

VNiVERSIDAD D SALAMANCA

Servicio de **Promoción,**
Información y Orientación

CARTA DE SERVICIOS

Actualización abril 2025

ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN	3
2. SERVICIOS QUE OFRECE	3
3. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS	4
4. FORMAS DE COLABORACIÓN DE LOS USUARIOS	4
5. QUEJAS Y SUGERENCIAS	5
6. COMPROMISOS DE CALIDAD	5
7. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN	5
8. INDICADORES DE CALIDAD	6
9. NORMATIVA REGULADORA	6
10. LOCALIZACIÓN Y HORARIO	7

1. PRESENTACIÓN

El Servicio de Promoción, Información y Orientación, en adelante SPIO, es la unidad responsable de los procesos de captación, seguimiento y fidelización de los estudiantes en la Universidad de Salamanca.

Responde por su naturaleza, a la casuística que acompaña el desconocimiento de tomas de decisiones que han de adoptar los estudiantes, tanto antes de iniciar sus estudios universitarios, como en el transcurso de su permanencia en la universidad, y al finalizar su etapa universitaria. Las actuaciones del Servicio se dirigen a remediar las dudas y los interrogantes que surgen en el entorno universitario, en el orden administrativo institucional, académico, curricular, formativo o personal mostrando al estudiante las posibilidades que le ofrece la Universidad de Salamanca mediante el consejo personalizado, la información o el asesoramiento que facilite el acierto en sus elecciones presentes o futuras.

2. SERVICIOS QUE OFRECE

Promoción:

- Animamos a los futuros estudiantes a venir a la Universidad de Salamanca, difundiendo nuestra oferta formativa y de servicios.
- Realizamos charlas y visitas a centros educativos y asistimos a Ferias de Educación por todo el territorio nacional, dando a conocer la Universidad de Salamanca en todos sus ámbitos.
- Organizamos las Ferias de Bienvenida y las Jornadas de Puertas Abiertas para recibir a nuestros nuevos alumnos.

Información:

- Proporcionamos información general y académica, derivando en su caso a la Unidad correspondiente.
- Ofrecemos anuncios de alojamiento en sus diferentes modalidades: Pisos y habitaciones privadas, Colegios Mayores, Residencias...
- Ofrecemos anuncios de intercambios lingüísticos poniendo en contacto a la Comunidad Universitaria, nacionales y extranjeros, con el fin de posibilitar una práctica informal de los idiomas propios.
- A través de la Oficina del Estudiante, se asesora a las Delegaciones, Asociaciones representantes de los estudiantes y, en general, a cualquier universitario, en temas relativos a la legislación universitaria y a la solución de los problemas que puedan generarse en relación con la docencia.

Orientación:

- Damos respuesta personalizada a estudiantes preuniversitarios y miembros de la Comunidad Universitaria con dificultades en diversos ámbitos; toma de decisiones, aprendizaje, adaptación..., buscando el rendimiento general y el bienestar personal.

3. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

Aparte de los recogidos en el Art.35 de la LRJPAC, los siguientes:

Derechos

- Recibir información y orientación personalizada.
- Ser tratados con el debido respeto y consideración, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- Expresar su opinión acerca del servicio y presentar quejas y sugerencias en relación con los servicios recibidos.
- Derecho a la privacidad y confidencialidad de la información de carácter personal que obra en el Servicio, así como a instar la rectificación de los datos inexactos o incompletos.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

Deberes

- Respetar a los miembros del Servicio.
- Cuidar y usar debidamente los bienes, equipos, instalaciones del Servicio.
- Cuantos otros deberes se deriven de la normativa vigente.

4. FORMAS DE COLABORACIÓN DE LOS USUARIOS:

Además de los incluidos en el apartado QUEJAS Y SUGERENCIAS de esta Carta de Servicios, los siguientes:

- Participación de los usuarios en el Comité de Calidad.
- Encuestas de mejora a los usuarios en los IES/Colegios.
- Reuniones con Instituciones para la puesta en marcha de los diferentes programas de participación conjunta.

5. QUEJAS Y SUGERENCIAS

Las personas usuarias de nuestro Servicio pueden presentar, quejas o sugerencias a través del Buzón de Sugerencias y Quejas de la Universidad de Salamanca:

<https://calidad.usal.es/unidad/#sugerenciasyquejas>

6. COMPROMISOS DE CALIDAD

- La información requerida por nuestros clientes telefónica o presencialmente será atendida en el momento, siempre y cuando no requiera de una actuación posterior por parte del servicio, en cuyo caso dicha información se facilitará de manera escrita, telefónica o telemática en un plazo no superior a 48 horas.
- La respuesta a los escritos recibidos por correo postal y electrónico se producirá en un máximo de 3 días hábiles, desde su recepción en el servicio.
- Mantenemos el compromiso de actualización continua en nuestro servicio de todos aquellos temas que puedan interesar al alumno en relación con la Universidad. Del mismo modo, nos comprometemos a actualizar periódicamente, y como máximo de manera mensual, la información contenida en nuestra web, así como nuestra base de datos de alojamiento para la comunidad universitaria.
- De la misma manera nos comprometemos a realizar un uso eficiente de los recursos, a la aplicación del Plan de Igualdad de la Universidad de Salamanca y al cumplimiento Plan de Prevención de Riesgos Laborales de la Universidad de Salamanca.
- Revisión bianual de la Carta de Servicios.

7. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En el caso de incumplimiento de los compromisos establecidos en la carta, los usuarios del Servicio podrán formular las reclamaciones correspondientes a través de los modos y vías establecidos en el apartado “QUEJAS Y SUGERENCIAS “en el epígrafe 4 de esta misma Carta de Servicios.

En el caso de incumplimiento de los compromisos establecidos en la carta, el Servicio de Promoción, Información y Orientación, por medio de su Dirección, se compromete a analizar las causas del incumplimiento y a aplicar acciones correctivas dirigidas a la no repetición del mismo, incluyendo en su caso la correspondiente Carta de Disculpa.

Asimismo, se compromete a proporcionar información puntual de las decisiones tomadas a los usuarios afectados.

El reconocimiento de la Reclamación no dará en ningún caso lugar a responsabilidad patrimonial por parte de la Universidad.

8. INDICADORES DE CALIDAD

- Número de consultas atendidas durante el Curso Académico (presenciales, telefónicas, escritas, electrónicas...).
- Porcentaje de quejas respecto al total de consultas.
- Número de días de respuesta a las consultas, quejas o sugerencias presentadas.
- Número de visitas realizadas a la página web del servicio.
- Publicación de los resultados sobre las encuestas de satisfacción realizadas a los usuarios. (en caso de realizarlas)
- Grado de cumplimiento de las actualizaciones de la información que proporcionamos.
- Número de folletos informativos elaborados y entregados durante un curso académico.

9. NORMATIVA REGULADORA

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Estatutos de la Universidad de Salamanca, aprobados por Acuerdo 19/2003, de 30 de enero, modificados por Acuerdo 38/2011, de 5 de mayo, de la Junta de Castilla y León.
- Real Decreto 1791/2010. De 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiantes Universitario.
- Programa de Captación, Seguimiento y Fidelización de Estudiantes. (Aprobado por Junta de Gobierno 27 de Febrero de 2014).

10. LOCALIZACIÓN Y HORARIO

PUNTOS DE INFORMACIÓN AL UNIVERSITARIO (P.I.U.)

CAMPUS UNAMUNO

P.I.U. Unamuno

Casa del Estudiante

37007 - Salamanca

Teléfono: 923 294 500 - Ext. 3084

E-mail: informacion.unamuno@usal.es / informacion.campus@usal.es

Horario:

Mañanas (Lunes a Viernes): 9:00 a 14:00 h.

Tardes (Martes y Jueves): 16:00 a 20:00 h.

CAMPUS DE BÉJAR

P.I.U. de Béjar

E.T.S. Ingeniería Industrial

C/. Fernando Ballesteros, s/n.

37700 - Béjar

Teléfono: 923 408 080 y 923 294 500 - Ext. 2250

E-mail: informacion.bejar@usal.es

Horario: (Martes y Jueves): 9:00 a 14:00 h.

CAMPUS DE ZAMORA

P.I.U. de Zamora

Avda. Cardenal Cisneros, 34 (Edificio Administrativo) 49029 - Zamora

Teléfono: 980 545 000 y 923 294 500 - Ext. 3680

E-mail: informacion.zamora@usal.es

Horario: (Lunes a Viernes): 9:00 a 14:00 h.

UNIDAD DE ORIENTACIÓN:

C/ Benedicto XVI, 22 (planta baja), 37008 Salamanca

Teléfono: 923 29 45 00 Ext. 3221. Web: <http://spio.usal.es>. E-mail: orientacion@usal.es

HORARIO:

- Mañanas (de Lunes a Viernes): de 9:00 a 14:00 h.
- Tardes (cita previa). Solicitar cita telefónicamente o por e-mail.

OFICINA CENTRAL:

C/ Benedicto XVI, 22 (planta baja), 37008 Salamanca

Teléfono: 923 29 46 48. Web: <http://spio.usal.es>. E-mail: informacion@usal.es

HORARIO: de 9:00 a 14:00 h. (de Lunes a Viernes)

Redes sociales:



Portal web: <http://spio.usal.es>

Correo electrónico: informacion@usal.es