.U. PEDRO CERBUNA](#) (Aprobados por Consejo Colegial el 20-nov.-2007 y modificados en septiembre de 2011).

- [Decálogo del CMU Pedro Cerbuna](#).

- Normas específicas de funcionamiento interno elaboradas por equipo directivo según las necesidades, que pueden ser consultadas por los colegiales en la secretaría del colegio.

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.
- Comisión directiva y comisión de comedor.
- Comunicación directa con Dirección y Subdirección.
- Comunicación de incidencias en instalaciones y en máquinas expendedoras.
- Solicitud de reclamaciones, quejas (forma verbal, escrita y correo electrónico)
- Encuestas: encuesta anual de satisfacción, encuestas cuatrimestrales de limpieza, encuestas de comedor, encuesta Atenea de satisfacción con visitas guiadas.
- 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://sede.unizar.es/?app=qys>

- Colaboración en los grupos de trabajo para organización de actividades.

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 y renovaciones de plazas para colegiales por vía telemática con la máxima diligencia y eficacia.
2. Facilitar las facturas y certificaciones a colegiales en un plazo de 2 días laborables.
3. Incrementar el número de trámites y procedimientos que puedan ser realizados por administración electrónica o vía telemática, reduciendo o eliminando la tramitación en papel.
4. Mantener actualizada la página web del colegio mayor.



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/729def5bd044d458f721e8a4f22635c1>


CSV: 729def5bd044d458f721e8a4f22635c1	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 7 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
AMALIA IZQUIERDO LLAVALL	Administradora CMU Pedro Cerbuna	07/10/2022 13:26:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	13/10/2022 08:26:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	13/10/2022 09:00:00	

5. Informar diligentemente a los usuarios del funcionamiento del colegio a través del canal de comunicación elegido por el usuario (teléfono, correo electrónico, de forma presencial, visitas guiadas).
6. Gestión de recepción y reparto de correspondencia y paquetería para entrega en el mismo día de la recepción o en el siguiente día hábil.
7. Gestión con la debida celeridad de las incidencias en las instalaciones del edificio cuya solución depende directamente del personal del centro.
8. Comunicación con la debida celeridad de otras incidencias (seguridad, comunicaciones, mantenimiento externalizado), cuya solución depende de otras unidades, servicios o empresas externas.
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 de estancia ocasional.
10. Contribuir a la implementación de los ODS (objetivos de desarrollo sostenible de la agenda 2030), mediante la recogida selectiva de residuos, la reducción de papel y de impresiones y la concienciación para la reducción del consumo energético y de agua.



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/729def5bd044d458f721e8a4f22635c1>



729def5bd044d458f721e8a4f22635c1

CSV: 729def5bd044d458f721e8a4f22635c1	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 8 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
AMALIA IZQUIERDO LLAVALL	Administradora CMU Pedro Cerbuna	07/10/2022 13:26:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	13/10/2022 08:26:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	13/10/2022 09:00:00	



729def5bd044d458f721e8a4f22635c1


Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/729def5bd044d458f721e8a4f22635c1>

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 3.0	 Colegio Mayor Pedro Cerbuna Universidad Zaragoza
		Fecha: 07/10/2022 Página 9 de 11	

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 MEDICIÓN	ESTÁNDAR CALIDAD	OBSERVACIONES
1. Admisión y renovación de plaza.	Residentes y nuevos colegiales, familias.	Información en la web al menos 10 días antes del inicio del periodo de preinscripción/renovación.	Fecha de subida documentación a la web.	Anual	Cumplir al 100%	Responsable: Administradora Medido con: aviso en google Calendar
2. Emisión de certificados.	Colegiales y residentes	Emitirlos en máx. 2 días hábiles	Satisfacción en encuesta anual con plazo entrega documentos solicitados en administración	Anual	4 sobre 5 en resultados encuesta anual.	Responsables: Personal administración Medido con: encuesta anual de satisfacción
3. Trámites por administración electrónica o vía telemática.	Colegiales, futuros colegiales, residentes, familias.	Facilitar y aumentar los procedimientos por vía electrónica o telemática.	Número nuevos procedimientos electrónicos.	Anual	Mínimo aumentar 1 procedimiento/año	Responsable: Administradora.
4. Mejora y actualización constante página web.	Comunidad universitaria, sociedad en general	Mantener la página actualizada. Revisar y publicar al menos una vez por semana. Que no haya enlaces rotos ni información obsoleta.	Número de actualizaciones	Mensual	Cumplir al menos el 90%	Responsable: Administradora. Medido con: revisión contenido páginas boletín y cineclub que son de actualización semanal y mensual.
5. Información y atención al usuario.	Comunidad universitaria, personas interesadas en el colegio o que se relacionan con él.	Facilitar información de funcionamiento del centro. Visitas guiadas a las instalaciones.	Satisfacción con la información y/o visita manifestados en encuesta satisfacción	Anual	4 sobre 5 en satisfacción información recibida por recepción y en las visitas guiadas	Responsables: Recepción/Administradora. Medido con: Encuesta anual de satisfacción y encuesta Atenea visitas.

