ULPGC
Universidad de
Las Palmas de
Gran Canaria

CARTA DE SERVICIOS

Administración de Edificios Periféricos y Apoyo a los Institutos Universitarios de Investigación

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 punto 1 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 los artículos 4 (a) y 5 (b) de los Estatutos de la ULPGC, 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 punto 2 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. **Información al usuario y gestión de trámites a través de la Sede Electrónica ULPGC y de otras plataformas electrónicas:** El objeto del servicio de información al usuario es gestionar 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. 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.
2. **Gestión académica:** El objeto de este servicio es 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.), mediante el fomento del uso de las tecnologías de la información para acercar la Administración al usuario (uso de la Sede Electrónica ULPGC para la presentación de solicitudes y de la plataforma electrónica GESTIONA para la gestión de trámites; uso del correo electrónico para información y consultas; disponibilidad en la página web del edificio de impresos normalizados) y la racionalización de los procedimientos.
3. **Gestión económica y presupuestaria:** El objeto de este servicio es gestionar 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 (uso de la Sede Electrónica ULPGC para la presentación de solicitudes y de la plataforma electrónica GESTIONA para la gestión de trámites; uso del correo electrónico para información y consultas; disponibilidad en la página web del edificio de impresos normalizados) y la racionalización de los procedimientos.
4. **Gestión de uso y conservación del edificio y supervisión de los servicios comunes externalizados:** El objeto de este servicio es gestionar los procedimientos de gestión del edificio, velando por la disponibilidad, la operatividad de las instalaciones del edificio (incluyendo el acceso a la red wifi ULPGC y la gestión de los permisos de acceso a las instalaciones mediante tarjeta electrónica) y por la calidad de los servicios que se prestan mediante concesión administrativa, mediante el fomento del uso de las tecnologías de la información para acercar la Administración al usuario (uso de la Sede Electrónica ULPGC para la presentación de solicitudes y de la plataforma electrónica GESTIONA para la gestión de trámites; uso del correo electrónico para información, consultas y reserva de espacios; disponibilidad en la página web del edificio de impresos normalizados) y la racionalización de los procedimientos.

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. Procurar una adecuada programación del gasto presupuestario, de manera que a fecha 30 de junio tanto las Unidad de Gastos de la Administración como la de los diferentes Institutos Universitarios de Investigación gestionados sea al menos del 50% del crédito presupuestario.

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 (AE).

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 de crédito presupuestario ejecutado a 30 de junio.

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).
- Decreto 107/2016, de 1 de agosto por el que se aprueban los Estatutos de la ULPGC (BOC 153, de 9 de agosto de 2016) y Decreto 138/2016, de 10 de noviembre, de modificación de los mismos (BOC 224, de 18 de noviembre de 2016).
- Normativa General de la ULPGC (www.ulpgc.es en el apartado BOULPGC, Normativa).

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 DE LOS EDIFICIOS PERIFÉRICOS Y APOYO A LOS INSTITUTOS UNIVERSITARIOS DE INVESTIGACIÓN

Correo Electrónico:
Administración: adm_epiui@ulpgc.es
Conserjería: conserjeria_epiui@ulpgc.es

Teléfonos:
Conserjería: 928 45 7210 / 7100 / 9678

Administración:
Área Académica: 928 45 1086 / 1150
Área Económica: 928 45 7310 / 4981 / 2925 / 1086 / 7207 / 1150
Administrador: 928 45 1150

Web Administración: https://www.ulpgc.es/admepiu

Horario de atención al público en la Administración:
De lunes a viernes de 09:00 a 13:00 horas

Horario de atención al público en la Conserjería:
De lunes a viernes de 07:00 a 21:00 horas

Dirección: Bungalows cero y uno, calle Practicante Ignacio Rodríguez s/n
Campus Universitario de Tafira.

MAPS: https://maps.app.goo.gl/Y8myKnaBjagC3xJd6

Cómo llegar:
Guaguas Municipales: https://www.guaguas.com
Guaguas Global: https://guaguasglobal.com