

Indicadores de calidad de los servicios prestados

- Número de consultas presenciales, telefónicas y por correo electrónico respondidas en plazo y porcentaje que representan sobre el total de las atendidas.
- Frecuencia de actualización de los contenidos de la página web relativos a las convocatorias de política asistencial de la ULL.
- Número de expedientes tramitados por convocatoria, número de requerimientos para subsanación, número de solicitudes subsanadas y tiempo invertido en cada una de esas fases.
- Número de quejas, reclamaciones y sugerencias vinculadas a la prestación de servicios de la unidad, puesto en relación con el número de las que fueron estimadas, haciendo constar el tiempo medio de respuesta.
- Grado de satisfacción del usuario, expresado a través de las encuestas que formule el servicio.
- Número de visitas al área de política asistencial en la página web.
- Número de incidencias reportadas y solucionadas para mejorar las aplicaciones informáticas
- Número de propuestas de mejora planteadas por los usuarios y número de las estimadas e implementadas.

Necesitamos su opinión: Reclamaciones y Sugerencias

El Negociado de Servicios Asistenciales tiene habilitado un protocolo de reclamaciones, quejas y sugerencias a través del cual el usuario puede hacer llegar su opinión sobre la organización y funcionamiento de la unidad, quejándose de sus deficiencias o proponiendo iniciativas para su mejora.

Las reclamaciones, quejas, sugerencias y reconocimientos de los usuarios pueden tramitarse en el buzón de sugerencias disponible en el área de política asistencial de la página web.

También se puede colaborar en este proceso de mejora cumplimentando la encuesta de satisfacción disponible en la web de la ULL

ULL

Universidad
de La Laguna

Servicios Asistenciales



Datos identificativos

Dirección:
Edificio Central de la ULL.
Planta Baja.
C/ Delgado Barreto, s.n.
38270- San Cristóbal de La Laguna

Teléfono: 922 319 610 / 609/ 612

E-mail: seas@ull.es

Web: http://www.ull.es/view/institucional/ull/Ayudas_asistenciales_2/es

Horario de atención al público:

Lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas,
en períodos de jornada reducida:
de 10:00 a 13:00 horas.

Servicios Asistenciales
Vicerrectorado de Alumnado

ULL

Universidad
de La Laguna

Carta de Servicios

Última revisión Julio de 2013.

Funciones y fines

Misión

El Negociado de Servicios Asistenciales se constituye en el soporte administrativo de la política asistencial que anualmente ordena la universidad a través de las diferentes convocatorias de ayudas que se dirigen al conjunto de su alumnado, asumiendo e impulsando en el ejercicio de sus funciones:

- Compensar situaciones de necesidad que afectan a los estudiantes con menos capacidad económica.
- Gestionar el acceso del alumnado a determinados servicios.
- Facilitar la integración en la universidad de estudiantes con necesidades especiales.
- Fomentar inquietudes académicas o personales de los alumnos cuyo desarrollo propicia la universidad.

Visión

El Negociado aspira a convertirse en referente organizativo dentro de la ULL para el cumplimiento del mandato estatutario que reconoce al alumnado el derecho a disfrutar de ayudas que garanticen la igualdad de oportunidades en el acceso y permanencia en la universidad, por ello a través de un amplio catálogo de modalidades de ayuda atiende a diversos aspectos de la vida de toda la comunidad universitaria, respetando los principios de legalidad, transparencia e igualdad imprescindibles para que las ayudas sean percibidas por quienes realmente las necesitan.

El Negociado quiere consolidar criterios de homogeneidad y profesionalidad en la gestión de la política asistencial de la Universidad, ligados a un fin estratégico de justicia y cohesión social.

Normativa

- Ley 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, modificada por Ley Orgánica 47/2007 de 12 de abril.

- Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Ley 47/2003, de 26 de noviembre, General Presupuestaria.
- Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad (BOE de 3 de diciembre).
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, Reglamento de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Decreto 89/2004, de 6 de julio, por el que se aprueban los Estatutos de la ULL.
- Bases de las diferentes convocatorias en que se ordenan las ayudas que definen la política asistencial de la ULL.

Servicios que se ofrecen al usuario

Gestión y tramitación de ayudas asistenciales para el alumnado:

- Ayudas asistenciales de ámbito general que convoca la ULL.
- Atención a estudiantes con discapacidad, tramitando las solicitudes, y colaborando en el efectivo desarrollo de sus prestaciones.
- Convenio que ordena el circuito universitario de transporte de la ULL, con permanente seguimiento de su desarrollo.
- Mantenimiento y soporte informativo de la bolsa de alquileres de oferta privada que se pone a disposición de los alumnos de la ULL.

Atención y asesoramiento personalizado a los usuarios en la recepción, tramitación y resolución de solicitudes de ayudas.

Gestión y tramitación de ayudas asistenciales para el personal de la ULL.

Nuestros compromisos

- Garantizar atención presencial y telefónica al alumnado y a cualquier otro usuario dando respuesta a las consultas meramente informativas dentro de los plazos siguientes:
 - Consultas presenciales, telefónicas y por e-mail: 2 días hábiles.
 - Consultas presentadas por escrito: 5 días hábiles.
 - Consultas que por su naturaleza o complejidad requieran informe jurídico: 10 días hábiles.
- Prestar asesoramiento personalizado a los usuarios en cuanto a la solicitud, obtención y justificación de las ayudas convocadas.
- Integración de los procedimientos que gestiona la unidad en la plataforma electrónica de la ULL, procurando la simplificación y agilización de los trámites administrativos.
- Garantía de fiabilidad del servicio manteniendo en un proceso de formación continua al personal de la unidad y en proceso de actualización permanente la información de la página web de la ULL sobre las convocatorias de política asistencial y su normativa reguladora.
- Organizar la capacidad de respuesta del negociado ante incidencias o quejas relativas al funcionamiento del servicio para que se tramiten en un plazo máximo de cinco días hábiles, garantizando la notificación fehaciente a los interesados de los acuerdos que se adopten.
- Desde la aprobación de los listados de adjudicación de ayudas, tramitación de las propuestas de pago en un plazo máximo de 20 días laborables.
- Realizar las acciones de análisis y evaluación pertinentes para que el porcentaje de reclamaciones estimadas por errores de la administración en cada una de las convocatorias no sea superior al 10% de las presentadas.