

III. Otras Resoluciones

Otras Administraciones

Universidad de La Laguna

6748 *RESOLUCIÓN de 19 de diciembre de 2011, por la que se ordena la publicación de las cartas de servicios de la Unidad para la Docencia Virtual, del Servicio de Deportes y del Servicio de Tecnologías de la Información y Comunicación.*

Mediante Resolución del Rector de la Universidad de La Laguna de fecha 7 de abril de 2009, se dispone la publicación del Reglamento de Cartas de Servicios de la ULL, aprobado por el Consejo de Gobierno en Sesión celebrada el día 30 de marzo de 2009.

De conformidad con el artículo 6 del Reglamento de Cartas de Servicios de la Universidad de La Laguna, el Consejo de Gobierno de esta Universidad, aprobó el 12 de diciembre de 2011, las cartas de servicios de la Unidad para la Docencia Virtual, del

Servicio de Deportes y del Servicio de Tecnologías de la Información y Comunicación.

Conforme al artículo 6 del Reglamento de Cartas de Servicios de la ULL, se deberán publicar en el Boletín Oficial de Canarias.

Y en virtud de la Resolución de 3 de mayo de 2011, por la que se aprueban determinadas normas sobre delegación de competencias del Rector y suplencias de la Universidad de La Laguna (BOC de 20.5.11), este Vicerrectorado

R E S U E L V E:

Ordenar la publicación en el Boletín Oficial de Canarias, de las Cartas de Servicios correspondientes a la Unidad para la Docencia Virtual, el Servicio de Deportes y el Servicio de Tecnologías de la Información y Comunicación aprobadas en el Consejo de Gobierno de la ULL de fecha 12 de diciembre de 2011.

La Laguna, a 19 de diciembre de 2011.- El Vicerrector de Calidad Institucional e Innovación Educativa, Hipólito Marrero Hernández.

CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD PARA LA DOCENCIA VIRTUAL (UDV)**DATOS IDENTIFICATIVOS DEL SERVICIO O UNIDAD ADMINISTRATIVA****Sede Principal**

Facultad de Educación. Módulo A
C/ Heraclio Sánchez, nº 37
38204 – San Cristóbal de La Laguna
Santa Cruz de Tenerife

Departamento de Dirección

Teléfono: 922 31 97 29
e-mail: dirudv@ull.es

Departamento Técnico-Área de Atención y Formación

Teléfono: 922 31 90 35
e-mail: unidov@ull.es

Sede Sección Multimedia y Audiovisuales

Facultad de Ciencias de la Información
Avd. Cesar Manrique s/n
38071 – San Cristóbal de La Laguna
Santa Cruz de Tenerife

Departamento Técnico- Área de Innovación

Teléfono: 922 31 54 48
e-mail: ullmedia@ull.es

Horario de Atención al público:

De lunes a viernes de 9.30 a 13.00
Lunes y jueves de 16.00 a 17.00

Web: www.udv.ull.es

FUNCIONES Y FINES**Misión:**

La Unidad para la Docencia Virtual (UDV) asume el desarrollo técnico de la oferta de docencia virtual en la Universidad de La Laguna (ULL), para satisfacer las necesidades y demandas del profesorado y alumnado, brindando soluciones y promoviendo mejoras en la práctica docente e investigadora. La UDV permite complementar y flexibilizar el modelo educativo presencial de la ULL con opciones de aprendizaje en red, con el fin de estar a la vanguardia de las nuevas exigencias de innovación y actualización académica. Es misión de la UDV, implementar las TIC

en el desarrollo de las actividades de docencia, de investigación y de difusión del conocimiento. Y es por ello que la Unidad para la Docencia Virtual participa activamente en los procesos de actualización y formación continua de los docentes potenciando el ejercicio pedagógico en el aula y en las actividades de autoaprendizaje de los estudiantes. Asimismo vela por la excelencia de los servicios que presta, estando al servicio de los distintos órganos de la ULL para asistirles con los recursos técnicos y humanos disponibles en las labores que les sean encomendadas.

Visión:

La UDV pretende ser un servicio que centralice la gestión de entornos virtuales orientados a la docencia, la investigación y la difusión pública del conocimiento. De este modo la ULL será un referente en los procesos de integración de recursos y herramientas TIC disponibles para la docencia en todas sus modalidades (presencial, virtual o semipresencial).

