

Indicadores de calidad de los servicios prestados

- Nº de consultas presenciales, telefónicas, por correo electrónico y trámites respondidos en plazo y porcentaje que representan sobre el total de las atendidas.
- Porcentaje de solicitudes gestionadas de renovación y de nueva admisión, puesto en relación con el número de reclamaciones por errores de la administración en su trámite y porcentaje de solicitudes gestionadas en función de las plazas vacantes de la Convocatoria Ordinaria.
- Porcentaje de solicitudes gestionadas con reducción en el importe de la cuota establecida.
- Porcentaje de reservas de almuerzos que han sido atendidos durante el curso académico y número de solicitudes de menú personalizado recibidas en cada curso académico.
- Nº de quejas y reclamaciones presentadas por mal funcionamiento del servicio prestado y, de ellas, número de las estimadas y solucionadas.
- Nº de partes de incidencias recibidos diariamente de averías en las instalaciones y porcentaje de incidencias tramitadas y resueltas en plazo con la ejecución de las reparaciones simples necesarias.
- Porcentaje de equipos sometidos a control preventivo.
- Nº de partes dirigidos al Servicio General de Mantenimiento e informes, porcentaje de partes atendidos con ejecución de las reparaciones mayores solicitadas y número de informes dirigidos a la Unidad Técnica proponiendo obras de reforma, acondicionamiento o gran reparación.
- Tiempo medio empleado para comunicar a los usuarios de los trabajos de mantenimiento que se van a realizar y la duración de los mismos.
- Grado de satisfacción de los usuarios, expresado a través de las encuestas que formule el servicio.

Necesitamos su opinión: Reclamaciones y Sugerencias

El Servicios de Alojamiento dispone de un sistema de reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones a través del cual el usuarios puede hacernos llegar su opinión sobre el funcionamiento de la unidad y los servicios prestados.

Puede hacernos llegar sus reclamaciones, quejas, sugerencias o felicitaciones a través de nuestra Web o desde la Sede Electrónica de la ULL, también puede hacerlo mediante escrito simple dirigido al Jefe del Servicios o cumplimentando el formulario que encontrará en el Registro General de la ULL. Recibirá contestación a su reclamación, queja o sugerencia en un plazo no superior a 20 días hábiles.

Asimismo puede colaborar en este proceso de mejora, mediante la participación en la encuesta de satisfacción que encontrará en nuestra Web.

ULL

Universidad
de La Laguna

Servicio de Alojamiento



Datos identificativos

Dirección:
Servicio de Información y Orientación (S.I.O)
38207- San Cristóbal de La Laguna
Santa Cruz de Tenerife

Teléfono: 922 319 620 / 22
E-mail: sioinfo@ull.es
Web: http://www.ull.es/view/institucional/ull/Colegios_Mayores_y_Residencias_de_la_ULL/es

Servicio de Alojamiento
Vicerrectorado de Servicios Universitarios

ULL

Universidad
de La Laguna

Carta
de Servicios

Última revisión Julio de 2013.

ALOJAMIENTO

Funciones y fines

MISIÓN

El Servicio de Alojamiento de la Universidad de La Laguna es la estructura a través de la que se organizan el conjunto de servicios que se prestan en los centros de alojamiento propios de la universidad, cuya finalidad esencial es proporcionar alojamiento digno que facilite el acceso y la continuación de sus estudios en la Universidad al alumnado con mayores dificultades económicas, marcando esa finalidad estratégica las pautas de ordenación de los recursos económicos, humanos y materiales del Servicio.

VISIÓN

El Servicio de Alojamiento asume como fin estratégico la cohesión social, territorial y cultural evolucionando hacia una gestión profesional y continua, destinada a que los servicios prestados atiendan de manera eficaz e integral las necesidades de los usuarios, consolidando unos niveles de bienestar, seguridad, salubridad e higiene que le hagan merecedor de la confianza de toda la comunidad universitaria, de las familias y de la sociedad en su conjunto, haciendo compatible el cumplimiento de los fines sociales con el respeto a la legalidad en el régimen de acceso y permanencia a unos centros sostenidos con fondos públicos.

Normativa

- Resolución de 26 de enero de 2006, por la que se dispone la publicación del Reglamento del Servicio de Alojamiento de la Universidad de La Laguna.
- Reglamento de Régimen Disciplinario de los alumnos colegiales/residentes de la Universidad de La Laguna, aprobado en Consejo de Gobierno de 22 de abril de 2010.
- Instrucción del Vicerrectorado de Servicios Universitarios que establece las normas que rigen la convivencia en los colegios mayores y residencia universitaria, para cada curso académico.
- Resolución del Vicerrectorado de Servicios Universitarios de 30 de abril de 2013, por la que se regula el abandono temporal de la plaza de alojamiento por causas académicas.
- Instrucción del Vicerrectorado de Servicios Universitarios relativa al cierre de los Colegios Mayores y Residencias Universitarias por periodos vacacionales, para cada curso académico.
- Instrucción del Vicerrectorado de Servicios Universitarios relativa al pago de los precios de alojamiento en los Colegios Mayores y Residencias Universitarias, para cada curso académico.
- Bases de la convocatoria ordinaria de plazas en los centros de alojamiento de la ULL, para cada curso académico.
- Instrucción reguladora del cupo de solidaridad, para cada curso académico.

