

En el contexto de la mejora de la Calidad, el Servicio de Colegios, Residencias y Comedores de la Universidad de Salamanca hace pública su **CARTA DE SERVICIOS** para informar a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que ofrece, sobre los derechos que les asisten en relación con aquellos y sobre los compromisos de calidad en su prestación.

Misión del Servicio

El Servicio de Colegios, Residencias y Comedores, ofrece residencia a los miembros de la Comunidad Universitaria y contribuye a fomentar la formación integral de quienes residen en ellos, proyectando su actividad al servicio de toda la Comunidad Universitaria.



Datos identificativos

El Servicio de Colegios, Residencias y Comedores, es un servicio dependiente del Vicerrectorado de Estudiantes y Extensión Universitaria y es el responsable de la gestión de los servicios de Asistencia al Universitario correspondientes a los Colegios, las Residencias y los Comedores. Dispone de un total de 928 plazas de alojamiento en habitaciones dobles e individuales y de cinco comedores universitarios con capacidad para 1.360 personas. El sistema difiere en cada uno de los Colegios y Residencias y puede ser en régimen de sólo alojamiento, alojamiento y desayuno, o pensión completa.

Servicios que presta

- Estancias durante el curso académico.
- Estancias temporales para estudiantes, profesores y personal de administración y servicios de la Universidad de Salamanca o de otras Universidades, asistencia a congresos, cursos de verano, máster, exámenes...
- Otros servicios
 - Comedor: cinco comedores universitarios cuyo régimen es de autoservicio excepto el del Colegio Arzobispo Fonseca que es de restaurante.
 - Habitaciones: limpieza diaria de todas las habitaciones.
 - Conserjería: todos los Colegios y Residencias están abiertos durante las 24 horas del día.
 - Lavandería y plancha: lavadoras y secadoras que funcionan mediante fichas.
 - Biblioteca: préstamo y consulta en sala gestionado por los propios residentes
 - Sala de Tv-DvD, prensa, informática, música y bellas artes.
 - Servicio de teléfono en todas las habitaciones.
 - Habitaciones adaptadas para personas con discapacidad.
 - Red Wi-Fi.
 - Gimnasio e instalaciones deportivas.
 - Botiquín.
 - Máquinas expendedoras.
 - Salas para congresos y conferencias.

Actividades

A lo largo del curso académico se programan diversas actividades culturales, deportivas y de ocio.

- Lúdico-deportivas
- Conferencias
- Certámenes
- Intercambios

Compromisos con los usuarios

- Compromiso del personal con el desarrollo de los principios que presiden las actuaciones del servicio.
- Trato individualizado por parte del personal del Servicio, respetando en todo momento sus derechos legalmente establecidos (artículo 35 de la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común).
- Facilitar información general por todos los medios disponibles, presencial, telefónica, correo ordinario, correo electrónico, página web, trípticos, jornadas de puertas abiertas...
- De confidencialidad en la información de carácter personal, garantizando el derecho a la privacidad, así como a la rectificación de los datos inexactos e incompletos.
- Facilitar a todos los usuarios un cuestionario que permita evaluar el grado de satisfacción con nuestros servicios y a publicar anualmente los resultados en la página web del Servicio.
- Facilitar a los usuarios que lo deseen hojas de reclamaciones, quejas y sugerencias para la mejora, disponibles en todos los Centros.
- Responder a todas las reclamaciones, quejas y sugerencias en el plazo más breve posible, estableciéndose un plazo máximo de 20 días hábiles.
- Ampliar y mantener actualizada la información en la página web del Servicio.
- Mejora permanente de los servicios que se ofrecen: limpieza, restauración, seguridad...
- Elaborar una memoria anual de las actividades del Servicio.

Indicadores de calidad

- Resultados sobre encuestas de satisfacción de usuarios.
- Porcentaje de reclamaciones, quejas y sugerencias contestadas en plazo.
- Incremento del número de visitantes a la página web del Servicio.
- Índice de ocupación en residencias y comedores.