



## CARTAS DE SERVICIOS

Colegios Mayores, Residencias y Comedores

Universidad de Salamanca

El Servicio de Colegios Mayores, Residencias y Comedores de la Universidad de Salamanca es la estructura a través de la que se organizan un conjunto de servicios de alojamiento y/o manutención para los miembros vinculados a la Comunidad Universitaria con el objetivo de contribuir a su formación integral. Son principios informadores, la vocación de servicio, el encuentro, la integración y la participación de todos los usuarios.

En un proceso de permanente mejora del funcionamiento de nuestra Universidad, esta Carta de Servicios tiene por objeto facilitar a las personas usuarias la obtención de información relativa a los servicios prestados, sus compromisos de calidad y otra información de interés que redundará en la mejora sistemática de todas las prestaciones ofertadas.

Cristina Pita Yáñez

Vicerrectora de Atención al Estudiante y Extensión Universitaria



### **1. Datos identificativos y fines del Servicio**

El Servicio de Colegios Mayores, Residencias y Comedores es un servicio dependiente del Vicerrectorado de Atención al Estudiante y Extensión Universitaria, que comprende un Colegio con un Estatuto Especial, tres Colegios Mayores, dos Residencias Universitarias, cinco comedores y un restaurante.

Tiene como misión ofrecer alojamiento y/o manutención a los miembros vinculados a la Universidad y contribuir a fomentar la formación integral e implicación de quienes residen en ellos, proyectando su actividad al servicio de la Comunidad Universitaria y la Sociedad en General.

Los fines son:

1. Facilitar el alojamiento y/o manutención
2. Promover la formación integral de quienes viven en ellos
3. Ofrecer un servicio de comedores asequible y de calidad adecuada a la comunidad universitaria.
4. Proporcionar los medios adecuados para un correcto desarrollo de la vida académica y colegial.
5. Ofrecer soporte para actividades académicas, culturales, deportivas.

### **2. Servicios que se prestan. En cuanto a instalaciones se puede consultar en el siguiente desplegable.**

#### **a. El Colegio Arzobispo Fonseca, con Estatuto Especial, cuenta con los siguientes servicios:**

- i. Ofrecer alojamiento y/o manutención para estancias temporales de profesores, estudiantes y personal de Administración y Servicios de la USAL u otras universidades.
- ii. Ofrece sus salones y claustros para la celebración de diferentes actividades (actos institucionales, conferencias, cenas de gala,....)
- iii. Servicio de telefonía en cada habitación.
- iv. Servicio de recepción 24h



- v. Prensa diaria para su consulta
- vi. Servicio de Lavandería puerta a puerta
- vii. Servicio de Restaurante.
- viii. Servicio de Cafetería
- ix. Internet gratuito con conexión inalámbrica en todo el edificio
- x. Servicio de Limpieza diaria de lunes a domingo.

## **b. Colegios Mayores**

### **b.1. Servicios generales**

1. Ofrecer alojamiento y/o manutención a estudiantes durante el curso académico.
2. Ofrecer alojamiento y/o manutención para estancias temporales de profesores, estudiantes y personal de Administración y Servicios de la USAL u otras universidades.
3. Excepcionalmente, ofrecer alojamiento y/o manutención para miembros de diferentes entidades, en virtud de diferentes acuerdos o convenios.
4. Lavandería autoservicio. Dotada con lavadoras, secadoras y zona de plancha.
5. Máquinas expendedoras de Café, Refrescos y Snack
6. Servicio de desayuno para llevar hasta las 11h.
7. Servicio de recepción y vigilancia 24h
9. Servicio de Biblioteca y préstamo de material deportivo
10. Acceso a internet gratuito
11. Servicio de telefonía fija en cada habitación
12. Prensa diaria para su consulta
13. Televisión vía Satélite en salas comunes.
14. Actividades culturales, deportivas, etc.
15. Servicio de reprografía e impresión
16. Servicio de Limpieza

### **b.2. Servicios exclusivos**



El C.M. de Oviedo ofrece un almacén para bicicletas y el C.M. San Bartolomé ofrecen 16 aparcabicicletas

El C.M. Fray Luis de León y el C.M. de Oviedo ofrecen servicio de Cafetería.

