

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	<b>Título: Carta de Servicios</b>  <b>Servicio/Unidad: Servicio de Alojamiento</b>	<b>Fecha:</b> 30/10/2009 <b>Edición:</b> 00
		<b>COD:</b> ALO-CS <b>COPIA AUTORIZADA</b>
		<b>Aprobado por:</b> Consejo de Gobierno

## CARTA DE SERVICIOS

### SERVICIO DE ALOJAMIENTO

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Servicio de Alojamiento	Grupo de Mejora	Consejo de Gobierno
Fecha: 22/10/2009	Fecha: 22/10/2009	Fecha: 30/10/2009

<b>Edición</b>	<b>Fecha modificación</b>	<b>Motivo de la modificación</b>
00	22/10/2009	Edición Inicial del Proceso

 UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	<b>Título: Carta de Servicios</b>	<b>Fecha:</b> 30/10/2009 <b>Edición:</b> 00
	<b>Servicio/Unidad: Servicio de Alojamiento</b>	<b>COD:</b> ALO-CS <b>COPIA AUTORIZADA</b>
		<b>Aprobado por:</b> Consejo de Gobierno

## ÍNDICE

1.- PRÓLOGO .....	3
2.- INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL. ....	3
2.1- MISIÓN Y VISIÓN. ....	3
2.2.- DATOS IDENTIFICATIVOS .....	4
2.3- ENUMERACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA Y DE LOS PRINCIPALES PROCEDIMIENTOS QUE SE TRAMITAN POR EL MISMO. .....	4
2.4.- DERECHOS CONCRETOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS. ....	7
2.5.- FÓRMULAS DE COLABORACIÓN O PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIO. ....	7
2.6.- RELACIÓN SUCINTA Y ACTUALIZADA DE LA NORMATIVA REGULADORA DE LAS PRINCIPALES PRESTACIONES Y SERVICIOS. 7	
2.7.- DISPONIBILIDAD Y ACCESO AL SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA. ....	8
2.8.- ACCESO Y TRANSPORTE.....	8
3.- INFORMACIÓN DERIVADA DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD Y LA NORMATIVA APLICABLE. ....	10
3.1.- FECHAS Y HORARIOS DE FUNCIONAMIENTO COLEGIO MAYOR Y RESIDENCIAS.....	10
3.2.- INSTALACIONES DEL COLEGIO MAYOR NUESTRA SRA. DE LA ASUNCIÓN .....	10
3.3.- PARTICIPACIÓN DE LOS COLEGIALES EN EL COLEGIO MAYOR. .....	11
3.4.- PARTICIPACIÓN EN LAS RESIDENCIAS LUCANO Y BELMEZ ..	11
3.5.- AYUDAS AL ESTUDIO .....	11
3.6.- COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES. ....	12

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	<b>Título: Carta de Servicios</b>  <b>Servicio/Unidad: Servicio de Alojamiento</b>	<b>Fecha:</b> 30/10/2009 <b>Edición:</b> 00
		<b>COD:</b> ALO-CS <b>COPIA AUTORIZADA</b>
		<b>Aprobado por:</b> Consejo de Gobierno

## 1.- PRÓLOGO

El Servicio de Alojamiento como tal, se crea con fecha 04-11-1998, si bien, está formado por el Colegio Mayor y Residencias que están reconocidas en fechas muy anteriores.

Dicho Servicio lo componen:

- Colegio Mayor Universitario Ntra. Sra. de la Asunción (reconocido por O. M. de 3 de noviembre de 1976 BOE de 20 de noviembre) con una capacidad de 296 plazas.
- Residencia Universitaria de Belmez, con una capacidad de 36 plazas. Se encuentra ubicada en el pueblo de Belmez (Córdoba).
- Residencia Universitaria Lucano, con una capacidad de 222 plazas. Ubicada en el Campus Universitario de Rabanales.

## 2.- INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL.

### 2.1- MISIÓN Y VISIÓN.

#### MISIÓN

La misión del Servicio de Alojamiento de la Universidad de Córdoba es servir a la comunidad universitaria ofreciendo a sus estudiantes, profesorado y personal de administración residencia y otros servicios complementarios de calidad, orientados a la demanda social, facilitando el estudio y contribuyendo al desarrollo personal, social y cultural.

