

## Derechos de los usuarios

Los usuarios tienen derecho a recibir una información veraz y adecuada a sus necesidades.

Los usuarios tienen derecho a recibir, por parte del personal de Servicio, una atención personalizada, cuidada y adaptada en todo momento al tipo de usuario que demanda el servicio.

Los usuarios tienen derecho a conocer las normas y condiciones por que se rigen cada una de las prestaciones del servicio.

## Deberes de los usuarios

Los usuarios han de observar y cumplir las condiciones de las prestaciones del servicio y adecuarse a ellas.

Los usuarios han de acceder al servicio cumpliendo las normas de corrección y educación que regulan una adecuada convivencia.



## Sugerencias y reclamaciones

Con el fin de mejorar la calidad del Servicio los usuarios podrán formular reclamaciones y sugerencias a través del impreso correspondiente que puede tramitarse por las siguientes vías:

Presencialmente en el mostrador del SIA o dirigiéndose a la dirección del Área de Comunicación y Marketing (Planta baja, edificio B).

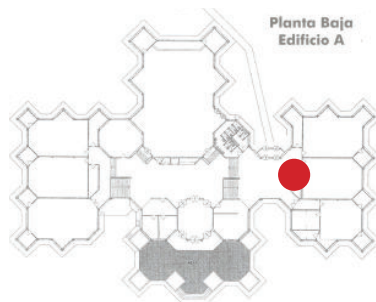
Correo electrónico: [sia@lasallescampus.es](mailto:sia@lasallescampus.es)

Formulario online disponible en la web del Centro en el apartado del Servicio de Información y Atención.

Telefónicamente: 91 740 16 09 (. 202 / 284)

Correo postal (a la dirección arriba indicada)

## Plano de situación



## Dirección del servicio

Servicio de Información y Atención (SIA)  
C/ La Salle 10. Madrid  
Edificio A. Planta baja

Teléfonos de contacto:  
91 740 16 09 / 91 740 19 80 Ext. 202 y 284  
Email: [sia@lasallescampus.es](mailto:sia@lasallescampus.es)

### Horario

Lunes a viernes - 8:30 a 20:30h  
Sábados - un sábado al mes, de 8:30 a 15:00h



# SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN (SIA)

# Misión

Facilitar, dirigir y orientar a la comunidad universitaria del CSEU La Salle en particular, y a la sociedad en general, la información referente al ámbito universitario y a la vida académica del Centro de una forma eficaz, eficiente y personalizada.

## Servicios que presta

Información sobre la oferta académica del Centro.

Información sobre la actividad diaria del Centro.

Información sobre el Servicio de Atención a la Discapacidad

Gestión de incidencias, sugerencias y reclamaciones relacionadas con la vida académica.

Gestión de recursos materiales: aulas, mandos,...

Gestión y tramitación de las solicitudes de información recibidas, apoyo y organización de Ferias Universitarias.



# Compromisos de calidad

Ofrecer atención personalizada de manera eficiente y cordial a los usuarios que se dirigen al Servicio, y resolver de forma eficaz e inmediata las consultas planteadas por dichos usuarios.

Las consultas que requieren de una información complementaria por parte de otra instancia interna o externa, serán tramitadas, ante la instancia correspondiente, en menos de 48 horas  
Atender de manera eficaz las llamadas recibidas, tanto externas como internas.

Las llamadas que no han podido ser atendidas de forma inmediata por el personal del servicio son devueltas en las 24h siguientes a su recepción.

Los e-mails internos y externos recibidos por el servicio son contestados el día de su recepción.

Las solicitudes de información de estudios recibidas por el SiA a través de los distintos portales y plataformas externas al Centro son contestadas el día de su recepción o en casos excepcionales con una demora de no más de 24 horas.

Los solicitantes de información de estudios en nuestro Centro reciben, a lo largo del curso académico, las actualizaciones correspondientes a la información de su interés.

La información que gestiona el SiA, referente a estudios ofrecidos por el Centro, o a la vida académica del mismo, está actualizada y contrastada por el organismo académico del que depende dicha información.

Las incidencias o sugerencias relativas a la vida académica del centro son tramitadas en el mismo momento de su presentación.

Las solicitudes recibidas sobre la gestión de recursos materiales y espacios competencia del SiA son tramitadas y resueltas en el momento de ser presentadas.

# Indicadores

Grado de satisfacción con la atención recibida expresada en las encuestas de satisfacción de los usuarios. Tasa igual o superior al 80%.

Grado de satisfacción con la tramitación de las consultas realizadas y que corresponden a otras instancias expresada en las encuestas de satisfacción de los usuarios. Tasa igual o superior al 80%.

Grado de satisfacción con la eficacia de la respuesta obtenida expresada en las encuestas de satisfacción de los usuarios. Tasa igual o superior al 80%.

Porcentaje de respuesta de las llamadas sin atención inmediata atendidas en las 24h siguientes a su recepción. Tasa igual o superior al 80%.

Porcentaje de respuesta diaria de los e-mails recibidos por el servicio, ya sean directamente o a través de los portales y plataformas externas establecidas. Tasa igual o superior al 90%.

Porcentaje de respuesta de las informaciones solicitadas a través de las plataformas externas del centro. Tasa igual o superior al 90%.

Porcentaje de actualización y fidelización de la información ofrecida por el servicio a sus usuarios. Tasa igual o superior al 80%.

Porcentaje de incidencias tramitadas en relación con la vida académica y diaria del centro sobre las recibidas por el servicio. Tasa igual o superior al 99%.

Porcentaje de solicitudes de gestión de los recursos materiales y espacios competencia del Servicio. Tasa igual o superior al 95%.