

INFORMACIÓN E INSTRUCCIONES PARA EL ACCESO AL SISTEMA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA

La Universidad de Las Palmas de Gran Canaria dispone de un sistema de evaluación de los servicios que presta tanto a la comunidad universitaria como a la sociedad en general. Parte del mismo se basa en el sistema de quejas, sugerencias y felicitaciones, mediante el cual los ciudadanos y miembros de la comunidad universitaria, pueden evidenciar y proponer áreas de actuación con la finalidad de mejorar la organización y la calidad de sus servicios en el ámbito de la docencia, la investigación, la extensión universitaria, la gestión técnica, económica o administrativa, la prestación de servicios a través de medios electrónicos, y cualquier otro servicio que preste la Universidad.

Puede acceder al sistema mediante escrito simple o a través de este impreso, que se encuentra a su disposición en todas las Administraciones de los Edificios de la Universidad, en las oficinas centrales del Registro, en la Delegación de Lanzarote, en la Unidad de Apoyo Docente de Fuerteventura y en la Sede Institucional de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. También se puede presentar la queja, sugerencia o felicitación, por vía telemática a través de la sede electrónica (sede.ulpgc.es).

En el plazo máximo de tres meses recibirá una contestación a su queja o sugerencia. La felicitación le será contestada de forma inmediata.

La Gerencia velará por el cumplimiento del procedimiento de tramitación de las quejas, sugerencias y felicitaciones, localizará dónde se viene produciendo un funcionamiento incorrecto de los servicios que presta la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria y actuará puntualmente o efectuará los estudios y propuestas necesarios para la subsanación de las deficiencias detectadas.

NORMATIVA REGULADORA

- Reglamento del Sistema de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, aprobado por acuerdo del Consejo de Gobierno de 17/10/2011 (BOULPG nº 10, de 3 de noviembre).
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (BOE nº 236, de 2 de octubre).
- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.
- Decreto 161/2002, de 18 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento del sistema de sugerencias y reclamaciones en el ámbito de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias (BOC nº 162, de 6 de diciembre).
- La Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

EXCLUSIONES

Quedan excluidas de su tramitación por este sistema:

- Las quejas y sugerencias cuya resolución deba ampararse en un procedimiento específico o en la normativa sobre la materia que, por razón de la actividad o de la naturaleza del servicio gestionado, pudiera estar establecida en determinadas áreas de actividad de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, y en particular el ejercicio del derecho de petición regulado por la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre.
- Las quejas y reclamaciones del personal funcionario y laboral en orden a sus relaciones de prestación de servicios en la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.
- Las quejas y reclamaciones que se tramiten ante el Defensor Universitario o el Servicio de Inspección.
- Las quejas, sugerencias y felicitaciones que traigan causa del funcionamiento o la prestación de servicios por organismos o instituciones, públicas o privadas, ajenas a la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. Esta exclusión no afectará a la actuación, funcionamiento o prestación de servicios por los adjudicatarios de contratos de la Universidad para la gestión de servicios públicos, prestación de servicios, obras o cualesquiera otros.

CALIFICACIÓN JURÍDICA DE LAS QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Prevalecerá la naturaleza jurídica del contenido de los escritos de los ciudadanos o miembros de la comunidad universitaria, sobre la calificación dada por quienes los formulen.

Las quejas o sugerencias formuladas a través de este sistema, no tendrán en ningún caso la calificación de solicitud, de recurso administrativo, ni de reclamación, bien sean previas a las vías judiciales civil o laboral, económico-administrativa o de responsabilidad patrimonial de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, ni su presentación paralizará los plazos establecidos en la normativa vigente para la resolución de recursos y reclamaciones, sin perjuicio de lo previsto en el artículo 115.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre y del Reglamento de 17 de octubre de 2011.

La presentación de quejas o sugerencias no condiciona en modo alguno el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de acuerdo con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercitar los que figuren en él como interesados.

Contra el contenido de la contestación a las quejas y sugerencias, no cabe interponer recurso administrativo o jurisdiccional alguno, sin perjuicio de que el interesado pueda ejercitar las acciones y derechos que estime pertinentes.