



| | | |
|---|---|--|
|  UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA | PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS |  SIANI INSTITUTO UNIVERSITARIO |
| | RESPONSABLE: DIRECTOR DEL INSTITUTO | |

**PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS
ACADÉMICAS**

1. OBJETO..... 3

2. ALCANCE..... 3

3. REFERENCIAS / NORMATIVA..... 3

4. DEFINICIONES..... 4

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO 5

6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA 5



7. ARCHIVO 6

8. RESPONSABILIDADES..... 6

9. FLUJOGRAMA 7



10. ANEXOS 8

 10.1 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA LA
RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS..... 8

| | | |
|---|---|--|
|  UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA | PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS |  SIANI INSTITUTO UNIVERSITARIO |
| | RESPONSABLE: DIRECTOR DEL INSTITUTO | |

| RESUMEN DE MODIFICACIONES – PAI06 | | |
|-----------------------------------|----------|---|
| Número | Fecha | Justificación |
| 00 | 11-09-08 | Edición inicial (Documento Marco del SGC para los Centros de la ULPGC – Revisión R9) |
| 01 | 26-11-08 | Adaptación del Modelo Marco por el Coordinador de Calidad del SIANI |
| 02 | 14-08-09 | Adaptación a la Circular 2009-01 del Modelo Marco del SGC de la ULPGC R10 |
| 03 | 11-10-13 | Adaptación del SGCFA del SIANI a la circular informativa 2012-01, publicada en el BOULPGC del 6 de Marzo de 2012. |

| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: | Implantado en: |
|--|---|--|-----------------------|
| <i>Subdirector de Calidad SIANI</i> | <i>Comisión de Garantía de Calidad</i> | <i>Comisión Ejecutiva</i> | Fecha: 11 / 10 / 2013 |
| <i>Fdo: Ricardo Aguasca Colomo</i> | <i>Fdo: Ricardo Aguasca Colomo</i> | <i>Fdo: Rafael Montenegro Armas</i> | |
| Fecha: 18/09/2012 | Fecha: 11/10/2013 | Fecha: 11/10/2013 | |

| | | |
|---|---|--|
|  UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA | PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS |  SIANI INSTITUTO UNIVERSITARIO |
| | RESPONSABLE: DIRECTOR DEL INSTITUTO | |

1. OBJETO

El **objeto** del presente procedimiento es establecer un sistema para gestionar correctamente las incidencias, exclusivamente las académicas, con el **propósito** de mejorar el desarrollo de los programas formativos.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica, anualmente, a las incidencias de carácter académico que se plantean relativas a cualquiera de las titulaciones que imparte el Instituto.

3. REFERENCIAS / NORMATIVA

Externas



- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades (LOU).
- 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).

De la ULPGC

- Decreto 30/2003, de 10 de marzo, por el que se aprueban los nuevos Estatutos de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.
- Reglamento de Planificación Académica de 02 de Julio de 2010.
- Reglamento de Evaluación de los Resultados de Aprendizaje y de las Competencias Adquiridas por el Alumnado en los Títulos Oficiales, Títulos Propios y de Formación Continua de da ULPGC. Aprobado por acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria de 24 de mayo de 2011.
- Reglamento General para la realización y evaluación de Trabajos Fin de Título de 29 de junio de 2011.
- Reglamento de prácticas externas de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria aprobado por acuerdo del Consejo de Gobierno el 29 de julio de 2011.
- Reglamento para el Modelo Marco del Sistema de Garantía de Calidad de los Centros de La Universidad de Las Palmas de Gran Canaria de 22 de febrero de 2012.

Del Instituto

- Reglamento de Régimen Interno del Instituto.

| | | |
|---|---|--|
|  UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA | PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS |  SIANI INSTITUTO UNIVERSITARIO |
| | RESPONSABLE: DIRECTOR DEL INSTITUTO | |

- Capítulo 4 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Instituto relativo a la gestión de los programas formativos.
- Capítulo 7 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Instituto relativo a la gestión de la información.

4. DEFINICIONES



Incidencia: En el ámbito de los servicios universitarios, tanto académicos como administrativos, la incidencia determina un acontecimiento que interfiere en el adecuado desarrollo del servicio.

