

RESIDENCIA UNIVERSITARIA HERNÁN CORTÉS



DIPUTACIÓN
DE BADAJOZ



CARTA DE SERVICIOS
RESIDENCIA UNIVERSITARIA HERNÁN
CORTÉS

ÁREA DE IGUALDAD Y JUVENTUD

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
PRESENTACIÓN DE LA RESIDENCIA	4
VINCULACIÓN CON LA AGENDA 2030 Y LOS ODS	5
SERVICIOS PRESTADOS	6
COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES	7
DERECHOS DE LAS PERSONAS Y ENTIDADES USUARIAS	8
QUEJAS Y RECLAMACIONES. INICIATIVAS Y SUGERENCIAS	9
NORMATIVA REGULADORA	10
INFORMACIÓN Y CONTACTO	11

INTRODUCCIÓN

Uno de los Ejes Estratégicos principales de la **I Estrategia de Desarrollo Sostenible de la Diputación de Badajoz 2020-2023** consiste en *mejorar el desarrollo del modelo de trabajo de la Institución* (Eje A). Para conseguirlo uno de los Objetivos claves es la *Mejora de la comunicación, transparencia y percepción de la sociedad* (Objetivo Estratégico 3) diseñando **Cartas de Servicios** dirigidas tanto a la ciudadanía como a los Ayuntamientos de la Provincia basada en los intereses de estos grupos de interés, en sus necesidades y en sus demandas.

Como el resto de Ejes y Objetivos de esta I Estrategia, tras un certero análisis interno y externo, la Diputación ha definido su **misión, visión y valores**, un trío de conceptos inseparable que debe guiar cualquiera de sus políticas y la manera en que estas se ponen en marcha.



Trabajamos para alcanzar el equilibrio y la cohesión interterritorial y la prestación eficaz y eficiente de servicios excelentes tanto a Ayuntamientos como a las personas, dotando a los municipios de los medios necesarios para garantizar la igualdad y equidad, contribuyendo así a lograr la calidad de vida necesaria que evite el despoblamiento rural.



Ser claves en el desarrollo sostenible de la provincia, facilitando la vida e igualdad de oportunidades de sus personas para posibilitar su continuidad y la de generaciones futuras en el medio rural, preservando su patrimonio natural y cultural, siendo una administración innovadora, comprometida y proactiva en la aplicación de soluciones e implicada en lograr un mundo mejor desde nuestros municipios.



Transparencia: *Comunicar de forma transparente la totalidad de nuestras actuaciones y resultados a todos los grupos de interés.*

Participación: *Escuchar de forma activa y continua y por múltiples canales a la sociedad participando en sus retos y preocupaciones.*

Orientación a la sociedad: *Garantizar el bienestar de la ciudadanía de la provincia y contribuir al bien común por encima de intereses políticos y particulares, aplicando los principios de la actividad pública, justicia, equidad, igualdad e imparcialidad y transmitiendo ejemplaridad a la sociedad.*

Sostenibilidad: *Preservar los recursos en todas las actuaciones.*

Innovación: *Incorporar el aprendizaje y la creatividad, la inteligencia artificial, a través de una formación adecuada y la participación y colaboración de la ciudadanía, para lograr la mejora continua, que permitan simplificar nuestras actuaciones y aumentar el valor ofrecido a la sociedad.*

PRESENTACIÓN DE LA RESIDENCIA

La Residencia Universitaria Hernán Cortés (RUHC) proporciona alojamiento y manutención a estudiantes universitarios de la provincia de Badajoz con buenos expedientes académicos y menos recursos económicos donde tendrán también la oportunidad de participar en actividades culturales y de ocio que puedan complementar su formación personal.

Ofrece también actividades culturales para la ciudadanía de Badajoz así como la posibilidad de usar algunas de sus instalaciones por parte de las asociaciones, organizaciones....que lo necesiten y lo soliciten a través de nuestro correo electrónico.