CSV: 729def5bd044d458f721e8a4f22635c1	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 9 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
AMALIA IZQUIERDO LLAVALL	Administradora CMU Pedro Cerbuna	07/10/2022 13:26:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	13/10/2022 08:26:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	13/10/2022 09:00:00	




729def5bd044d458f721e8a4f22635c1

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/729def5bd044d458f721e8a4f22635c1>

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 3.0	 Colegio Mayor Pedro Cerbuna Universidad Zaragoza
		Fecha: 07/10/2022	
		Página 10 de 11	

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA MEDICIÓN	ESTÁNDAR CALIDAD	OBSERVACIONES
6. Recepción y entrega de paquetería.	Colegiales y residentes.	Entrega en mismo día o día hábil siguiente.	Pregunta en encuesta anual de satisfacción	Anual	Satisfacción 4 sobre 5 de encuesta.	Responsables: Recepción Medido con: Encuesta anual de satisfacción
7. Gestión incidencias no urgentes de mantenimiento que dependen del centro.	Colegiales, residentes, personal del centro.	Resolver en el mismo mes en que se tramita, siempre que se disponga del material y no dependa de terceros	% de partes resueltos en el mes de comunicación incidencia.	Mensual	Cumplir al menos el 85%	Responsables: Jefa Conserjería/Oficial de mantenimiento Revisión tickets partes.
8. Gestión partes de mantenimiento que dependen de la empresa adjudicataria.	Colegiales, residentes, personal del centro.	Comunicación inmediata del parte y seguimiento permanente del trabajo realizado por la empresa y sus operarios.	% de partes pendientes no resueltos que están reclamados.	Mensual	100% de los partes no resueltos deben estar reclamados	Responsable: Jefa de Conserjería. Medido con: estado partes en aplicación GIM del servicio de mantenimiento. Informe mensual de partes pendientes.
9. Cumplimiento frecuencia servicio limpieza y cambio sábanas.	Colegiales y residentes	Frecuencia limpieza: 2 días semana. Sábanas: 1 día en semana	Grado de satisfacción en encuestas a usuarios.	Cuatrimestral	Satisfacción media mínimo 3,5 sobre 5.	Responsable: Administradora Encuestas periódicas de satisfacción limpieza.
10. Mejorar implementación ODS.	Comunidad universitaria, colegas, sociedad en general.	Reducción copias en papel, instalación cubos reciclaje por plantas hab.	% disminución copias. Informe evaluación uso cubos reciclaje.	Anual	Reducción en al menos un 5% copias. Informe +	Responsable. Administradora/Adjuntos Medido con: Facturas copias y resultados informe.

CSV: 729def5bd044d458f721e8a4f22635c1	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 10 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
AMALIA IZQUIERDO LLAVALL	Administradora CMU Pedro Cerbuna	07/10/2022 13:26:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	13/10/2022 08:26:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	13/10/2022 09:00:00	

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

La difusión tanto de la carta de servicios como de los informes de seguimiento de su cumplimiento y de las acciones de mejora planteadas se realizará a través de los siguientes mecanismos:

1. Comunicación interna

- Reunión de presentación de esta carta al personal.
- Publicación en la web de la Inspección General de Servicios y en la web del colegio.
- Información y feedback a colegiales en asamblea general de principio de curso.

2. Comunicación externa

- Página web del colegio y de unizar.
- Correo electrónico a principales usuarios.

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

La comisión de calidad del colegio revisará los indicadores propuestos y en el caso de incumplimiento de los estándares de calidad asumidos, se procederá a analizar la desviación observada, se estudiarán las posibles causas que la motivaron y se propondrán las mejoras oportunas, todo lo cual será expuesto en el informe de seguimiento anual de los compromisos adquiridos en la carta de servicios del colegio.

En caso de que se observe que los indicadores o las herramientas de medición no han sido útiles, se revisará su mantenimiento o viabilidad y se procederá a su modificación, si procede.

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>), o también en la [web del CMU Pedro Cerbuna](#), en su lateral derecho inferior..
- Se utilizará preferentemente la presentación vía sede electrónica, no obstante también podrán presentarse a través de la cuenta de correo institucional: cerbuna@unizar.es

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/729def5bd044d458f721e8a4f22635c1>

CSV: 729def5bd044d458f721e8a4f22635c1	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 11 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
AMALIA IZQUIERDO LLAVALL	Administradora CMU Pedro Cerbuna	07/10/2022 13:26:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	13/10/2022 08:26:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	13/10/2022 09:00:00	