



Administración del Edificio de Ingenierías

Campus Universitario de Tafira
(35017) - Las Palmas de Gran Canaria

Tel.: Conserjería: 928 45 1863
45 8600

Área académica: 928 45 1855
45 1856
45 1845
45 9848
45 1998
45 4381
45 9880

Área económica: 928 45 4382

Fax: 928 45 1999

adm_ei@ulpgc.es
www.ulpgc.es/adm_ei

Horario de atención al público

Horarios de la gestión académica:

Mañanas: de lunes a Viernes, de 9:00 a 12:00
Tardes: martes en periodo lectivo, de 15:30 a 17:30

Horarios de la gestión económica:

Para la entrega de material por parte de los proveedores en la Conserjería del edificio de lunes a viernes de 08:00 a 20:00
Para la presentación en la Administración del edificio de ofertas, presupuestos, facturas a cobrar en metálico y demás trámites administrativos de lunes a Viernes, de 09:00 a 14:00

Horarios de la gestión del edificio:

El horario de atención al público de la Conserjería se extiende desde la apertura del edificio hasta el cierre del mismo, de lunes a viernes de 08:00 a 21:00

Última actualización: julio 2017

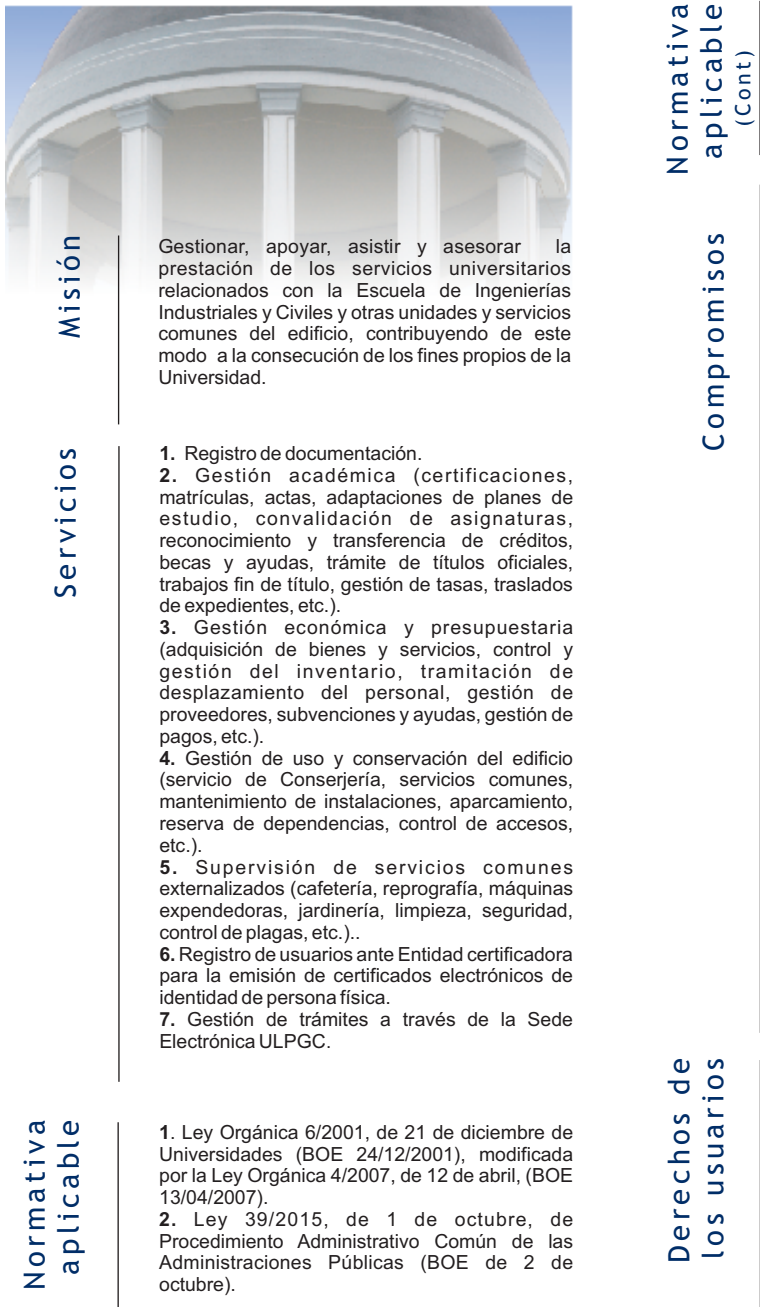


CARTA DE SERVICIOS

Administración del Edificio de Ingenierías

www.ulpgc.es/adm_ei





Normativa aplicable (Cont)

