

## NORMATIVA Y REGLAMENTACIÓN

Las normas sobre las que se fundamenta la actuación del SAOP son las contenidas en la Ley Orgánica de Universidades, los Estatutos de la Universidad de Murcia y aquellas disposiciones que, en materia universitaria, se dicten por los órganos competentes de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.



## LOCALIZACIÓN Y HORARIO

### HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

Lunes a Viernes: de 9.30 a 14.30

### PRECIO

Totalmente gratuito y sólo para la comunidad universitaria

### DIRECCIONES

#### Postales:

Edificio D – 2ª planta. Campus de Espinardo  
Universidad de Murcia. 30100 – Murcia

#### Telefónicas:

968 36 33 51  
968 36 32 30

#### Telemáticas:

Fax: 968 36 33 89  
Correo electrónico: [saop@um.es](mailto:saop@um.es)  
Página Web: [www.um.es/saop](http://www.um.es/saop)

El SAOP tiene accesos para personas con discapacidad

LA UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS ES LA DIRECCIÓN DEL SERVICIO

2007



## CARTA DE SERVICIOS



UNIVERSIDAD  
DE MURCIA  
VICERRECTORADO DE ESTUDIANTES Y EMPLEO

## OBJETO DEL SERVICIO

El Servicio de Asesoramiento y Orientación Personal (SAOP) es un servicio de la Universidad de Murcia destinado a la comunidad universitaria en general, creado con el fin de favorecer el desenvolvimiento saludable en la dinámica universitaria de los distintos colectivos: alumnos, personal docente e investigador (PDI) y personal de administración y servicios (PAS).

Para lograr este propósito, son cometidos fundamentales de este servicio:

- La evaluación e intervención psicológica en aspectos de ajuste psicosocial con repercusión en la actividad cotidiana.
- El apoyo y orientación en aspectos psicopedagógicos relacionados con el rendimiento académico.
- Velar por la igualdad de condiciones para los alumnos con discapacidad y por su integración en la Universidad de Murcia en todos los ámbitos de la vida académica.
- La promoción y coordinación de actuaciones de prevención e intervención en materia de salud comunitaria.
- El asesoramiento en problemáticas de carácter jurídico y legal.

Todo ello gestionando de forma eficaz los recursos disponibles y fomentando un servicio comunitario y gratuito cada vez de mayor calidad, para conseguir la satisfacción de los usuarios y una mejora de la organización.

## SERVICIOS DEL SAOP

Los servicios ofertados desde el SAOP se organizan en cinco unidades coordinadas entre sí:

### 1) Unidad de Asesoramiento Psicológico

#### a) *Consulta individual:*

- Asesoramiento psicológico individualizado.
- Intervención en problemas de ansiedad.
- Desarrollo de habilidades sociales, etc.

#### b) *Cursos e intervenciones en grupos reducidos sobre:*

- Control de ansiedad ante los exámenes.
- Miedo a hablar en público.
- Técnicas de relajación.
- Fobia social.
- Habilidades sociales...

### 2) Unidad de Asesoramiento Pedagógico

#### a) *Consulta individual:*

- Asesoramiento pedagógico individualizado.
- Entrenamiento en técnicas de estudio.
- Orientación en preferencias profesionales centrada especialmente en los problemas surgidos a partir de la interrelación entre motivación, intereses y aptitudes.
- Orientación vocacional.

#### b) *Cursos e intervenciones en grupos reducidos sobre:*

- Técnicas de estudio y mejora de la memoria para universitarios.

