

## Indicadores de calidad de los servicios prestados

### Indicadores de rendimiento

- Porcentaje de días laborables en los que el dossier de prensa se publica en la web de la ULL antes de las 11 horas.
- Tasa de difusión: número de proyectos o actividades difundidas/ total de eventos conocidos.
- Tasa de atención a los medios: número de peticiones de los medios atendidas / total de peticiones.
- Tasa de quejas: número de quejas o sugerencias atendidas / total quejas o sugerencias presentadas.
- Tasa de incremento de usuarios de las redes sociales: nuevos usuarios en el año/total de usuarios hasta el año anterior.
- Promedio de publicación de noticias diarias: total noticias año/días hábiles.
- Tasa de impacto: noticias publicadas en al menos un medio/ total noticias enviadas.
- Tasa de atención a los usuarios web: número de peticiones atendidas/total de peticiones.
- Tasa de aumento del número de usuarios que consultan anualmente [www.ull.es](http://www.ull.es) con respecto al año anterior.

### Indicadores de percepción (a través de una encuesta de satisfacción 1-5):

- Grado de cumplimiento de las expectativas de los clientes.
- Tiempo de respuesta.
- Grado de satisfacción percibido por el cliente.

## Necesitamos su opinión: Reclamaciones y Sugerencias.

El Gabinete de Comunicación dispone de un sistema de reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones 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, sugerencias y felicitaciones a través del enlace que encontrará en nuestra web o desde la Sede Electrónica de la ULL, también puede hacerlo mediante escrito simple dirigido al responsable del servicio o cumplimentando el formulario que encontrará en el Registro General de la ULL. Recibirá contestación a su reclamación, queja o sugerencia en un plazo máximo de 20 días hábiles.

Asimismo puede colaborar en este proceso de mejora, mediante la participación en encuestas de satisfacción realizadas por este Gabinete y que será publicada en nuestra web.

## Datos identificativos

Dirección:  
Rectorado de la Universidad de La Laguna.  
C/ Molinos de Agua, s/n  
38200 La Laguna- Santa Cruz de Tenerife

**Teléfono:** +34 922 31 94 62 / 95 30 / 61 98

### Correo electrónico:

Jefa de Gabinete: [gapsa@ull.edu.es](mailto:gapsa@ull.edu.es)

Webmaster: [prensa1@ull.edu.es](mailto:prensa1@ull.edu.es)

Técnico de redacción: [prensa2@ull.edu.es](mailto:prensa2@ull.edu.es)

Web: <http://www.ull.es/>  
(Servicios-Comunicación)

Horario de atención al público:

de lunes a viernes de 8:00 a 15:00 horas.

(Excepto horario reducido en periodos vacacionales)

Gabinete de Comunicación

ULL

Universidad  
de La Laguna

ULL

Universidad  
de La Laguna

## Gabinete de Comunicación



## Carta de Servicios

Última revisión Noviembre 2013

GABINETE DE COMUNICACIÓN

## Funciones y fines

### MISIÓN

El Gabinete de Comunicación es un servicio cuya misión principal es la difusión de actividades y promoción de la imagen de la Universidad de La Laguna, así como propiciar su mayor posicionamiento a través de los medios de comunicación y de otros canales informativos para aumentar su reconocimiento público. Igualmente, también atiende a la mejora de la cohesión interna de la comunidad universitaria a través de la difusión de informaciones de relevancia para sus integrantes.

### VISIÓN

El Gabinete de Comunicación pretende ofrecer una gestión profesional de la comunicación global de la Universidad de La Laguna, atendiendo a los principios de transparencia y veracidad y a los valores de la propia institución académica.

## Normativa

- Decreto 89/2004, de 6 de julio, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de La Laguna.
- Reglamento por el que se Regulan los Elementos Básicos de la Identidad Corporativa Institucional y la Producción de Documentos y Material Impreso en la Universidad de La Laguna, (BOC de 28 de julio de 2005)
- Reglamento de utilización de medios electrónicos en la Administración de la Universidad de La Laguna. (BOC 244/2011 de 14 de diciembre de 2011)
- Ley 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades modificada por Ley Orgánica 4/2007 de 12 de abril.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, Reglamento de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad.

