

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS	 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Facultad de Geografía e Historia
	RESPONSABLE: DECANO/A DE LA FACULTAD	

PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS

1. OBJETO	3
2. ALCANCE	3
3. REFERENCIAS / NORMATIVA	3
4. DEFINICIONES	3
5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO	4
6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA	5
7. ARCHIVO	5
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		
Página 1 / 8	ID. Documento jcD0WrK0o1SkCfccfn9CNQ\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por	Fecha de firma	
PEDRO GONZALEZ QUINTERO	14/10/2019 20:26:21	

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS	 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Facultad de Geografía e Historia
	RESPONSABLE: DECANO/A DE LA FACULTAD	

RESUMEN DE MODIFICACIONES – PAC03		
Número	Fecha	Modificaciones
00	04-04-08	Edición inicial (Documento Marco del SGC para los centros de la ULPGC - revisión R7)
01	05-06-08	Revisión por la Comisión de Garantía de Calidad
02	14-07-08	Incorporación de modificaciones del VCIE
03	30-07-08	Incorporación de modificaciones del Centro
04	09-10-08	Incorporación de modificaciones tras las aportaciones del informe provisional de la ANECA a los Centros Piloto
05	09-09-09	Adaptación a la circular 2009/10 del Modelo Marco del SGC de los centros de la ULPGC en su revisión R10
06	21-02-14	Modificación del contenido atendiendo a la actualización de normativas y programas de calidad, nacionales y autonómicos, normativas de la ULPGC
07	10-11-17	Modificación del contenido atendiendo a la actualización de normativas, programas de calidad, nacionales y autonómicos y normativas de la ULPGC
08	27-09-19	Actualización de cuadro de firmas acorde con la actualización del procedimiento de apoyo del centro para la gestión de los documentos del SGC. Mejora en la redacción, actualización y corrección de errores de los apartados: normativa, seguimiento, medición y mejora, archivo, flujograma y anexos.

	Cargo u órgano	Nombre y Apellidos	Fecha
Elaborado por:	Decano de la Facultad	Pedro González Quintero	24-07-2019
Revisado por:	Comisión de Garantía de Calidad	Luisa E. Toledo Bravo de Laguna	27-09-2019
Aprobado por:	Junta de Facultad	Pedro González Quintero	(Fecha y firma) 27-09-2019

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 2 / 8	ID. Documento jcD0WrK0o1SkCfccfn9CNQ\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por	Fecha de firma	
PEDRO GONZALEZ QUINTERO	14/10/2019 20:26:21	

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS	 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Facultad de Geografía e Historia
	RESPONSABLE: DECANO/A DE LA FACULTAD	

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 Centro.

3. REFERENCIAS / NORMATIVA

Externa e Institucional:

http://www.calidad.ulpgc.es/index.php?option=com_content&view=article&id=153

Del Centro

- Reglamento de Régimen Interno del Centro.
- Capítulo 4 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión de los programas formativos.
- Capítulo 7 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro 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

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 3 / 8	ID. Documento jcD0WrK0o1SkCfccfn9CNQ\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por	Fecha de firma	
PEDRO GONZALEZ QUINTERO	14/10/2019 20:26:21	

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS	 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Facultad de Geografía e Historia
	RESPONSABLE: DECANO/A DE LA FACULTAD	

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 de este. 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*.

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 Decano/a del Centro 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 Centro manifiestan las incidencias. El documento resultante es difundido a todos los grupos interés internos al Centro, 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 Centro. Esta manifestación se realiza a través del canal establecido por

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 4 / 8	ID. Documento jcD0WrK0o1SkCfccfn9CNQ\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
PEDRO GONZALEZ QUINTERO	Fecha de firma 14/10/2019 20:26:21	

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS	 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Facultad de Geografía e Historia
	RESPONSABLE: DECANO/A DE LA FACULTAD	

el Decano/a del Centro y en ella se incluye la descripción del problema y la persona o personas que lo declaran.

El Decano/a del Centro, 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 de que proceda.

Las manifestaciones de incidencias son comunicadas al Vicedecano/a con competencias en calidad para su registro, así como la resolución de esta para su archivo.

6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA

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

La medición, análisis y rendición de cuentas de los resultados de la resolución de incidencias académicas se desarrolla siguiendo el *procedimiento de apoyo del centro 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 Centro*.

