

### III. Otras Resoluciones

#### Otras Administraciones

#### Universidad de La Laguna

**1347 RESOLUCIÓN** de 7 de marzo de 2012, por la que se ordena la publicación de la carta de servicios de la Secretaría de la Facultad de Educación.

Mediante Resolución del Rector de la Universidad de La Laguna de fecha 7 de abril de 2009, se dispone la publicación del Reglamento de Cartas de Servicios de la Universidad de La Laguna, aprobado por el Consejo de Gobierno en Sesión celebrada el día 30 de marzo de 2009.

De conformidad con el artículo 6 del Reglamento de Cartas de Servicios de la Universidad de La Laguna, el Consejo de Gobierno de esta Universidad, aprobó el 28 de febrero de 2012, la Carta de Servicios de la Secretaría de la Facultad de Educación.

Conforme al artículo 6 del Reglamento de Cartas de Servicios de la Universidad de La Laguna, se deberá publicar en el Boletín Oficial de Canarias.

Y en virtud de la Resolución de 3 de mayo de 2011, por la que se aprueban determinadas normas sobre delegación de competencias del Rector y suplencias de la Universidad de La Laguna (BOC de 20.5.11),

Este Vicerrectorado resuelve:

Ordenar la publicación en el Boletín Oficial de Canarias, de la Carta de Servicios correspondiente a la Secretaría de la Facultad de Educación aprobada en el Consejo de Gobierno de la Universidad de La Laguna de fecha 28 de febrero de 2012.

La Laguna, a 7 de marzo de 2012.- El Vicerrector de Calidad Institucional e Innovación Educativa, Hipólito Marrero Hernández.

CARTA DE SERVICIOS DE LA SECRETARÍA DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN.

DATOS IDENTIFICATIVOS DEL SERVICIO.

Dirección: Avenida Trinidad, s/n, planta baja, Torre Agustín Arévalo, 38204-San Cristóbal de La Laguna, Santa Cruz de Tenerife.

Teléfono: (922) 319011.  
E-mail: feduca@ull.es/ secrevirfe@ull.es.  
Web: <http://www.ull.es/view/centros/educacion/Inicio/es>.

Entorno colaborativo de la Facultad:

<http://campusvirtual.ull.es/facultades/educacion>.

Horario de atención al público: de 9.00 a 14.00.

FUNCIONES Y FINES

Misión:

La Secretaría de la Facultad de Educación gestiona todas las tareas administrativas necesarias para el desarrollo académico de la Facultad.

Visión:

La Secretaría aspira a ser un servicio ágil, virtual y físico, para todos los usuarios de la Facultad de Educación de la Universidad de La Laguna alcanzando cotas de calidad en la imagen deseada para la sociedad.

NORMATIVA

- Decreto 89/2004, de 6 de julio, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de La Laguna.

- Instrucción Reguladora de Matrícula Universitaria para cada curso académico disponible en la Web de la Universidad de La Laguna.

- Instrucción Reguladora de la Secretaría General de la Universidad de La Laguna por la que se establecen los criterios para la regulación de traslados de expediente en desarrollo de los artículos 56 y 57 del Real Decreto 1892/2008, de 14 de noviembre, por el que se regulan las condiciones para el acceso a las enseñanzas universitarias de grado y los procedimientos de admisión a las Universidades Públicas Españolas.

- Acuerdo de 25 de octubre de 2004, del Consejo de Coordinación Universitaria, por el que se establecen los criterios generales a que habrán de ajustarse las Universidades en materia de convalidación y adaptación de estudios cursados en centros académicos españoles o extranjeros (BOE de 15.3.05).

- Reglamento de Revisión e Impugnación de Calificaciones y Rectificación de Actas del Consejo de Gobierno Provisional.

SERVICIOS QUE SE OFRECEN AL USUARIO.

Sistema de Gestión de las tareas administrativas: se ofrece a los usuarios la gestión de tareas administrativas que genera el desarrollo académico de la Facultad de Educación a través de procedimientos claros y sencillos.

Apoyo administrativo: la Secretaría es punto de referencia para el apoyo administrativo al resto de servicios de la Facultad de Educación.

**Información y asesoramiento:** se proporciona información y asesoramiento respecto a los procedimientos administrativos de la Facultad de Educación mediante una atención personalizada, cordial, respetuosa y cercana al usuario en un entorno acogedor, limpio y ordenado, suprimiendo mostradores y ventanillas.