- Instrucción reguladora de plazas de régimen especial en los centros de alojamiento de la ULL, para cada curso académico.
- Convocatoria para la adjudicación de becas de estudio en los centros de alojamiento de la Universidad de La Laguna, para cada curso académico.

Servicios que se ofrecen al usuario

ADMINISTRACIÓN.

Atención y asesoramiento personalizado a los usuarios del servicio, mediante atención presencial, telefónica o a través del correo electrónico, en horario de atención al usuario (mañana). Este servicio también realiza las tareas de tramitación y resolución de las solicitudes que se presenten con efectos administrativos o económicos (convocatorias y procedimientos de adjudicación de plazas, convocatoria anual de becas de estudio, y procedimientos de cobro y de pago que afectan a los usuarios del servicio) Asimismo el usuario dispondrá de información actualizada en la página Web de la ULL sobre convocatorias de alojamiento y la normativa reguladora del servicio.

MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA.

Los centros y residencias cuentan con un servicio de limpieza de las habitaciones y de las zonas comunes, y con un servicio de mantenimiento responsable de realizar una inspección continua del estado en que se encuentran las zonas comunes de los centros de alojamiento para garantizar su pleno disfrute por los usuarios, ejecutando las reparaciones de su competencia.

ESPACIOS Y RECURSOS.

Dotación de recursos y prestaciones complementarias como aulas de informática, salas de estudio o biblioteca, sala audiovisual, offices, gimnasio, zona wifi, espacios para actividades culturales y lavandería. Disponibilidad de recursos y espacios comunes para reservas cuyo objeto sean usos autorizados.

COMEDOR.

Servicio de comedor en los Colegios Mayores (CM) durante el periodo lectivo, que dispensa almuerzo y cena, adaptándolo a los horarios de clases de los usuarios y admitiendo la reserva del almuerzo cuando se produzca incompatibilidad de horario.

Asimismo se garantiza tanto una dieta equilibrada, supervisada por personal especializado en dietética y nutrición, como menú personalizado para aquellos usuarios que requieran de una dieta especial por ser vegetarianos, acreditar enfermedad, principios religiosos u otras causas justificadas.

RECEPCIÓN.

En la Residencia Universitaria (RU) Parque de las Islas y en los CM Santa María y San Fernando, que atiende las demandas de información y asistencia inmediata de los usuarios y facilita su acceso a otros servicios, en horario de atención al usuario (mañana-tarde)

Nuestros compromisos

- Facilitar información en los CM/RU) sobre los procedimientos administrativos de su competencia, mediante atención presencial, telefónica y por correo electrónico, dando respuesta a las consultas planteadas en el menor plazo posible, nunca superior a 7 días hábiles.
- Publicar las listas definitivas de la Convocatoria Ordinaria de plazas de los CM/RU y asignación, de las vacantes producidas en la Convocatoria Extraordinaria dentro de los plazos establecidos.
- Tramitación eficiente de la convocatoria de Becas de Estudio, para garantizar que estén concedidas dentro del primer trimestre del curso académico.
- Garantizar la reserva del almuerzo cuando se produzca incompatibilidad de horarios de comedor y académico, y ofrecer un menú personalizado para aquellos usuarios que lo precisen por causa justificada (religión, enfermedad, vegetarianos, etc.)
- Atención permanente a las quejas y sugerencias que presentan los usuarios relacionadas con incidencias en los servicios prestados por el CM/RU, respondiéndolas de inmediato cuando proceda y remitiendo de inmediato cuando proceda y remitiendo en el mismo día al órgano o autoridad que corresponda cuando, por su naturaleza, resulte necesario. Garantizando en todo caso respuesta fehaciente a los interesados.
- Priorizar el orden de trabajos de mantenimiento en función de la gravedad/urgencia de la avería, rotura o deficiencia descrita en los partes.
- Realizar el seguimiento del estado, funcionamiento y revisiones del equipamiento sometido a una normativa específica.
- Informar al Servicio General de Mantenimiento de aquellas incidencias que exijan reparaciones mayores excluidas del ámbito competencias del personal de mantenimiento de los CM/RU y elaborar informes dirigidos a la Unidad Técnica de la ULL cuando se advierta y proponga la realización de actuaciones calificables como reformas, acondicionamiento o gran reparación, cuya complejidad, coste o envergadura exceda al ámbito competencial del mantenimiento propio y general de la ULL en un plazo no superior a 2 días hábiles.
- Adoptar las medidas oportunas para evitar, en lo posible, las molestias que los trabajos de mantenimiento pueden causar a los usuarios.
- Lograr una satisfacción de los colegiales y residentes respecto a los servicios prestados igual o superior a 3 en una escala de 1 a 5.