

MANUAL DE SERVICIOS

¡Bienvenido!

Hemos hecho este Manual, para darte algunas informaciones útiles sobre los servicios prestados por el Colegio Mayor Universitario Brasileño de la “Casa do Brasil” en Madrid. Al darte la bienvenida, deseamos que tengas una buena estancia y una perfecta convivencia con todos los que aquí residimos y trabajamos.

La Dirección, su cuerpo administrativo y sus funcionarios te desean éxito en tu vida profesional, así como en tu vida personal.

Para que tu estancia sea lo más provechosa posible, te aconsejamos leas con atención este Manual y, en caso de duda, te dirijas a la Administración del Colegio, que tendrá el gusto en ampliarte informaciones.

Tu Compromiso

En el momento de tu admisión en este Colegio Mayor, has asumido tácitamente con nosotros y tus compañeros residentes, una serie de compromisos específicos, reflejados en el Reglamento Interno, en el Código de Conducta Ética y en este Manual. Por ello, caso desee residir en nuestro Colegio, firme en la hoja “Pedido de Matrícula” que esta de acuerdo con los mismos.

Rogamos tengas una especial atención para los Capítulos correspondientes a tus Derechos y Deberes que figuran en el Reglamento Interno, y leas con detenimiento el Código de Conducta Ética, cuyo contenido no solamente es una declaración de principios e intenciones, sino un documento con algunas reglas básicas para una mejor convivencia con tus compañeros, con los empleados y con la Dirección que se responsabilizan por el buen funcionamiento y éxito de esta Casa que ahora también es tuya.

Estructura y Organización

El Colegio Mayor Brasileño está dirigido por un Director presentado por el Gobierno brasileño al Magnífico y Excelentísimo Rector de la Universidad Complutense y por este nombrado, permaneciendo en su puesto el tiempo que disponga de la confianza de su Gobierno. En la Administración, existe un Jefe de Administración y un Jefe de Negociado responsable de los Servicios de la Secretaría.

También, integran la plantilla, los Encargados de Mantenimiento, responsable de reparar y hacer los arreglos necesarios, además de Cocineros que preparan el menú y las comidas de los residentes y de los servidores.

Tenemos también una empresa que cuida del jardín y de la conservación externa de la Casa, responsable del mantenimiento de las zonas verdes, los patios y los jardines. Hay también una Consejería, donde se turnan los responsables de la recepción, de los teléfonos y de notificar los arreglos solicitados por los residentes.

Como ves, la plantilla es pequeña, pero hacemos lo mejor para atender esta institución sin fines lucrativos, sin agravar los costes y atender los 124 apartamentos que posee.

Ahora que ya conoces nuestra estructura, ya sabes a quien dirigirte cuando necesites cualquier cosa relacionada con el funcionamiento del Colegio. Además, encontrarás una relación de los directivos y administradores, con sus respectivos nombres y teléfonos.

Solicitud de Reparaciones

Cualquier reparación que sea necesaria en tu habitación ó en las zonas comunes, deberás solicitarla en la portería, donde encontrarás un formulario

denominado “Orden de Trabajo de Mantenimiento” que estará siempre a tu disposición. Si se trata de pequeños arreglos que no necesiten la adquisición de material, estos podrán ser arreglados en un plazo máximo de 24 a 48 horas. Si eso no ocurre, deberás dirigirte al Jefe de Administración, indicando la fecha de tu solicitud.

En el Libro de Incidencias podrás, personalmente, anotar cualquiera reclamación, pues éste es diariamente revisado por el Director, que tomarán conocimiento de tu queja con relación a los servicios del Colegio. Acuérdate que la reclamación es la descripción de los hechos, sin necesidad de recomendaciones o consejos respecto las providencias a adoptar por la Dirección o la Secretaría.

Caso tengas problemas con la limpieza de tu habitación ó con el lavado de tu ropa, deberás hacer lo mismo, apuntando las observaciones en el mencionado Libro.

Tus Representantes

Estructura del Colegio contamos también con un Consejo de Colegiales Mayores que te representan ante la Dirección y la Administración, en lo referente a asuntos y reivindicaciones de interés colectivo. El Consejo se compone de miembros, elegidos por los residentes que se reúnen con el Director del Colegio.