NORMATIVA

- Decreto 89/2004, de 6 de julio, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de La Laguna.
- Reglamento de la Unidad para la Docencia Virtual de la Universidad de La Laguna (Consejo de Gobierno, 22.2.08).
- Reglamento por el que se aprueban los elementos básicos de la identidad corporativa institucional y la producción de documentos y material impreso de la Universidad de La Laguna (BOC nº 147, de 28.7.05).
- Reglamento de Organización y funcionamiento del Servicio de Tecnologías de la Información y la Comunicación (BOC nº 79, de 19.4.11).

SERVICIOS QUE SE OFRECEN AL USUARIO

Gestión, consultoría y soporte técnico: información, asesoramiento y resolución de incidencias relacionadas con el Campus Virtual de la ULL y otros recursos ofrecidos por la UDV.

Asesoramiento pedagógico, metodológico y organizativo: información y asesoramiento en metodologías adecuadas para la enseñanza en entornos semipresenciales, asistencia en el diseño y tutorización de cursos virtuales.

Observatorio: estudio, seguimiento y evaluación de la docencia virtual desarrollada en las titulaciones de la ULL. Informes y certificaciones relacionados con el uso de las distintas herramientas gestionadas desde la UDV.

Formación: cubrir las necesidades de adaptación y actualización del profesorado de la ULL en el uso de las TIC, desarrollando actividades formativas en el uso de las herramientas disponibles desde la Unidad y atendiendo otras demandas específicas de formación.

Extensión UDV: convenios con agentes externos para proporcionar los servicios gestionados desde la UDV. Organización y participación en eventos destinados a la difusión del conocimiento de las TIC.

Producción de materiales: se ofrecen tres tipos de servicios diferenciados:

- Producción de materiales dirigidos a la comunidad universitaria sobre el uso de los recursos TIC disponibles.
- Asesoramiento y soporte al profesorado para la creación y difusión de sus materiales docentes y de investigación.
- Asistencias a los órganos universitarios para el desarrollo de materiales destinados a la comunicación institucional.

Acciones para la integración de las TIC en la docencia universitaria: planificación y puesta en marcha de convocatorias específicas orientadas a la innovación educativa (Proyectos de Docencia Virtual, Open Course Ware, etc.).

NUESTROS COMPROMISOS

- Garantizar que todas las asignaturas de titulaciones oficiales dispongan de un entorno virtual en la plataforma de teleformación.
- Facilitar una plataforma telemática para la docencia de las titulaciones propias de la ULL, así como para grupos de trabajo e investigación que lo soliciten.
- Promover acciones especiales para mejorar los procesos de integración de las TIC en la docencia universitaria.
- Satisfacer al menos el 80% de las peticiones de formación solicitadas por los centros educativos de la ULL.
- Dar soporte técnico y resolución de incidencias sobre los servicios prestados por la UDV.
- Prestar asesoramiento y formación para promover el uso de las herramientas TIC en la docencia universitaria.
- Crear y actualizar materiales de autoformación de la UDV.
- Asesorar al profesorado y facilitarle la infraestructura disponible para la creación y difusión de sus materiales.
- Utilización simultánea de dos platóes de grabación, durante un mínimo de seis horas semanales.
- Redactar y publicar informes y evaluaciones de las actividades desarrolladas por la UDV.
- Participar en, al menos, un evento anual para la difusión del conocimiento.
- Retransmitir al menos tres eventos de la comunidad universitaria por Internet.
- Responder a las quejas y sugerencias en un plazo inferior a siete días hábiles.

INDICADORES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

- Porcentaje de asignaturas de titulaciones oficiales que usan el Entorno Virtual de Docencia Institucional.
- Porcentaje de asignaturas o proyectos que participan en convocatorias específicas para la promoción e integración de las TIC en la docencia universitaria.
- Número de convocatorias anuales destinadas a mejorar la implicación de los agentes educativos en procesos de integración de las TIC.
- Número de acciones de formación en el curso académico.
- Número de eventos anuales en los que se ha participado o que han sido organizados desde la Unidad.
- Porcentaje de solicitudes de formación atendidas por la Unidad sobre las demandas de formación de los centros de la ULL.
- Número de consultas y asesoramientos monitorizados a través del servicio de atención al usuario de la Unidad para la Docencia Virtual.

- Número de materiales audiovisuales incorporados por curso académico al repositorio de objetos de aprendizaje a ULLmedia.
- Número de materiales de formación generados por la UDV para cada curso académico.
- Grado de satisfacción con los servicios tecnológicos de apoyo a la docencia virtual ofrecidos por la UDV (escala de 1 a 5).
- Grado de satisfacción en los talleres y cursos impartidos por la UDV (escala de 1 a 5).
- Número de retransmisiones anuales de eventos institucionales.