El C.M. Fray Luis de León cuenta con servicio de despertador.

El C.M. San Bartolomé ofrece hamacas y parasoles para sus colegiales, para usar en los jardines del mayor y tomar el sol.

El C.M. San Bartolomé y el C.M. de Oviedo cuentan con un servicio de consigna durante el verano, pudiendo dejar cada colegial hasta dos y tres bultos respectivamente.

**c. Servicios de las Residencias Universitarias:**

1. Ofrecer alojamiento y/o manutención a estudiantes durante el curso académico.
2. Ofrecer alojamiento y/o manutención para estancias temporales de profesores, estudiantes y personal de Administración y Servicios de la USAL u otras universidades.
3. Excepcionalmente, ofrecer alojamiento y/o manutención para miembros de diferentes entidades, en virtud de diferentes acuerdos o convenios.
4. Servicio de limpieza de la habitación y de las zonas comunes.
5. Servicio de vigilancia.
6. Servicio de préstamo de aspiradores
7. Servicio de préstamo de ordenadores portátiles
8. Conexión a Internet Wi-Fi en las zonas comunes.
9. Lavandería autoservicio. Dotada con lavadoras, secadoras y zona de plancha.
10. Máquinas vending de comida y bebida.

Además en la Residencia Hernán Cortés tiene servicio exclusivo de recepción 24h

**3. *Derechos y obligaciones de los usuarios***



**Derechos:**

1. Utilizar los servicios de alojamiento, comedor y complementarios contratados.
2. Formular sugerencias y reclamaciones ante la Dirección del Servicio.
3. Elegir a los representantes de los colegiales en el Consejo Colegial
4. Derecho de participación de los colegiales en el proceso de toma de decisiones de los órganos colegiados del Colegio Mayor.
5. Recibir una copia del Reglamento vigente, de los Estatutos o Reglamentos de régimen interno de cada Colegio Mayor o Residencia y de sus normas Administrativas.
6. Los reconocidos en el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y resto de legislación aplicable, estatal, autonómica o universitaria.

**Obligaciones:**

1. Abonar las tarifas periódicas que el Consejo Social establezca.
2. Los Colegiales tienen el deber de cooperar y participar en las actividades formativas y demás manifestaciones de la vida colegial, en la forma en la que se establezcan en los Estatutos y sus normas de desarrollo.
3. Cuidar y mantener el inmueble con un uso adecuado y diligente.
4. No acometer por su cuenta modificación alguna de la dependencia sin autorización especial de la Dirección o persona en quien delegue.
5. Mantener una actitud y conducta correcta en el comedor y zonas comunes, sin menoscabar el descanso o estudio de los demás usuarios.
6. Tratar con respeto y consideración debida a los demás colegiales, residentes, usuarios y personal del Servicio.

***4. Fórmulas de participación y colaboración:***

Las personas usuarias de los servicios pueden participar a través de:

- Encuestas de satisfacción



- Quejas y sugerencias realizadas

Además en los Colegios Mayores se colabora a través de la redacción de una memoria personal al inicio de curso, además de participar en la toma de decisiones de los diferentes órganos colegiales donde tienen representación.

### **5. Normativa reguladora**

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y su Reglamento de desarrollo aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.
- Estatutos de la Universidad de Salamanca, aprobados por Acuerdo 19/2003, de 30 de enero, de la Junta de Castilla y León y modificados por Acuerdo 38/2011, de 5 de mayo, de la Junta de Castilla y León.
- Estatutos del C.M. San Bartolomé (Consejo de Gobierno 30 de noviembre de 2011) y sus normas de desarrollo.
- Estatutos del C.M. Fray Luis de León (Consejo de Gobierno 26 de julio de 2012) y sus normas de desarrollo.
- Estatutos del C.M. Oviedo (Consejo de Gobierno 30 de abril de 2014) y sus normas de desarrollo.
- Estatutos Colegio Fonseca (Acuerdo Junta de Gobierno 24 de junio de 1993 modificado por acuerdo de Junta de Gobierno de 28 de mayo de 1998).
- Plan Estratégico General 2013-2018 de la Universidad de Salamanca, aprobado por el Consejo Social el 22 de febrero de 2013.



