

## **CARTA DE SERVICIOS**

### **Presentación:**

El Centro de Formación Permanente de la Universidad de Salamanca (CFP-USAL) se ocupa de organizar y gestionar las actividades de Formación Permanente, tal y como se detalla en la presente Carta de Servicios.

Por medio de todas estas actividades formativas, canalizadas en este Centro, se intenta ampliar la oferta educativa de la Universidad y contribuir al desarrollo y mejora de la sociedad y de los ciudadanos, mediante la formación y perfeccionamiento de profesionales cualificados.

El aprendizaje a lo largo de toda la vida es una constante en nuestras sociedades modernas y convierte a cualquier ciudadano, en cualquier momento de su vida, en un consumidor potencial de actividades formativas.

Así, el CFP-USAL se ocupa de impulsar y colaborar con los Departamentos, Centros, Institutos, Servicios y otros órganos de la Universidad de Salamanca en la creación, organización y desarrollo de actividades de Formación Permanente en todas sus modalidades (títulos propios, cursos de formación específica y actividades formativas especializadas), facilitando su difusión, promoción e implementación.

Para poder cumplir adecuadamente su función, el CFP se ocupa de modo constante de analizar y evaluar la demanda social de Formación Permanente, en la intención de promover una respuesta ágil y flexible a las necesidades que se detecten.

### **1.- Misión:**

Adscrito al Vicerrectorado de Docencia el Centro de Formación Permanente es un servicio de apoyo a la docencia, al estudio y a la investigación, cuya misión es la organización y gestión integral de las actividades de Formación Permanente (Títulos Propios, Cursos de Formación Específica y Actividades Formativas Especializadas) de la Universidad de Salamanca, según las propuestas de miembros de la comunidad universitaria.

### **2.- Principales Servicios que presta:**

- Información y asesoramiento al PDI sobre elaboración y presentación de todo tipo de actividades de Formación Permanente.
- Apoyo administrativo a las actividades de Formación Permanente
- Aprobación, seguimiento y certificación de las actividades.
- Gestión económica en lo concerniente a todas las actividades de Formación Permanente.
- Mantenimiento de la página web
- Organización y gestión del Plan de Innovación y Mejora Docente
- Organización y gestión del Programa Curricular Individualizado
- Organización y gestión del Programa E-Sphaera

### **3.- Derechos concretos de los usuarios:**

- Derecho a formular quejas y sugerencias
- Derecho a una atención correcta
- Derecho a recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten de forma personalizada.

#### 4.- Fórmulas de colaboración y participación de los usuarios en la mejora del servicio:

Los usuarios pueden participar en la mejora del servicio a través de las encuestas sobre el grado de satisfacción de los servicios prestados y a través del buzón de quejas y sugerencias

#### 5.- Normativa reguladora general:

- Estatutos de la Universidad de Salamanca, aprobados por Acuerdo 19/2003 de 30 de enero de 2003 de la Junta de Castilla y León (BOCyL de 3 de febrero de 2003) y sus modificaciones.
- Plan Estratégico General 2013-18. Aprobado por Consejo Social el 22 de febrero de 2013.
- Normativa reguladora de las actividades de Formación Permanente en la USAL, aprobada por Consejo de Gobierno el 30 de noviembre de 2011.
- Reglamento de prácticas en Entidades Pública y Privadas para alumnos de Títulos Propios de la USAL, aprobado por Junta de Gobierno el 24 de junio de 1999.

#### 6.- Acceso al sistema de quejas y sugerencias:

Los usuarios del servicio que se presta por parte del Centro de Formación Permanente podrán presentar reclamaciones, quejas o sugerencias, según proceda, a través del enlace correspondiente a Quejas y Sugerencias de la Universidad de Salamanca. <http://qualitas.usal.es.es/sugerencias.php>

#### 7.- Compromisos de calidad:

1.- Publicación en 3 días hábiles del listado de los títulos propios aprobados por Consejo de Gobierno. Generalmente durante el mes de mayo.

2.- Expedición de títulos en Títulos Propios, previa solicitud del alumno, en un máximo de 50 días desde el cierre de actas.

3.- Envío de actas de títulos propios a los directores/coordinadores para su firma en un plazo de 2 días hábiles desde su cierre definitivo.

4.- Confirmación en un máximo de 2 días hábiles de los correos electrónicos.

5.- Matrícula inmediata a través de internet para pagos con tarjetas en las actividades formativas sin coste alguno.

6.- Autorización y alta de las actividades formativas en un máximo de 15 días hábiles desde su solicitud, excluyendo los períodos vacacionales de cierre institucional de la Universidad.

