

Procedimiento Institucional para la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones (PI12)

Externa

- ACCUEE (2017). Programa para el seguimiento de los títulos oficiales. <http://www.gobiernodecanarias.org/accuee/universitaria/evaluacion/seguimiento/>
- ANECA (2016): Programa ACREDITA para la evaluación de los títulos universitarios oficiales previa a su renovación de la acreditación. <http://www.aneca.es/Programas-de-evaluacion/ACREDITA>
- ANECA (2016): Programa AUDIT. Programa de Reconocimiento de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la Formación Universitaria. <http://www.aneca.es/Programas/AUDIT>
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2015-10565>
- ENQA (2015): Estándares y directrices para el aseguramiento de la calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (ESG), aprobados por la Conferencia de Ministros de Educación del EEES el 15 de mayo de 2015 (Ereván, Armenia). <http://www.gobiernodecanarias.org/cmsgobcan/export/sites/accuee/.content/pdf/enqa.pdf>
- UNE-ISO: Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones (ISO 10002:2015).
- UNE-ISO: Sistema de gestión de la calidad. Requisitos. (ISO 9001:2015).
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales (texto consolidado). <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-18770>
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades (LOMLOU). <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2007-7786>
- 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.

- (texto consolidado). <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2005-14836>
- 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). <http://www.gobiernodecanarias.org/boc/2002/162/001.html>
 - Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades (LOU). <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2001-24515>
 - Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) (texto consolidado). <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1999-23750>

ULPGC

- Decreto 107/2016, de 1 agosto, por el que se aprueban los Estatutos de la ULPGC de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. <https://www2.ulpgc.es/index.php?pagina=normativayreglamentos&ver=estatutos>
- Plan Estratégico de la ULPGC. https://www2.ulpgc.es/index.php?pagina=gerencia&ver=planes_estrategicos
- Reglamento del Sistema de quejas, sugerencias y felicitaciones de la ULPGC. <https://www.ulpgc.es/reglamentos/reglamentos-tema/18>
- Reglamento del Defensor Universitario. <https://www.ulpgc.es/reglamentos/reglamentos-tema/27>
- Reglamento para la Gestión de la Calidad de los Títulos Oficiales de la ULPGC. <https://www.ulpgc.es/reglamentos/reglamentos-tema/18>