- Real Decreto 3484/2000, de 29 de diciembre, por el que se establecen las normas de higiene para la elaboración, distribución y comercio de comidas preparadas. (BOE núm. 11 viernes 12 enero 2001).

6. *Las personas que deseen presentar sugerencias o quejas, pueden acceder al buzón de la Universidad de Salamanca a través del siguiente buzón:*  
<https://uxxi.usal.es/sugerenciasquejas/>

## **COMPROMISOS DE CALIDAD**

### **7. Compromisos de calidad**

1. Servicio diaria de limpieza de habitaciones de lunes a viernes (excepto festivos) en los Colegios Mayores. En el Colegio Fonseca limpieza diaria de lunes a domingo. En todos los casos limpieza diaria de zonas comunes.
  - i. Porcentaje de estadillos completados al 100% sobre el total de emitidos.
2. Información personalizada a través de la plataforma *Stadium* y/o correo electrónico y circulares.
  - i. porcentaje de comunicaciones personalizadas sobre actividades realizadas.
3. Precio reducido en el comedor para colegiales. Reducción del 20% del precio para colegiales.
  - i. Si/no
4. Elaboración de menús adaptados para celíacos, diabéticos, vegetarianos, previa petición.
  - i. Si/no



5. Oferta de tres opciones para elegir, primeros, segundos y postres durante el curso académico.
  - i. Porcentaje de quejas recibidas respecto a usuarios totales.
6. Fomentar el asociacionismo de antiguos colegiales.
  - i. Se medirá con el número de asociaciones y de miembros en las mismas, en función del número de excolegiales.
7. Plataforma online para solicitudes de estancias anuales en Colegios Mayores y Residencias.
  - i. Si/no
8. Comunicación provisional de la adjudicación de plazas en 4 días de finalizar el plazo de inscripción.
  - i. Si/no.

El Servicio de Colegios Mayores, Residencias y Comedores como unidad organizativa de la Universidad de Salamanca está sujeto a las medidas que aseguran la Igualdad de Género, reguladas en el Plan Integral de Igualdad entre mujeres y hombres de la Universidad de Salamanca (Aprobado por el Consejo de Gobierno de la institución el 30 de abril de 2008) y en su Plan de Prevención de Riesgos Laborales (Aprobado en la sesión ordinaria de Consejo de Gobierno de 31 de octubre de 2013) Asimismo cumple la normativa relativa al acceso y utilización de sus instalaciones por personas discapacitadas, buscando en todo momento la mejora de las prestaciones.

#### ***Medidas de subsanación en caso de incumplimiento***

En caso de cualquier queja recibida, el Director del Servicio se encargará de su estudio, junto con un comité asesor formado a tal efecto con el objetivo de corregir las posibles deficiencias producidas. Asimismo, a la mayor brevedad posible, enviará una carta de disculpas en la que se especificarán las medidas tomadas al efecto.



***Entrada en vigor y duración de la presente carta:***

Entrará en vigor el día ... de julio de 2014, fecha de aprobación por parte de la Comisión Delegada de... del Consejo de Gobierno de la Universidad de Salamanca.

Su duración será de 3 años desde su aprobación. Transcurrido dicho plazo, se procederá a su revisión.

**Datos de contacto:**

**Servicio de Colegios Mayores, Residencias y Comedores**

El Director del Servicio, responsable de la Carta de Servicios es el Prof. Dr. D. F. Javier Melgosa Arcos

C/ Fonseca nº 4, 37002, Salamanca

Tfno: 923 29 45 70. Fax: 923 29 46 45. E-mail: [colegios@usal.es](mailto:colegios@usal.es).

<http://www.usal.es/colegios>

Horario de atención al usuario:

De lunes a viernes de 9 a 14h.

**Colegio Mayor San Bartolomé**

Dirección:

C/ Henry Collet, 37-49, 37007 Salamanca

Teléfonos:

923 29 46 50 • 923 28 50 00

Fax:

923 29 46 91

Correo electrónico:

[sanbartolome@usal.es](mailto:sanbartolome@usal.es)

Web:

<http://www.usal.es/webusal/residencias-universitarias/colegio-mayor-san-bartolome>



Redes Sociales:

- Facebook: <https://www.facebook.com/cmsanbartolome.usal>
- Twitter: @CMSanBartolomé

Horario de atención al usuario:

Continuado (24 horas)

Autobuses:

Estación de autobuses de Salamanca (500 metros)

Línea 4 (Cementerio-Los Toreses)

Línea 7 (Campus Unamuno-Prosperidad)

Línea 13 (Huerta Otea-San José)

Línea Búho 1- Norte

Santa Marta (Metropolitano)

Aparcabicis en el Colegio Mayor

Carril bici:

200 metros.

