

Indicadores de calidad de los servicios prestados

- Grado de satisfacción con los servicios.
- Grado de satisfacción con la atención recibida.
- Grado de satisfacción en resolución de incidencias.
- Tiempo promedio de respuesta y resolución.
- Disponibilidad del servicio.
- Calidad de la información prestada de los servicios a la Comunidad Universitaria.
- Volumen de demanda según el número peticiones de información al mes.
- Porcentaje de solicitudes e incidencias atendidas dentro del plazo establecido.
- Porcentaje de incidencias recibidas en relación al número de usuarios/as del servicio.
- Número de consultas a las Guía vía telemática y número de ejemplares entregados.
- Número de intervenciones en la actualizaciones de la información vía telemática.
- Número de actuaciones y centros participantes en la promoción universitaria y otros programas.
- Número de actuaciones de apoyo a otras unidades de la ULL.

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 Responsable del SIO 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 cumplimentación de la encuesta de satisfacción que encontrará en nuestra web.

Datos identificativos

Dirección:

C/ Delgado Barreto, s/n.
Edificio Central- Planta sótano.
38270—San Cristóbal de La Laguna
Santa Cruz de Tenerife

Teléfono: 922 319620

Fax: 922 319621

E-mail: sioinfo@ull.es

Web: <http://www.ull.es/sio>

Horario: De lunes a viernes de 9:00 h. a 14:00h.

Excepto los periodos señalados en:

<http://www.ull.es/sio/horario>



(Edificio A)

Servicio de Información y Orientación
Vicerrectorado de Alumnado

ULL

Universidad
de La Laguna

ULL

Universidad
de La Laguna

Servicio de Información y Orientación



Carta
de Servicios

SIO
SIS

Funciones y fines

MISIÓN

El Servicio de Información y Orientación de la Universidad de La Laguna (en adelante SIO) tiene por finalidad informar, asesorar y orientar con eficacia y eficiencia a los miembros de la comunidad universitaria y al público en general en temas relacionados con el acceso a la Universidad, los procesos de integración y formación universitaria y los servicios de apoyo al estudiante.

VISIÓN

Pretendiendo ser el espacio accesible y referente informativo para la transmisión de la información que se deriva de las necesidades y demandas de nuestro actual y futuro alumnado, nuestros principios de actuación se concretan en la visibilidad estando próximos al estudiantado; actuando en base a las necesidades manifiestas, detectadas o demandadas; respondiendo con actividades adecuadas y específicas, garantizando su evaluación y mejora; apoyando iniciativas de información y orientación surgidas de los centros docentes de nuestra universidad y de aquellos servicios o instituciones que nos lo soliciten así como prestando asesoramiento personalizado cuando la naturaleza de la información sea psicopedagógica o jurídica a través de las asesorías. Para ello el SIO se integra en los objetivos estratégicos de la Universidad de La Laguna y en sus metas de calidad con una actuación dinámica, motivando con su actividad unos usuarios y usuarias mejor informados y formados.

PRINCIPIOS Y VALORES

- Vocación de servicio a la ciudadanía y a la propia Universidad.
- Responsabilidad, rigor, transparencia y objetividad en nuestro trabajo.
- Apuesta decidida por la innovación, la creatividad y el aprendizaje continuo.
- Respeto y empatía en nuestras relaciones con el usuario y usuaria.

Normativa

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

- Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario.
- Decreto 89/2004, de 6 de julio, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de La Laguna.
- Decreto 44/2007, de 27 de febrero, por el que se regula el servicio de información y atención ciudadana en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD).

Servicios que se ofrecen al usuario

ATENCIÓN AL PÚBLICO DE FORMA:

- Telefónica
- Presencial
- Medios electrónicos:
 - Correo electrónico
 - Formulario web
 - Chat
 - Redes sociales
 - Sede electrónica

ELABORACIÓN DE PUBLICACIONES EN SOPORTE PAPEL Y DIGITAL:

- Guías de información y orientación
- Diseño de carteles
- Folletos
- Recursos audiovisuales

GESTIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA INFORMACIÓN POR VÍA TELEMÁTICA:

- Difusión de información a través de correos electrónicos masivos.
- Difusión de información a través de redes sociales y entornos virtuales.
- Actualización de información en la web institucional en materia de nuestra competencia.

PROMOCIÓN UNIVERSITARIA:

- Organización de las Jornadas de Información Universitaria en la Comunidad Autónoma de Canarias.
- Organización y coordinación de las Jornadas de Puertas Abiertas y visitas a la Universidad de distintos colectivos.
- Organización y participación de la Universidad de La Laguna en ferias y salones.
- Organización y participación en las Jornadas de Acceso a la Universidad de La Laguna.
- Organización y participación en el Encuentro anual con orientadores de Enseñanza Secundaria.

PARTICIPACIÓN EN OTROS PROGRAMAS:

- Jornadas de Bienvenida en los centros universitarios.
- Planes de Organización y Acción Tutorial (POAT).
- Campus de Participación Estudiantil.
- Jornada de Bienvenida Programa de Mayores.

APOYO A UNIDADES DOCENTES Y ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD:

- Asesoramiento, diseño y desarrollo de sistemas de difusión de información a otras unidades de la Universidad.
- Asesoramiento para la comunidad universitaria en la difusión interna y externa de mensajes comunicativos.
- Resolución de las incidencias de las claves electrónicas ID del alumnado.
- Coordinación de la actualización de la información de la web institucional.

Nuestros compromisos

- Atender satisfactoriamente las consultas presenciales sin que la espera implique más de 30 minutos.
- Atender satisfactoriamente todas las llamadas recibidas en periodo distinto de la matrícula, y fuera de este periodo se realizará con la mayor inmediatez posible.
- Responder satisfactoriamente las consultas recibidas por vía telemática (correo-e, formulario web del Servicio, mensajes de las Redes Sociales {Facebook y Twitter} y las realizadas a través de la sede electrónica) en el plazo máximo de 3 días laborales.
- Responder las solicitudes de cita para las asesorías en el plazo máximo de 72 horas, concertando la misma dentro del plazo máximo de 6 días laborables (respecto a la fecha en la que se le comunica).
- Mantener activo y potenciar los entornos colaborativos dependientes del Servicio (Actuaciones para la transición: del ingreso al egreso; Representantes de Estudiantes; Espacio para la Orientación)
- Editar el catálogo de publicaciones adaptado a las necesidades del proceso evolutivo del estudiante.
- Publicar en la web y actualizar el horario de atención al usuario/a.