

Q

CARTA DE SERVICIOS

Administración
de la
estructura de
teleformación



10/07/2023

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-a 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.

Enlace a los Estatutos de la ULPGC:

https://www2.ulpgc.es/hege/almacen/download/7121/7121558/estatutos_ulpgc_texto_final_con_modificaciones_del_gobierno_de_canarias_del_boc_18_noviembre_2016.pdf

En el artículo 4 de los mencionados Estatutos, 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 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. Al frente de cada Administración de Edificio existirá un Administrador/gestor, que actuará bajo dirección del Gerente y en coordinación con el Decano o Director de los centros y estructuras adscritas. Le corresponde, entre otras funciones, la provisión a la unidad del soporte administrativo adecuado y la jefatura funcional de todo el personal de administración y servicios adscrito a dicha Administración de Edificio.

SERVICIOS OFRECIDOS

- 1. Gestión Académica (certificaciones, matrículas, actas, adaptaciones de planes de estudio, convalidación de asignaturas, reconocimiento y transferencia de créditos, trámite de títulos oficiales, trabajos fin de título, gestión de tasas, traslados de expedientes, etc).**
- 2. Coordinación con los Servicios Centrales de la ULPGC en las cuestiones relativas a la gestión académica.**
- 3. Gestión de procedimientos y consultas iniciados por sede electrónica.**
- 4. Registro de usuarios ante la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre.**

COMPROMISOS

- 1. Agilizar los trámites administrativos a los estudiantes matriculados mediante el campus virtual contestando en un máximo de 5 días hábiles en periodo ordinario (no de matrícula)**
- 2. Facilitar el acceso de los usuarios a la información administrativa a través de la atención personalizada mediante cita previa en un plazo máximo de dos días hábiles en periodo ordinarios (no de matrícula)**
- 3. Facilitar el uso de las nuevas tecnologías para acercar la Administración al usuario: correo electrónico, sede electrónica, mantenimiento y actualización de la página web, utilización de la plataforma del campus virtual como herramienta de comunicación con la Administración, información de interés, impresos normalizados, tramitación de solicitudes**
- 4. Favorecer las iniciativas de mejora de la calidad de los servicios (presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones, sondeos periódicos de satisfacción de usuarios, grupos de calidad, actualización de la carta de servicios y elaboración de informe anual)**

INDICADORES

1. Número de incidencias y consultas resueltas en el Campusvirtual en periodo ordinarios.
2. Número de incidencias y consultas resueltas en el Campusvirtual en periodo de matrícula (julio- nov).
3. Número de personas atendidas mediante cita previa.
4. Número de correo electrónico contestado.
5. Número de trámites realizados a través de la sede electrónica.
6. Número de noticias y novedades publicadas en la página web y Tablón anuncios Teleformación.
7. Número de incidencias y consultas realizadas en el campusvirtual.
8. Número de impresos normalizados disponibles en la página web.
9. Incremento de procedimientos electrónicos usados con respecto al año 2019.
10. Número de reuniones para de grupo de calidad para impulsar la mejora de la gestión de la unidad.

NORMATIVA APLICABLE

- Normativa general de la ULPGC:
<https://www.ulpgc.es/normativa/inicio>
- Normativa general de Teleformación:
<https://online.ulpgc.es/>

DERECHOS DE LOS USUARIOS/AS:

1. Obtener respuesta a sus trámites y solicitudes.
2. Ser tratados con el máximo respeto.
3. Presentar las sugerencias y reclamaciones que estimen oportunas.
4. Confidencialidad en el tratamiento de los datos necesarios.
5. Obtener información adecuada y veraz sobre la evolución y resultados de los programas de calidad, así como de los datos e informaciones que afecten a los interesados.
6. Presentar alegaciones, reclamaciones, recursos, quejas y sugerencias en relación con los procedimientos en los que sea interesado.
7. 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 EDIFICIO ESTRUCTURA TELEFORMACIÓN

**Campus Universitario del Obelisco Nuevo Aulario, Módulo A
C/ Pérez del Toro, nº1
(35004) - Las Palmas de Gran Canaria**

Correo electrónico: stele@ulpgc.es

Web: <https://online.ulpgc.es>

Horario de atención al público:

De Lunes a viernes de 10 a 13 horas

**Cita previa: se solicita a través de la sede electrónica:
<https://administracion.ulpgc.es/citaprevia.1>**

Horario de atención telefónica:

De lunes a viernes de 9 a 13 horas.

**928 452726-928 452777 - 928 457463 - 928 457467 - 928 458095 - 928
459825 -928 458084**