#### VISIÓN

El Servicio de Alojamiento persigue constituirse en un centro de referencia para otras instituciones facilitando para ello a sus usuarios (universitarios, entidades y público en general) prestaciones de calidad en todos aquellos servicios que le sean demandados por la sociedad, con especial atención al desarrollo de sistemas de ayudas y becas que permitan el acceso a aquellas personas que carezcan de suficientes recursos económicos para ello.

 UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	<b>Título: Carta de Servicios</b>	<b>Fecha:</b> 30/10/2009 <b>Edición:</b> 00
	<b>Servicio/Unidad: Servicio de Alojamiento</b>	<b>COD:</b> ALO-CS <b>COPIA AUTORIZADA</b>
		<b>Aprobado por:</b> Consejo de Gobierno

## 2.2.- DATOS IDENTIFICATIVOS

El Servicio de Alojamiento está adscrito al Vicerrectorado de Estudiantes y Cultura.

## 2.3- ENUMERACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA Y DE LOS PRINCIPALES PROCEDIMIENTOS QUE SE TRAMITAN POR EL MISMO.

### CARTERA DE SERVICIOS

Residencia durante el curso académico: Alojamiento en los tres Centros y manutención solamente en el Colegio Mayor Universitario Nuestra Señora de la Asunción.

### **Colegiales y Residentes.**

Estancias ocasionales en las habitaciones de protocolo y apartamentos universitarios del Colegio Mayor Nuestra Señora de la Asunción:

- Profesores universitarios, investigadores o PAS pertenecientes a otras Universidades nacionales o extranjeras, profesores o PAS de la Universidad de Córdoba que lleven menos de un año prestando servicios a la misma.
- Invitados de la Universidad para realizar funciones relacionadas con las actividades de la Institución.
- Profesores o PAS de la Universidad de Córdoba que lleven menos de un año prestando servicios en la misma.

### **Residencia en período no lectivo (Julio y Septiembre)**

- Estancias de grupos
- Congresos universitarios
- Alojamiento de estudiantes universitarios durante las fechas de los exámenes de Julio y Septiembre.

 UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	<b>Título: Carta de Servicios</b>	<b>Fecha:</b> 30/10/2009 <b>Edición:</b> 00
	<b>Servicio/Unidad: Servicio de Alojamiento</b>	<b>COD:</b> ALO-CS <b>COPIA AUTORIZADA</b>
		<b>Aprobado por:</b> Consejo de Gobierno

## Uso de Instalaciones

- Uso de instalaciones deportivas, tanto por parte de Colegiales como de Profesores, Pas y Estudiantes de la Universidad de Córdoba.
- Uso de Aulas y Salón de Actos.

## OTROS SERVICIOS

### Colegio Mayor Nuestra Señora de la Asunción

- **Comedor Universitario:** El modelo de comedor es en régimen de autoservicio, para uso de colegiales y Comunidad Universitaria.
- **Habitaciones:**
  - o Limpieza de habitaciones (2 veces por semana).
  - o Se facilita la ropa de cama y toallas así su lavado.
- **Servicio de recepción:** Abierto las 24 horas del día.
- **Lavandería:** equipada con lavadoras y secadoras que funcionan mediante fichas.
- **Biblioteca, videoteca y prensa**
- **Servicio telefónico**
- **Servicio informático e Internet: salas de informática.**
- **Red inalámbrica. Wifi**
- **Botiquín:** provisto de útiles y medicamentos para una primera cura, a la que tendrán acceso todos los residentes en caso de urgencia.
- **Máquinas expendedoras**

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	<b>Título: Carta de Servicios</b>  <b>Servicio/Unidad: Servicio de Alojamiento</b>	<b>Fecha:</b> 30/10/2009 <b>Edición:</b> 00
		<b>COD:</b> ALO-CS <b>COPIA AUTORIZADA</b>
		<b>Aprobado por:</b> Consejo de Gobierno

- **Actividades:** a lo largo del curso se programan diversas actividades culturales, deportivas y de ocio de forma gratuita o subvencionada para los colegiales:
  - o Cursos (fotografía, informática, radio...)
  - o Campeonatos deportivos
  - o Cine club
  - o Reserva de instalaciones deportivas
  - o Otras actividades
- Actividades organizadas por el Colegio Mayor y dirigidas a toda la comunidad universitaria.

