

VALORES, MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVOS DE LA SECRETARÍA DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN

La Secretaría de la Facultad de Educación es la Unidad que gestiona las tareas administrativas necesarias para el desarrollo académico de la Facultad.

Las cinco funciones básicas de la Unidad se vinculan a los trámites siguientes que realiza el alumnado: matriculas, traslados, actas, certificaciones y títulos.

La Secretaría realiza también las funciones especificadas en el *Manual de Procedimientos Administrativos para Centros* publicados por la Universidad de La Laguna en septiembre de 2004.

Existen otras funciones vinculadas con la contabilidad, con el funcionamiento organizativo, académico y de mantenimiento de la Facultad, así como de la atención al profesorado y departamentos vinculados al Centro.

La estructura orgánica de la Secretaría es la siguiente: Administrador, Dos Colaboradores y Cinco Puestos Base.

La dependencia orgánica del personal de la Secretaría es del Sr. Gerente, mientras que la dependencia funcional es de la Sra. Decana.

La normativa básica relacionada con la Secretaría es la siguiente:

- Decreto 89/2004, de 6 de julio, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de la Laguna.
- Instrucción Reguladora de Matrícula Universitaria para cada curso académico, disponible en la Web de la Universidad de La Laguna.
- Instrucción reguladora de la Secretaría General de la Universidad de La Laguna por la que se establecen los criterios para la regulación de traslados de expediente en desarrollo de los artículos 56 y 57 del Real Decreto 1892/2008, de 14 de noviembre, por el que se regulan las condiciones para el acceso a las enseñanzas universitarias de grado y los procedimientos de admisión a las universidades públicas españolas.
- Acuerdo de 25 de octubre de 2004, del Consejo de Coordinación Universitaria, por el que se establecen los criterios generales a que habrán de ajustarse las universidades en materia de convalidación y adaptación de estudios cursados en centros académicos españoles o extranjeros (BOE 15 marzo de 2005).
- Reglamento de Revisión e Impugnación de Calificaciones y Rectificación de Actas del Consejo de Gobierno Provisional.

VALORES

La Secretaría de la Facultad de Educación tiene como valores la atención de excelencia al usuario proporcionando un espacio amigable y una adecuada resolución de las gestiones.

Comparte los principios de solidaridad, sostenibilidad, accesibilidad y de igualdad de oportunidades, así como el fundamento del servicio público.

Los derechos fundamentales, especialmente el derecho a la educación supone considerar la educación un valor en sí mismo.

Como manifestación del compromiso con los usuarios, ésta Unidad ha elaborado su **Carta de Servicios** (aprobada por unanimidad de todos sus miembros en Consejo de Gobierno el día 28 de febrero de 2012) siendo la primera Secretaría de la Universidad de La Laguna que la ha implantado consecuencia de su compromiso con la calidad y la mejora continua para responder a las demandas que proceden de los usuarios del servicio de manera ágil y eficiente.

MISIÓN

La Secretaría de la Facultad de Educación gestiona todas las tareas administrativas necesarias para el desarrollo académico de la Facultad.

VISIÓN

La Secretaría de la Facultad de Educación aspira a ser un servicio ágil, virtual y físico, para todos los usuarios de la Facultad de Educación de la Universidad de La Laguna alcanzando cotas de calidad en la imagen deseada para la sociedad.

OBJETIVOS

Consecuencia de la motivación, creatividad e implicación del Personal de Administración y Servicios de esta Unidad y en coordinación directa con el Equipo de Gobierno de la Facultad de Educación se han podido plantear las mejoras y buenas prácticas que están suponiendo para la Secretaría innovación, mejora en la organización, gestión y prestación de servicios.

Por ello nos hemos propuesto desarrollar los objetivos siguientes cara a la mejora del servicio:

- A. *Gestión de tareas administrativas.* En este apartado, la Secretaría tiene como objetivo ofrecer a los usuarios una gestión de tareas administrativas a través de procedimientos claros y sencillos.
- B. *Apoyo administrativo.* La Secretaría tiene como objetivo ser punto de referencia para el apoyo administrativo al resto de servicios de la Facultad de Educación.
- C. *Información y asesoramiento.* La Secretaría tiene como objetivo proporcionar información y asesoramiento respecto a los procedimientos administrativos de la Facultad habiendo mejorado la atención a los usuarios atendéndolos de una manera personalizada, cordial, respetuosa y cercana en un entorno acogedor, limpio y ordenado, suprimiendo mostradores y ventanillas.