NECESITAMOS SU OPINIÓN: RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

La Unidad para la Docencia Virtual dispone de un sistema de reclamaciones, quejas y sugerencias a través del cual el usuario puede hacernos llegar su opinión sobre su funcionamiento y los servicios ofrecidos.

Puede hacernos llegar sus reclamaciones, quejas y sugerencias presentando un escrito simple dirigido al Director/a de la Unidad para la Docencia Virtual en el Registro General de la ULL. Recibirá contestación en un plazo máximo de 7 días.

También puede colaborar en este proceso de mejora, mediante la participación en las encuestas de satisfacción para conocer su opinión y que serán publicadas en la Web.

CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE DEPORTES DE LA ULL (SDULL)

DATOS IDENTIFICATIVOS

Dirección:

Polideportivo Central, Planta Alta

C/Ángel Guimerá Jorge, 3. C.P. 38207

San Cristóbal de La Laguna

S/C de Tenerife. Islas Canarias.

España

Teléfono: 922 31 99 04

Fax: 922 31 99 01

E-mail: deportes@ull.es

Horario de atención al público

De lunes a viernes de 09:00 a 14:00 horas

Horario de uso de las instalaciones

De lunes a viernes de 08:00 a 23:00 horas

Sábados: De 09:00 a 22:00 horas

Domingos y Festivos: de 09:00 a 14:00 horas

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

FUNCIONES Y FINES

Misión:

El Servicio de Deportes de la Universidad de La Laguna (SDULL) organiza la oferta práctica, educativa y formativa de las actividades físico-deportivas, dirigidas a los miembros de la comunidad universitaria, y a toda la sociedad en general; fomentando la participación y adaptando la oferta de actividades e instalaciones a la demanda existente en los distintos campos de la actividad física y el deporte, al objeto de contribuir a la educación integral de la persona y favorecer su estado de bienestar.

Visión:

Convertirnos en un referente de la gestión deportiva en Canarias, consolidando la calidad de nuestros programas de actividades físicas y deportivas en todos sus ámbitos, destinando recursos para modernizar y mejorar cuantitativa y cualitativamente nuestras instalaciones, que nos permita seguir caminando hacia la búsqueda de la excelencia en los servicios que prestamos a la comunidad universitaria y a toda la sociedad en general.

NORMATIVA

- Decreto 89/2004, de 6 de julio, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de La Laguna.
- Reglamento de Régimen Interior del Servicio de Deportes (Junta de Gobierno de la Universidad de La Laguna, 10.2.00).
- Directrices de uso y funcionamiento del Servicio de Deportes (Comisión Delegada de Junta de Gobierno de Educación Física y Deportes, 2000).
- Normativa interna de uso de las instalaciones deportivas universitarias vigente para cada curso académico, publicada en la Web del Servicio de Deportes, y disponible para todos los usuarios en nuestras oficinas.

SERVICIOS QUE SE OFRECEN AL USUARIO

Actividades Deportivas: más de 25 actividades diferentes, tanto de deportes convencionales o federados, como actividades de cuerpo-mente, lúdicas y de deporte para todos. Todas ellas dirigidas por un monitor/a.

Reservas de instalaciones: disponibilidad de alquilar distintos espacios, a través de la Web, para la práctica deportiva.

Cesión de instalaciones y material: cesión de determinados espacios de juego y materiales para el uso individual o en grupo, en función de la ocupación. La solicitud y autorización se realiza personalmente en el Servicio.

Acciones Formativas: cursos teórico-prácticos, CLE, y acciones formativas relacionadas con el deporte y los hábitos de vida saludable.

Competiciones: competiciones internas, Trofeo Rector y Campeonatos de España Universitarios.

Acupuntura y Fisioterapia: servicio especializado orientado a la mejora de salud y como complemento a la actividad física.

Becas Deportivas: convocatorias de becas y subvenciones para deportistas de alto nivel, y medallistas en los Campeonatos de España Universitarios.