### **Residencia Universitaria Lucano**

- **Servicio de recepción.** Abierta las 24 horas del día.
- **Lavandería:** equipada con lavadoras y secadoras que funcionan mediante fichas.
- **Servicio telefónico.**
- **Servicio informático e Internet.**
- **Red inalámbrica.** Wifi
- **Máquinas expendedoras.**

### **Residencia Universitaria de Belmez**

- **Lavandería** equipada con lavadoras y secadoras que funcionan mediante fichas.
- **Red inalámbrica.** Wifi

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	<b>Título: Carta de Servicios</b>  <b>Servicio/Unidad: Servicio de Alojamiento</b>	<b>Fecha:</b> 30/10/2009 <b>Edición:</b> 00
		<b>COD:</b> ALO-CS <b>COPIA AUTORIZADA</b>
		<b>Aprobado por:</b> Consejo de Gobierno

## 2.4.- DERECHOS CONCRETOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS.

### **Son derechos de los usuarios:**

- Ser tratado con el debido respeto y consideración.
- Recibir información de los procedimientos que les afecten, tramitados por este Servicio.
- Ser objeto de una atención directa y personalizada.
- Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
- Recibir una información administrativa dentro de la más estricta confidencialidad.

### **Son deberes de los usuarios:**

- Cumplir las normas de expresadas en el Estatuto y Régimen Internos.
- Hacer un buen uso de las instalaciones
- Mantener un trato correcto con los Colegiales y Residentes.
- Un trato correcto con el personal que presta servicio en el Servicio de Alojamiento.

## 2.5.- FÓRMULAS DE COLABORACIÓN O PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIO.

- Encuesta anual del grado de satisfacción de los distintos servicios.
- Propuestas de mejoras.
- Buzón de sugerencias durante el curso.

## 2.6.- RELACIÓN SUCINTA Y ACTUALIZADA DE LA NORMATIVA REGULADORA DE LAS PRINCIPALES PRESTACIONES Y SERVICIOS.

### NORMATIVA

- Ley Orgánica de Universidades.
- Estatutos de la Universidad de Córdoba.

 UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	<b>Título: Carta de Servicios</b>	<b>Fecha:</b> 30/10/2009 <b>Edición:</b> 00
	<b>Servicio/Unidad: Servicio de Alojamiento</b>	<b>COD:</b> ALO-CS <b>COPIA AUTORIZADA</b>
		<b>Aprobado por:</b> Consejo de Gobierno

- Estatutos del Servicio de Alojamiento.
- Normativa de Régimen Interno del Colegio Mayor.
- Normativa de Régimen Interno de las Residencias.

## 2.7.- DISPONIBILIDAD Y ACCESO AL SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA.

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán hacerlo a través de la web principal de la Universidad, pagina de la Unidad de la Calidad [www.uco.es/organizacion/buzones/buzones.php](http://www.uco.es/organizacion/buzones/buzones.php) o desde cualquier otro enlace activado.

## 2.8.- ACCESO Y TRANSPORTE

- **Colegio Mayor Universitario "Ntra. Sra. de la Asunción"**.

Dirección: Avda. Menéndez Pidal, s/n

14004 CÓRDOBA

Tfno: 957-21.81.52

Fax: 957-21.81.49

e-mail: [alojamiento@uco.es](mailto:alojamiento@uco.es)

Página web: [www.uco.es/organiza/servicios/aloja](http://www.uco.es/organiza/servicios/aloja)



 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	<b>Título: Carta de Servicios</b>	<b>Fecha:</b> 30/10/2009 <b>Edición:</b> 00
	<b>Servicio/Unidad: Servicio de Alojamiento</b>	<b>COD:</b> ALO-CS <b>COPIA AUTORIZADA</b>
		<b>Aprobado por:</b> Consejo de Gobierno

- **Residencia Universitaria "Lucano"**

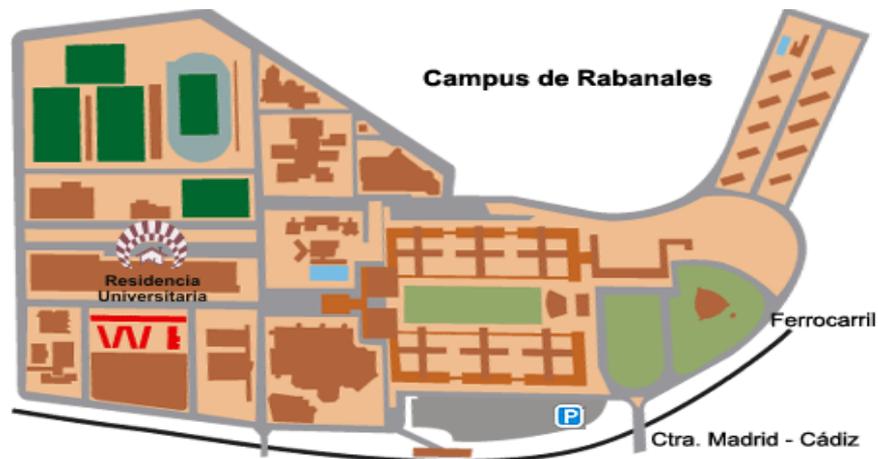
Dirección: Campus de Rabanales  
Ctra. Madrid-Cádiz, Km. 396  
14071 CÓRDOBA

