

Índice

PROLOGO

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

I.- Datos identificativos

I.I.- Datos identificativos del COLEGIO MAYOR HERNANDO COLON de la Universidad de Sevilla.

I.II.- Misión del COLEGIO MAYOR HERNANDO COLON.

I.III. - Identificación de responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Cartera de Servicios.

I.IV.- Formas de colaboración y participación con el COLEGIO MAYOR HERNANDO COLON.

II.- Servicios prestados.

II.I.- Relación de servicios que presta el COLEGIO MAYOR HERNANDO COLON.

II.II.- Normativa reguladora de los servicios prestados por el COLEGIO MAYOR HERNANDO COLON de la Universidad de Sevilla.

III. Derechos de los clientes.

IV. Quejas, sugerencias y reclamaciones

IV.I. Quejas, sugerencias y reclamaciones

IV.II. Formas de presentación de las quejas y sugerencias.

IV.III. Tramitación.

V. Direcciones y formas de acceso.

V.I. Direcciones postal, telefónico y telemáticas.

V.II. Formas de acceso y transporte.

B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE.

I. Compromisos de calidad.

I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecido e indicadores.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO.

CARTERA DE SERVICIO COLEGIO MAYOR HERNANDO COLÓN

PROLOGO

La Cartera de Servicios del COLEGIO MAYOR HERNANDO COLON de la Universidad de Sevilla tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información relativa a los servicios que presta, sus compromisos de calidad, los sistemas de participación activa y otra información de interés que redundará en la mejora sistemática del servicio para los colegiales y personas usuarias de éste.

Como consecuencia de lo anterior, los responsables adoptarán las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Cartera sea aplicado por todos los profesionales del COLEGIO MAYOR HERNANDO COLON y para asegurar que se cumplen los compromisos recogidos en esta Cartera de Servicios.

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

I.- Datos identificativos

I.I.- Datos identificativos del COLEGIO MAYOR HERNANDO COLON de la Universidad de Sevilla.

El COLEGIO MAYOR HERNANDO COLON es un centro que depende funcionalmente del Servicio de Asistencia a la Comunidad Universitaria (SACU) de la Universidad de Sevilla.

I.II.- Misión del COLEGIO MAYOR HERNANDO COLON.

El COLEGIO MAYOR HERNANDO COLON de la Universidad de Sevilla presta servicio de formación integral a sus colegiales, en un clima de convivencia donde se favorece el ambiente de estudio, la adquisición y desarrollo de competencias personales y la puesta en práctica de valores como la libertad

responsable. Para ello ofrece un alojamiento confortable y de calidad que potencie una integración máxima de sus colegas durante su vida universitaria. Asimismo, el Colegio Mayor presta servicios de alojamiento a profesionales de distintas universidades.

I.III. - Identificación de responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Cartera de Servicios.

El Director, con la colaboración del grupo de mejora, es el responsable de la elaboración y actualización de la Cartera de Servicios. La gestión y seguimiento de la presente Cartera de servicios corresponde al director del centro.

I.IV.- Formas de colaboración y participación con el COLEGIO MAYOR HERNANDO COLON.

Los usuarios del COLEGIO MAYOR HERNANDO COLON, pueden participar y colaborar en la mejora de la prestación de los servicios por medio de:

- En el caso de los colegas:
 - Su participación en los órganos de gobierno colegiados y unipersonales previstos en los estatutos del Centro.
 - Su participación en las comisiones que se constituyan para la gestión de determinadas actividades del Centro
 - Expresando sus opiniones y sugerencias en las distintas encuestas que se realizan anualmente.
 - Accediendo al Sistema de Gestión de Sugerencias, Felicitaciones y Quejas establecido por el COLEGIO MAYOR HERNANDO COLÓN.
 - Canalizando a través de la oficina del Defensor Universitario aquellas cuestiones relacionadas con los derechos e intereses legítimos de los miembros de la comunidad universitaria, según lo establecido en el Estatuto de la Universidad de Sevilla y el reglamento del Defensor Universitario.
 - Expresando su opinión, queja o sugerencia directamente al Director del Centro.
 - Comunicando posibles incidencias a los profesionales de Conserjería, abierta durante todo el año las 24 horas del día.