Las elecciones se realizan a solicitud del Consejo. El voto no es obligatorio, pero para que una administración sea eficaz y activa es necesaria la colaboración y el interés de todos. Por eso, si deseas mantener este sistema, debes colaborar con el Consejo de Colegiales Mayores, no solo con tu voto, sino también candidatándote a una de las plazas, al abrirse el plazo de inscripciones. Para ello, solo es necesario apuntar tu nombre, el número de tu habitación y tus datos en el tablón de anuncios.

Sala de Lectura

Tenemos en el Colegio una Sala de Lectura, donde diariamente colocamos a la disposición de los interesados, cinco periódicos españoles y, cuando es posible, periódicos brasileños, y la sinopse de la prensa brasileña.

No te olvides que los periódicos están a disposición de todos, pero es imposible suministrar uno para cada residente. Por eso, te rogamos que no recortes ni escribas en estos ejemplares.

Salas de Televisión

La Casa dispone de tres salas de televisión para uso colectivo, dos de las cuales están destinadas, los fines de semana, a la reproducciones de vídeos y una a la reproducción de DVD. Adjunto, encontrarás el reglamento para la utilización de estas salas.

Horario de las Comidas

El servicio de comedor se ofrece para el desayuno, comida y cena, de lunes a sábado, permaneciendo cerrado los domingos. Funciona con el sistema de “self-service”. En él, hay un sitio específico para guardar individualmente cosas que desee utilizar en las comidas, no siendo permitido poner comidas como pueden ser frutas o yogur.

También se encuentra a la disposición de los residentes un horno de microondas para aquellos que deseen calentar su comida, y una tostadora para uso en el desayuno. Por razones materiales, este Colegio no puede aceptar residentes con regímenes o que tengan un horario especial.

Los horarios son:

Desayuno: de las 7,00 a las 10 horas de lunes a viernes y de las 8 a las 11 horas, en los sábados;

Comida: de las 14 a las 15,15 horas, de lunes a sábado;

Cena: de las 21,30 a las 22,30 de lunes a viernes y de 21 a las 22 horas, en los sábados.

Cafetería

El servicio de la cafetería del Colegio ha sido concertado con un concesionario. Abre todos los días de las 10:30 a las 23 horas y sus precios están aprobados por la Dirección del Colegio, cuya lista debe estar fijada en lugar visible, para cualquier reclamación.

Los domingos la cafetería ofrece comidas ligeras a precios autorizados por la Dirección.

Como en la cafetería no hay servicio de mesa, se pueden hacer los pedidos en la barra y disfrutar de ellos confortablemente sentado en las sillas y en las mesas que se encuentran en el "hall" cerca de la misma. Pero es tu obligación devolver los vasos, tazas o botellas a la barra.

Sala de Estudio Colectivo

En nuestro Colegio funciona una Sala de Estudios, donde encontrarás mesas individuales, destinadas a todos los residentes. Como no contamos con mesas particulares para cada uno, no debes dejar sobre las mesas, libros, papeles u objetos personales. El material de estudio no podrá servir como reserva de sitio. Cuando tengas que salir, pon tus libros, apuntes, etc., en la estantería que tiene esta finalidad.

Como en todo país civilizado, la Biblioteca no está permitido fumar, y el silencio es fundamental.

Esta sala está climatizada, con calefacción en el invierno y aire condicionado en el verano.

Servicio Religioso

En el patio externo del Colegio, existe una capilla, donde los domingos, se oficia la santa misa por el Asistente Religioso de la Casa, el Fraile Dominicó Don José Luis Cancelo, Profesor de Filosofía que presta asistencia religiosa a los residentes. La celebración es siempre a las 13:30 horas, anunciándose los cambios en el Tablón de Anuncios.

Lavado de Ropas

Además del cambio semanal de ropas de cama y baño, el Colegio también efectúa el lavado y el planchado de una cantidad previamente fijada de las ropas de los residentes, en lavadoras automáticas. Por este motivo, se recomienda a los residentes que no envíen al Lavadero ropas que no puedan ser lavadas en este sistema. Pedimos también una especial atención para que las ropas que se encuentren muy usadas no sean entregadas al Lavadero, ya que el Colegio no se responsabiliza por los desperfectos que son inevitables en ropas en este estado.

La ropa, para ser lavada, debe ser entregada en bolsas, los miércoles, para el Bloque A y los lunes para los Bloque B y C, salvo problemas imprevistos, será devuelta los viernes y jueves respectivamente.

Como es imposible mantener el servicio de Lavadero en ciertas fechas, como en Navidad y la Semana Santa, no habrá tales servicios en estos festivos.