Compromisos

Derechos de los usuarios

3. Ley 40/2015, de 1 octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (BOE de 2 de octubre)
4. Normativa general de la ULPGC (www.ulpgc.es, en el apartado BOULPGC, Normativa).
5. Normativa específica de la Escuela de Ingenierías Industriales y Civiles (www.eiic.ulpgc.es)

1. Facilitar el acceso de los usuarios a la información administrativa a través de la atención personalizada, la reducción de tiempos de espera, la posibilidad de obtener cita previa *online* o por teléfono, la flexibilización de los horarios de atención al público en los periodos de mayor afluencia y la difusión puntual de la información en los lugares y por los medios más idóneos para ello.
2. Fomentar el uso de las nuevas tecnologías para acercar la Administración al usuario (90% de impresos normalizados disponibles en la página web del edificio, registro de usuarios ante Entidad certificadora para la emisión de certificados electrónicos de identidad de persona física, utilización de correo electrónico, gestión de trámites a través de la Sede Electrónica ULPGC).
3. Agilizar y simplificar los trámites administrativos mediante la racionalización de todos los procedimientos, la emisión del 75% de las certificaciones académicas personales en las 24 horas siguientes a la justificación del pago de tasas, la autorización del 90% de las solicitudes de uso de locales (aulas, Salón de Actos, Salas de Grados, Sala de Juntas) en las 24 horas siguientes a su solicitud y la confirmación del 90% de las contrataciones del servicio de alquiler de guagua en las 72 horas siguientes a su solicitud.
4. Velar por la disponibilidad de las instalaciones y por la calidad de los servicios que se prestan mediante concesión administrativa (cafetería, limpieza, máquinas expendedoras, jardinería, seguridad, etc.).
5. Favorecer las iniciativas de mejora de la calidad de los servicios (gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones, realización de sondeos periódicos de satisfacción de los usuarios, reunión de grupos de calidad, actualización de la carta de servicios y elaboración del informe anual).

1. A ser informados con eficacia de los trámites que les afectan.
2. A presentar las sugerencias y reclamaciones que estimen oportunas.
3. Todos los derechos recogidos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (BOE de 2 de octubre).

Derechos de los usuarios (Cont)

Indicadores

Medidas de subsanación

Quejas, sugerencias y felicitaciones

4. A la protección de sus datos según establece la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE de 14 de diciembre) y en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la citada Ley (BOE de 19 de enero de 2008).

1. Porcentaje de impresos normalizados disponibles en la página web de la Administración del Edificio.
2. Porcentaje de certificaciones académicas personales emitidas en el plazo definido en los compromisos.
3. Porcentaje de autorizaciones de acceso y uso de espacios y dependencias en el plazo definido en los compromisos.
4. Número de acciones para impulsar la mejora de la gestión universitaria.
5. Informes sobre el nivel de satisfacción de los usuarios determinado a partir de sondeos.
6. Informe anual de seguimiento acerca del cumplimiento de los compromisos asumidos en la Carta de Servicios.
7. Porcentaje de confirmaciones de contratación de servicio de alquiler de guagua realizadas en el plazo definido en los compromisos.

Cuando un usuario manifieste que se ha incumplido algún compromiso de los declarados en esta carta, una vez se haya comprobado el hecho, la Administración le comunicará las razones del incumplimiento y las posibles soluciones.

Podrán presentarse en todas las Administraciones de todos los edificios, las oficinas centrales del registro ubicadas en el Edificio de Servicios Administrativos Centrales (C/ Real de San Roque, 1, LPGC), la delegación de Lanzarote, la unidad de apoyo a la docencia de Fuerteventura y la Sede Institucional, así como por a través del enlace de quejas, sugerencias y felicitaciones de la Sede Electrónica de la ULPGC: <http://sede.ulpgc.es>