

Q

CARTA DE SERVICIOS

Administración
del Edificio
de Ciencias de
la Educación



20 de abril de 2022

MISIÓN

La Universidad de Las Palmas de Gran Canaria es una institución pública comprometida con la calidad y la eficiencia del servicio que presta a la sociedad, con la mejora continua, el desarrollo sostenible y la aportación de valor en un contexto global donde quiere ser referente. El artículo 3-a de sus Estatutos establece: "la misión de la ULPGC se centra en el desarrollo de las actividades de la docencia, la investigación, la transferencia del conocimiento y el compromiso social.

Enlace a los Estatutos de la ULPGC:

<https://www2.ulpgc.es/hege/almacen/download/7121/7121558/>

[estatutos_ulpgc_texto_final_con_modificaciones_del_gobierno_de_canarias_del_boc_18_noviembre_2016.pdf](#)

En el artículo 4 de los mencionados Estatutos, se establecen los objetivos generales que guían la actuación y el desarrollo de la ULPGC, entre los que se encuentran:

- Mejorar la eficacia y la calidad de la labor docente e investigadora, así como la de todos los servicios que presta.
- La ULPGC se compromete con la excelencia, la calidad, el compromiso ético y la gestión transparente en todas las actividades relacionadas con la docencia, la investigación, la transferencia del conocimiento, el compromiso social y la prestación de servicios

De acuerdo con el artículo 178 de los Estatutos de la ULPGC, las Administraciones de Edificio son unidades administrativas a las que corresponde la gestión administrativa, económica y de las infraestructuras e instalaciones de los centros, estructuras y dependencias que tengan adscritas. Al frente de cada Administración de Edificio existirá un Administrador, que actuará bajo dirección del Gerente y en coordinación con el Decano o Director de los centros y estructuras adscritas. Le corresponde, entre otras funciones, la provisión a la unidad del soporte administrativo adecuado y la jefatura funcional de todo el personal de administración y servicios adscrito a dicha Administración de Edificio.

SERVICIOS OFRECIDOS

1. **Oficina de asistencia en materia de Registro:** El objeto de este servicio es, aparte de la propia función de registro (tanto oficial como de trámite interno a través de la aplicación GEISER), la de asistir al ciudadano en el uso de los medios electrónicos, tanto para la presentación de solicitudes como para el uso de medios de identificación y firma y obtención de copias auténticas. Para ello es fundamental facilitar el acceso de los usuarios a la información administrativa.
2. **Información al usuario:** El objeto de este servicio es facilitar el acceso de los usuarios a la información administrativa a través de la atención personalizada, tanto en modalidad presencial directa o con cita previa como en la modalidad telemática, flexibilizando los horarios de atención al público en los periodos de mayor demanda de servicio y difundiendo la información en los lugares y por los medios más idóneos para ello.
3. **Gestión académica:** El objeto de este servicio es facilitar el acceso de los usuarios a los procedimientos académicos (certificaciones, matrículas, actas, reconocimiento de créditos, evaluación compensatoria, trabajos de fin de título, trámite de títulos oficiales, gestión de tasas, traslados de expediente, gestión de la permanencia, movilidad académica, etc.), mediante el fomento del uso de las tecnologías de la información para acercar la Administración al usuario (impresos normalizados disponibles en la página web, uso del correo electrónico y plataformas electrónicas para la gestión de trámites, etc.) y la racionalización de los procedimientos.
4. **Gestión económica y presupuestaria:** El objeto de este servicio es facilitar el acceso de los usuarios a los procedimientos de gestión económica y presupuestaria (adquisición de bienes y servicios, control y gestión del inventario, tramitación de desplazamiento del personal, gestión de proveedores, subvenciones y ayudas, gestión de pagos, etc.), mediante el fomento del uso de las tecnologías de la información para acercar la Administración al usuario (impresos normalizados disponibles en la página web, uso del correo electrónico y plataformas electrónicas para la gestión de trámites, etc.) y la racionalización de los procedimientos.
5. **Gestión de uso y conservación del edificio y supervisión de los servicios comunes externalizados:** El objeto de este servicio es velar por la disponibilidad y operatividad de las instalaciones y por la calidad de los servicios que se prestan mediante concesión administrativa.