NUESTROS COMPROMISOS

- Lograr un nivel de satisfacción percibido por el usuario respecto a la calidad de la oferta de actividades igual o mayor a 3 en una escala de 1 a 5.
- Lograr un nivel de satisfacción percibido por el usuario respecto a la calidad del equipo docente igual o mayor a 3 en una escala de 1 a 5.
- Accesibilidad a la reserva de todas nuestras instalaciones mediante Web con disponibilidad de 24 horas y presencialmente en horario de atención al público.
- Lograr un nivel de satisfacción percibido por el usuario respecto a la accesibilidad de las reservas de las instalaciones deportivas igual o mayor a 3 en una escala de 1 a 5.
- Lograr un nivel de satisfacción percibido por el usuario respecto a la calidad de las instalaciones donde se desarrollan sus actividades igual o mayor a 3 en una escala de 1 a 5.
- Garantizar una oferta de actividades y servicios que incluyan sesiones dirigidas u horas de uso libre, tanto en horario de mañana como en horario de tarde, para facilitar la conciliación de la actividad deportiva con la académica.

INDICADORES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

- Grado de satisfacción con la oferta de actividades (1 a 5).
- Número de quejas anuales referidas a la oferta de actividades.
- Grado de satisfacción con la calidad del equipo docente (1 a 5).
- Número de quejas anuales recibidas referidas a la calidad del equipo docente.
- Porcentaje de instalaciones que se pueden reservar vía Web.
- Número de quejas y reclamaciones anuales sobre la disponibilidad de reservas.
- Grado de satisfacción con la calidad de las instalaciones deportivas (1 a 5).
- Número de quejas y reclamaciones anuales recibidas referidas al estado de las instalaciones deportivas.
- Grado de satisfacción con la oferta de actividades dirigidas y de uso libre tanto de mañana como de tarde (1 a 5).
- Número de quejas y reclamaciones recibidas con respecto a la oferta de actividades y usos libres de mañana y de tarde.

NECESITAMOS SU OPINIÓN: RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

El Servicio de Deportes de la ULL dispone de un sistema de reclamaciones, quejas y sugerencias a través del cual el usuario puede hacernos llegar su opinión sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

Puede hacernos llegar sus reclamaciones, quejas y sugerencias presentando un escrito simple u hoja de reclamación dirigido al director del Servicio de Deportes de la ULL, en los buzones de sugerencias ubicados en las propias instalaciones o en el Registro General de la ULL, por correo electrónico a deportes@ull.es o mediante el buzón de sugerencias virtual disponible en la Web. Recibirá contestación en un plazo máximo de 7 días.

También puede colaborar en este proceso de mejora, mediante la participación en encuestas de satisfacción realizadas por el servicio y que serán publicadas en la Web.

CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (STIC)

DATOS IDENTIFICATIVOS

Dirección:

Edificio Central
Universidad de La Laguna
C/ Delgado Barreto s/n
38204 - San Cristóbal de La Laguna
Santa Cruz de Tenerife
España

Teléfono: +34 922 31 9180**Fax:** +34 922 31 9259**E-mail:** stic@ull.es**Horario de atención al público:** 8:30-20:30 horas**Web:** www.stic.ull.es

FUNCIONES Y FINES

Misión

El Servicio de Tecnologías de la Información y la Comunicación (STIC) planifica, coordina y gestiona los recursos de comunicación e informáticos de carácter general que soportan técnicamente, en el campo de las TIC, las tareas de gestión universitaria, docentes e investigadoras. Estas actividades convierten al Servicio TIC en un servicio transversal íntimamente ligado con todos los ámbitos universitarios, facilitando y promocionando el acceso a las tecnologías de la información y gestionando los recursos y servicios tecnológicos en el ámbito de las TIC, a fin de contribuir a los objetivos de la Universidad de La Laguna.

Visión

Pretende ser un servicio reconocido por la comunidad universitaria como garantía de la mejora continua de los servicios prestados, la incorporación de nuevas funcionalidades, el incremento de la fiabilidad, el aumento de las prestaciones y la sencillez en el acceso y utilización, como aspectos fundamentales para consolidar a la Universidad de La Laguna como una organización eficiente y moderna, accesible desde Internet, y con múltiples servicios TIC disponibles para los usuarios.

NORMATIVA

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (LSSI o LSSICE).
- Decreto 89/2004, de 6 de julio, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de La Laguna.
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.

- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, Reglamento de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Reglamento del Servicio TIC de la Universidad de La Laguna (BOC nº 79, de 19.4.11).

SERVICIOS QUE SE OFRECEN AL USUARIO

Apoyo TIC a la Gestión: mantenimiento, administración, desarrollo, gestión y soporte a las aplicaciones de gestión universitaria.

Apoyo TIC a la Docencia: gestión y soporte de las aulas y servicios dedicados a facilitar las tareas docentes.

