



## Administración del Edificio de Informática y Matemáticas

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

**Tel.:** Conserjería: 928 45 8700  
45 8779

**Área académica:** 928 45 8763  
45 8762  
45 8761  
45 2790

**Área económica:** 928 45 8764  
Administrador: 928 45 8765

**Fax:** 928 45 8711

admininfo@dis.ulpgc.es  
www.ulpgc.es/adm\_eim

### Horario de atención al público

#### Horarios de la gestión académica:

Mañanas: de lunes a viernes de 09:00 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 pagar en metálico, cobros 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 20:45

Última actualización: Octubre 2015

CARTA DE SERVICIOS

# Administración del Edificio de Informática y Matemáticas

[www.ulpgc.es/adm\\_eim](http://www.ulpgc.es/adm_eim)





## Normativa aplicable

## Servicios

## Misión

1. 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).

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. Registro de usuarios ante la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre para la emisión de certificados electrónicos de identidad de persona física.
7. Gestión de trámites a través de la Sede Electrónica de la ULPGC.

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

## 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,

1. Facilitar el acceso de los usuarios a la información administrativa a través de la atención personalizada, la reducción de tiempos de espera y 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, utilización correo electrónico y Sede Electrónica).
3. Agilizar y simplificar los trámites administrativos mediante la racionalización de todos los procedimientos, la entrega de 95% de certificaciones académicas personales en el mismo día en que se justifique el pago de las tasas y la autorización del 90% de uso de locales (aulas, salones actos, sala de juntas) en las 24 horas siguientes a su solicitud.
4. Velar por la disponibilidad de las instalaciones y 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 (gestión de quejas sugerencias y felicitaciones, realización de sondeos periódicos de satisfacción de usuarios, reuniones de grupos de calidad, actualización de la carta de servicios y elaboración del informe anual).

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).
3. Normativa general de la ULPGC (www.ulpgc.es, en el apartado BOULPGC, Normativa).
4. Normativa específica de la Escuela de Ingeniería Informática.

## Quejas, sugerencias y felicitaciones

## Medidas de subsanación

## Indicadores

## 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 Informática y Matemáticas:

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. Porcentaje de impresos normalizados disponibles en la página web de la Administración del Edificio.
2. Porcentaje de certificaciones académicas personales entregadas en el plazo definido en los compromisos.
3. Porcentaje de autorizaciones de acceso y uso de espacio y dependencias dentro del plazo definido en los compromisos.
4. Número de acciones para impulsar la mejora de la gestión universitaria.
5. Informe del 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.

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).

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).