

Derechos de los usuarios

Conocer a los profesionales implicados y el procedimiento de utilización del servicio.

Ser tratado con respeto atendiendo a su persona, a su dignidad e intimidad.

Recibir una atención personalizada, ágil y comprensible, cuando se solicite información, orientación o asesoramiento.

Recibir un trato amable, respetuoso y cordial, siendo escuchado activamente.

Respetar su privacidad garantizando la confidencialidad.

Recibir actitudes de acogida y de atención a las necesidades.

Recibir información, asesoramiento y seguimiento con rigor profesional.

Ser informado sobre distintos profesionales y recursos externos en caso de posibles derivaciones.

Recibir actitudes de disponibilidad, colaboración y participación.

Expresar reclamaciones y proponer sugerencias

Deberes de los usuarios

Dirigirse respetuosamente a la persona que presta el servicio.

Utilizar adecuadamente el recurso y las prestaciones que se ofrecen.

Acordar previamente el momento y el lugar de encuentro con la profesional del servicio a través de las diferentes vías posibles.

Comunicar con suficiente antelación la no asistencia a una entrevista previamente acordada.

Expresar de forma adecuada cualquier reclamación, queja o sugerencia.

Sugerencias y reclamaciones

Con el fin de mejorar la calidad del Servicio los usuarios podrán formular sus apreciaciones por escrito dirigiéndose a:

Decana de la Facultad de Educación y CC. Sociales.

Dra. Dña. Rosario Valdivielso Alba. r.valdivielso@lasallescampus.es

Decano de la Facultad de CC. de la Salud

Dr. Dn. Sergio Lerma Lara.

sergio.lerma@lasallescampus.es

Responsable del Depto. Orientación y Tutoría

Dra. Dña. Dolores López-Bravo.

llopezbravo@lasallescampus.es

Personalmente: Presentando formulario puesto a su disposición en:

Despacho Calpa. Edificio A, hall de entrada. Oficina del SIA.

Edificio A, planta baja

Por correo electrónico

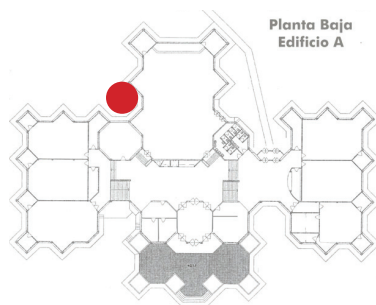
laurav@lasallescampus.es

Correo postal:

CSEU La Salle. Servicio de Orientación

C/ La Salle, 10 -28023 Madrid

Plano de situación



Dirección del servicio

Orientadora Laura Villacorta Villegas: Despacho Calpa, Edificio A,
Hall de entrada.

laurav@lasallescampus.es

91 7401980 (Ext. 234)

www.lasallecentrouniversitario.es

Horario

De lunes a viernes previa petición de cita



SERVICIO DE ORIENTACIÓN

 **LASALLE**
campusmadrid

Misión

Contribuir activamente a hacer de la enseñanza un proceso de calidad en la formación y vocación del estudiante, ofreciendo a los estudiantes, familias y miembros de la comunidad educativa información, asesoramiento y acompañamiento sobre cuestiones relacionadas con los ámbitos personal, académico y profesional.

Servicios que presta

ACCIONES ORIENTADAS A: LOS ESTUDIANTES.

Acompañamiento, apoyo y asesoramiento en la formación integral de los estudiantes, a través de entrevistas individuales.

Sus ámbitos de actuación e intervención son los siguientes:

1. Orientación Personal. Acompañamiento en el proceso personal. Aplicación de técnicas de consejo psicológico y seguimiento específico en la intervención. Derivación a otros profesionales o recursos externos en los casos en los que se considere adecuado.

2. Información y Orientación Académica. Asesoramiento en el proceso de aprendizaje y la adaptación a la vida universitaria.

3. Información y Orientación Profesional y Laboral. Asesoramiento en el proceso profesional y la inserción laboral.

LOS PROFESORES Y TUTORES.

Apoyo y asesoramiento en la atención y seguimiento de los estudiantes. Colaboración con los respectivos Decanos, Vicedecanos y Equipo Docente en relación con las necesidades de los estudiantes.

Apoyo a los tutores en la planificación y animación de la Acción Tutorial. Asistencia y participación en las sesiones de evaluación desarrollando una función de apoyo y asesoramiento.

EL DPTO DE ORIENTACIÓN Y TUTORÍA.

Colaboración con las distintas funciones asignadas a este Departamento.

EL PERSONAL DEL CENTRO.

Apoyo, acompañamiento y asesoramiento ante situaciones personales de diversa temática, en los momentos que así lo soliciten.

LAS FAMILIAS.

Entrevistas individuales con aquellas familias de los estudiantes del Centro que lo soliciten, previo conocimiento de los estudiantes.

LA SALLE SECTOR MADRID

Asistencia y participación en las distintas reuniones y encuentros de orientadores de Centros la Salle del Sector.

Compromisos de calidad

1. Ofrecer un espacio seguro y confiable de encuentro, acogida, disponibilidad y escucha.

2. Ofrecer a los distintos usuarios una atención personalizada con actitudes de cordialidad y confidencialidad.

3. Ofrecer información, asesoramiento, orientación y seguimiento con rigor profesional.

4. Informar satisfactoriamente sobre distintos profesionales y recursos externos en caso de posibles derivaciones.

5. Informar de manera adecuada sobre otros servicios y recursos del propio Centro cuando se requiera una información complementaria o haya que dar una respuesta más amplia a necesidades de información y asesoramiento.

6. Concretar en un plazo no superior a cuatro días hábiles el momento de atención a la demanda solicitada.

7. Colaborar eficazmente con otros profesionales de la comunidad educativa cuando sea necesaria una actuación conjunta en la respuesta a las necesidades individuales que se planteen.

8. Apoyar, asesorar y acompañar de manera vinculada y coherente a los profesores y tutores en su función tutorial y en la atención a los estudiantes.

9. Favorecer a través de diferentes vías de información la accesibilidad a la prestación del servicio.

10. Gestionar en un plazo no superior a 10 días hábiles las sugerencias o reclamaciones realizadas por los usuarios del servicio

Indicadores

Grado de satisfacción con la atención recibida, expresada en las encuestas de satisfacción de los usuarios. Tasa igual o superior al 80% (compromisos 1-2-7-8)

Grado de satisfacción con la eficacia de la orientación recibida ante la necesidad planteada, expresada en las encuestas de satisfacción de los usuarios. Tasa igual o superior al 80% (compromisos 3-4-5)

Porcentaje del cumplimiento de plazos en el tiempo transcurrido desde la petición del servicio hasta que se fija el momento de la atención, obtenido a través de hoja de registro. Tasa igual o superior al 90%. (compromiso 6)

Porcentaje de usuarios que demandan el servicio desde las diferentes vías de contacto, obtenido a través de una hoja de registro. Comparativa de las demandas de las diferentes vías. (compromiso 9)

Porcentaje del cumplimiento de plazos en el tiempo transcurrido desde la presentación de sugerencias o reclamaciones Tasa igual o superior al 90%. (compromiso 10)

