

Indicadores de calidad de los servicios prestados

Indicadores de percepción:

- Grado de satisfacción con los servicios prestados.
- Tiempo promedio de respuesta y resolución en 24 horas.
- Tiempo promedio de prestación de servicios según normativa vigente en los procedimientos de pruebas de acceso a la Universidad.
- Tiempo promedio de disponibilidad del servicio todos los días hábiles.
- Grado de satisfacción con la información facilitada.

Indicadores de rendimiento:

- Porcentaje de certificaciones de las pruebas de acceso a la ULL expedidas en el plazo establecido.
- Porcentaje de incidencias de pruebas de acceso resueltas en el plazo establecido.
- Porcentaje de reclamaciones sobre el proceso de acceso resueltas en el plazo establecido.
- Porcentaje de quejas recibidas sobre el total de tareas realizadas.

Necesitamos su opinión: Reclamaciones y Sugerencias.

El Negociado de Alumnado 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 o felicitaciones a través del enlace que encontrará en la Web o desde la Sede Electrónica de la ULL, también puede hacerlo mediante escrito simple dirigido al Jefe de Servicio de Planificación y Gestión Académica o cumplimentar 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 la encuesta de satisfacción con los servicios prestados que encontrará publicada en nuestra Web.

Datos identificativos

Dirección:

Edificio Central. Planta Baja
Campus Central
Universidad de La Laguna
38071 La Laguna

Teléfono: 922319009/922319588/922319008

Fax: 922319587

E-mail: alumnos@ull.es

Web: [http://www.ull.es/acceso y matricula](http://www.ull.es/acceso_y_matricula)

Horario de atención al público: 9:00 h. a 14:00 h.

Servicio de Alumnado
Vicerrectorado de Alumnado

ULL

Universidad
de La Laguna

ULL

Universidad
de La Laguna

Servicio de Alumnado



Carta
de Servicios

Última revisión Octubre 2013

ALUMNADO

Funciones y fines

MISIÓN

El Negociado de Alumnado tiene encomendada la coordinación y gestión de los procedimientos y actuaciones relacionados con el acceso a la Universidad, (PAU y pruebas de acceso para mayores de 25, 40 y 45 años). Coordina y realiza, en colaboración con los Institutos y Centros de Enseñanza Secundaria, los procesos de pre-inscripción y matrícula en las pruebas de acceso a la Universidad (PAU) y directamente con los alumnos que desean presentarse al resto de pruebas de acceso.

VISIÓN

Este Negociado pretende apoyar el compromiso institucional de atender las demandas de la sociedad en materia de educación superior, dentro de los objetivos establecidos por la Declaración de Bolonia y el nuevo Espacio Europeo de Educación Superior.

Normativa

- Real Decreto 1892/2008, de 14 de noviembre, por el que se regulan las condiciones para el acceso a las enseñanzas universitarias oficiales de grado y los procedimientos de admisión a las universidades públicas españolas.
- Corrección de errores del R.D. 1892/2008. (BOE de 28 de marzo de 2009).
- Corrección de errores del R.D. 1892/2008. (BOE de 21 de julio de 2009).
- Real Decreto 558/2010, de 7 de mayo, por el que se modifica el Real Decreto 1892/2008, de 14 de noviembre, por el que se regulan las condiciones para el acceso a las enseñanzas universitarias oficiales de grado y los procedimientos de admisión a las universidades públicas españolas.
- Real Decreto 961/2012, de 22 de junio, por el que se modifica el Real Decreto 1892/2008, de 14 de noviembre, por el que se regulan las condiciones para el acceso a las enseñanzas universitarias oficiales de grado y los procedimientos de admisión a las universidades públicas españolas.
- Orden EDU/1434/2009, de 29 de mayo, por la que se actualizan los anexos del R.D. 1892/2008 por el que se regulan las condiciones para el acceso a las enseñanzas universitarias oficiales de grado y los procedimientos de admisión a las universidades públicas españolas.