Tfno: 957-21.81.52

Fax: 957-21.81.49

e-mail: [alojamiento@uco.es](mailto:alojamiento@uco.es)

Página Web: [www.uco.es/organiza/servicios/aloja](http://www.uco.es/organiza/servicios/aloja)



- **Residencia Universitaria de Belmez**

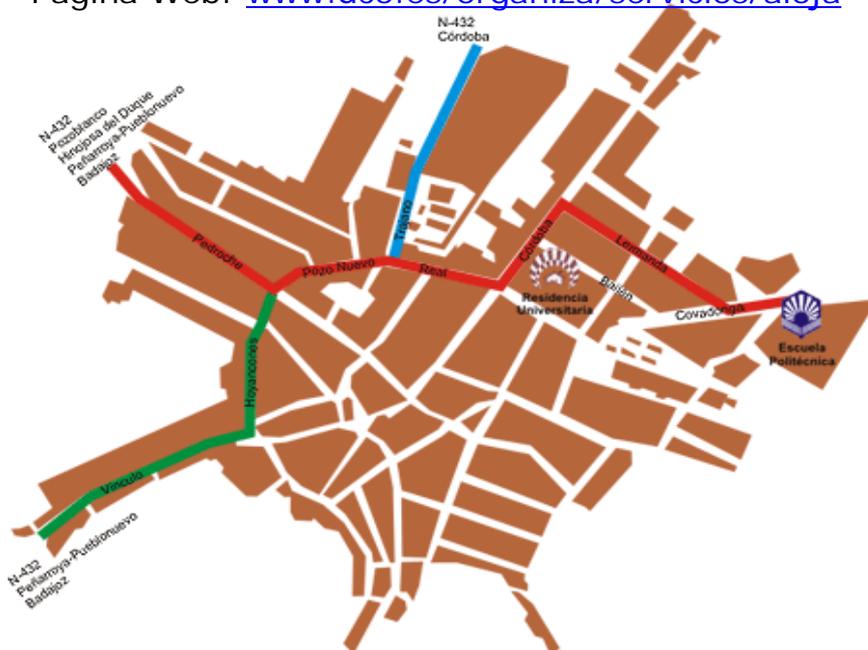
Dirección: c/ Bailén, s/n  
14240 BELMEZ (Córdoba)

Tfno: 957-21.81.52

Fax: 957-21.81.49

e-mail: [alojamiento@uco.es](mailto:alojamiento@uco.es)

Página Web: [www.uco.es/organiza/servicios/aloja](http://www.uco.es/organiza/servicios/aloja)



 UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	<b>Título: Carta de Servicios</b>	<b>Fecha:</b> 30/10/2009 <b>Edición:</b> 00
	<b>Servicio/Unidad: Servicio de Alojamiento</b>	<b>COD:</b> ALO-CS <b>COPIA AUTORIZADA</b>
		<b>Aprobado por:</b> Consejo de Gobierno

### 3.- INFORMACIÓN DERIVADA DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD Y LA NORMATIVA APLICABLE.

#### 3.1.- FECHAS Y HORARIOS DE FUNCIONAMIENTO COLEGIO MAYOR Y RESIDENCIAS

Dirección: De 9 a 14 horas

Horario de atención al público: Administración: de

Secretaría: Lunes a Viernes

- **Para colegiales y residentes en periodo lectivo:** desde las 12,00 horas del día anterior al inicio del curso académico en la Universidad de Córdoba hasta las 12,00 horas del día 1 de julio, excluidas las vacaciones de Navidad y Semana Santa.
- **Para colegiales y residentes, previa petición, posibilidad de estancia en fechas de exámenes** de las convocatorias de Julio y Septiembre.