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 o informático	Decano/a de la Facultad	6 años
Documentos acreditativos de manifestación de incidencias	Papel o informático	Decano/a de la Facultad	6 años
Documentos acreditativos de resolución de incidencias	Papel o informático	Vicedecano/a de la Facultad	6 años

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 5 / 8	ID. Documento jcD0WrK0o1SkCfccfn9CNQ\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
PEDRO GONZALEZ QUINTERO	Fecha de firma 14/10/2019 20:26:21	

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS	 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Facultad de Geografía e Historia
	RESPONSABLE: DECANO/A DE LA FACULTAD	

Identificación de la evidencia	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Revisión del procedimiento	Papel o informático	Decano/a de la Facultad	6 años

8. RESPONSABILIDADES

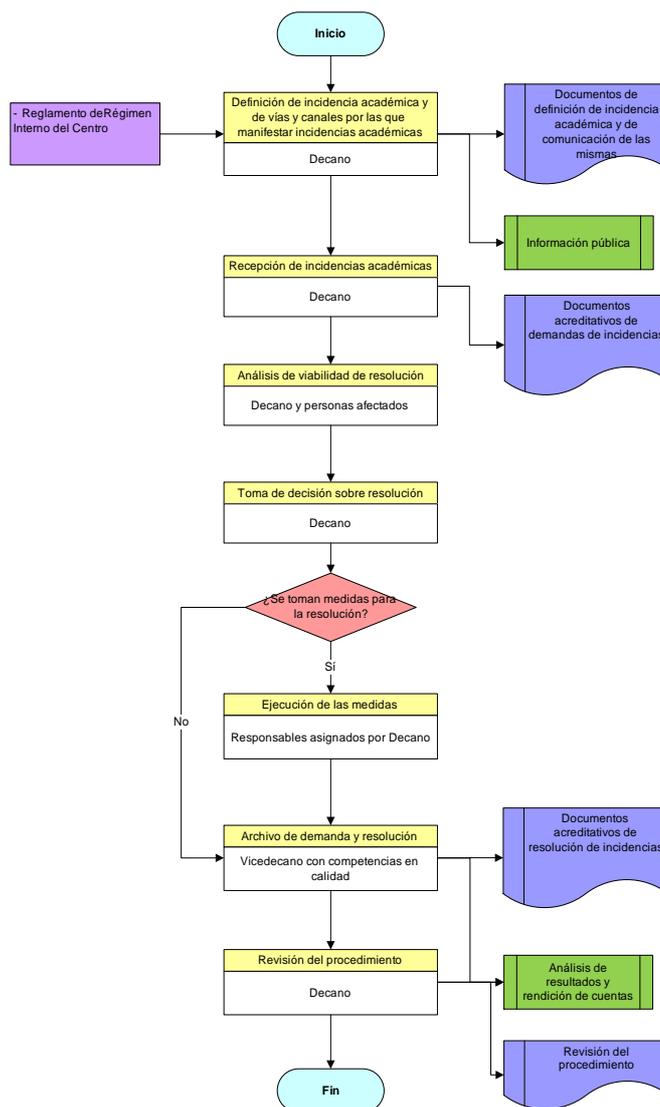
Tabla 2: Definición de responsabilidades

Responsables	Grupos de interés representados			
	PDI	PAS	Estudiantes	Agentes externos
Decano/a	X			
Vicedecano/a con competencias en Calidad	X			

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 6 / 8	ID. Documento jcD0WrK0o1SkCfccfn9CNQ\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
PEDRO GONZALEZ QUINTERO	Fecha de firma 14/10/2019 20:26:21	

9. FLUJOGRAMA

Procedimiento de apoyo para la resolución de incidencias académicas



Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 7 / 8	ID. Documento jcD0WrK0o1SkCfccfn9CNQ\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
PEDRO GONZALEZ QUINTERO	Fecha de firma 14/10/2019 20:26:21	

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS	 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Facultad de Geografía e Historia
	RESPONSABLE: DECANO/A DE LA FACULTAD	

10. ANEXOS

10.1 FORMATO PARA ELABORAR LA 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:

Decano de la Facultad

PAC05

M08 de 27/09/2019

Página 8 de 8

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 8 / 8	ID. Documento jcD0WrK0o1SkCfccfn9CNQ\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por	Fecha de firma	
PEDRO GONZALEZ QUINTERO	14/10/2019 20:26:21	

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma copie el ID del documento y acceda a / Digitally signed document. To verify the validity of the signature copy the document ID and access to <https://sede.ulpgc.es/VerificadorFirmas/ulpgc/VerificacionAction.action>