

# Informe de Revisión y Mejora del Procedimiento de Apoyo para la Resolución de Incidencias Académicas (PAC06)

## Puntos fuertes

- PF1.** El procedimiento sigue funcionando correctamente y ha sido utilizado tanto por los docentes como los estudiantes tal y como queda reflejado en los informes anuales del centro.
- PF2.** Se ha centralizado la presentación de las incidencias a través de la Sede Electrónica de la Universidad mediante la creación de un procedimiento específico.
- PF3.** En la nueva web de la EII se ha incorporado una sección de preguntas frecuentes que incluye un apartado a explicar la diferencia entre incidencia, queja y reclamación y los canales para presentar cada uno de ellos.

## Puntos débiles

- PD1.** La necesidad de tener que presentar las incidencias a través de la Sede Electrónica que implica un proceso de autenticación mediante certificado digital, puede desincentivar la presentación de incidencias por parte de los estudiantes.

## Propuestas de mejora

- PM1.** Realizar acciones de información sobre la Sede Electrónica de la ULPGC y el uso del certificado digital entre los estudiantes para que su utilización no suponga un obstáculo a la hora de presentar una incidencia.