Deporte

El Colegio no posee pistas de deportes, ya que, al constituirse, se localizó cerca del Polideportivo de la Universidad Complutense, cuyas instalaciones están a disposición, gratuitamente, de todas las unidades universitarias, menos las pistas de tenis que se alquilan para quienes lo deseen.

El Colegio también dispone, en la planta baja del Pabellón de los empleados, en el edificio anexo, de gimnasio completo para la práctica de ejercicios físicos, que puede ser utilizado por todos los residentes, de las 09 a las 22:30 hs.

Utilización de las Habitaciones

El Colegio desea que todos los residentes convivan en perfecta armonía. La vida en común puede ser muy agradable, pero puede también producir aislamiento, angustia y soledad, si no se respeta la individualidad y privacidad de cada estudiante, según sus intereses intelectuales, académicos y profesionales.

Por eso, entendemos que las habitaciones individuales son el hábitaculo de esa privacidad y reflejan la personalidad de cada uno. Por ello, tenemos interés en que haya, en cada habitación, la comodidad necesaria e indispensable para las horas de estudios, descanso y reposo.

Existen dos reglas fundamentales para que haya armonía entre la vida en común y la privacidad necesaria.

La primera es respetar el silencio en los pasillos y escaleras de los bloques residenciales durante el día y principalmente por la noche, procurando no hacer ruido alguno a partir de las 23 a las 9 horas. La segunda es que, como consideramos las habitaciones de los residentes como un refugio donde uno tiene su verdadera privacidad, es normal que cada uno las adapte de acuerdo con sus necesidades, pero rogamos que no dañen la pintura, las paredes y las instalaciones.

Rogamos que no utilicen aparatos eléctricos sin antes solicitar la pertinente autorización de la Administración, por el riesgo que nuestra red eléctrica, pueda sufrir.

También pedimos que no coloques grapas o tornillos en las paredes, puertas y armarios. Puedes tener flores ó plantas en tu habitación. Solo pedimos que no sean colocadas en las ventanas, pues podría ser causa de riesgo para las personas que pasan por el exterior del Colegio.

Teléfono y Facsímile

El teléfono público está localizado junto a la Portería y en la entrada principal.

En el caso no te encuentres en la habitación, te avisarán por megafonía. Si estás ausente, la telefonista tomará nota del recado y lo dejará en tu buzón.

Todas las habitaciones disponen de teléfonos con buzón de voz, cuyas instrucciones de uso están en anexo.

Además de este servicio, el Colegio dispone de un facsímile (915 435 188), por el que podrás recibir mensajes y, en caso de urgencia, mediante el pago de la correspondiente tarifa, enviar tu correspondencia.

Reproducción de Documentos

En el pasillo de la planta baja junto a los ascensores, encontrarás una fotocopidora que está a tu disposición las 24 horas, que funciona con tarjetas que se pueden adquirir en la secretaria del colegio.

Urgencias y Emergencias

El Colegio exige el seguro-salud de sus residentes, para caso de enfermedad e imprevistos. En el formulario de inscripción, debe de ir indicado el nombre de las personas que deben de ser avisadas en casos de urgencia.

Si el residente padece algún proceso de enfermedad transitoria (gripe, indisposiciones, etc.) que no requiera su internamiento, el Colegio procurará facilitarle el confort necesario para su restablecimiento, permitiéndole, incluso, y como una excepción, hacer sus refecciones en la habitación.

Los casos graves, deben de ser comunicados a la Administración, para poder tomar las debidas providencias. El Colegio cuenta con la asistencia del Dr. Tomás Roldán Pascual, que podrá ser siempre consultado para encontrar la solución adecuada a cada caso, como también un Seguro con el Consultorio Medico Magallanes que atiende las 24 horas las urgencias.

Apertura y Cierre del Curso

Realizamos dos fiestas importantes por año, la de apertura en octubre o noviembre y la de cierre del curso en junio. Cada colegial podrá traer un invitado a la misma.

