



## Servicio de Información al Estudiante

Edificio Servicios Administrativos  
Módulo A planta 0  
35015 – Calle Real de San Roque nº 1

Punto de Información Obelisco  
Calle Pérez del Toro (esq. Sta. Juana de Arco)

Punto de Información Las Casitas  
Campus Universitario de Tafira s/n

email: [sie@ulpgc.es](mailto:sie@ulpgc.es)

[www.ulpgc.es/sie](http://www.ulpgc.es/sie)

Horario de atención al Público De lunes a viernes de 9:00 a 13:00

Tf. 928.451072/74/75

Whatsapp: (+34) 660 599 038



# CARTA DE SERVICIOS

## Servicio de Información al Estudiante

[www.ulpgc.es/sie](http://www.ulpgc.es/sie)

Aprobada por Consejo de Gobierno 18 de diciembre 2020





## Misión

Obtener, actualizar y difundir la información de interés para los estudiantes universitarios y de nuevo ingreso, tanto presentes como futuros, a través de la página web del Servicio de Información al Estudiante y redes sociales y atender las consultas recibidas a través de las distintas vías de comunicación.

## Servicios

1. Obtención, actualización y difusión de la información de interés para los estudiantes universitarios y de nuevo ingreso, a través de la página web del Servicio de Información al Estudiante y redes sociales.
2. Atención, comunicación e información a los usuarios sobre todo aquello que haga referencia a la ULPGC, a través de la atención telefónica, presencial, correo electrónico, sede electrónica y redes sociales.
3. Organización y participación en las Jornadas de Puertas Abiertas y visitas a la ULPGC de distintos colectivos.
4. Organización y participación de la ULPGC en las sesiones informativas con estudiantes de Bachillerato y de Ciclos Formativos de Grado Superior de la Comunidad Canaria.
5. Organización y participación de la ULPGC en las sesiones informativas con orientadores de los Centros de Secundaria de la Comunidad Autónoma de Canarias.
6. Organización y participación de la ULPGC en ferias, eventos y otras actividades de promoción.
7. Difusión informativa a través de correos masivos a Centros de Secundaria de la Comunidad Autónoma.

## Compromisos

1. Consultar mes a mes las disposiciones que publica la ULPGC, Comunidad Autónoma y el Estado relativas a la enseñanza superior.
2. Mejorar el tiempo de respuesta en la atención presencial, telefónica, correo electrónico y redes sociales.
3. Mantener o incrementar el número de estudiantes que asisten a las Jornadas de Puertas Abiertas y visitas guiadas.
4. Mantener o incrementar el número de centros que acuden a las sesiones informativas.
5. Mantener o incrementar el número de orientadores que asisten a las sesiones informativas.
6. Mantener o incrementar el número de muestras, ferias, eventos de divulgación y promoción que organiza o en los que participa la ULPGC.
7. Mantener informados a los centros de secundaria de todas las actividades de interés para su alumnado.
8. Mantener el estándar o mejorar las guías y folletos elaborados por este servicio.
9. Participar en los foros y encuentros con otros servicios de información al estudiante pertenecientes a otras Universidades .

## Normativa aplicable

1. Ley Orgánica 2/2001, de 21 de diciembre de Universidades.
2. Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
3. Real Decreto 1791/2010 de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario.
4. Decreto 44/2007, de 27 de febrero por el que se regula el servicio de información y atención ciudadana en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma.
5. Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
6. Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre por el que se establece la ordenación de la enseñanzas universitarias oficiales.

8. Elaboración y actualización de las guías de la ULPGC.
9. Participación activa en los foros y encuentros con otros servicios de información al estudiante en el ámbito de la Comunidad Autónoma Canaria y Nacional.

## Medidas de subsanación

Cuando algún usuario, manifieste haberse incumplido alguno de los compromisos declarados en esta carta, una vez comprobado el hecho, el servicio le comunicará las razones y posibles soluciones por las que el incumplimiento se haya producido.

## Indicadores

1. Relación de publicaciones en la página web y redes sociales del Servicio de Información al Estudiante.
2. Encuestas de satisfacción. Número de consultas realizadas y tiempo de respuesta .
3. Relación de centros participantes, número de estudiantes participantes y encuestas de satisfacción de los usuarios.
4. Número de centros participantes y encuestas de satisfacción.
5. Números de orientadores asistentes.
6. Números de ferias y eventos que organiza y en los que participa la ULPGC.
7. Número de correos electrónicos masivos a centros de secundaria para informar sobre actividades o eventos.
8. Número de guías de la ULPGC elaboradas y revisadas.
9. Número de foros y encuentros a los que se asiste el SIE.

## Derechos de los usuarios

1. Ser tratados con el máximo respeto.
2. Recibir información real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad y de manera eficaz, rápida, directa y personalizada.
3. Expresar su opinión acerca del servicio y presentar alegaciones, reclamaciones, recursos, quejas y sugerencias en relación con los procedimientos en los que sea interesado.
4. Derecho a la privacidad y confidencialidad de la información de carácter personal contenida en el GEI..

Podrán presentarse en todas las administraciones de edificios, así como 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:  
Enlace al Reglamento de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones:  
<https://www.ulpgc.es/sori/sistema-quejas-sugerencias-y-felicitaciones>