- En el caso de los clientes del servicio de residencia:
 - Expresando sus opiniones y sugerencias en las encuestas que tienen a su disposición tanto en las habitaciones como en Conserjería.
 - Comunicando posibles necesidades o incidencias a los profesionales de Conserjería, abierta durante todo el año las 24 horas del día.
 - Expresando su opinión, queja o sugerencia directamente al Director del Centro.Accediendo al Sistema de Gestión de Sugerencias, Felicitaciones y Quejas establecido por el COLEGIO MAYOR HERNANDO COLÓN.

En todo caso, por medio de las direcciones de correo electrónico incluidas en la WEB del Centro.

II.- Servicios prestados.

II.I.- Relación de servicios que presta el COLEGIO MAYOR HERNANDO COLON.

- Servicios de residencia a estudiantes universitarios y profesionales de universidades.
- Servicios de restauración a estudiantes universitarios y profesionales de universidades
- Formación integral para los colegiales a través del desarrollo de competencias.

II.II.- Normativa reguladora de los servicios prestados por el COLEGIO MAYOR HERNANDO COLON de la Universidad de Sevilla.

- Constitución Española, de 27 de diciembre de 1978.
- Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo, de Reforma del Estatuto de Autonomía de Andalucía.
- Estatuto de la Universidad de Sevilla.
- Reglamento Europeo General de Protección de Datos, por el que se desarrolla la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que aprueba el texto refundido de la Ley de Estatuto Básico del Empleado Público.
- Acuerdo de Consejo de Gobierno de la US, de 20-12-17, por el que se aprueba el Reglamento de Colegios Mayores y Residencias Universitarias.

III. Derechos de los clientes.

De acuerdo con lo dispuesto en la ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, los clientes tienen derecho, entre otros, a:

- 1.- Ser tratados con el debido respeto y consideración.

- 2.- Recibir información de interés general y específico en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este centro de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
- 3.- Ser objeto de una atención directa y personalizada.
- 4.- Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
- 5.- Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
- 6.- Conocer la identidad de los responsables y de los profesionales funcionarios que tramitan los procedimientos en que sean parte.

Además, se garantiza:

- 7.- La igualdad de oportunidades y el acceso a todos los servicios a las personas con discapacidad, mediante el establecimiento de mecanismos y alternativas técnicas que hagan accesibles los sistemas de comunicación y señalización.
- 8.- La confidencialidad en la información de carácter personal, garantizando el derecho a la privacidad, así como a la rectificación o cancelación de los datos inexactos o incompletos.
- 9.- La posibilidad de conocer en cualquier momento el estado de la tramitación de las solicitudes en las que se tenga la condición de interesado.
- 10.- El derecho a ser informados de los resultados de las encuestas, evaluaciones y mejoras alcanzadas.

IV. Quejas, sugerencias y reclamaciones

IV.I. Quejas, sugerencias y reclamaciones

- 1.- Los usuarios del COLEGIO MAYOR HERNANDO COLÓN, tienen reconocido su derecho a formular quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios prestados que le son de su competencia.

2.- Los sistemas de Quejas y Sugerencias son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con el COLEGIO MAYOR HERNANDO COLON en particular y en general con la Universidad de Sevilla, ya que pueden presentar las quejas oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

IV.II. Formas de presentación de las quejas y sugerencias.

Quienes pretendan formalizar una queja, reclamación, sugerencia o felicitación, deberán formalizarlas a través del sistema de gestión de sugerencias, felicitaciones y quejas que tiene establecido el COLEGIO MAYOR HERNANDO COLÓN.

IV.III. Tramitación.

Una vez recibida la sugerencia, felicitación, queja o reclamación, el Director del COLEGIO MAYOR HERNANDO COLON notificará al interesado la recepción de la misma en un plazo máximo de 2 días hábiles. En un plazo máximo de 10 días hábiles, se notificará al interesado las actuaciones realizadas y las medidas en su caso adoptadas.