Apoyo TIC a la Investigación: soporte y hospedaje de las infraestructuras TIC orientadas a la investigación y la supercomputación.

Servicios de Comunicaciones: planificación, gestión, mantenimiento y soporte de los servicios de comunicaciones fijos y móviles.

Gestión de Identidades y Seguridad TIC: gestión y despliegue de infraestructuras, servicios y aplicaciones orientadas a la mejora de la seguridad informática y de las comunicaciones.

Herramientas de Comunicación y Colaborativas: implantación, gestión y soporte de herramientas que faciliten en los diferentes ámbitos universitarios el trabajo en grupo.

Infraestructuras TIC: planificación, gestión, mantenimiento y soporte de los centros de proceso de datos, salas de comunicaciones, sistemas, almacenamiento e infraestructuras de comunicaciones.

Publicación de Contenidos Digitales: despliegue y mantenimiento de los servicios y sistemas orientados a la publicación de contenido en Internet y difusión de la información.

Servicios Multimedia: despliegue, gestión y mantenimiento de servicios de transmisión y comunicación de audio, vídeo y contenidos digitales.

Soporte: servicios de apoyo, asesoramiento, promoción y formación de los servicios ofrecidos por el Servicio TIC a los miembros de la comunidad universitaria. Mayoritariamente se ofrecen desde el Centro de Atención al Usuario (CAU).

Para solicitar, acceder o ampliar la información en relación a los servicios prestados acceda a nuestra página Web.

NUESTROS COMPROMISOS

- Disponibilidad mínima de los servicios prestados según la siguiente escala: 99.9% para servicios críticos, 99.5% para servicios importantes, 99.0% para servicios generales y 95.0% para otros servicios.
- Respuesta ante incidencias de carácter crítico inferior a 8 horas laborables y con resolución antes de 48 horas laborables.
- Atención a solicitudes de servicio inferior a 48 horas laborales.
- Acceso público a los indicadores de calidad de los servicios prestados.
- Revisión y actualización mensual de las páginas Web del servicio.
- Acceso electrónico a la solicitud de servicios, comunicación de incidencias y documentación de utilización.

- Promocionar y facilitar el acceso a las TIC a la comunidad universitaria informando a los usuarios de los nuevos servicios, sus funcionalidades y las modificaciones sobre los servicios ya existentes.
- Nivel de satisfacción (calidad) percibido por los usuarios respecto a los servicios prestados igual o superior a 3 en una escala de 1 a 5.

INDICADORES DE CALIDAD

Indicadores de percepción:

- 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.
- Tiempo promedio de prestación de servicios.
- Disponibilidad de servicio.
- Calidad de la información prestada de los servicios a la Comunidad Universitaria.

Indicadores de rendimiento:

- Volumen de demanda: Número de solicitudes mensuales de servicio recibidas de forma tradicional (teléfono, fax, correo electrónico y presencialmente) y número de solicitudes mensuales recibidas de forma telemática.
- Respuesta de servicio: Porcentaje de solicitudes e incidencias atendidas dentro del plazo establecido.
- Disponibilidad de servicio: Porcentaje de servicios con una disponibilidad superior al establecido como objetivo institucional.
- Grado de implantación de los servicios: Porcentaje de miembros, potenciales usuarios de cada servicio, que demandan y usan los servicios ofertados.
- Calidad de los servicios: Porcentaje de incidencias recibidas en relación al número de usuarios de un servicio.
- Grado de calidad de implantación: Porcentaje de solicitudes recibidas que pueden ser atendidas y resueltas en el Centro de Atención al Usuario (CAU) sin ser escaladas a las áreas técnicas.

NECESITAMOS SU OPINIÓN: RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

El Servicio TIC dispone de un sistema de reclamaciones, quejas y sugerencias a través del cual el usuario puede hacernos llegar su opinión sobre su funcionamiento y los servicios prestados.

Puede hacernos llegar sus reclamaciones, quejas y sugerencias presentando un escrito simple en nuestras oficinas o en el Registro General de la ULL, por correo postal dirigido al Área de Soporte a Usuarios y Gestión de la Calidad, por correo electrónico a stic.calidad@ull.es, fax o mediante formulario accesible desde nuestra Web. Recibirá contestación en un plazo máximo de 7 días.

También puede colaborar en este proceso de mejora, mediante la participación en encuestas de satisfacción que el STIC realice para conocer su opinión y que serán publicadas en la Web.