Dispone de 82 habitaciones con calefacción y aire acondicionado, amplio comedor y cocina, lavandería, salas de estudio, bibliotecas general y técnica, bicicletas, gimnasio, pistas deportivas, cabinas de música, amplísimos patios y salón de actos.



La labor que realiza la Residencia Hernán Cortés ofreciendo los servicios necesarios a los jóvenes estudiantes para que puedan cursar sus estudios universitarios, haciendo más accesible este tipo de educación, hace que esta se encuentre directamente vinculada con el **ODS 4, Educación de calidad**.

Atiende concretamente a las metas 4.3, *asegurar el acceso igualitario de todos los hombres y las mujeres a una formación técnica, profesional y superior de calidad, incluida la enseñanza universitaria*, 4.5, *eliminar las disparidades de género en la educación y asegurar el acceso igualitario a todos los niveles de la enseñanza y la formación profesional para las personas vulnerables, incluidas las personas con discapacidad, los pueblos indígenas y los niños en situaciones de vulnerabilidad* y 4.a *construir y adecuar instalaciones educativas que tengan en cuenta las necesidades de los niños y las personas con discapacidad y las diferencias de género, y que ofrezcan entornos de aprendizaje seguros, no violentos, inclusivos y eficaces para todos*.



SERVICIOS PRESTADOS



1. Informar a la ciudadanía sobre la convocatoria de plazas a través de la publicación de las bases en el BOP, así como recibir, valorar y resolver las solicitudes de plaza, e informar sobre los resultados del proceso de valoración a través de la publicación en el BOP del Decreto de Resolución.

2. Atender y resolver de forma presencial, telefónica o por correo electrónico las consultas recibidas por cualquier medio en relación al proceso de solicitud de plaza.

3. Ofrecer un servicio de alojamiento y comedor diario a las personas residentes durante el periodo académico salvo los periodos vacacionales u otros determinados por la Dirección del centro e informados a través de correo electrónico o vía móvil.

Facilitar la participación de las personas residentes en las siguientes actividades:

4.

- Elaboración de los menús ofrecidos en el comedor en colaboración con profesional especializado a través de diferentes representantes de las personas residentes.
- Actividades, viajes y talleres culturales, deportivas y de ocio saludable de carácter voluntario u obligatorio. Las actividades obligatorias requieren de una inscripción previa a través del grupo whatsapp.
- Clases de pilates, Zumba y yoga.

Ofrecer a las personas residentes los siguientes servicios y/o equipos:

5.

- Bicicletas previa solicitud escrita.
- Lavadora y secadora para el lavado de su ropa personal.
- Biblioteca general y Biblioteca técnica para el estudio.
- Gimnasio.
- Cabina con aislamiento acústico para la práctica de instrumentos musicales.
- Sala de juegos de mesa, mesa de ping-pong.
- Máquina multifunción para la impresión, fotocopia y escaneo.

6. Organizar actividades culturales y musicales para la ciudadanía.

COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

La Residencia Universitaria Hernán Cortés se compromete a ofrecer sus servicios con calidad, eficiencia y eficacia, para lo cual establece los siguientes compromisos de calidad y sus respectivos indicadores para su evaluación anual:

1.

Publicar la resolución de adjudicación de plazas antes del día 10 de agosto de cada año.

INDICADOR: Fecha de publicación de resolución de la adjudicación de plazas.

2.

Obtener un nivel de satisfacción de las personas residentes con los menús y horarios de comedor de 7 sobre 10.

INDICADOR: Nivel de Satisfacción global de las personas residentes con los menús y horarios de comedor.

3.

Obtener un nivel de satisfacción de las personas residentes con el alojamiento de 7 sobre 10.

INDICADOR: Nivel de Satisfacción global de las personas residentes con el alojamiento.

4.

Celebrar anualmente 7 talleres y/o actividades internas.

INDICADOR: Número de talleres y/o actividades internas celebradas.