#### 3.2.- INSTALACIONES DEL COLEGIO MAYOR NUESTRA SRA. DE LA ASUNCIÓN

- Comedor
- Cafetería
- Biblioteca
- Sala de Informática
- Gimnasio
- Pista de Tenis
- Pista de Padel
- Piscina
- Salas de Televisión y Vídeo
- Salas de Estudio
- Mesas de ping pong

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	<b>Título: Carta de Servicios</b>  <b>Servicio/Unidad: Servicio de Alojamiento</b>	<b>Fecha:</b> 30/10/2009 <b>Edición:</b> 00
		<b>COD:</b> ALO-CS <b>COPIA AUTORIZADA</b>
		<b>Aprobado por:</b> Consejo de Gobierno

### 3.3.- PARTICIPACIÓN DE LOS COLEGIALES EN EL COLEGIO MAYOR.

- Consejo de Dirección Colegial
- Capítulo Colegial
- Comisiones
- Aulas de actividades

### 3.4.- PARTICIPACIÓN EN LAS RESIDENCIAS LUCANO Y BELMEZ

- Consejo de Dirección de la Residencia

### 3.5.- AYUDAS AL ESTUDIO

Los residentes en el Colegio Mayor pueden beneficiarse de ayudas al estudio como se refleja cada curso en el Régimen Económico, Normas de Inscripción y Condiciones de Estancia. Consisten en una reducción de la cuota establecida.

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	<b>Título: Carta de Servicios</b>	<b>Fecha:</b> 30/10/2009 <b>Edición:</b> 00
	<b>Servicio/Unidad: Servicio de Alojamiento</b>	<b>COD:</b> ALO-CS <b>COPIA AUTORIZADA</b>
		<b>Aprobado por:</b> Consejo de Gobierno

### 3.6.- COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES.

<b>COMPROMISOS DE CALIDAD</b>	<b>INDICADORES</b>
<p>Adaptar los períodos de admisión en Colegio Mayor y en las Residencias a los de los Centros de la Universidad.</p> <p>Para los alumnos de nuevo ingreso en el Colegio Mayor deberán estar matriculados para poder obtener una plaza.</p> <p>Las Residencias publicarán una 2ª Convocatoria solamente en el caso en que hayan quedado plazas libres en la 1ª.</p>	<p>Se establecerán los plazos de la admisión en los Colegios Mayores y Residencias en una 1ª Convocatoria para los antiguos residentes.</p> <p>Para cubrir las plazas resultantes en el Colegio Mayor, será requisito imprescindible estar matriculado en la Universidad de Córdoba.</p> <p>El resto de las plazas en las Residencias serán cubiertas en una 2ª Convocatoria.</p>
<p>Contestar a dudas, quejas, reclamaciones y sugerencias planteadas sobre cualquier tema relacionado con el Colegio Mayor y Residencias.</p>	<p>Número de días de respuesta a las cuestiones planteadas.</p>
<p>Facilitar información general desde la Recepción y Administración por todos los medios (presencial, telefónico, correo ordinario y electrónico).</p>	<p>Número de consultas mensuales atendidas personalmente, por teléfono, correo ordinario y electrónico.</p>
<p>Ampliar y mantener actualizada la información en la Web de la Universidad.</p>	<p>Comprobación mensual de la actualización de la Página Web del Colegio Mayor y Residencias.</p>
<p>Enviar folletos informativos (con procedimiento de admisión y normas del Colegio Mayor y Residencias a todos los Centros.</p>	<p>Número de folletos enviados.</p>
<p>Simplificar y agilizar los trámites de admisión y renovación, obteniendo los datos académicos de los Colegiales y Residentes a través del Vicerrectorado de Estudiantes y Cultura.</p>	<p>Número de expedientes facilitado por el Vicerrectorado de Estudiantes y Cultura.</p>

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	<b>Título: Carta de Servicios</b>  <b>Servicio/Unidad: Servicio de Alojamiento</b>	<b>Fecha:</b> 30/10/2009 <b>Edición:</b> 00
		<b>COD:</b> ALO-CS <b>COPIA AUTORIZADA</b>
		<b>Aprobado por:</b> Consejo de Gobierno

Realización anual de una encuesta para medir el grado de satisfacción de los servicios que se prestan.	Encuesta realizada: Sí/No
Mejora del servicio de limpieza.	Limpieza de habitaciones en Colegio Mayor (2 días en semana). Cambio de mudas de cama (1 vez en semana).
Habitaciones de Protocolo. Apartamentos.	Número de solicitudes mensuales.