Incidencia académica: El acontecimiento exclusivamente académico que interfiere en el adecuado desarrollo de la docencia.

Resolución de una incidencia no académica: La solución de incidencias es una prestación de todo servicio u unidad universitaria. En consecuencia, los medios para ello dependen del propio servicio/unidad y la forma de trámite requiere una comunicación de la incidencia al servicio responsable (biblioteca, administración del edificio, Servicio de Informática, etc.) a través de los mecanismos establecidos para ello por dicho servicio/unidad.

Queja: En el ámbito de los servicios universitarios, tanto académicos como administrativos, una queja oficialmente es la manifestación documentada del desacuerdo, de un usuario del servicio, con el funcionamiento del mismo. Su tramitación se realiza a través del *Procedimiento institucional para la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones*.

Sugerencia: En el ámbito de los servicios universitarios, tanto académicos como administrativos, una sugerencia oficialmente es la manifestación documentada de un punto de vista diferente, de un usuario del servicio, de cómo debe funcionar un servicio. Su tramitación se realiza a través del *Procedimiento institucional para la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones*.

| | | |
|---|---|--|
|  UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA | PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS |  SIANI INSTITUTO UNIVERSITARIO |
| | RESPONSABLE: DIRECTOR DEL INSTITUTO | |

Felicitación: En el ámbito de los servicios universitarios, tanto académicos como administrativos, una felicitación oficialmente es la manifestación documentada del reconocimiento del usuario por el buen funcionamiento y el trato o atención recibida por las personas que trabajan en un servicio. Su tramitación se realiza a través del *Procedimiento institucional para la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones*.

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

El Director del Instituto precisa y delimita documentalmente qué se consideran incidencias académicas y qué otro tipo de manifestaciones de acuerdo con las definiciones del apartado anterior. Además, en ese documento indica los canales a través de los cuales los usuarios de los servicios académicos del Instituto manifiestan las incidencias. El documento resultante es difundido a todos los grupos interés internos al Instituto, estudiantes, profesorado y personal de administración y servicios a través del *procedimiento clave de información pública*.



La manifestación de incidencias académicas la realizan los usuarios de los servicios académicos, es decir, los estudiantes y el profesorado de las titulaciones que se imparten en el Instituto. Esta manifestación se realiza a través del canal establecido por el Director del Instituto y en ella se incluye la descripción del problema y la persona o personas que lo declaran.

El Director del Instituto, una vez recibida la comunicación, procede a considerar la pertinencia y viabilidad de su resolución, tomando en consideración la opinión de los afectados y de los responsables de las actuaciones académicas objeto de incidencia. Realiza las actuaciones necesarias para la solución, en caso que proceda.

Las manifestaciones de incidencias son comunicadas al Subdirector con competencias en calidad para su registro, así como la resolución de la misma para su archivo.

6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA

El Director, o persona en quien delegue, procede, anualmente, al control y seguimiento de este procedimiento, obteniéndose como evidencia un informe donde se detallan los puntos fuertes, débiles y las propuestas de mejora sobre la ejecución del procedimiento. Este documento es entregado al Subdirector con competencias en Calidad para su análisis y custodia.

| | | |
|---|---|--|
|  UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA | PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS |  SIANI INSTITUTO UNIVERSITARIO |
| | RESPONSABLE: DIRECTOR DEL INSTITUTO | |

La medición, análisis y rendición de cuentas de los resultados de la resolución de incidencias académicas se desarrolla siguiendo el *procedimiento de apoyo del Instituto para el análisis de los resultados y rendición de cuentas*. Asimismo, las propuestas de mejora derivadas son aplicadas según se determina en el *procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la política del Instituto*.