## Servicios que se ofrecen al usuario

### NOTAS DE PRENSA.

Redacción y envío de notas de prensa a los medios de comunicación en el medio o formato dispuesto para ello. Se incluye el seguimiento de la actualidad diaria de la ULL y la cobertura periodística de cada evento. Publicación en el Diario Digital de la ULL.

### ATENCIÓN A LAS DEMANDAS INFORMATIVAS DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN.

Gestión diaria de las peticiones de los medios de comunicación acerca de la actualidad universitaria.

### DOSSIER DE PRENSA.

Recopilación diaria de las informaciones más relevantes para realizar los dossier corporativos de la entidad, así como aquellos que de manera ocasional se precisen, y su publicación online en días laborables.

### GESTIÓN DE LOS PORTALES WEB INSTITUCIONALES DE LA ULL.

Gestión y supervisión del árbol de contenidos de los portales web de posgrado, facultades, escuelas, departamentos e institutos universitarios.

### IMAGEN CORPORATIVA DE LA ULL.

Gestión y asistencia técnica en la aplicación y uso de la imagen corporativa de la Universidad de La Laguna (asesoría sobre su aplicación y uso, gestión de marcas secundarias, registro de imágenes corporativas).

### SUPERVISIÓN DEL DISEÑO Y CREACIÓN DE FORMATOS WEB INSTITUCIONALES.

Vigilancia tecnológica sobre el uso de la marca corporativa en todos los diseños institucionales y creación de páginas web especiales para determinados eventos.

### PUBLICIDAD INSTITUCIONAL:

Edición y gestión de los soportes de publicidad institucional y elaboración de campañas publicitarias institucionales:

- Realización de videonoticias: Elaboración de noticias en formato vídeo referidas a la actualidad universitaria y publicadas en el Diario Digital y en redes sociales.
- Actualización de la red de pantallas corporativas: actualización diaria de los contenidos de las pantallas corporativas dispuestas en todos los centros de la ULL.

### OTROS SERVICIOS:

- Apoyo a las actividades convocadas u organizadas por el Rectorado de la Universidad de La Laguna.
- Gestión de la plataforma de eventos científicos de la ULL.
- Mantenimiento y actualización de las redes sociales.
- Actualización de la sección de novedades de la Sede Electrónica.
- Gestión de consultas de usuarios a través del buzón de sugerencias de la web.
- Difusión de correos masivos institucionales.
- Asesoría en comunicación institucional y comunicación web a la comunidad universitaria.
- Participación en el programa de prácticas de alumnos del Grado de Ciencias de la Información de la Universidad de La Laguna, con la acogida de dos estudiantes por curso académico.

## Nuestros compromisos

- Actualizar diariamente (días laborables) del dossier de prensa y publicación online antes de las 11 horas.
- Difundir las informaciones, proyectos o actividades de la comunidad universitaria, bien a través de los medios de comunicación, bien a través de nuestras plataformas corporativas (web, circuito de pantallas internas, redes sociales), o mediante los dos sistemas, si son susceptibles de publicación. Contestación en el mismo día y tramitación en fecha próxima a su publicación.
- Atender todas las consultas de los medios de comunicación en el mismo día que se producen.
- Atender las quejas y sugerencias recibidas antes de 20 días.
- Aumentar cada año el número de seguidores de las redes sociales de la ULL.
- Publicar diariamente (días laborables) novedades en la sección de noticias del sitio web [www.ull.es](http://www.ull.es)
- Publicar en los medios de comunicación al menos el 50% de las noticias enviadas.
- Tramitar diariamente las consultas de usuarios a través del buzón de sugerencias de la web.
- Aumentar cada año el número de usuarios que consultan el sitio web [www.ull.es](http://www.ull.es)
- Cubrir las expectativas de los clientes sobre los servicios que ofrece el Gabinete de Comunicación.
- Atender las demandas de los usuarios con un tiempo de respuesta óptimo.
- Ofrecer un servicio de calidad en la atención a los usuarios.