

# Carta de Servicios del Servicio de Colegios Mayores, Residencias y Comedores

## Contenido de carácter general y legal

---

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

### Misión

Tiene como misión ofrecer alojamiento y/o manutención a los miembros de la

comunidad universitaria de la Universidad de Salamanca, así como a personas vinculadas a la misma. Los Colegios Mayores contribuyen a la formación integral de sus colegiales creando un ambiente idóneo para la convivencia y el aprendizaje de valores humanos y académicos mediante la experiencia.

El Colegio Mayor Arzobispo Fonseca sirve a la Universidad de Salamanca y a sus usuarios proporcionando una experiencia única en un entorno histórico y cumple una misión institucional acogiendo a invitados de la Universidad de Salamanca.

## Visión

El Servicio de Colegios Mayores, Residencias y Comedores quiere convertirse en referencia de la comunidad universitaria en cuanto a las condiciones de convivencia y educación en valores para la sociedad.

## Valores

- Respeto a las personas
- Profesionalidad
- Integridad
- Confidencialidad
- Eficiencia y eficacia
- Información responsable
- Transparencia
- Innovación
- Responsabilidad Social
- Fomento del asociacionismo colegial

## Catálogo de servicios

---

### Colegio Arzobispo Fonseca

1. Ofrecer alojamiento y/o manutención para estancias temporales de miembros e invitados de la comunidad universitaria.
2. Ofrece sus salones y claustros para la celebración de diferentes actividades (actos institucionales, conferencias, cenas de gala, etc.)
3. Servicio de telefonía en cada habitación.
4. Servicio de recepción 24h.
5. Prensa diaria para su consulta.
6. Servicio de lavandería.
7. Servicio de restaurante.
8. Servicio de cafetería de 11:00h a 16:00h (de lunes a viernes), excepto festivos.
9. Internet gratuito con conexión inalámbrica en todo el edificio.
10. Servicio de limpieza diaria.

El colegio Arzobispo Fonseca es accesible para personas con capacidades diferentes en todas sus dependencias (elementos comunes, restaurante, claustros, salones, aseos y habitaciones) a través de rampas, ascensor homologado y elevadores. Además dispone de una habitación totalmente adaptada.



## Colegios Mayores

### Servicios generales

1. Ofrecer alojamiento y/o manutención a estudiantes durante el curso académico, y para estancias temporales de miembros e invitados de la comunidad universitaria.
2. Lavandería autoservicio dotada con lavadoras, secadoras y zona de plancha.
3. Máquinas expendedoras de café, snacks y bebidas.
4. Servicio de recepción, información y vigilancia 24h.
5. Servicio de biblioteca.
6. Servicio de préstamo de material deportivo para competiciones oficiales.
7. Conexión wi-fi gratuita en todas las habitaciones y zonas comunes.
8. Servicio de telefonía fija en cada habitación.
9. Prensa diaria para su consulta.
10. Salas comunes con TV de pago y sala de juegos.
11. Actividades culturales, deportivas, etc.
12. Servicio de limpieza.
13. Servicio de consigna durante el verano para colegiales de renovación.
14. Servicios administrativos.

Los Colegios Mayores son accesibles para personas con capacidades diferentes en todas sus dependencias (elementos comunes, restaurante, claustros, salones, aseos y habitaciones) a través de rampas y ascensores homologados. Disponen de las siguientes habitaciones totalmente adaptadas:

1. **C.M. Fray Luis de León:** 2 habitaciones.
2. **C.M. de Oviedo:** 2 habitaciones.



## SERVICIO DE COLEGIOS MAYORES, COMEDORES Y RESIDENCIAS

### 3. C.M. San Bartolomé: 1 habitación.

Los Colegios Mayores procurarán además atender las necesidades específicas de adaptación que se les planteen y se justifiquen adecuadamente.

### Servicios específicos

1. **C.M. Fray Luis de León:** cafetería y despertador, servicio de impresión.
2. **C.M. de Oviedo:** almacén de bicicletas, cafetería, hamacas para los colegiales, para usar en los jardines del colegio.
3. **C.M. San Bartolomé:** 16 aparcabicicletas, hamacas para los colegiales, para usar en los jardines del colegio, servicio de impresión.

### Servicios de las Residencias Universitarias

1. Ofrecer alojamiento y/o manutención a estudiantes durante el curso académico, y para estancias temporales de miembros e invitados de la comunidad universitaria.
2. Servicio de limpieza de la habitación y de las zonas comunes.
3. Servicio de recepción 24h.
4. Servicio de préstamo de aspiradores, planchas y tablas.
5. Servicio de préstamo de ordenadores portátiles.
6. Servicio de impresión.



## SERVICIO DE COLEGIOS MAYORES, COMEDORES Y RESIDENCIAS

7. Conexión wi-fi gratuita en todas las habitaciones y zonas comunes.
8. Lavandería autoservicio. Dotada con lavadoras, secadoras y zona de plancha.
9. Máquinas expendedoras de café, snacks y bebidas.
10. Servicio de consigna durante el verano para residentes de renovación.

