

- Número de seguimientos realizados.
- Grado de satisfacción, en una escala de 1 a 5, con los servicios de la UNIMAC.
- Número de respuestas a quejas y sugerencias en el tiempo marcado.
- Número de acciones relativas a la promoción, estudio y formación en materia de resolución de conflictos.

Necesitamos su opinión: Reclamaciones, Reconocimientos y Sugerencias

La Unidad de Mediación y Asesoramiento de Conflictos dispone de un sistema de reclamaciones, quejas y sugerencias a través del cual el usuario puede hacernos llegar su opinión sobre el funcionamiento de la unidad y los servicios prestados.

Puede hacernos llegar sus reclamaciones, quejas y sugerencias por correo electrónico a unimac@ull.es, o mediante escrito simple dirigido al Director/a de la UNIMAC en el Registro General de la ULL o en la misma Unidad.

Web: http://www.ull.es/view/institucional/ull/Presentacion_19/es

Unidad de Mediación y Asesoramiento
de Conflictos

ULL

Universidad
de La Laguna

Datos identificativos

Dirección:
Avda, César Manrique.
Edf. La Pirámide. 1º Planta.
38071 -San Cristóbal de La Laguna (Tenerife)

Teléfono: 922 845494
Correo electrónico: unimac@ull.es

Horario de atención al público:
Lunes- Viernes de 9:00 a 14:00

ULL

Universidad
de La Laguna

Unidad de Mediación y Asesoramiento de Conflictos



Carta
de Servicios

Última revisión julio de 2012

UNIMAC

Funciones y fines

Misión

La Unidad de Mediación y Asesoramiento de Conflictos (UNIMAC) tiene entre otras funciones, asistir y ayudar para la resolución cooperativa de los conflictos en cualquier ámbito de la actividad universitaria mediante el diálogo, la mediación y el asesoramiento. La UNIMAC asiste a cualquier persona o unidad organizativa que pertenezca a la Comunidad Universitaria de la ULL en materia de resolución de conflictos.

Visión

La UNIMAC pretende ofrecer ayuda en materia de resolución de conflictos en cualquier ámbito de la comunidad universitaria, partiendo de tres garantías fundamentales, que son la transparencia, la confidencialidad y la neutralidad.

Normativa

- Decreto 89/2004, de 6 de julio, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de La Laguna.
- Ley Orgánica 1571999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Real Decreto 1729/2007, de 21 de diciembre, Reglamento de Protección de Datos de la Carácter Personal.
- Reglamento de la Oficina de Mediación Universtiarria de la Universidad de La Laguna, (Consejo de Gobierno de 27 de enero de 2011).
Protocolos Generales de Intervención de la Unidad
- de Mediación y Asesoramiento en Conflictos de la Universidad de La Laguna, aprobados por Consejo de Coordinación de la UNIMAC de 26 de mayo de 2011.

Servicios que se ofrecen al usuario

Mediación: Ofrecemos desde la confidencialidad del proceso favorecer la comunicación eficaz entre los participantes intentando reducir la hostilidad y ayudando a las partes a comprender las auténticas necesidades e intereses propios y del otro, para crear propuestas aceptables que permitan resolver los problemas actuales, reducir los costes emocionales y sociales, proteger las relaciones entre las personas y prevenir los posibles futuros conflictos.

Asesoramiento: Informamos, orientamos y asesoramos a personas o unidades organizativas de la comunidad universitaria sobre opciones y procedimientos para la gestión de su conflicto.

Estudio y Formación: Realizamos estudios referentes a la incidencia y las características de los conflictos en la ULL y promovemos la formación en materia de resolución de conflictos a miembros de la comunidad universitaria de la ULL.

Para solicitar un servicio: La primera posibilidad es solicitar por teléfono o por e-mail una consulta confidencial sin necesidad de iniciar ningún proceso, ni intervención, ni dejar constancia en ningún documento. Así, de manera confidencial, puede asesorarse sobre las alternativas y servicios que puede ofrecerle la UNIMAC. Se le asignará una cita que podrá concretarse de manera personal o telefónica.

La segunda posibilidad consiste en enviar un e-mail con una solicitud de servicio, donde constará: los datos del solicitante, breve descripción del motivo de la solicitud y datos de contacto: teléfono y email. En cualquier caso todos los datos son tratados de forma confidencial.

Nuestros compromisos

- Proporcionar atención mediante cita previa a la solicitud de servicio en el plazo máximo de 10 días.
- Atender las consultas realizadas por correo electrónico en el plazo máximo de 10 días.
Iniciar el procedimientos indicado en el plazo máximo de 15 días.
- Resolución del proceso iniciado (excepto en los casos en que los participantes acuerden otro plazo o limitación temporal) en el plazo máximo de 2 meses.
- Seguimiento y verificación de los acuerdos alcanzados siempre que así sea determinado en el proceso, 3 meses después de finalizado el proceso.
- Evaluación de la satisfacción de los usuarios después de acabado el servicio y en su caso, si así queda determinado, en el seguimiento.
- Publicación de los resultados de estas evaluaciones de satisfacción en la Memoria Anual del servicio.
- Contestación de las reclamaciones, quejas y sugerencias en un plazo máximo de 10 días.

Indicadores de calidad de los servicios prestados

- Número total de usuarios atendidos.
- Número de respuestas en el plazo fijado a las solicitudes de servicio.
- Número de usuarios atendidos por correo electrónico.
- Número de procedimientos iniciados en el tiempo previsto y duración de los mismos.
- Número de procedimientos resueltos en el tiempo marcado.