### 3) Unidad de Apoyo a Estudiantes con Discapacidad

- Asesoramiento psicológico y pedagógico a los alumnos y profesores en aquellas cuestiones relacionadas con la discapacidad y los estudios universitarios.
- Formación específica dirigida al profesorado sobre las estrategias pedagógico-didácticas más adecuadas a utilizar en clase con presencia de alumnos con algún tipo de discapacidad y en función de las características de la misma.
- Acciones de sensibilización dirigidas a toda la comunidad universitaria con la finalidad de potenciar la plena integración de estos alumnos, no sólo en el contexto universitario sino en el conjunto de la sociedad.
- Asesoramiento sobre el uso y la adecuación de ayudas técnicas que faciliten y, en su caso, posibiliten el acceso normalizado al currículo académico universitario.
- Canalizar el voluntariado universitario con el fin de cubrir las necesidades de apoyo a los estudiantes con discapacidad, mediante colaboraciones programadas con el Servicio de Proyección Social y Voluntariado de la Universidad de Murcia.

### 4) Unidad de Programas de Salud Comunitaria

Desde esta Unidad se desarrollan programas específicos de actuación encaminados a la mejora de la salud y los hábitos de vida saludables con repercusión en la vida universitaria, en temáticas tales como:

- Dejar de fumar.
- Mejorar nuestra alimentación.
- Los efectos del alcohol, etc.

### 5) Unidad de Asesoramiento Jurídico

Ofrece soluciones jurídicas a problemas cotidianos relacionados con el ámbito universitario. En concreto, esta Unidad se ocupa de las siguientes cuestiones:

- Resolución de problemas en trámites administrativos.
- Resolución de problemas propiamente jurídicos sin intervención judicial.
- Discapacidad - Subvenciones y disposiciones legales.
- Asesoramiento laboral.
- Autoempleo.
- Otros temas de interés:
  - Promociones y cooperativas de viviendas para jóvenes.
  - Ayudas y subvenciones para la adquisición de la primera vivienda.
  - Plan de Vivienda Municipal.
  - Guía sobre compraventa de viviendas (Ministerio de Justicia).
  - Servicio de Vivienda del Ayuntamiento de Murcia.

## PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS

### Derechos de los usuarios en relación con los servicios prestados

- Tratamiento profesional de sus demandas.
- Confidencialidad extrema de los datos aportados o recabados en su vinculación al Servicio, sólo difundida con su expreso consentimiento.
- Disponibilidad total de acceso a las actuaciones del SAOP.
- Identificar al personal del SAOP bajo cuya responsabilidad se tramiten procedimientos.
- Ser tratados con respeto y deferencia por el personal del SAOP que les facilitará el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

### Acceso al sistema de quejas y sugerencias

- Existe un proceso definido para la tramitación de quejas y sugerencias, que se pueden expresar personalmente, de forma telefónica, por email o por escrito.
- La revisión de las quejas o sugerencias presentadas nos ayuda a perfilar la mejora de las actuaciones desarrolladas por el Servicio.

## COMPROMISOS DE CALIDAD

1. Compromiso ético: el personal del SAOP asume como valores éticos la profesionalidad y el respeto en la atención prestada a los usuarios, la responsabilidad social y el compromiso con la mejora continua, persiguiendo el incremento de la satisfacción de sus usuarios.
2. Atender de forma personalizada las necesidades y consultas planteadas por los usuarios, sobre problemáticas de tipo psicológico, de rendimiento académico y de naturaleza familiar y social, a la mayor brevedad desde el momento de su solicitud.
3. Promover jornadas, cursos e intervenciones en grupo encaminados a ampliar la efectividad y el alcance de la intervención psicopedagógica individualizada y de los Programas de Salud Comunitaria del SAOP, fomentando una elevada participación en los mismos.
4. Atender de forma individualizada las necesidades de los alumnos universitarios con discapacidad desde el momento de su solicitud, además de velar por el respeto a sus derechos y la igualdad de oportunidades durante sus años de estancia en la Universidad de Murcia.
5. Promover la mejora de la salud y los hábitos de vida saludables en la comunidad universitaria proporcionando información y orientación sobre esta temática.
6. Ofrecer soluciones jurídicas a las demandas presentadas en relación con problemas cotidianos de los usuarios vinculados al ámbito universitario.