## Comedores

1. Ofrecer menús que respetan criterios de equilibrio nutricional.
2. Elaboración de menús para personas con necesidades especiales, previa petición y, en su caso, con prescripción médica.
3. Ofrecer, durante el curso académico (según se establece en el calendario académico oficial de la Universidad de Salamanca) servicios de desayuno, comida y cena.
4. El restaurante del Colegio Mayor Arzobispo Fonseca ofrece menús diarios, comidas a la carta y menú especial de fin de semana, además de cócteles para grandes eventos.

## Derechos y obligaciones de los usuarios

---

### Colegios Mayores

#### Derechos

1. Utilizar los servicios de alojamiento, comedor y complementarios contratados en las condiciones establecidas por la normativa vigente.
2. Elegir a los representantes de los colegiales en el Consejo Colegial.
3. Derecho de participación en la toma de decisiones relativas al funcionamiento diario de los colegios que afectan a los colegiales.
4. Derecho a ser informado de la normativa aplicable a cada Colegio Mayor.
5. Derecho a participar en los eventos colegiales y a ser informado puntualmente de las circunstancias de su celebración.
6. Formular sugerencias y reclamaciones ante la Dirección del Servicio.

#### Obligaciones

1. Abonar las tarifas periódicas que el Consejo Social establezca.
2. Cumplir los trámites administrativos necesarios para su admisión y para la adquisición de la condición de colegial.
3. Comunicar a la Administración del Colegio cualquier modificación de las circunstancias determinantes de su admisión.
4. Los Colegiales tienen el deber de cooperar y participar en las actividades formativas y demás manifestaciones de la vida colegial, en la forma en que se establezca en los Estatutos y sus normas de desarrollo.



## SERVICIO DE COLEGIOS MAYORES, COMEDORES Y RESIDENCIAS

5. Cuidar y mantener los inmuebles e infraestructuras mediante su uso adecuado y diligente.
6. No acometer por su cuenta modificación alguna de la dependencia sin autorización especial de la Dirección o persona en quien delegue.
7. Mantener una actitud y conducta correctas en las zonas comunes, sin menoscabar el descanso o estudio de los demás usuarios.
8. Tratar con respeto y consideración debida a los demás colegiales, residentes, usuarios y personal del Servicio.

## Residencias

Las residencias universitarias son gestionadas por la entidad privada Greystar (con la participación de la Universidad de Salamanca), que opera en un marco jurídico distinto del de las Administraciones públicas. Los derechos y obligaciones de los residentes se rigen, por tanto, por los términos del contrato que los vincula con este gestor según el tipo de estancia de que se trate.

## Comedores

### Derechos

1. Derecho a recibir la manutención contratada.
2. Derecho a conocer el menú con anticipación.

## Obligaciones

1. Tratar con el respeto y consideración debida a los comensales y al personal del Servicio.
2. Mantener una actitud y conducta correctas en los comedores, sin menoscabar los derechos de los demás usuarios, en particular por lo que respecta al orden y limpieza en las salas.
3. Comunicar con antelación suficiente sus necesidades especiales, de forma que se pueda prestar un servicio correcto.

## Fórmulas de participación y colaboración

---

Las personas usuarias de los servicios pueden acceder directamente a los responsables de la dirección para realizar propuestas que afecten al funcionamiento de los servicios. Además, podrán participar a través de:

- Encuestas de satisfacción
- Sugerencias y quejas

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.

*Las personas que deseen presentar sugerencias o quejas, pueden acceder al buzón institucional de la Universidad de Salamanca a través de la siguiente dirección:*

<https://uxxi.usal.es/sugerenciasquejas/>

## Normativa reguladora

---

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (BOE 3 de diciembre).
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales y sus modificaciones.
- Real Decreto 420/2015, de 29 de mayo, de creación, reconocimiento, autorización y acreditación de universidades y centros universitarios.
- Ley 3/2003, de 28 de marzo, de Universidades de Castilla y León (BOCYL 4 de abril), y sus modificaciones.
- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado (BOE 3 de septiembre), y sus modificaciones.
- Ley 2/2010, de 11 de marzo, de Derechos de los Ciudadanos en relación con la Administración de la Comunidad de Castilla y León y de Gestión Pública (BOCYL 22 de marzo de 2010), y sus modificaciones.
- Acuerdo 19/2003, de 30 de enero, de la Junta de Castilla y León, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Salamanca (BOCYL 3 de febrero), y sus modificaciones.
- Reglamento del Servicio de Colegios Mayores, Residencias y Comedores de la Universidad de Salamanca.
- Estatutos del Colegio Mayor Arzobispo Fonseca.



- Estatutos del Colegio Mayor San Bartolomé.
- Estatutos del Colegio Mayor Fray Luis de León.
- Estatutos del Colegio Mayor de Oviedo.
- Reglamento de la Residencia Universitaria Colegio Mayor Hernán Cortés.
- Reglamento de la Residencia Universitaria Colegio de Cuenca.

