

Indicadores de calidad de los servicios prestados

- Grado de satisfacción del usuario/a respecto a la información recibida referente a la tramitación de la prestación del servicio solicitado en una escala de 1 a 5.
- Porcentaje de personal formado/personal no formado.
- Porcentaje de cumplimiento del horario establecido.
- Porcentaje de resoluciones sobre solicitudes del alumnado
- Porcentaje de consultas-asesoramiento (presencial y no presencial) resueltas sobre el total de presentadas.
- Tiempo medio de entrada y salida de documentos.
- Número de reclamaciones y quejas recibidas.
- Porcentaje de respuestas a las reclamaciones y quejas recibidas

Necesitamos su opinión: Reclamaciones y Sugerencias

La Universidad de La Laguna dispone de un sistema de reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones a través del cual el/la usuario/a puede hacernos llegar su opinión sobre el funcionamiento de nuestra unidad y los servicios prestados.

Para ello puede acceder al formulario electrónico mediante el enlace que encontrará en nuestra Web o directamente desde la Sede Electrónica de la ULL, también puede hacerlo mediante escrito simple dirigido al Jefe de Sección de la Secretaría General Técnica y Registro o cumplimentando el formulario que encontrará en el Registro General de la Universidad. Recibirá contestación a su reclamación, queja o sugerencias en un plazo máximo de 20 días hábiles.

Asimismo puede colaborar en este proceso de mejora, mediante la cumplimentación de la encuesta de satisfacción que encontrará en nuestra Web.

Datos identificativos

Dirección:
C/ Molinos del Agua s/n
Pabellón de Gobierno ULL (Rectorado)
38200—San Cristóbal de La Laguna
Santa Cruz de Tenerife

Teléfono y correo electrónico:
Jefe de Sección
922 319495 / ofmayor@ull.es
Negociado de Registro
922 319493 / registro@ull.es
Negociado de Recursos y Reclamaciones
922 319552 / ofmayor@ull.es

Web: www.ull.es
(La Institución-administración- Servicio de Secretaría General Técnica, Registro y Archivo Universitario)

Horario de atención al público:
De lunes a viernes de 9 a 14 horas
De 1 de julio-30 septiembre de 9,30 a 13 horas

Sección de Secretaría General
Técnica y Registro.
Secretaría General

ULL

Universidad
de La Laguna

ULL

Universidad
de La Laguna

Sección de Secretaría General Técnica y Registro.



Carta de Servicios

Funciones y fines

MISIÓN

La Sección de Secretaría General Técnica y Registro apoya a la Secretaría General en la gestión administrativa del Registro General, de las reclamaciones y recursos relacionados con la gestión académica del alumnado y asimismo ofrece información general o de interés a los/as usuarios/as.

VISIÓN

Pretende ser una unidad administrativa cuya actuación sea de acuerdo con los principios de eficacia, economía y eficiencia que conlleve la mejora continua en la prestación del servicio, con una cultura de modernidad, transparencia e innovación en la administración electrónica.

Normativa

- 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 Ley 4/1999 de 13 de enero.
- Ley 11/2007 de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Real Decreto 772/1999 de 7 de mayo, por el que se regula la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones ante la Administración General del Estado, la expedición de copias de documentos y devolución de originales y el régimen de las oficinas de registro.
- Instrucción de matrícula de la Secretaría General para cada curso académico.
- Decreto del Gobierno de Canarias por el que se fijan los precios públicos a satisfacer por la prestación de servicios académicos de carácter universitario para cada curso académico.
- Real Decreto 309/2005 de 18 de mayo, que modifica el Real Decreto 285/2004, por el que se regulan las condiciones de homologación y convalidación de títulos y estudios extranjeros de educación superior.
- Real Decreto 1002/2010 de 5 de agosto, sobre expedición de títulos universitarios oficiales.

- Real Decreto 861/2010 de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007 de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Real Decreto 99/2011 de 28 de enero, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado.

Servicios que se ofrecen al usuario

REGISTRO.

Recepción, registro y distribución de los documentos recibidos y dirigidos tanto a órganos de gobierno como administrativos, así como la salida de los escritos y comunicaciones oficiales dirigidas a otros órganos o interesados/as, en particular:

- Recepción de solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a órganos de la Universidad así como a las distintas unidades administrativas.
- Asiento de entrada o salida de las solicitudes, escritos y comunicaciones.
- Remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones a los órganos o unidades administrativas destinatarias presentadas de forma presencial o a través de la administración electrónica.
- Expedición de copias selladas como recibo de presentación de solicitudes.
- Realización de cotejos y compulsas de documentos originales aportados por los interesados.
- Expedición de certificados de las ofertas que presentan las empresas para concursos de contratación.
- Atención en ventanilla, telefónica y correo electrónico.

RECURSOS Y RECLAMACIONES.

Recabar y proporcionar la información general de interés para los/as usuarios/as y orientación sobre sus derechos, así como la gestión de las reclamaciones y recursos relacionados con la gestión académica del alumnado, en particular:

- Atención presencial, telefónica y telemática a los usuarios/as sobre información general y sobre procedimientos gestionados en la Sección.
- Gestión de la tramitación de la homologación de títulos extranjeros de Master y de Doctor.
- Expedición de la Credencial de homologación de título de Master y de Doctor.

- Gestión de la autorización de acceso a estudios de Máster y de Doctorado con estudios extranjeros sin homologar en España.
- Realización de propuestas de resolución en primera instancia y de recurso, sobre diversas cuestiones:
 - matrículas del alumnado
 - pagos de las matrículas
 - recursos sobre traslados de expediente, cambios de turno, cambios de asignaturas, reconocimientos de créditos, evaluación curricular por compensación, revisión de calificaciones
- Expedición de certificado de superación de requisitos formativos complementarios para obtención de credencial de homologado de título universitario oficial de licenciado o diplomado

Nuestros compromisos

- Lograr nivel de satisfacción percibido por los/as usuarios/as respecto a los servicios prestados igual o superior a 3, en una escala de 1 a 5.
- Fomentar la formación técnica del personal en un 5% para mejorar sus conocimientos y habilidades.
- Atender y resolver el 100% de las consultas y/o asesoramiento solicitado de forma presencial o no presencial.
- Registrar la entrada del 100% de la documentación recibida de forma presencial en la oficina de Registro General en el mismo día de su recepción y distribuirla a sus destinatarios/as en el día hábil siguiente al de su registro.
- Resolución de quejas sobre el funcionamiento del servicio en el plazo de 20 días hábiles
- Responder a las reclamaciones y quejas que la Sección recibe anualmente.