

La presente Carta de Servicios pretende ser una muestra del compromiso que los Colegios Mayores de fundación directa de la Universidad de Zaragoza han adquirido con la calidad en la prestación del servicio de alojamiento que demanda la comunidad universitaria, especialmente los estudiantes, así como la sociedad en general.

Los Colegios Mayores Universitarios de fundación directa de la Universidad de Zaragoza quieren dar a conocer los servicios que actualmente prestan, los compromisos de futuro en la mejora de la calidad, así como sus indicadores.

### CMU Ramón Acín. Huesca

C/ Quinto Sertorio, 14, 22002 Huesca

Telf.: 974 227 211 Fax 974 239 412

Página web: <http://wzar.unizar.es/cm/acin/>

e-mail: [cmuracin@unizar.es](mailto:cmuracin@unizar.es)

### CMU Pablo Serrano. Teruel

Ciudad Escolar, s/n., 44003 Teruel

Telf.: 978 618 133/978 618 131 Fax 978 618 131

Página web: <http://teruel.unizar.es>

e-mail: [cmuserra@unizar.es](mailto:cmuserra@unizar.es)

### CMU Pedro Cerbuna. Zaragoza

C/ Pedro Cerbuna, 12, 50009 Zaragoza

Telf.: 976 551 750 Fax: 976 761 763

Página web: <http://www.unizar.es/cerbuna>

e-mail: [cerbuna@unizar.es](mailto:cerbuna@unizar.es)

### CMU Santa Isabel. Zaragoza

C/ Domingo Miral, 6, 50009 Zaragoza

Telf.: 976 356 100. Fax 976 761 351

Página web: [http://www.unizar.es/santa\\_isabel/](http://www.unizar.es/santa_isabel/)

e-mail: [cmisabel@unizar.es](mailto:cmisabel@unizar.es)

## Estos son nuestros compromisos

- ☺ Adaptar los periodos de admisión en los Colegios Mayores a los de los Centros de la Universidad.
- ☺ Contestar a dudas, quejas, reclamaciones y sugerencias planteadas sobre cualquier tema relacionado con el Colegio Mayor, en un plazo máximo de 5 días.
- ☺ Facilitar información general desde la Recepción y Administración, por todos los medios (presencial, telefónica, correo ordinario y electrónico).
- ☺ Ampliar y mantener actualizada la información en la web de la Universidad.
- ☺ Enviar folletos informativos de los Colegios Mayores al Centro de Información Universitaria y a Centros de Bachillerato de la Comunidad Autónoma de Aragón y limítrofes.
- ☺ Simplificar y agilizar los trámites de admisión y renovación.



C.M.U. Ramón Acín (Huesca)

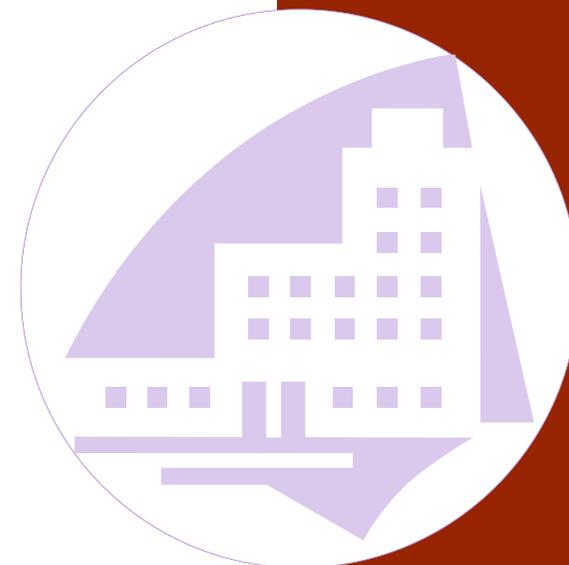
☺ Realización anual de una encuesta, para medir el grado de satisfacción de los servicios que se prestan.

☺ Adaptación de los horarios de comedor a los horarios de clases de los colegiales.

☺ Mejora del servicio de limpieza.

# Colegios Mayores

**DE FUNDACIÓN  
DIRECTA DE LA  
UNIVERSIDAD  
DE ZARAGOZA**



## CARTA DE SERVICIOS

# 2005



**Universidad  
de Zaragoza**

# CONOCE NUESTROS SERVICIOS

## Residencia durante el curso académico

Alojamiento y manutención (excepto el CMU Santa Isabel que no ofrece el servicio de manutención):

- **Colegiales residentes**
- **Estancias ocasionales** (estudiantes, profesores y PAS de la Universidad de Zaragoza o de otras Universidades y visitas de residentes).

## Residencia en período no lectivo (verano)

- Alojamiento de personal de otras universidades y acompañantes.
- Estancias de grupos.
- Congresos universitarios.
- Alojamiento de estudiantes universitarios en fechas de exámenes de julio y septiembre.
- Intercambio de Personal de Administración y Servicios con otras Universidades, en el CMU Ramón Acín de Huesca.
- Universidad de Verano, en el CMU Pablo Serrano de Teruel.

## Otros servicios

### Comedor

- El modelo de comedor es de autoservicio (excepto en CMU Santa Isabel, que no ofrece servicio de comedor)

### 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.

### Lavandería

- Equipada con lavadoras y secadora que funcionan mediante fichas.

### Biblioteca (préstamo y consulta en sala).

Fondos:

- CMU Pedro Cerbuna 5.800
- CMU Santa Isabel 6.500
- CMU Ramón Acín 1.800
- CMU Pablo Serrano 1.600

## Videoteca y prensa

### Servicio telefónico

### Servicio de despertador

### Servicio informático e internet

- Salas de informática en todos los Colegios.
- CMU Santa Isabel: Red inalámbrica.
- CMU Pedro Cerbuna: instalación en todas las habitaciones.

### Botiquín

- Provisto de útiles y medicamentos para una primera cura en caso de urgencia.

### Máquinas expendedoras

## Actividades



C.M.U. Pedro Cerbuna (Zaragoza)

A lo largo del curso se programan diversas actividades culturales, deportivas y de ocio de forma gratuita o subvencionada para los colegiales:

- Cursos (fotografía, informática, radio...)
- Campeonatos deportivos.
- Cine club (sólo en Zaragoza)
- Reserva de instalaciones deportivas.
- Otras actividades.
- Actividades organizadas por los Colegios Mayores y dirigidas a toda la comunidad universitaria.



C.M.U. Santa Isabel (Zaragoza)

## Indicadores de calidad

- Número de días de respuesta a las cuestiones planteadas.
- Número de consultas mensuales atendidas personalmente, por teléfono, correo postal y correo electrónico.
- Comprobación mensual de la actualización de las páginas web de los colegios mayores.
- Nº folletos enviados.
- Nº expedientes facilitados por la Vicegerencia de Asuntos Académicos.
- Resultados sobre encuestas de satisfacción realizadas a los residentes.
- Comprobación cuatrimestral de adaptación de horarios de comedor.
- Limpieza en turnos de mañana, tarde y en domingos y festivos.



C.M.U. Pablo Serrano (Teruel)