- Orden EDU/268/2010, de 11 de febrero, por la que se modifica la Orden EDU/1434/2009, de 29 de mayo, por la que se actualizan los anexos del Real Decreto 1892/2008, de 14 de noviembre, por el que se regulan las condiciones para el acceso a las enseñanzas universitarias oficiales de grado y los procedimientos de admisión a las universidades públicas españolas.
- Orden EDU/3242/2010, de 9 de diciembre, por la que se determina el contenido de la fase específica de la prueba de acceso a la universidad que podrán realizar quienes estén en posesión de un título de técnico superior de formación profesional, de técnico superior de artes plásticas y diseño o de técnico deportivo superior y equivalentes.
- Orden de 5 de octubre de 2009, por la que se regula en la Comunidad Autónoma de Canarias la prueba de acceso a las Enseñanzas Universitarias Oficiales de Grado para el alumnado que haya cursado el Bachillerato.
- Orden de 14 de diciembre de 2009, por la que se regula en la Comunidad Autónoma de Canarias el acceso a las enseñanzas universitarias oficiales de Grado para las personas mayores de 25 años, para las personas mayores de 40 años que acrediten experiencia profesional o laboral y para las personas mayores de 45 años.
- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- Resolución de 29 de junio de 2012, por la que se dispone la publicación del Reglamento de Acceso a la Universidad de La Laguna para mayores de 25, 40 y 45 años.
- Resolución del Vicerrectorado de Alumnado de la Universidad de La Laguna, de 18 de junio de 2011, por la que se designan los miembros de la comisión a que se refiere el artículo 10 del reglamento que regula el acceso para mayores de 25, 40 y 45 años en la ULL, aprobado en Consejo de Gobierno de la Universidad de La Laguna el 22 de marzo de 2011 y publicado en el BOC de 13 de abril de 2011.

Servicios que se ofrecen al usuario

SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO/A:

- Se proporciona información, atención y asesoramiento personalizado a los/as usuarios/as de forma presencial, telefónica y/o virtual respecto al procedimiento de acceso a la Universidad de La Laguna:**
- Información actualizada sobre los estudios que imparte la Universidad de La Laguna y sobre los procesos relacionados con el acceso a la Universidad.
 - Orientación y asesoramiento a alumnos/as pre-universitarios/as (PAU, Mayores de 25, 40 y 45 años).
 - Atención a usuarios/as y otros servicios/unidades de la ULL relacionados con los procesos de acceso a la Universidad.

SERVICIOS ADMINISTRATIVOS:

- Tratamiento de la información y proceso de matrícula en las pruebas de acceso a la universidad.
- Gestión y coordinación de los procesos de matriculación.
- Seguimiento del proceso de calificaciones.
- Gestión y expedición de las certificaciones académicas oficiales sobre los resultados de las pruebas de acceso a la universidad (PAU) y mayores de 25, 40 y 45 años para iniciar estudios universitarios.
- Gestión de los traslados de expedientes de acceso de aquellos alumnos que, habiendo realizado la prueba de acceso en la Universidad de La Laguna, han obtenido plaza en otra Universidad española.
- Gestión de expedientes de devolución de tasas.
- Atender y tramitar las demandas de las personas usuarias relacionadas con los procesos gestionados por el Negociado a través de los distintos canales de comunicación.

Nuestros compromisos

- Tramitar en el plazo máximo de 24 horas cualquier incidencia relativa a las pruebas de acceso a la universidad.
- Emitir la propuesta de resolución sobre las reclamaciones o recursos presentados sobre el proceso de admisión en el plazo máximo de diez días hábiles y garantizar la admisión de aquellos alumnos cuyas alegaciones hayan sido estimadas.
- Gestionar la matrícula de acceso a la Universidad (verificación, modificación) y el archivo de la documentación.
- Resolver las solicitudes de información y problemas que se tramiten a través de nuestro servicio de atención a usuarios (presencial o virtual) en el plazo máximo de veinticuatro horas.
- Poner a disposición de los alumnos información actualizada y totalmente transparente sobre su prueba de acceso en la ULL.
- Mantener permanentemente actualizada, en la web de la ULL, la información sobre las pruebas de acceso a la Universidad, la normativa relacionada con la gestión académica y los procesos administrativos relacionados con ella.
- Responder a las reclamaciones, sugerencias o felicitaciones relacionadas con los servicios prestados en un plazo máximo de 20 días.
- Lograr un nivel de satisfacción percibido con los servicios prestados igual o superior a 3, en una escala de 1 a 5.