
 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..... 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

COPIA NO CONTROLADA

 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.
04	24-10-17	Adaptación a la nueva normativa de admisión a las enseñanzas oficiales de Grado (RD 412/2014 de 6 de junio, publicado en el BOE nº 138 de 7 de junio) y a los Estatutos de la ULPGC (Decreto 107/2016 de 1 de agosto, publicado en el BOC nº 153 del 9 de agosto de 2016).

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado en:
<i>Subdirector de Calidad SIANI:</i> <i>Fdo: Ricardo Aguasca Colomo</i> Fecha: 24/10/2017	<i>Comisión de Garantía de Calidad</i> <i>Fdo: Ricardo Aguasca Colomo</i> Fecha: 24/10/2017	<i>Comisión Ejecutiva</i> <i>Fdo: Rafael Montenegro Armas</i> Fecha: 24/10/2017	Fecha: 24/10/2017

 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

Externa y de la ULPGC:

- http://www.webs.ulpgc.es/calidad2/index.php?option=com_content&view=article&id=153

Del Instituto



- Reglamento de Régimen Interno 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

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

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*.

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

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

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.

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

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

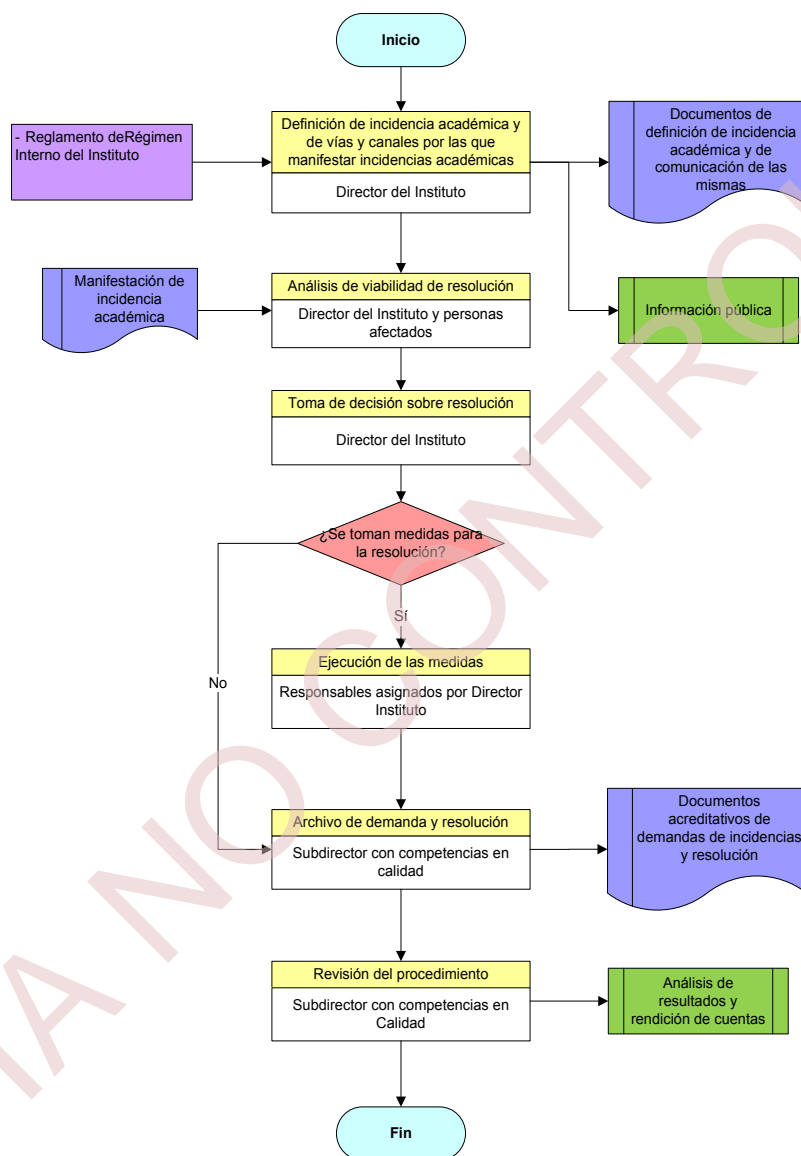
8. RESPONSABILIDADES



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

Cambios por adaptación a la nueva normativa de admisión a las enseñanzas oficiales de Grado (RD 412/2014 de 6 de junio, publicado en el BOE nº 138 de 7 de junio) y a los Estatutos de la ULPGC (Decreto 107/2016 de 1 de agosto, publicado en el BOC nº 153 del 9 de agosto de 2016).

Fecha y firma: 09/10/2017

Director del Instituto