7. ARCHIVO

Tabla 1. Archivos de evidencias

| Identificación de la evidencia | Soporte del archivo | Responsable custodia | Tiempo de conservación |
|--|---------------------|---|------------------------|
| Documento en el que se definen las incidencias académicas y los canales para su comunicación | Papel / informático | Secretario del Instituto | 1 año |
| Documentos acreditativos de manifestación de incidencias | Papel / informático | Subdirector con competencias en Calidad | 1 año |
| Documentos acreditativos de resolución de incidencias | Papel / informático | Subdirector con competencias en Calidad | 1 año |
| Informe de revisión del procedimiento | Papel / informático | Subdirector con competencias en Calidad | 6 años |

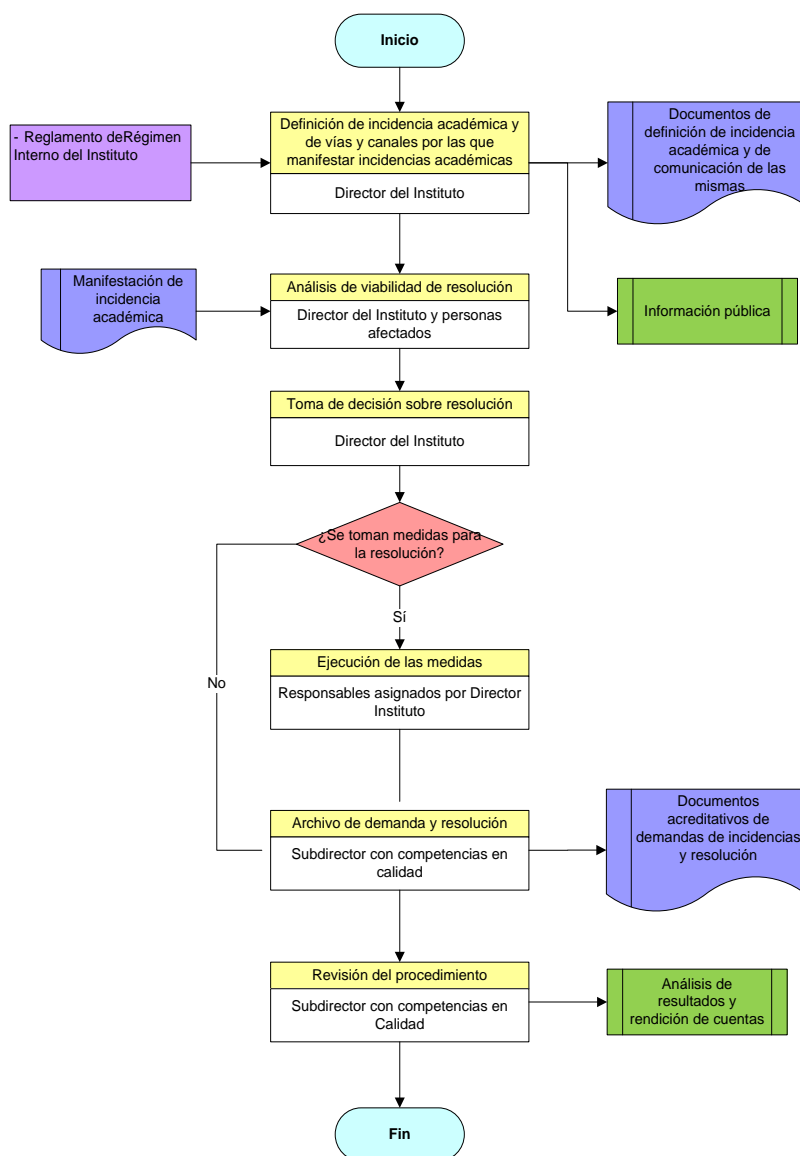
8. RESPONSABILIDADES



Tabla 2: Definición de responsabilidades

| Responsables | Grupos de interés representados | | | |
|---|---------------------------------|-----|-------------|------------------|
| | PDI | PAS | Estudiantes | Agentes externos |
| Director | X | | | |
| Subdirector con competencias en Calidad | X | | | |

9. FLUJOGRAMA

Procedimiento de apoyo para la resolución de incidencias académicas



| | | |
|---|---|--|
|  UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA | PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS |  SIANI INSTITUTO UNIVERSITARIO |
| | RESPONSABLE: DIRECTOR DEL INSTITUTO | |

10. ANEXOS

10.1 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS.

1. Puntos débiles del procedimiento

2. Puntos fuertes del procedimiento

3. Propuestas de mejora del procedimiento

Fecha y firma:

Director del Instituto