Nuestros Compañeros de Trabajo

Solo unas recomendaciones sobre nuestros compañeros de trabajo. Los empleados del Colegio son nuestros compañeros de trabajo. A ellos les cabe una parte fundamental de la tarea de mantener vivo y actuante este Colegio, haciendo que las cosas funcionen bien y correctamente. Por lo tanto, ellos tienen la mayor parte de la responsabilidad por el éxito ó el fracaso de todo el conjunto. Generalmente se trata de un trabajo de rutina, repetitivo y pesado que es necesario amenizar de todas las maneras posibles. Por ello, trátalos con respeto y consideración. No les niegue tu saludo, tu cordialidad y el sentimiento de aprecio que merecen por estar cumpliendo sus tareas con dedicación y empeño. Si se equivocan, no les niegues el respeto humano, pues el error está al alcance de todos. Habla con la Administración, registra tu queja en el libro de incidencias de la Portería, objetivamente, pero no traspases los límites del decoro, de buen sentido y de la educación que todos esperamos de nuestros semejantes civilizados.

Representación Contra los Residentes

Si eres víctima de alguna infracción al Reglamento Interno por de otro residente, intenta no reaccionar con violencia. Recurre por escrito a la Dirección que abrirá un expediente, en el cual se oirán a todas las personas que estén involucradas en el caso, con el parecer del Consejo de Colegiales. La Dirección decidirá entonces, basándose en todos los elementos que estén a su disposición.

Tal procedimiento es válido, tanto para las cuestiones personales, como para las infracciones al Código de Conducta Ética.

Procedimiento para darse de baja

En caso de querer darte de baja, busca la Secretaría, donde el Jefe de Administración providenciará su proceso de baja, recordamos que la misma deberá ser informada como mínimo con un plazo de 15 días de antelación. En el caso de no haber este preaviso no se devolverá la fianza de 200 euros entregue cuando hizo la reserva de plaza.

Horario de la Secretaría

La Secretaría está abierta de 10:00 a las 14:00 horas y de 16:00 a las 19:00 horas, de lunes a viernes. Los asuntos administrativos, excepto en caso de urgencia, deberán ser tratados por las mañanas, al encontrarse el Director en sus funciones y recibiendo a los residentes que tengan asuntos que sean de su competencia y deban ser discutidos.

Por las tardes, se celebran reuniones administrativas y procedimientos de control, por eso, solo en casos urgentes se reciben a los residentes en este horario.

Calefacción

De acuerdo con la legislación sobre medio ambiente de la Comunidad de Madrid, la calefacción del Colegio funciona de 1º de noviembre hasta el 31 de marzo de cada año.

Centro de Referencia Sobre Brasil

En la planta baja del edificio principal, funciona un Centro de Referencia sobre Brasil, de las 10 a las 14 horas. El Centro se compone de una Biblioteca

especializada con mas de 10.000 volúmenes y 23.000 artículos de revistas, además de varias Bases de Datos sobre Brasil y América Latina. Hay, sala de consultas y secretaría para ayudar las búsquedas e investigaciones deseada sobre el acervo.

Red Internet

El Colegio está conectado a la Red Internet de forma que se quiere recibir mensaje por esta Red podrá hacerlo. La dirección de E-mail es: adm@casadobrasil.ws

Aparcamiento

En los patios internos del Colegio hay aparcamientos para los visitantes y los residentes. Se pide especial atención para que no aparquen sus coches en los accesos, pues esto impide el buen funcionamiento del mismo

Se recomienda, además, que los vehículos tengan seguro, una vez que, como es un local de acceso público, el Colegio no tiene ninguna responsabilidad por los daños causados por los usuarios.

La normativa para la utilización del aparcamiento esta en el anexo de este manual.

Mucho éxito y Feliz Estancia

Estas son las informaciones que juzgamos imprescindibles darte, ya que estás con nosotros por primera vez. Nuestro deseo es que tengas éxito en tus proyectos personales. De nuestra parte, haremos lo posible para que eso ocurra. Estamos aquí para ayudarte a vencer esta etapa de tu vida personal y profesional. A cambio, lo único que pedimos es tu colaboración para que el Colegio Mayor Universitario Brasileño cumpla, como viene haciendo desde hace casi cuatro décadas, con su deber de estrechar los lazos de cooperación y amistad entre Brasil y España.

Una vez más, te deseamos mucho éxito y una feliz estancia.

ANEXO I

Información del uso del Teléfono en las Habitaciones

- Realizar llamadas
Para otra extensión marcar directamente el número, para un teléfono externo marque antes el "0".
Para marcar el último número de un teléfono externo marque ***

- Despertador

Activar: marcar * 32 * hhmm # , donde hh son las horas en formato de 24 horas (00-23) y mm los minutos (00-59).

