



Administración del Edificio de Veterinaria

Trasmontaña s/n
(35413) - Arucas
Edificio Veterinaria (Módulo 6)

Administración:

Tel.: Área académica: 928 45 4337
928 45 1101
Área económica: 928 45 1100
Fax.: 928 45 1130

Conserjería:

Tel.: 928 45 4333

adm_ev@ulpgc.es
www.ulpgc.es/adm_ev

Horario de atención al público

Horario de la Administración:

Mañanas: de lunes a Viernes de 10:00 a 14:00 de forma presencial y de 09:00 a 14:00 telefónica.
Tardes: lunes en período lectivo de 15:00 a 17:00

Horario de la Conserjería:

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.
En período lectivo: de 08:00 a 20:00
En período no lectivo : de 09:00 a 19:00

Última actualización: junio 2019



CARTA DE SERVICIOS

Administración del Edificio de Veterinaria

www.ulpgc.es/adm_ev





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).

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 grado y fin de máster, 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. Registros de usuarios ante la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre.

Misión

Gestionar, apoyar, asistir y asesorar la prestación de los servicios universitarios relacionados con la Facultad de Veterinaria 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

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).

Normativa aplicable (Cont)

Compromisos

3. Normativa general de la ULPGC (www.ulpgc.es, en el apartado BOULPGC, Normativa).
4. Página web de la Facultad de Veterinaria (<http://www.fv.ulpgc.es>)

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 sin necesidad de pasar por la administración, para su solicitud ni para la recogida, vía correo electrónico, entregándose en formato digital.
4. La gestión de autorizaciones de reserva de espacios y solicitudes de acceso a las instalaciones, 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 prestados por empresas externas (cafeterías, 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 y reclamaciones, sondeos periódicos de satisfacción de usuarios, grupos de calidad, actualización de la carta de servicios y elaboración del informe anual).

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 del Edificio de Veterinaria:

www.ulpgc.es/adm_ev.

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.

Indicadores

1. Porcentaje de impresos normalizados disponibles en la página web.
2. Porcentaje de certificaciones entregadas *online*.
3. Porcentaje de autorizaciones de reserva de espacios y solicitudes de acceso a las instalaciones gestionadas en el plazo de dos días hábiles contados a partir del día siguiente al de solicitud.
4. Número de reuniones de grupos de calidad para impulsar la mejora de la gestión en la Unidad.
5. Informes sobre el nivel de satisfacción de los usuarios determinado a partir de sondeos.
6. Informe anual acerca del cumplimiento de los compromisos asumidos en la Carta de Servicios.

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).