



**PROGRAMA DE CAPTACIÓN, SEGUIMIENTO Y FIDELIZACIÓN DE ESTUDIANTES.
REESTRUCTURACIÓN DEL SERVICIO DE ORIENTACION AL UNIVERSITARIO
(Aprobado en Consejo de Gobierno de 27 de febrero de 2014)**

El Plan Estratégico General (PEG) 2013-1018 de la Universidad de Salamanca contempla, entre los objetivos estratégicos para la proyección institucional, la difusión de la docencia y la investigación a través de nuestros universitarios.

Para alcanzar esa meta, el PEG establece una serie de objetivos operativos y acciones vinculadas, cuyo desarrollo se articula a través de este Programa de actuación.

Objetivos operativos y acciones vinculadas

- Potenciar la comunicación institucional hacia los futuros estudiantes:
 - Implantar un programa de difusión de la oferta formativa.
 - Establecer políticas activas de captación de estudiantes.
- Implicar a los estudiantes en la promoción de la universidad:
 - Potenciar los programas de acogida de nuevos estudiantes.
 - Impulsar la participación de los estudiantes en la vida universitaria.
- Promocionar la Universidad de Salamanca a través de los antiguos alumnos:
 - Implantar un programa de seguimiento de los titulados.
 - Crear una red social de antiguos alumnos, orientada a la captación de recursos.

Grupo de divulgadores

En colaboración con los Centros, Departamentos e Institutos, se constituye un grupo de profesores con capacidad para ejercer de divulgadores de la oferta formativa y científica de la universidad en todos sus niveles, transmitiendo entusiasmo por la educación superior, que puedan atraer, motivar e implicar a los estudiantes.

Reestructuración del Servicio de Orientación al Universitario (SOU)

El Servicio de Orientación al Universitario (SOU) viene asumiendo desde su creación tareas de información y difusión de la oferta de estudios, desde la perspectiva de la orientación educativa, en lo que constituye una labor de captación, seguimiento y fidelización de los universitarios.

En el momento de su creación, el SOU se configuró para una atención presencial a los estudiantes, algo que ha ido variando con el tiempo, al incorporarse las nuevas tecnologías de la información y la comunicación. A esto se suma que algunas de las funciones asignadas inicialmente al SOU pasaron a configurar nuevos Servicios universitarios, como el Servicio de Asuntos Sociales (SAS) y el Servicio de Inserción Profesional, Prácticas y Empleo (SIPPE).

Así mismo, la distribución de recursos del SOU en Puntos de Información Universitaria (PIU) se debe reconsiderar, para atender a las necesidades de información y orientación que plantean los universitarios en los modelos actuales de formación, que debe alinearse con las prioridades estratégicas de la institución.

Con todo, el SOU cuenta con experiencia en tareas de captación, información y orientación, avalada por la profesionalidad del personal que lo integra, lo que hace posible plantear la actualización de sus funciones y organización, para atender los nuevos retos que supone la ejecución de los compromisos asumidos en el PEG, a través de la reestructuración del SOU en los siguientes términos:

- 1) Denominación: Servicio de Promoción, Información y Orientación (SPIO)
- 2) Ámbito de funciones y actividades: El SPIO asume la organización y gestión de las actuaciones de captación, seguimiento y fidelización de estudiantes, como actualización de las funciones y actividades que venía ejerciendo el SOU. Sin perjuicio de otras tareas que los órganos de gobierno de la Universidad puedan asignarle, el SPIO asumirá las siguientes responsabilidades:

A) CAPTACION

A.1) Estudios de mercado

- Identificación de necesidades de formación en España y diversos países
- Análisis de la capacidad de acogida de nuevos estudiantes en grados, máster, doctorado, títulos propios y MOOCs.

