

## Indicadores de calidad de los servicios prestados

- Porcentaje de actividades demandadas incluidas en la planificación anual.
- Porcentaje de actividades realizadas en relación con las programadas y publicitadas.
- Número de actividades publicadas en medios de comunicación.
- Porcentaje de asistentes a las actividades programadas.
- Número de procedimientos disponibles telemáticamente.
- Porcentaje de eventos realizados sobre los planificados.
- Grado de satisfacción con la información recibida.
- Grado de reconocimiento de los servicios ofertados.
- Porcentaje de reclamaciones, quejas y sugerencias tramitadas en plazo sobre el total de las presentadas.
- Índice de satisfacción de los usuarios de los distintos servicios.
- Grado de satisfacción de los usuarios sobre el trato recibido.
- Porcentaje de actividades publicitadas en plazo.

## Necesitamos su opinión: Reclamaciones y Sugerencias

El Servicio de Extensión Universitaria de la ULL dispone de un sistema de reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones a través del cual el usuario/a 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 de Extensión Universitaria 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 que será publicada en nuestra Web.

## Datos identificativos

### Dirección:

Calle Viana, nº 50  
CP 38071 - San Cristóbal de La Laguna  
Santa Cruz de Tenerife. Islas Canarias  
España

### Teléfonos:

Cursos de Extensión Universitaria: 922 319616  
Área de Gestión Cultural: 922 319619  
Programa Universidad para Mayores: 922 318980  
Secretaría del Vicerrectorado: 922 319601  
Fax: +34 922 319624

### E-mail:

Cursos de Extensión Universitaria: extuni@ull.es  
Área de Gestión Cultural: paraninfo@ull.es  
Programa Universidad para Mayores: umayores@ull.es  
Secretaría del Vicerrectorado: viana50@ull.es

**Web:** <http://www.ull.es>  
(Institucional-Cultura y Extensión)

### Horario de atención al público:

De 9:00h. a 14:00 h.  
(Excepto períodos vacacionales, de 9:00h. a 13:00h.)

Servicio de Extensión Universitaria  
Vicerrectorado de Relaciones  
Universidad y Sociedad

**ULL**

Universidad  
de La Laguna

**ULL**

Universidad  
de La Laguna

## Servicio de Extensión Universitaria



## Carta de Servicios

Última revisión Noviembre de 2013.

EXTENSIÓN UNIVERSITARIA  
EXTENSIÓN UNIVERSITARIA  
EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

## Funciones y fines

### MISIÓN

El Servicio de Extensión Universitaria organiza y gestiona la oferta formativa y cultural, dirigida tanto a la comunidad universitaria como a todos los sectores de la sociedad en general. Fomenta y promueve las relaciones entre la Universidad de La Laguna y la Sociedad en la que se integra, con la finalidad de colaborar de forma participativa y de manera conjunta en numerosas acciones de interés sociocultural.

### VISIÓN

Actuando siempre como nexo entre la Universidad y la Sociedad, asumimos la misión educativa desde nuestro ámbito universitario, ofreciendo una amplia oferta formativa y cultural. Aspiramos así a proyectarnos, abrirnos e integrarnos, dando cabida también a nuevas propuestas, asumiendo la responsabilidad social de actuar como divulgadores del conocimiento y transmisores de cultura.

## Normativa

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.
- Decreto 89/2004, de 6 de julio, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de La Laguna.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.
- Reglamento de la Extensión Universitaria de la Universidad de La Laguna (aprobado en Junta de Gobierno de 30 de noviembre de 1995).
- Directrices Generales de Cursos de Extensión Universitaria (aprobadas en Junta de Gobierno de 5 de octubre de 1999 y actualizadas en Consejo de Gobierno de 17 de julio de 2006).
- Reglamento de creación, organización y funcionamiento de las aulas culturales y de las cátedras culturales, científicas y tecnológicas de la Universidad de La Laguna (aprobado en Consejo de Gobierno de 20 de diciembre de 2007).
- Reglamento del voluntariado de la Universidad de La Laguna (aprobado en Junta de Gobierno de 18 de diciembre de 1998).

