



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

**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 .....	5
9. FLUJOGRAMA .....	6



Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 1 / 6	ID. Documento 1qWc2.BpO4bvNUf9W0AIDA\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por	Fecha de firma	
ANTONIO FALCÓN MARTEL	01/07/2019 09:21:27	

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

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).
05	23-05-19	Modificación del apartado 6 sobre seguimiento, medición y mejora, sistema de firma del procedimiento y mejora de la cohesión entre el apartado de desarrollo, archivo y flujograma.

	Cargo u órgano	Nombre y Apellidos	Fecha
Elaborado por:	Subdirector de Calidad SIANI	Ricardo Aguasca Colomo	23-05-2019
Revisado por:	Comisión de Garantía de Calidad	Ricardo Aguasca Colomo	23-05-2019
Aprobado por:	Comisión Ejecutiva	Antonio Falcón Martel	(Fecha y firma) 28-06-2019

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 2 / 6	ID. Documento 1qWc2.BpO4bvNUf9W0AIDA\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
ANTONIO FALCÓN MARTEL	Fecha de firma 01/07/2019 09:21:27	

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

## 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:

- [https://calidad.ulpgc.es/sgc\\_normativa](https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa)

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 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

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 3 / 6	ID. Documento 1qWc2.BpO4bvNUf9W0AIDA\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
ANTONIO FALCÓN MARTEL	Fecha de firma 01/07/2019 09:21:27	

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

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 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.



PAI06

M05 de 28/06/2019

Página 4 de 6

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 4 / 6	ID. Documento 1qWc2.BpO4bvNUf9W0AIDA\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
ANTONIO FALCÓN MARTEL	Fecha de firma 01/07/2019 09:21:27	

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>

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

## 6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA

El Director, o persona en quien delegue, procede al control y seguimiento de este procedimiento para asegurar la continuidad de su relevancia y vigencia como se establece en el Procedimiento de Apoyo del Instituto para la gestión de documentos del Sistema de Garantía de Calidad.

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

## 8. RESPONSABILIDADES

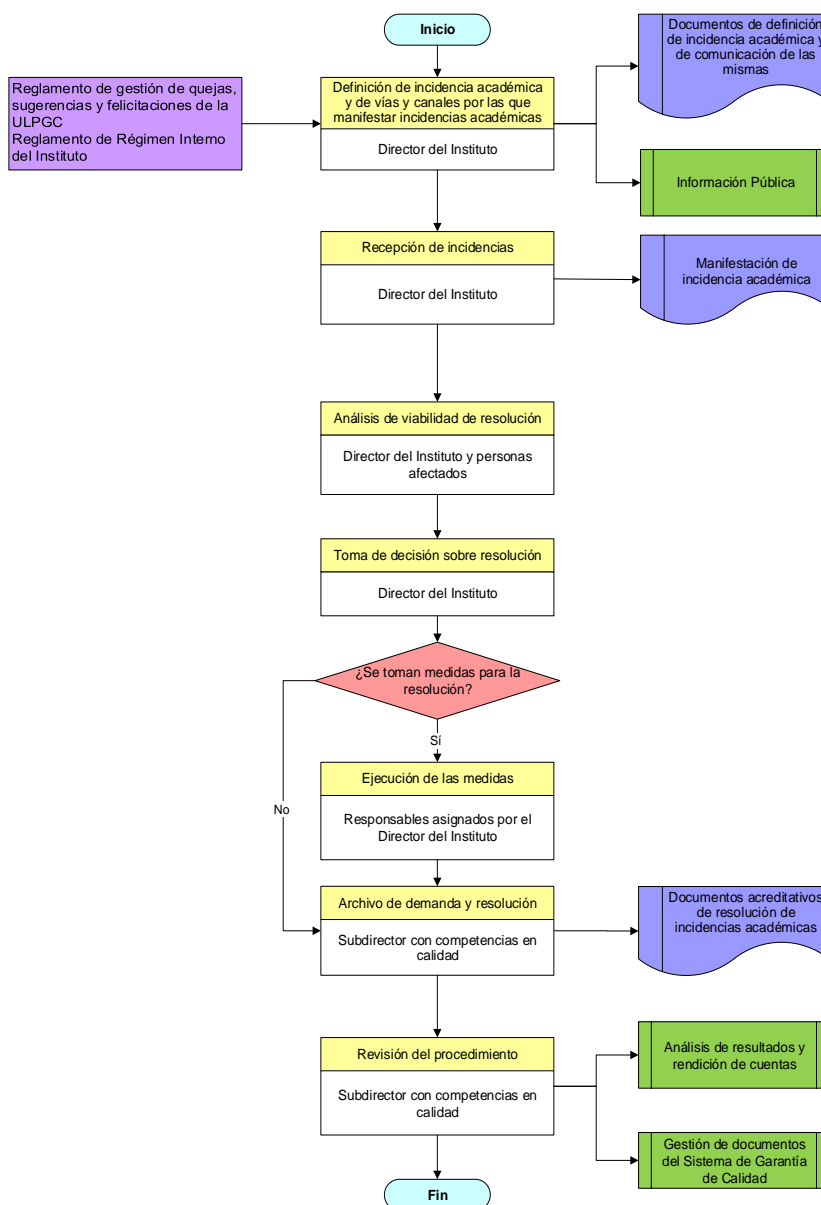
Tabla 2: Definición de responsabilidades


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

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 5 / 6	ID. Documento 1qWc2.BpO4bvNUf9W0AIDA\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
ANTONIO FALCÓN MARTEL	Fecha de firma 01/07/2019 09:21:27	

## 9. FLUJOGRAMA

### Procedimiento de Apoyo para la Resolución de Incidencias Académicas



Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 6 / 6	ID. Documento 1qWc2.BpO4bvNUf9W0AIDA\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
ANTONIO FALCÓN MARTEL	Fecha de firma 01/07/2019 09:21:27	