

Q

## CARTA DE SERVICIOS

### Administración del Edificio de Veterinaria



2025

## 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.

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.

## SERVICIOS OFRECIDOS

- 1. Oficina de asistencia en materia de Registro y servicio de acreditación de identidad digital de usuarios:** facilitar la identificación, autenticación y firma electrónica por parte de los usuarios, bien mediante la obtención de certificado digital de identidad de persona física emitido por la fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT), o bien mediante la obtención de clave concertada ante el Registro Cl@ve (*Cl@ve PIN* y *Cl@ve Permanente*).
- 2. Información al usuario y gestión de trámites a través de la Sede Electrónica ULPGC y de otras plataformas electrónicas:** gestionar la información administrativa a través de la atención personalizada, tanto en modalidad presencial como en la modalidad telemática, y difundiendo la información en los lugares y por los medios más idóneos para ello. Por otra parte, con la gestión de trámites a través de la Sede Electrónica ULPGC y de otras plataformas electrónicas se pretende facilitar la gestión de trámites desde y hacia los usuarios de manera no presencial y en un entorno de seguridad digital.
- 3. Gestión académica:** gestionar 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.),
- 4. Gestión económica y presupuestaria:** gestionar los procedimientos relacionados con la gestión económica (la adquisición de bienes y servicios, control y gestión del inventario, tramitación de desplazamiento del personal, gestión de proveedores, gestión de pagos, etc.)
- 5. Gestión de uso y conservación del edificio y supervisión de los servicios comunes externalizados:** servicio de conserjería, servicios comunes, mantenimiento de las instalaciones del edificio, aparcamiento, reserva de dependencias, acceso, etc.
- 6. Supervisión de servicios comunes externalizados:** máquinas expendedoras, jardinería, limpieza, seguridad, control de plagas, etc.

## 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 emisión 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 Poner a disposición del SGAEU a través de la plataforma de tramitación electrónica al menos el 90% de las solicitudes de expedición del título oficial dentro de los 20 días hábiles siguientes al de la presentación correcta de la solicitud.
- 5 Velar por una adecuada programación de inversiones, de manera que a fecha 30 de noviembre al menos el 75% del crédito presupuestario del capítulo VI de la Unidad de Gasto del edificio esté en al menos fase AD emitida.

## INDICADORES

**Indicador 1:** Número de acciones tipo reuniones de coordinación para impulsar la mejora de la gestión universitaria.

**Indicador 2:** Emisión del Informe anual de seguimiento de la Carta de Servicios.

**Indicador 3:** Porcentaje de impresos normalizados disponibles en la página web de la Administración del Edificio.

**Indicador 4:** 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 5:** Porcentaje de solicitudes de expedición del título oficial que se ponen a disposición del SGAEU a través de la plataforma de tramitación electrónica dentro de los 20 días hábiles siguientes al de la presentación correcta de la solicitud.

**Indicador 6:** Porcentaje del crédito presupuestario del capítulo VI de la Unidad de Gasto del edificio que a 30 de noviembre está en al menos fase AD emitida.

## NORMATIVA APLICABLE

- 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).
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, (BOE de 2 de octubre).
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, (BOE de 2 de octubre).
- Normativa General de la ULPGC ([www.ulpgc.es](http://www.ulpgc.es) en el apartado BOULPGC, Normativa).
- La normativa aplicable a la Facultad de Veterinaria que se encuentra publicada en el siguiente enlace: <https://www.vet.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 DEL EDIFICIO DE VETERINARIA

### Correo Electrónico:

Administración: [adm\\_ev@ulpgc.es](mailto:adm_ev@ulpgc.es)

Conserjería: [con2\\_ev@ulpgc.es](mailto:con2_ev@ulpgc.es)

### Teléfonos:

Conserjería: 928454333

**Web Facultad de Veterinaria**: <https://www.vet.ulpgc.es>

**Web Administración**: [https://www.ulpgc.es/adm\\_ev](https://www.ulpgc.es/adm_ev)

### Horario de atención al público en la Administración:

De lunes a viernes de 10:00 a 13:00 horas

### Horario de atención al público en la Conserjería:

De lunes a viernes de 8:00 a 21:00 horas

En jornada reducida se publicará por las vías pertinentes

### Dirección:

Trasmontaña s/n – 35413 Arucas – Gran Canaria.

### Cómo llegar:

Consultar la web de la Administración del Edificio de Veterinaria:

[https://www.ulpgc.es/adm\\_ev/comollegar](https://www.ulpgc.es/adm_ev/comollegar)