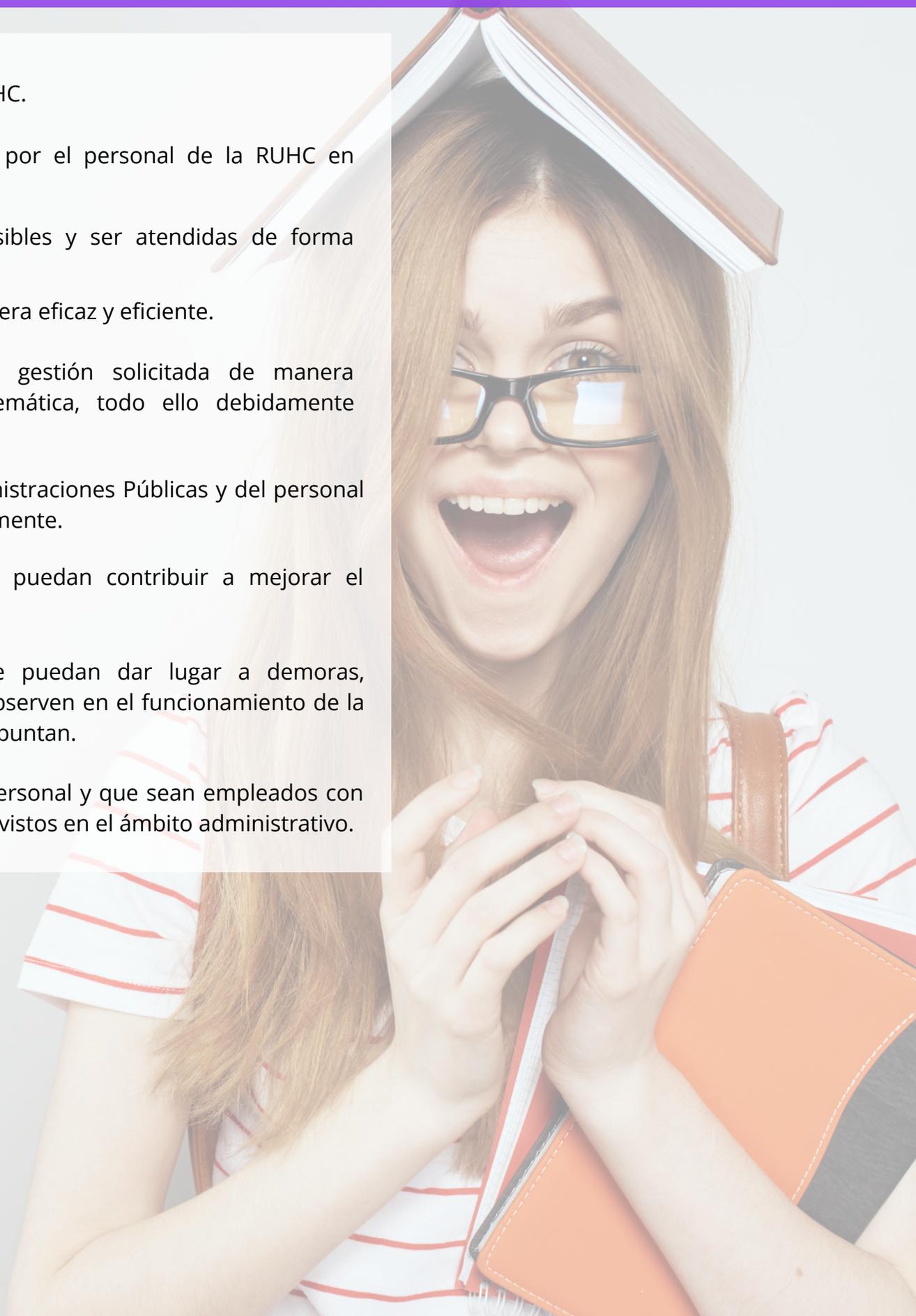
5.

Celebrar quincenalmente 1 actividad externa.