D. Punto de Información y Recogida de Documentos. Para agilizar los trámites que no precisan de cita previa, la Secretaría se ha propuesto brindar la posibilidad de recoger y entregar documentos en el Punto de Información sin esperas.

E. Secretaría Virtual de la Facultad de Educación. Habiéndose creado la Secretaría Virtual, la Facultad posibilita la tramitación de convalidaciones, reconocimientos, adaptación y transferencia de créditos, así como certificaciones y otras gestiones administrativas, que reducen la asistencia del usuario a la Secretaría y favorece la sostenibilidad, economizando el consumo de papel.

ACCIONES

A fin de lograr los objetivos anteriormente indicados, la Secretaría tiene implantadas las acciones siguientes:

Acción 1:

Tramitación de procedimientos de manera rigurosa basándonos en los conceptos de:

- a. Eficacia
- b. Eficiencia
- c. Accesibilidad
- d. Sostenibilidad

Acción 2:

Atención a los usuarios bajo los principios éticos de conducta, igualdad de género y respecto a la diversidad donde el personal tiene actitud y disposición favorable de atención a los mensajes que recibe de los usuarios y proporcionando solución adecuada a sus demandas.

Acción 3:

Normalización de los impresos haciendo uso de los formularios que la Universidad tiene en su página Web proporcionando economía de recursos y simplificación de los procedimientos para agilizar la atención al público evitando la duplicidad innecesaria de documentación.

Acción 4:

Proporcionar atención mediante **Cita Previa** solicitándola a través de la Web de la Facultad en Internet desde cualquier ordenador o dispositivo electrónico (o en la terminal situada al efecto en la propia Secretaría) al usuario de manera que el personal de administración responde al mismo por asunto y día seleccionado.

De esta manera se ha podido contabilizar el número de usuarios atendidos, por día y asunto, así como el tiempo que requiere cada gestión.

Además el usuario puede realizar un seguimiento de los llamamientos en tiempo real de las citas de cada día desde cualquier terminal de ordenador o bien desde dispositivos electrónicos móviles.

Acción 5:

Brindar apoyo al alumnado en el proceso de automatrícula y en la solución de errores vinculados a la misma. Para ello el personal de la Secretaría le ha solucionado a los estudiantes los posibles errores cometidos

de su automatrícula atendiéndolos a través de “asuntos generales” y, por otra parte, desplazándose dos funcionarios o las aulas de informática de la Facultad de Educación y facilitando allí, por grupos, el asesoramiento a la **automatrícula guiada**.

Acción 6:

Implementar y potenciar los servicios telemáticos y redes sociales con una actuación clara y decidida por parte del personal de Secretaría. A fin de facilitar las consultas habituales del alumnado se ha potenciado el uso del **correo electrónico** (feduca@ull.es y secrevirfe@ull.es) que se responde diariamente, donde se pueden realizar consultas sin la necesidad de asistir personalmente a la Secretaría. En las aulas vinculadas a la Secretaría Virtual que se ha habilitado en el entorno colaborativo “naranja” de la plataforma Moodle de la Universidad de La Laguna existen con foros de intercambio comunicativo entre estudiantes y con la Secretaría.

Acción 7:

A través de la plataforma Moodle, y a la espera de que se extienda el funcionamiento de la Administración Electrónica en la Universidad de La Laguna para todos los procedimientos administrativos, la Secretaría de la Facultad ha implantado una **Secretaría Virtual** para que dichos procedimientos administrativos se puedan agilizar. En la actualidad se están tramitando de manera virtual Convalidaciones, Reconocimientos,

Adaptación y Transferencia de Créditos, así como las solicitudes de certificaciones y otras gestiones administrativas que reducen la asistencia del usuario a la Secretaría y favorece la sostenibilidad y economía de recursos.

Acción 8:

La Secretaría facilita información al usuario presencialmente, sin esperas, por el uso del **Punto de Información** y mediante la difusión de la información relevante de la Secretaría por los televisores que la Facultad de Educación tiene en el Módulo A, B y C.

Acción 9:

La Secretaría actualiza la información al usuario mediante la página Web y la información presente en los entornos colaborativos, así como por la respuesta diaria de los correos electrónicos y la permanente actualización de la información presente en los televisores de la Facultad.

Acción 10:

La Secretaría tiene a disposición de los usuarios cuestionarios de satisfacción y espacios para el aporte de sugerencias, en buzones físicos dispuestos en las porterías, y en línea a través de los distintos foros de sugerencias de los entornos colaborativos.