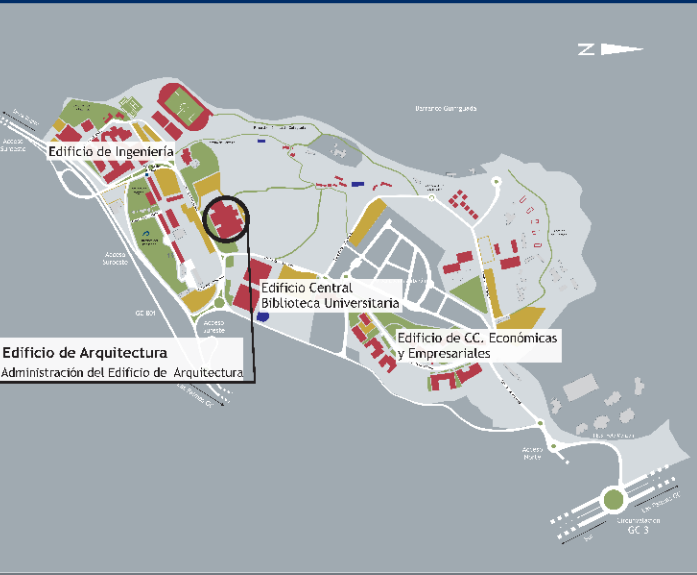




Administración del Edificio de Arquitectura

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

Tel.: Conserjería: 928 45 1301

Área académica: 928 45 1307
45 1394
45 2841

Área económica: 928 45 2841

Fax: 928 45 1308

adm_ea@ulpgc.es
www.ulpgc.es/adm_ea

Horario de atención al público

Horarios de la gestión académica:

Mañanas: de lunes a viernes, presencial de 10:00 a 13:00 y telefónica de 9:00 a 14:45
Tardes: miércoles en periodo lectivo de 16:00 a 18:00 y si éste fuera festivo pasa al jueves lectivo en el mismo horario.

Horarios de la gestión económica:

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

Horarios de la gestión del edificio:

Mañanas: de lunes a viernes, presencial de 10:00 a 13:00 y telefónica de 9:00 a 15:00
Tardes: miércoles en periodo lectivo de 16:00 a 18:00 y si éste fuera festivo pasa al jueves lectivo en el mismo horario.

Última actualización: abril 2015



CARTA DE SERVICIOS

Administración del Edificio de Arquitectura

www.ulpgc.es/adm_ea



Normativa aplicable	Servicios	Misión	 Gestionar, apoyar, asistir y asesorar la prestación de los servicios universitarios relacionados con la Escuela de Arquitectura y otras unidades y servicios comunes del edificio, contribuyendo de este modo a la consecución de los fines propios de la Universidad.

1. Ley Orgánica 6/2001, de 21 de dic., de Universidades (BOE 24/12/2001), modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, (BOE 13/04/2007).
2. Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOE de 27 de noviembre).

1. Registro de documentación.
2. Gestión Académica (certificaciones, matrículas, actas, adaptaciones de planes de estudio, convalidación de asignaturas, reconocimiento y transferencia de créditos, becas y ayudas, trámite de títulos oficiales, trabajos fin de título, gestión de tasas, traslados de expedientes, etc.).
3. 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.).
4. Gestión de uso y conservación del edificio (servicio de Conserjería, servicios comunes, mantenimiento de instalaciones, aparcamiento, reserva de dependencias, control de accesos, servicio uso aulas 24 horas, etc.).
5. Supervisión de servicios comunes externalizados (cafetería, librería, reprografía, máquinas expendedoras, jardinería, limpieza, seguridad, control de plagas, etc.).
6. Registro de usuarios ante la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre.
7. Gestión de procedimientos y consultas iniciados por sede electrónica.

Derechos de los usuarios	Compromisos	Normativa aplicable (Cont)
--------------------------	-------------	----------------------------

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 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOE de 27 de noviembre), modificada por la Ley 4/1999 (BOE de 14 de enero).

1. Facilitar el acceso de los usuarios a la información administrativa a través de la atención personalizada, la reducción de tiempos de espera, 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 (impresos normalizados en la página web, utilización correo electrónico)."
3. Agilizar y simplificar los trámites administrativos mediante la racionalización de todos los procedimientos, la entrega de certificaciones académicas personales sin necesidad de pasar por la administración para su solicitud ni para la recogida, vía correo electrónico, entregándose en formato digital.
4. La entrega de autorizaciones de acceso y uso de locales en el plazo de dos días hábiles contados a partir del día siguiente al de la solicitud.
5. Garantizar la disponibilidad de las instalaciones y velar por la calidad de los servicios que se prestan mediante concesión administrativa (cafetería, limpieza, reprografía, máquinas expendedoras, jardinería, seguridad, control de plagas, etc.).
6. Favorecer las iniciativas de mejora de la calidad de los servicios (presentación de quejas, sugerencias y felicitaciones, sondeos periódicos de satisfacción de usuarios, grupos de calidad, actualización de la carta de servicios y elaboración del informe anual).

3. Normativa general de la ULPGC (www.ulpgc.es, en el apartado BOULPGC, Normativa).
4. Normativa específica de la Escuela de Arquitectura (http://www.etsa.ulpgc.es/)

Quejas, sugerencias y felicitaciones	Medidas de subsanación	Derechos de los usuarios (Cont)
--------------------------------------	------------------------	---------------------------------

Podrán presentarse en todas las Administraciones de todos los edificios, las oficinas centrales del registro, la delegación de Lanzarote, la unidad de apoyo a la docencia de Fuerteventura, la Sede Institucional; así como por medios electrónicos a través del enlace de quejas, sugerencias y felicitaciones de la sede electrónica de la ULPGC y a través de la página web de la Administración del Edificio de Arquitectura:

www.ulpgc.es/adm_ea.

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.

1. Número de visitas a la página web.
2. Porcentaje de impresos normalizados disponibles en la página web.
3. Porcentaje de autorizaciones de acceso y uso de locales entregadas dentro del plazo de dos días hábiles contados a partir del día siguiente al de la solicitud.
4. Porcentaje de procedimientos y consultas iniciados en sede electrónica resueltas en plazo.
5. Número de reuniones de grupos de calidad para impulsar la mejora de la gestión en la Unidad.
6. Informes sobre el nivel de satisfacción de los usuarios determinado a partir de sondeos.
7. Informe anual acerca del cumplimiento de los compromisos asumidos en la Carta de Servicios.