



Normativa aplicable

1. Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades (BOE 24/12/2001), modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril (BOE 13/04/2007).
2. Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOE de 27 de noviembre).

Servicios

1. Registro de documentación.
2. Gestión Académica (certificaciones, matrículas, actas, adaptaciones de planes de estudio, convalidación de asignaturas, reconocimiento y transferencia de créditos, trámite de títulos oficiales, trabajos fin de título, gestión de tasas, traslados de expedientes, etc..)
3. Coordinación con los Servicios Centrales de la ULPGC en las cuestiones relativas a la gestión académica.
4. Gestión de procedimientos y consultas iniciados por sede electrónica.
5. Registro de usuarios ante la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre.

Misión

Gestionar, apoyar, asistir y asesorar la prestación de los servicios universitarios relacionados con la Estructura de Teleformación, contribuyendo de este modo a la consecución de los fines propios de la Universidad en la enseñanza no presencial.

Derechos de los usuarios

1. Obtener respuesta a sus trámites y solicitudes.
2. Ser tratados con el máximo respeto.
3. Presentar las sugerencias y reclamaciones que estimen oportunas.
4. Confidencialidad en el tratamiento de los datos necesarios.
5. Obtener información adecuada y veraz, sobre la evolución y resultados de los programas de calidad, así como de los datos e informaciones que afecten a los interesados.

Compromisos

1. Agilizar los trámites administrativos a los estudiantes matriculados mediante el campus virtual contestando en un máximo de 5 días hábiles en periodos ordinarios (no de matrícula).
2. Facilitar el acceso de los usuarios a la información administrativa a través de la atención personalizada mediante cita previa en un plazo máximo de dos días hábiles en periodos ordinarios (no de matrícula).
3. Fomentar el uso de las nuevas tecnologías para acercar la Administración al usuario: correo electrónico, sede electrónica mantenimiento y actualización de la página web, utilización de la Plataforma del Campus Virtual como herramienta de comunicación con la Administración: información de interés, impresos normalizados, tramitación de solicitudes.
4. Fomento de la sede electrónica para todos los trámites que puedan ser llevados a cabo de forma inmediata.
5. Favorecer las iniciativas de mejora de la calidad de los servicios: presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones, sondeos periódicos de satisfacción de usuarios, grupos de calidad, actualización de la carta de servicios y elaboración del informe anual.

Normativa aplicable (Cont)

3. Normativa general de la ULPGC (www.ulpgc.es, en el apartado BOULPGC, Normativa).
4. Normativa específica de la Estructura de Teleformación (www.teleformacion.ulpgc.es)

Quejas, sugerencias y felicitaciones

Podrán presentarse preferentemente mediante nuestra página web y a través del campus virtual al responsable de subsanarla. También a través del enlace de quejas, sugerencias y felicitaciones de la sede electrónica de la ULPGC. Presencialmente en todas las Administraciones de todos los Edificios así como en las oficinas centrales del Registro, en las Delegaciones de Tenerife y Lanzarote, la Unidad de Apoyo a la Docencia de Fuerteventura y en la Sede Institucional.

Medidas de subsanación

Cuando un usuario manifieste que se ha incumplido alguno de los compromisos declarados en esta carta, una vez comprobado el hecho, se le comunicarán las razones por las que el incumplimiento se haya producido y las soluciones adoptadas.

Indicadores

1. Número de incidencias resueltas en el campus virtual.
2. Número de consultas respondidas en el campus virtual.
3. Número de correos electrónicos respondidos.
4. Número de personas atendidas presencialmente.
5. Número de reuniones de grupos de calidad para impulsar la mejora de la gestión de la unidad.
6. Informes sobre el nivel de satisfacción de los usuarios determinado a partir de las encuestas realizadas por los usuarios.
7. Informe anual acerca del cumplimiento de los compromisos asumidos en la Carta de Servicios.