A.2) Difusión de la oferta de estudios y servicios

- Promoción de nuestra excelencia académica
- Elaboración de materiales multilingües de presentación dirigidos a estudiantes
- Programas de captación en ferias de estudios (grado, máster, doctorado)

A.3) Orientación a estudiantes preuniversitarios

- Programa de asesoramiento a orientadores escolares
- Atención a futuros estudiantes

A.4) Captación de nuevos estudiantes de grado

- Programas de visitas a centros escolares
- Jornadas de puertas abiertas
- Olimpiadas académicas

A.5) Captación de nuevos estudiantes de máster y doctorado

- Programas de publicidad multilingües en diversos países
- Información de becas propias y externas
- Información sobre requisitos académicos, acceso y matrícula
- Información sobre la vida universitaria (visados, viajes, servicios universitarios,...)

- A.6) Captación de nuevos estudiantes de títulos propios y MOOCs
 - Programas de publicidad dirigida a sectores de población concretos
 - Información de las posibilidades de formación permanente.
 - A.7) Captación de jóvenes investigadores en formación
 - Análisis de potenciales interesados y factores de calidad de los mismos
 - Difusión de las convocatorias de incorporación
 - B) SEGUIMIENTO
 - B.1) Espacios de Información pública
 - Canales (físicos y virtuales) de información
 - Tablones de anuncios web (alojamientos, intercambios, viajes,...)
 - Publicidad dirigida a sectores estratégicos
 - B.2) Recepción de estudiantes
 - Jornadas de acogida
 - Ferias de bienvenida
 - Programas tutoriales
 - B.3) Recepción de visitantes institucionales
 - Información sobre instalaciones singulares
 - Información a demanda
 - C) FIDELIZACIÓN
 - C.1) Participación de los estudiantes
 - Apoyo a las actividades de los Consejos de Asociaciones y Delegaciones
 - Soporte a las Casas del estudiante
 - C.2) Oficina de antiguos alumnos
 - Promoción de los graduados como embajadores y mecenas.
 - Colaboración con la Asociación de Antiguos Alumnos
- 3) Recursos: El SPIO tendrá adscritas las infraestructuras y dotaciones presupuestarias acordes a las funciones y actividades que tiene asignadas, y contando con los recursos materiales y humanos del actual SOU.

En particular, previa consulta a los representantes del PAS, se presentará para su tramitación la adaptación de la denominación en la RPT del PAS del SPIO, que inicialmente reflejará la estructura que actualmente tiene el SOU.

Así mismo, la estructura organizativa del SPIO se definirá sobre la que actualmente tiene el SOU, distinguiendo órganos centrales y oficinas específicas, cuya ubicación atenderá a la capacidad y/o proximidad de los campus, así como las posibilidades de cercanía que ofrecen las Casas del Estudiante.

Los programas que desarrolle el SPIO contarán con la colaboración del grupo de divulgadores y se planificarán para cada curso académico, estableciendo objetivos específicos, indicadores y procedimientos de evaluación, que permitan valorar su impacto sobre la captación, seguimiento y fidelización de estudiantes.

En la medida que el Programa de captación, seguimiento y fidelización de los estudiantes requiera la adaptación a nuevas tareas, se contemplarán programas específicos de apoyo al personal del SPIO, que les permita actualizarse y reforzar el reconocimiento de su compromiso de trabajo en la consecución de los objetivos marcados

Así mismo, el SPIO se coordinará con los Vicerrectorados responsables de atención a los estudiantes y extensión universitaria, de Internacionalización, de Docencia, de Investigación y Transferencia, así como con otras unidades de la Universidad encargadas de tareas complementarias:

- Órganos responsables académicos y administrativos de las titulaciones
- Unidad de Evaluación de la Calidad, responsable del Sistema Integrado de Información Universitaria (SIIU) y del Observatorio del Rendimiento Académico de la Universidad.
- Servicio de Innovación y Producción digital, responsable de la producción de materiales audiovisuales de promoción de la Universidad.
- Area de Comunicación, responsable del programa de comunicación y posicionamiento exterior de la universidad.