Ejemplo: para despertarse a las 8 horas y 15 minutos, marcar: * 32 * 0815#

Cancelar: marcar #32#

- Contestador automático

Caso Ud. no este en la habitación existe un contestador automático que recogerá el mensaje, para oír el mensaje marcar: *59#

ANEXO II

REGLAMENTO DEL USO DE LAS SALAS DE TELEVISIÓN

- En el Colegio hay tres salas de Televisión y Vídeo: dos en la planta baja (salas 1 y 2) e una en la planta del Bar (sala 3);

- Los aparatos de estas salas se destinan:
 - a) en la sala 1 - Canal Plus, Antena 3 y Vídeo;
 - b) en la sala 2 – Canal Satélite Digital, Telemadrid, TV-1 y DVD;
 - c) en la sala 3 - TV2, Canal 5 y Vídeo.
- Las salas de TV y Vídeo son de uso exclusivo de los residentes.
- En el caso de que algún residente entre en las salas de TV con alguna consumición, se espera que no deje residuos en las mismas, colaborando así a mantenerlas limpias.
- No es permitido reserva asientos, salvo cuando, después de iniciada la proyección, uno tenga que salir por un breve plazo.
- Se respetará la precedencia de los que estén en sala. Así, los canales previstos la distribución indicada solamente podrán ser cambiados con el acuerdo de todos los que estén presentes.
- Se respetará, además, la individualidad de los que sean precedentes, mientras sea solamente un residente, cuando se observa la escala de la distribución indicada.
- Los casos omisos serán resueltos por la Dirección del Colegio, mediante reglas complementarias, siempre que necesario.

ANEXO III

AUTORIZACIÓN PARA LA UTILIZACIÓN DEL RECINTO DE ESTACIONAMIENTO DE VEHÍCULOS

El Colegio Mayor Universitario “Casa do Brasil” autoriza a (NOMBRE DEL RESIDENTE) (en adelante EL BENEFICIARIO), a estacionar en el recinto de aparcamiento del COLEGIO MAYOR el siguiente vehículo:

Modelo: _____ Matrícula: _____

La presente autorización está sujeta a las siguientes REGLAS:

1. La autorización se expide de forma discrecional y gratuita por parte del Colegio Mayor Universitario “Casa do Brasil” y queda vinculada a la condición de residente del BENEFICIARIO.
2. Debido al escaso número de plazas disponibles, no se garantiza la continuidad de la vigencia de la presente autorización. El COLEGIO MAYOR valorará las necesidades de los distintos residentes y empleados, otorgando y cancelando a su entera discreción las autorizaciones de utilización del recinto del aparcamiento.
3. El COLEGIO MAYOR podrá libremente y en cualquier momento y sin que se requiera causa especial para ello, revocar la presente autorización y exigir la devolución de las llaves de acceso y la retirada del vehículo del aparcamiento. Notificado el BENEFICIARIO de la cancelación de su autorización, dispondrá de un plazo de diez días para la retirada del vehículo y devolución de la llave de acceso. Transcurrido dicho plazo el COLEGIO MAYOR podrá instar a la retirada forzosa del vehículo.
4. EL BENEFICIARIO deberá estacionar correctamente el vehículo en los espacios señalados que se encuentren libres de ocupación y respetando en todo caso las vías de salida, entrada y maniobra de los vehículos restantes, así como, las plazas que figuren como reservadas.
5. Caso desee el BENEFICIARIO recibe en calidad de depositario el mando a distancia para la apertura de la barrera de acceso al recinto de aparcamiento, en tal caso el BENEFICIARIO dejara en depósito el importe de 10.000 ptas., que será devuelto una vez que devuelva el mando a distancia en perfecta condición. En caso de pérdida o deterioro del mando a distancia, no se devolverá el depósito.
6. La presente autorización no constituye en ningún caso un contrato de depósito ni de aparcamiento de vehículos, ni genera obligación alguna para el COLEGIO MAYOR. Se advierte de forma expresa que el recinto de aparcamiento carece de servicio de vigilancia, por lo que el COLEGIO MAYOR se exime de cualquier responsabilidad por daños o sustracciones que tengan lugar en el citado recinto.
7. Será de la exclusiva responsabilidad del BENEFICIARIO los daños que ocasione sobre personas o cosas en el recinto del aparcamiento.

El BENEFICIARIO conoce y acepta las condiciones de la presente autorización, y se obliga a cumplir las reglas establecidas para su utilización.