Administración del Edificio del Parque Científico Tecnológico

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

Tel.: Conserjería: 928 45 7210
45 9943
45 7100

Administración: 928 45 7310
45 1086
45 4981
45 1150

Fax: 928 45 7303

adm_pct@ulpgc.es
www.ulpgc.es/adm_pct

Horario de atención al público

Horarios de la gestión académica:

Mañanas: de lunes a viernes de 09:00 a 13:00

Horarios de la gestión económica:

Mañanas: de lunes a viernes de 09:00 a 13:00

Horarios de la gestión del edificio:

El horario de atención al público de la Conserjería se extiende desde la apertura del edificio hasta su cierre, de lunes a viernes de 07:00 a 20:45, finalizando en periodos de reducción de jornada a las 18:45 horas y en los periodos de vacaciones o permisos del personal de tarde a las 14:45

Última actualización: abril 2015

UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

CARTA DE SERVICIOS

Administración del Edificio del Parque Científico Tecnológico

www.ulpgc.es/adm_pct

Misión

Gestionar, apoyar, asistir y asesorar la prestación de los servicios universitarios relacionados con el Parque Científico Tecnológico y otras unidades y servicios comunes de los edificios, contribuyendo de este modo a la consecución de los fines propios de la Universidad.

Servicios

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, etc.).
5. Supervisión de servicios comunes externalizados (cafetería, reprografía, máquinas expendedoras, jardinería, limpieza, seguridad, control de plagas, etc.).
6. Gestión y apoyo administrativo en la actividad de los Institutos Universitarios de Investigación.
7. Registro de usuarios ante la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre.
8. Gestión de procedimientos y consultas iniciados por sede electrónica.

Normativa aplicable

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).

Normativa aplicable (Cont)

3. Normativa general de la ULPGC (www.ulpgc.es, en el apartado BOULPGC, Normativa).
4. Normativa específica del Parque Científico Tecnológico (http://www.pct.ulpgc.es/).

Compromisos

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 (90% impresos normalizados en la página web, utilización correo electrónico y sede electrónica).
3. Agilizar y simplificar los trámites administrativos mediante la racionalización de todos los procedimientos, la entrega de certificaciones académicas personales en el plazo de 5 días hábiles desde que se justifique el pago de las tasas y la entrega de autorizaciones de acceso y uso de locales en el plazo de 24 horas desde la solicitud.
4. Velar por la disponibilidad de las instalaciones y por la calidad de los servicios que se prestan mediante concesión administrativa (cafetería, limpieza, reprografía, máquinas expendedoras, jardinería, seguridad, control de plagas, etc.).
5. 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).

Derechos de los usuarios

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 de14 de enero).

Derechos de los usuarios (Cont)

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).

Indicadores

1. Número de visitas a la página web.
2. Porcentaje de impresos normalizados disponibles en la página web.
3. Porcentaje de certificaciones académicas personales entregadas en el plazo de 5 días desde la presentación del pago de tasas en la administración.
4. Porcentaje de consultas y procedimientos iniciados por sede electrónica resueltos en plazo.
5. Porcentaje de facturas tramitadas en el plazo de 15 días desde la fecha de conformidad de la factura y la emisión del documento de pago.
6. Porcentaje de autorizaciones de uso de locales (aulas, salones de actos, salas de juntas,...) efectuada en las 24 horas siguientes a la solicitud.
7. Número de reuniones de grupos de calidad para impulsar la mejora de la gestión en la Unidad.
8. Informes sobre el nivel de satisfacción de los usuarios determinado a partir de sondeos.
9. Informe anual acerca del cumplimiento de los compromisos asumidos en la Carta de Servicios.

Medidas de subsanación

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.

Quejas, sugerencias y felicitaciones

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 de los Edificios del Parque Científico Tecnológico:

www.ulpgc.es/adm_pct.