V. Direcciones y formas de acceso.

V.I. Direcciones postal, telefónico y telemáticas.

Para contactar con los distintos Servicios del COLEGIO MAYOR HERNANDO COLON las personas interesadas podrán dirigirse a:

C/ Sor Gregoria de Santa Teresa, nº 20

41012-Sevilla.

Correo electrónico: cmhcolon@us.es ; cmsecre@us.es

Web: www.cmhernandocolon.us.es

V.II. Formas de acceso y transporte.

1.-Mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

Líneas 2, 3, 6 y 34

2.- Plano de situación

<https://maps.google.es/maps?f=q&source=embed&hl=es&geocode=&q=Colegio+Mayor+Hernando+Colon,+Sevilla&sl=37.36337,-5.98772&sspn=0.006685,0.009645&ie=UTF8&hq=Colegio+Mayor+Hernando+Colon,&hnear=Sevilla&cid=15422328749021054883&t=m&ll=37.363336,-5.986433&spn=0.023876,0.02017&z=14>

B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE.

I. Compromisos de calidad.

I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecido e indicadores.

La relación de los servicios expuestos por el COLEGIO MAYOR HERNANDO COLON recogidos en esta Carta de Servicios, se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

SERVICIO	CLIENTES	COMPROMISOS MÍNIMOS DE CALIDAD	INDICADOR
Servicio de residencia	Colegiales	Resolver el 80% de las averías en menos de 24 horas	% averías resueltas en menos de 24 h.
		Cumplir el 90% del plan mantenimiento preventivo	% plan mantenimiento Preventivo ejecutado
		Celebrar anualmente elecciones del Consejo Colegial por sufragio universal	Sí/No
		Participación de los Colegiales en la confección de los menús mensuales.	Reuniones mensuales colegiales y responsable servicio de comedor

		Servicio de recepción las 24 horas el 100% de los días que el centro está abierto	% días con recepción las 24 horas
		Disponer de pensión completa el 100% de los días de apertura del Colegio	% días con pensión completa
		Disponer de aire acondicionado y teléfono en todas las habitaciones	% habitaciones con teléfono y AA
		Posibilitar el acceso a INTERNET vía WIFI en todo el colegio	% zonas con acceso
		Limpiar diariamente las habitaciones, incluyendo el arreglo de cama, excepto domingos y festivos.	% días limpieza sobre total
		Disponer de 26 plazas de aparcamiento gratuitas para coches	Nº de plazas disponibles
		No registrar desviación alguna en los controles bacteriológicos mensuales	Nº de desviaciones registradas
		Abrir las 24 horas las salas de estudio del centro.	Nº de horas al día que permanecen abiertas
		Disponer de merienda todos los días	Seguimiento contrato comedor
		Disponer en los almuerzos y cenas de 2 primeros y dos segundos platos	Seguimiento contrato comedor
Servicio de residencia	Profesión. de universidades	Responder al 95% de las reservas de alojamiento en menos de 24 horas	% reservas respondidas en menos de 24 h.
		Posibilitar el acceso a INTERNET vía WIFI en todo el colegio	100%
		Disponer un puesto fijo de acceso a INTERNET	Nº de puestos fijos
Servicio de Formación Integral	Colegiales	Diseño de actividades formativas para el desarrollo de competencias de los colegiales.	% seguimiento avance de las comisiones
Gestión		Publicar anualmente la Memoria de Actividades y Resultados	Sí/No

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO.

I. Horarios y otros datos de interés.

I.I. Horarios de atención al público

Recepción: De lunes a domingo- 24 horas

Teléfonos. - 954556800- 954296799 email: cmhcolon@us.es

Secretaria: De lunes a viernes de de 08:30 h a 13:30 h. (durante los meses de julio y agosto de 09:00h a 14:00h

Teléfonos.- 954556802- 954557447 email: cmsecre@us.es ; cmreserva@us.es

Web: www.cmhernandocolon.us.es