**Punto de información y recogida de documentos:** la Secretaría brinda la posibilidad de recogida y entrega de documentos en el Punto de Información sin esperas y sin cita previa.

**Secretaría virtual:** mediante la Secretaría Virtual de la Facultad se tramitan convalidaciones, reconocimientos, adaptación y transferencias de créditos, así como certificaciones y otras gestiones administrativas, que reducen la asistencia del usuario a la Secretaría y favorece la sostenibilidad.

#### NUESTROS COMPROMISOS

- Eficacia, eficiencia, accesibilidad y sostenibilidad en la gestión administrativa porque el personal tramita los procedimientos con rigurosidad y disciplina optimizando los recursos.

- Garantizar la atención a los usuarios porque el personal tiene una actitud de disposición favorable, atención conveniente a los mensajes que recibe de los usuarios y solución adecuada de su demanda.

- Normalizar y simplificar los impresos y procedimientos que agilicen la atención al público evitando la duplicidad innecesaria de documentación.

- Proporcionar atención mediante cita previa al usuario de manera que el personal de la Secretaría responda al usuario por asunto y día seleccionado.

- Brindar apoyo al alumnado en el proceso de automatrícula y en la solución de errores vinculado a la misma.

- Implementar y potenciar los servicios telemáticos y redes sociales con una actuación clara y decidida por parte del personal de Secretaría.

- Implantar la Secretaría Virtual para que los procedimientos administrativos permitan agilizar la atención al usuario y el trabajo de la Secretaría.

- Facilitar la información al usuario sin esperas porque el personal esclarece los mandatos y resoluciones personalmente, en línea, con notas informativas y mediante la difusión de la información relevante de la Secretaría por los televisores que la Facultad de Educación tiene en el Módulo A, B y C.

- Mantener la página Web actualizada, así como la información presente en los entornos colaborativos.

- Atender al correo electrónico (feduca@ull.es y secrevirfe@ull.es) donde se pueden realizar consultas sin la necesidad de asistir personalmente a la Secretaría.

- Elaborar procedimientos que midan de manera sistemática la satisfacción del usuario.

- Gestión eficiente y sostenible en el uso de los recursos.

- Difundir los resultados de satisfacción de los usuarios con los servicios de la Secretaría mediante la publicación de los resultados en la Web y entornos colaborativos.

#### INDICADORES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS.

- Número de usuarios atendidos por día y asunto.

- Número de usuarios respondidos en el correo electrónico en el plazo de siete días.

- Número de certificados tramitados en línea en el plazo de siete días.

- Número de procedimientos administrativos tramitados en la Secretaría Virtual en los plazos indicados (entre otros, las convalidaciones y reconocimiento de créditos).

- Satisfacción de los usuarios igual o superior a tres, en una escala de uno a cinco, reflejada en los cuestionarios de satisfacción y en las sugerencias.

- Número de usuarios atendidos en el Punto de Información y Recogida de Documentación de la Secretaría por trimestre y asunto.

- Número de informes de satisfacción de usuarios difundidos al año.

- Número de actualizaciones mensuales de información en la Web y/o entornos colaborativos de la Facultad.

- Número total de automatrículas de la Facultad y número de alumnos que han recibido apoyo a la misma desde la Secretaría.

- Número de documentos tramitados en la Secretaría Virtual que no precisaron de soporte físico contribuyendo a la sostenibilidad.

#### NECESITAMOS SU OPINIÓN: RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.

Con esta Carta de Servicios, la Secretaría de la Facultad de Educación informa a los usuarios de lo que hacemos, cuándo y dónde, y establecemos nuestros com-

promisos de calidad con usted proporcionándole información de los indicadores vinculados a los mismos.

Usted puede colaborar con este proceso de mejora mediante la participación en encuestas de satisfacción que la Secretaría realiza para conocer su opinión cuyos resultados globales, serán publicados en la Web.

Además, ponemos a su disposición un sistema de reclamaciones, quejas y sugerencias a través del

cual puede hacernos llegar su opinión sobre el funcionamiento y los servicios prestados. Para ello, puede presentar un escrito en la Secretaría, rellenar las hojas que están disponibles en las porterías y dejarlas en los buzones que se encuentran en las mismas, enviando un e-mail a [feduca@ull.es](mailto:feduca@ull.es) o [secrevirfe@ull.es](mailto:secrevirfe@ull.es) o aportando su valoración en los foros o correos existentes en el entorno colaborativo de la Facultad. Recibirá respuesta de recepción en un plazo de siete días.