

Procedimiento de apoyo del centro para la Resolución de Incidencias Académicas (PAC06)

Incidencia académica: En el ámbito de los servicios académicos, la incidencia determina un acontecimiento que interfiere en el adecuado desarrollo de la docencia. Se trata de una deficiencia puntual de alguno de los requisitos determinados para el correcto funcionamiento de actividad académica.

Queja: Comunicación de la ciudadanía en general y los miembros de la Comunidad Universitaria en particular, sobre el funcionamiento, forma de prestación, atención recibida o calidad de los servicios que presta la Universidad en los ámbitos de:

- a) La docencia.
- b) La investigación.
- c) La extensión universitaria.
- d) La gestión técnica, económica o administrativa.
- e) La prestación de servicios públicos a través de medios electrónicos.
- f) El proceso de gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones, en sí mismo.
- g) Cualquier otro servicio que preste la Universidad.

La queja debe manifestarse a través del Procedimiento Institucional de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.

Sugerencia: Comunicación de la ciudadanía en general y los miembros de la Comunidad Universitaria en particular, que tenga como finalidad:

- a) Mejorar la organización y calidad de los servicios prestados por la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.
- b) Mejorar la organización y calidad de la prestación de servicios públicos a través de medios electrónicos.
- c) Incrementar el rendimiento de los recursos humanos adscritos a tales servicios.
- d) Crear servicios no implantados.
- e) Simplificar o eliminar trámites administrativos que se estimen innecesarios.
- f) Conseguir una más adecuada utilización de los medios materiales.
- g) Cualquier otra medida que contribuya a proporcionar una mayor eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios públicos, comodidad a los miembros de la Comunidad Universitaria y ciudadanos en general, así como un mayor grado de satisfacción de las necesidades sociales y del interés público

La sugerencia debe manifestarse a través del Procedimiento Institucional de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.

Felicitación: Comunicación de la ciudadanía en general y los miembros de la Comunidad Universitaria en particular, como reconocimiento por el buen funcionamiento de la Universidad y el trato o atención recibida de las personas que trabajan en ella, en los ámbitos de:

- a) La docencia.
- b) La investigación.
- c) La extensión universitaria.
- d) La gestión técnica, económica o administrativa.
- e) La prestación de servicios públicos a través de medios electrónicos.
- f) El proceso de gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones, en sí mismo.
- g) Cualquier otro servicio que preste la Universidad.

La felicitación debe manifestarse a través del Procedimiento Institucional de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.