COMPROMISOS

- 1. Impulsar la cultura de la calidad en el funcionamiento de la Unidad, favoreciendo en todo momento las iniciativas de mejora de la calidad de los servicios que se prestan (mediante la gestión ágil de quejas, sugerencias y felicitaciones; la realización de un sondeo anual del nivel de satisfacción de los usuarios; la elaboración de un informe anual de seguimiento de la Carta de Servicios y la realización de otras acciones para impulsar la mejora de la gestión universitaria).**
- 2. Tener disponibles al menos el 85% de los impresos normalizados en la página web de la Administración del edificio.**
- 3. Responder al menos al 90% de las solicitudes de reserva y uso de locales y otros espacios del edificio dentro de las 48 horas hábiles siguientes a su presentación.**
- 4. Emitir al menos al 90% de los informes sobre la calidad de los servicios externalizados en los plazos establecidos en los contratos/ instrucciones correspondientes.**

INDICADORES

Indicador 1: Porcentaje de impresos normalizados disponibles en la página web de la Administración del Edificio (AE).

Indicador 2: Porcentaje de respuestas ante solicitudes de reserva y uso de locales y otros espacios del edificio realizadas dentro de las 48 horas hábiles siguientes a la solicitud.

Indicador 3: Porcentaje de informes sobre la calidad de los servicios externalizados emitidos dentro de los plazos establecidos en los contratos/instrucciones correspondientes.

Indicador 4: Número de acciones para impulsar la mejora de la gestión universitaria.

Indicador 5: Publicación del Informe anual sobre el nivel de satisfacción de los usuarios determinado a partir de sondeos.

Indicador 6: Publicación del Informe anual de seguimiento de la Carta de Servicios.

NORMATIVA APLICABLE

La normativa aplicable a esta unidad se encuentra publicada en el siguiente enlace:

<https://www.fcedu.ulpgc.es/>

DERECHOS DE LOS USUARIOS/AS

1. Ser tratados/as con el debido respeto y consideración.
2. Conocer la identidad de las autoridades y del personal que tramita los procedimientos en los que participen.
3. Recibir información real, veraz y accesible, de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, dentro de la más estricta confidencialidad y de manera eficaz, rápida, directa y personalizada.
4. Derecho a la privacidad y confidencialidad de la información de carácter personal, así como a instar la rectificación de los datos inexactos o incompletos.
5. Expresar su opinión acerca del servicio y presentar alegaciones, reclamaciones, recursos, quejas y sugerencias en relación con los procedimientos en los que sea interesado.
6. Participar en la mejora continua de esta unidad administrativa, a través de los medios habilitados para ello (sugerencias, encuestas de satisfacción, etc.).

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Las personas usuarias que no estén satisfechas con el servicio prestado o que deseen hacer sugerencias sobre la prestación de los servicios podrán presentar reclamaciones, sugerencias y felicitaciones en todas las Administraciones de Edificios, en las Oficinas Centrales de Registro, en la Delegación de Lanzarote, en la Unidad de Apoyo Docente de Fuerteventura y en la Sede Institucional de la ULPGC o a través de la sede electrónica en el siguiente enlace, de acuerdo con lo establecido en Reglamento de 17 de octubre de 2011:

<https://www.ulpgc.es/sori/sistema-quejas-sugerencias-y-felicitaciones>

La resolución de las quejas y sugerencias serán notificadas a las personas usuarias en el plazo máximo de 3 meses desde la recepción y por el mismo canal utilizado por el usuario/a o por el que este/a indique.

ADMINISTRACIÓN EDIFICIO DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

Correo electrónico:

Administración: adm_efp@ulpgc.es

Conserjería: conserjeria_ecedu@ulpgc.es

Teléfonos:

Conserjería. 928 45 17 75

Administración:

Área Académica: 928 45 88 47, 88 55, 17 76, 72 80

Área Económica: 928 45 88 45

Web Facultad de Ciencias de la Educación: <https://www.fcedu.ulpgc.es>

Web Administración: <https://www.ulpgc.es/admefp>

Horario de atención al público:

De lunes a viernes de 9.30 a 12,30h.

Dirección:

C/ Santa Juana de Arco, nº 1

35004 - Las Palmas de Gran Canaria

España

Ubicación: <https://goo.gl/maps/Y8CqnCwqSdxRxhG88>

Cómo llegar:

Guaguas Municipales:

Líneas 2 y 25 desde el Teatro

Líneas 2 y 25 desde el Puerto

Línea 11 desde Ciudad Alta