**Colegio Mayor Fray Luis de León**

Plaza Fray Luis de León, nº 11-17

37008 Salamanca

Teléfono: 923 29 44 20

Fax: 923 29 46 89

[frayluisdeleon@usal.es](mailto:frayluisdeleon@usal.es)

[www.usal.es/frayluisdeleon](http://www.usal.es/frayluisdeleon)

Redes sociales:

- Facebook: [facebook.com/frayluisdeleon](https://facebook.com/frayluisdeleon)



- Twitter: @CMFrayLuis
- Youtube: CM Fray Luis de León

Autobuses (desde Gran Vía, Rector Esperabé, San Pablo o Plaza del Mercado):

L1, L2, L3, L4, L6, L8 y L9.

Aparcabicis delante del Colegio Mayor

Cercanía con el carril bici (Paseo Rector Esperabé)

Horario de atención al usuario:

Continuado (24 horas)

### **Colegio Mayor de Oviedo**

C/Alfonso X El Sabio, s/n, 37007 Salamanca

Tel.: +34 923 126 000

+34 923 294 680

Fax:+34 923 29 47 05

[www.usal.es/collegiodeoviedo](http://www.usal.es/collegiodeoviedo)

[oviedo@usal.es](mailto:oviedo@usal.es)

Redes sociales:

- Facebook: <https://www.facebook.com/CMdeOviedo>
- Twitter: @Colegio\_Oviedo
- Youtube: <https://www.youtube.com/cmdeoviedo>

Conexiones con autobuses urbanos:

Línea 4 (Cementerio-Toreses)

Línea 7 (Unanumo-Prosperidad)

Línea 13 (Huerta Otea-San José)

Nocturno Búho 1-Norte

Metropolitano al Centro Comercial El Tormes



A 400 metros de la Estación de Autobuses de Salamanca

A 5 minutos andando del Complejo Hospitalario de Salamanca

Aparcabicis delante del Colegio Mayor

Carril Bici a 20 metros.

Servicio de préstamo de bicicletas en los bajos del Colegio Mayor.

Horario de atención al usuario:

Continuado (24 horas)

### **Colegio Arzobispo Fonseca**

Calle Fonseca, 4 - 37002 Salamanca

Teléfono: 923 294 570 - Fax: 923 294 645

E-mail: [fonseca@usal.es](mailto:fonseca@usal.es) - <http://www.usal.es/~residen/Fonseca/index4.html>

Medios de transporte público: líneas de Autobuses: líneas 3-4-5-6-10-11

Horario de atención al usuario:

Continuado (24 horas)

### **Comedores**

Horarios de comedor y menús semanales disponibles en la página Web:

Teléfono: 923 294 570 - Fax: 923 294 645

E-mail: [comedores@usal.es](mailto:comedores@usal.es)

<http://www.usal.es/~residen/Servicio/Comedores.html>

Colegio Arzobispo Fonseca

Calle Fonseca, 4 - 37002 Salamanca

Teléfono: 923 260 270

[restaurantefonseca@usal.es](mailto:restaurantefonseca@usal.es)



**VNiVERSiDAD  
D SALAMANCA**

CAMPUS DE EXCELENCIA INTERNACIONAL

***CARTA DE SERVICIOS  
Servicio de Colegios Mayores,  
Residencias y Comedores***

Peñuelas de San Blas

Calle Peñuelas de San Blas, 1 - 37002 Salamanca

Colegio Mayor “Colegio de Oviedo”

Calle Alfonso X, s/n - 37007 Salamanca

Colegio Mayor “Fray Luis de León”

Plaza Fray Luis de León, 11-17 - 37008 Salamanca

Colegio Mayor San Bartolomé

Calle Henry Collet 37-49 - 37007 Salamanca