- Reglamento de la Oferta Oficial de Libre Elección de la Universidad de La Laguna (aprobado en Consejo de Gobierno de 31 de enero de 2012).
- Reglamento de Reconocimiento de Créditos por Participación en Actividades Universitarias en Enseñanzas Oficiales de Grado (aprobado en Consejo de Gobierno de 16 de mayo de 2012).
- Normativa para la utilización de la Sala de Arte Paraninfo de la ULL para la promoción y divulgación de la creación artística (aprobada en Consejo de Gobierno de 24 de junio de 2010).

## Servicios que se ofrecen al usuario

### PROGRAMA DE ACCIONES FORMATIVAS DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA.

Cursos y talleres teórico-prácticos presenciales y online, dirigidos a estudiantes y a la sociedad en general. Los cursos se desarrollan en programas como: Interdisciplinares, Ayuntamientos, de Aulas y Cátedras Culturales y de Cátedras de Empresa. Otras acciones formativas como:

- Las Universidades de Verano (en todas las islas)
- Los Foros Universidad Sociedad (espacios para la reflexión)
- El Programa Universidad para Mayores (dirigido a personas mayores de 50 años sin necesidad de titulación previa).

### EL PROGRAMA CULTURAL DE LA ULL

Comprende una serie de actividades culturales y artísticas, dirigidas a la comunidad universitaria y a la sociedad en general, que abarcan las artes plásticas, literarias, escénicas, musicales, etc. Desarrollándose eventos como ULL-Rock, Fimucité, MIDECA ULL, CineEscena, Festivales de teatro, Conciertos de Navidad, Encuentros Ópera Oberta, etc. Otras acciones como:

- La organización de los Premios culturales y artísticos de la ULL: certámenes y concursos orientados a promover la creación artística.
- Coordinación de las actividades de los colectivos culturales de la ULL: actividades del Coro Polifónico de la ULL, la Camerata Lacunensis, Banda Sinfónica, Tunas, Agrupaciones Folclóricas, Aulas y Cátedras Culturales, etc.
- Organización de exposiciones: promover las artes plásticas entre la comunidad universitaria facilitando la celebración de eventos expositivos.

- La gestión de los espacios culturales: coordinación de la agenda de actividades a desarrollar en el Paraninfo Universitario, Sala de Arte Paraninfo Pablo González Vera, Aula polivalente Viana 50, Museo de la Educación. Así mismo coordinar el mantenimiento y equipamiento de los mismos.
- Gestión del Patrimonio cultural de la ULL con acciones encaminadas a inventariar, ordenar y difundir el patrimonio artístico de la ULL.

### PROGRAMA UNIVERSIDAD – SOCIEDAD

Es el conjunto de actividades diseñadas para desarrollar la acción social de la universidad. Contempla las acciones/campañas a desarrollar en materia de solidaridad, cooperación y voluntariado; de participación ciudadana; de promoción de la cultura en los barrios; de integración cultural y multiculturalidad.

### RELACIONES INSTITUCIONALES

Conjunto de actuaciones para el desarrollo de convenios y acuerdos de colaboración con otras entidades públicas y/o privadas del entorno social y cultural.

## Nuestros compromisos

- Atender las demandas formativas y culturales de la Sociedad
- Ofertar un programa anual de actividades formativas, culturales y solidarias.
- Promocionar en medios de comunicación las actividades formativas, culturales y solidarias.
- Fomentar la asistencia a las actividades formativas, culturales y solidarias programadas.
- Ofrecer y potenciar procedimientos del servicio telemáticamente.
- Ofrecer una gestión eficaz, eficiente y accesible.
- Informar y orientar al usuario sobre la actividad de los distintos servicios que se ofertan y facilitándoles los trámites para su participación.
- Alcanzar un nivel alto de reconocimiento de la función de extensión universitaria en la sociedad.
- Responder a las reclamaciones, quejas y sugerencias en un plazo no superior a 20 días.
- Alcanzar un nivel de satisfacción en la calidad del Servicio, igual o superior a 3 en una escala de 1 a 5.
- Tratar con el debido respeto y consideración a los usuarios.
- Actualizar semanalmente los contenidos de la página web.