7.- Entrega de los diplomas de actividades formativas al director/a el día de finalización de la actividad para su entrega a los alumnos.

De la misma manera nos comprometemos a realizar un uso eficiente de los recursos, a la aplicación del *Plan Igualdad de la Universidad de Salamanca*, aprobado en Consejo de Gobierno del 30 de abril de 2008, y al cumplimiento del *Plan de Prevención de Riesgos Laborales de la Universidad de Salamanca*, aprobado por el Consejo de Gobierno de 31 de octubre de 2013.

#### **8.- Indicadores de seguimiento de los compromisos:**

- 1.- Comprobación de la publicación en los plazos establecidos.
- 2.- Número de títulos expedidos en plazo (50 días)
- 3.- Porcentaje de actas enviadas en el plazo estipulado
- 4.- Número de quejas recibidas por no haber confirmado los correos electrónicos.
- 5.- Número de quejas recibidas por incumplimiento.
- 6.- Número de quejas recibidas
- 7.- Número de quejas recibidas por incumplimiento del indicador.

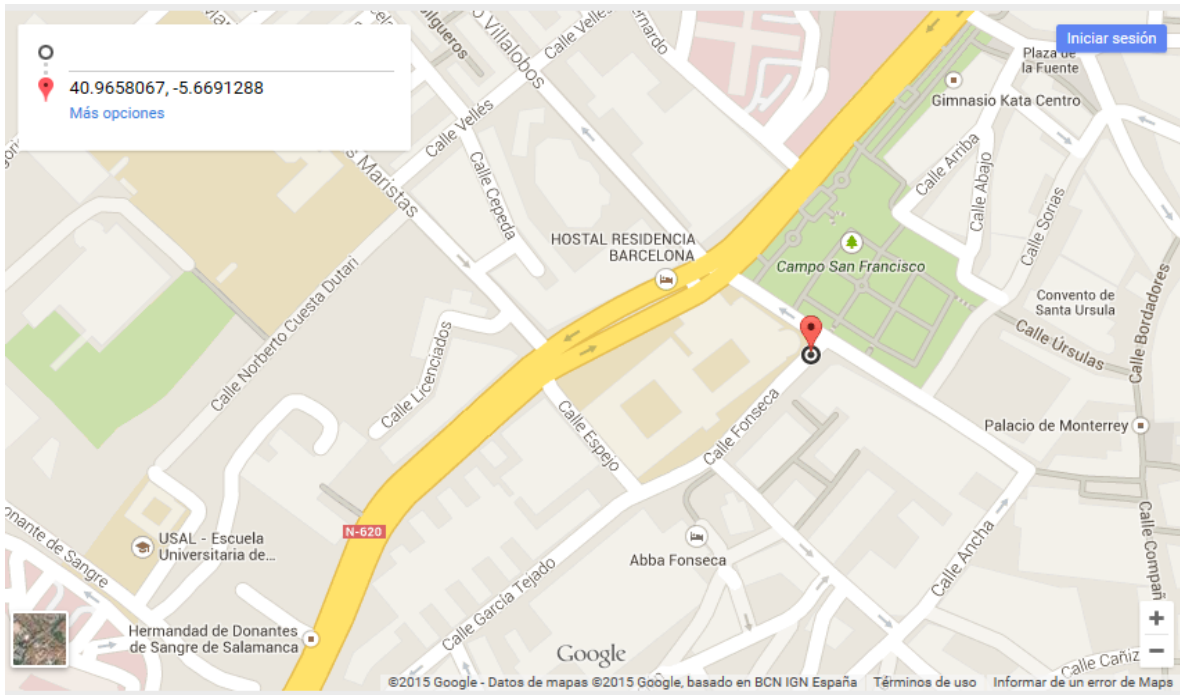
#### **9.- Medidas de subsanación en caso de incumplimiento:**

El Centro de Formación Permanente, por medio de su Dirección, se compromete a analizar las causas del incumplimiento y, en su caso, aplicar acciones correctivas dirigidas a la no repetición del mismo, incluyendo 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.

## 10.- Ubicación:



- **Dirección:**  
Hospedería Fonseca nº 2, 1ª planta  
37002 Salamanca
- **Dirección de internet:**  
<http://www.usal.es>
- **Horarios de atención al ciudadano:**  
De lunes a viernes de 9.00 horas a 14.00 horas

Conexión con autobuses urbanos: líneas 3-4-5-6-10-11. Página web de los autobuses urbanos de Salamanca.  
<http://www.gruporuiz.com/plantillas/salamanca/lineas.php>

Servicio préstamo de bicicletas. Más información en el enlace: <http://www.salamancasalenbici.com/>