INDICADOR: Número de Actividades externas celebradas quincenalmente.

DERECHOS DE LAS PERSONAS Y ENTIDADES USUARIAS

- ✓ A identificar al personal integrado en la RUHC.
- ✓ A ser tratadas con respeto y deferencia por el personal de la RUHC en relación con los servicios que se prestan.
- ✓ A ser informadas en términos comprensibles y ser atendidas de forma personalizada.
- ✓ A obtener la información requerida de manera eficaz y eficiente.
- ✓ A recibir la información, orientación y gestión solicitada de manera presencial, telefónica, informática o telemática, todo ello debidamente regulado por la propia RUHC.
- ✓ A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- ✓ A formular iniciativas y sugerencias que puedan contribuir a mejorar el funcionamiento de la RUHC.
- ✓ A formular reclamaciones y quejas que puedan dar lugar a demoras, desatenciones u otras anomalías que se observen en el funcionamiento de la RUHC en relación con los servicios que se apuntan.
- ✓ A la protección de sus datos de carácter personal y que sean empleados con carácter único y exclusivo para los fines previstos en el ámbito administrativo.



QUEJAS Y RECLAMACIONES. INICIATIVAS Y SUGERENCIAS

Las personas usuarias de los servicios prestados por la RUHC podrán presentar sus quejas y reclamaciones sobre el funcionamiento del servicio, en los lugares y en la forma que se señalan a continuación:

- A través de la Sede Electrónica, con los medios de identificación y firma previstos en la misma, accediendo al siguiente enlace sin firma electrónica: <https://sede.dip-badajoz.es/index.php?id=qs> y con firma electrónica: https://eadministracion.dip-badajoz.es/portal/noEstatica.do?opc_id=190&asu_mod_cod=133&asu_cod=134&asunto=186&aplcorreo=4&pes_cod=-2
- De forma presencial, mediante el formulario disponible en la Oficina de Atención a la Ciudadanía.
- Mediante correo postal dirigido a las dependencias de la RUHC o presentado en la Oficina de Atención a la Ciudadanía de la Diputación de Badajoz o en cualquiera de las formas previstas en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común.
- Mediante correo electrónico dirigido a la dirección: calidad@dip-badajoz.es
- Además, para las personas que trabajan en la Diputación de Badajoz a través del formulario correspondiente en la Intranet Corporativa (<http://www.dip-badajoz.es/intranet/>) o en el Portal del Empleado.

Las reclamaciones presentadas por incumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta no tendrán carácter de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente sin renuncia al ejercicio de otros derechos y acciones que pueda ejercer la ciudadanía.

Las personas usuarias de los servicios prestados que consideren que la RUHC ha incumplido los compromisos asumidos en esta Carta, podrán dirigir un escrito o queja a la unidad responsable de la misma, que contestará por escrito mediante correo postal o medio electrónico, según preferencia expresada por estas, en el plazo máximo de 10 días comunicando las causas del incumplimiento, así como las medidas adoptadas en relación con las deficiencias observadas.

Este incumplimiento no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

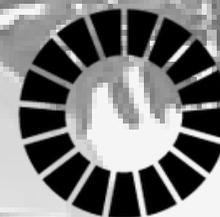
NORMATIVA REGULADORA

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley 8/2011 de Igualdad de oportunidades de Mujeres y Hombres y contra la violencia de género en Extremadura
- Ley 12/2015 de Igualdad LGBTI contra la discriminación por orientación sexual e identidad de género en las políticas públicas de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Reglamento de Régimen Interior de la RUHC.





**DIPUTACIÓN
DE BADAJOZ**



Diputación de Badajoz apoya los Objetivos de Desarrollo Sostenible

COORDINACIÓN GENERAL:

ÁREA DE PRESIDENCIA Y RELACIONES INSTITUCIONALES

C/ OBISPO SAN JUAN DE RIBERA, 6

06071, BADAJOZ

Correo electrónico: calidad@dip-badajoz.es