## Compromisos de calidad

---

1. Servicio de limpieza de habitaciones dos días por semana de lunes a viernes (excepto festivos) en los Colegios Mayores. En el Colegio Fonseca limpieza diaria. En todos los casos limpieza diaria de zonas comunes.

**Indicador:** Porcentaje de estadillos completados al 100% sobre el total de emitidos.

2. Información y difusión de eventos colegiales.

**Indicador:** Porcentaje de comunicaciones personalizadas sobre actividades realizadas.

3. Precio reducido en el comedor para colegiales (reducción del 20%) mediante la contratación de la pensión atenuada o completa.



**Indicador:** Cumplimiento / No cumplimiento

4. Diversidad en el menú de comedores con varias opciones para elegir primeros platos, segundos platos y postres durante el curso académico.

**Indicador:** Porcentaje de quejas recibidas respecto a usuarios totales.

5. Comunicación provisional de la adjudicación de plazas en 4 días de finalizar el plazo de inscripción.

**Indicador:** Cumplimiento / No cumplimiento

## **Igualdad de género**

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 el 30 de abril de 2008).

## **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.



## Contenido complementario

---

### Entrada en vigor y duración de la presente carta

Esta carta entrará en vigor el 15 de julio de 2019. Se procederá a su revisión transcurridos tres años desde esa fecha.

### Datos de contacto

Servicio de Colegios Mayores, Residencias y Comedores

C/ Fonseca nº 4, 37002, Salamanca

Teléfono: +34 923 29 45 70

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

Web: <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: +34 923 29 46 50 / +34 923 28 50 00

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

Web:

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

Redes Sociales:

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

Autobuses:

- Estación de autobuses de Salamanca (500 metros)
- Línea 4 (Cementerio-Los Torreses)
- Línea 7 (Campus Unamuno-Prosperidad)



## SERVICIO DE COLEGIOS MAYORES, COMEDORES Y RESIDENCIAS

- Línea 13 (Huerta Otea-San José)
- Línea Búho 1 - Norte
- Santa Marta (Metropolitano)

Aparcabicis en el Colegio Mayor

Carril bici: 200 metros

Horario de atención al usuario: continuado (24 horas)

### Colegio Mayor Fray Luis de León

Plaza Fray Luis de León, nº 11-17 37008 Salamanca

Teléfono: +34 923 29 44 20

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

Web:

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

Redes sociales:

- Facebook: <https://www.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

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

Teléfono: +34 923 126 000 / +34 923 294 680

Web:

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

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

Redes sociales:

- Facebook: <https://www.facebook.com/CMdeOviedo>
- Instagram: @colegiomayoroviedo

Conexiones con autobuses urbanos:

- Línea 4 (Cementerio-Toreses)
- Línea 7 (Unamuno-Prosperidad) Línea 13 (Huerta Otea-San José)
- Nocturno Búho 1-Norte
- Metropolitano al Centro Comercial El Tormes



## SERVICIO DE COLEGIOS MAYORES, COMEDORES Y RESIDENCIAS

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  
Horario de atención al usuario: continuado (24 horas)

### Colegio Arzobispo Fonseca

Dirección: Calle Fonseca, 4 - 37002 Salamanca  
Teléfono: 923 294 570  
E-mail: [fonseca@usal.es](mailto:fonseca@usal.es)  
Web: <http://www.usal.es/~residen/Fonseca/index4.html>  
Conexiones con autobuses urbanos: Líneas 3-4-5-6-10-11  
Horario de atención al usuario: continuado (24 horas)

### Residencia Universitaria Colegio de Cuenca

Dirección: Po. Francisco Tomás y Valiente, s/n - Campus Miguel de Unamuno - 37007 Salamanca  
Teléfono: +34 923 01 20 00  
E-mail: [cuenca@resa.es](mailto:cuenca@resa.es)  
Web: <http://www.resa.es>  
Redes sociales:

- Facebook: <https://www.facebook.com/residenciauniversitariacolegiodecuenca>
- Instagram: [resa\\_cuenca](https://www.instagram.com/resa_cuenca)

Conexiones con autobuses urbanos:

- Línea 4 (Cementerio-Toreses)
- Línea 7 (Unamuno-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 de la Residencia Universitaria  
Casa del Estudiante de la USAL en el mismo edificio de la R U Colegio de Cuenca



## SERVICIO DE COLEGIOS MAYORES, COMEDORES Y RESIDENCIAS

R.U. Colegio Mayor Hernán Cortés

Dirección: Pº San Vicente, 103 - 139 - 37007 Salamanca

Teléfono: +34 923 610 400

Web: <https://www.resa.es>

### Comedores

Horarios de comedor y menús semanales disponibles en la página web

Teléfono: +34 923 294 570

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

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

Colegio Arzobispo Fonseca  
Calle Fonseca, 4 - 37002 Salamanca  
Teléfono: +34 608 92 38 65  
E-mail: [restaurantefonseca@usal.es](mailto:restaurantefonseca@usal.es)

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

Comedor Cafetería Campus Viriato  
Avenida Requejo (Campus Viriato), 49029 Zamora