

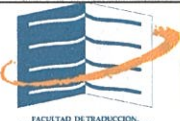
 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS	 FACULTAD DE TRADUCCIÓN, INTERPRETACIÓN Y COMUNICACIÓN U L P G C
	RESPONSABLE: DECANO DEL CENTRO	

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.....	6
8. RESPONSABILIDADES.....	6
9. FLUJOGRAMA.....	7
10. ANEXOS.....	8
10.1 FORMATO PARA ELABORAR EL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS.....	8

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS	 FACULTAD DE TRADUCCIÓN, INTERPRETACIÓN Y COMUNICACIÓN U L P G C
	RESPONSABLE: DECANO DEL CENTRO	

RESUMEN DE MODIFICACIONES – PAC06		
Número	Fecha	Justificación
00	14-02-08	Edición inicial (Documento Marco del SGC para los centros de la ULPGC - revisión R5)
01	24-03-08	Revisión por la Comisión de Garantía de Calidad de la FTI
02	23-04-08	Incorporación de modificaciones del VCIE
03	29-03-09	Modificaciones tras: las aportaciones del Informe final de la ANECA (Programa AUDIT) y desglose de procedimientos (Procedimientos del Centro e Institucionales).
04	04-02-2014	Adaptación del SGC de la Facultad de Traducción e Interpretación al Modelo Marco de los SGC de los Centros de la ULPGC (Consejo de Gobierno de 29 de febrero de 2012) y actualización de los reglamentos y normativas vigentes.
05	07-11-2017	Revisión periódica del SGC de la Facultad de Traducción e Interpretación

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado en:
Vicedecano de Calidad Fdo:  Fecha: 25-10-2017	Comisión de Garantía de Calidad Fdo:  Fecha: 30-10-2017	Junta de Facultad Fdo:  Fecha: 07-11-2017	 Fecha: 07-11-2017



 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS	 FACULTAD DE TRADUCCIÓN, INTERPRETACIÓN Y COMUNICACIÓN U L P G C
	RESPONSABLE: DECANO DEL CENTRO	

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 a las incidencias de carácter académico que se plantean relativas a cualquiera de las titulaciones que imparte el Centro.

3. REFERENCIAS / NORMATIVA

Referencias y normativa externas y de la ULPGC (acceder a vínculo).



Referencias y normativa 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. A los efectos de este procedimiento, la reclamación por la calificación obtenida en una asignatura no se considera una incidencia académica. La reclamación por la calificación obtenida se regirá por lo que dictamine el reglamento vigente de la ULPGC sobre la evaluación de los resultados de aprendizaje y de las competencias adquiridas por el alumnado en sus títulos.

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS	 FACULTAD DE TRADUCCIÓN, INTERPRETACIÓN Y COMUNICACIÓN U L P G C
	RESPONSABLE: DECANO DEL CENTRO	

Resolución de una incidencia: 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, una queja 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, una sugerencia 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, una felicitación 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 del Centro precisa y delimita qué se consideran incidencias académicas de acuerdo con las definiciones del apartado anterior. Además, indica los canales a través de los cuales los usuarios de los servicios académicos del Centro manifiestan las incidencias. Para hacer constar una incidencia, existe un documento que se difunde a todos los grupos de 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

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS	 FACULTAD DE TRADUCCIÓN, INTERPRETACIÓN Y COMUNICACIÓN U L P G C
	RESPONSABLE: DECANO DEL CENTRO	

imparten en el Centro. Esta manifestación se realiza a través del canal establecido por el Decano del Centro y en ella se incluye la descripción del problema y la persona o personas que lo declaran.



El Decano 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 con competencias en Calidad para su registro, así como la resolución de la misma para su archivo.

6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA

El Decano, o persona en quien delegue, procede al control y seguimiento de este procedimiento y, en caso de que lo estime necesario, elabora propuestas de mejora sobre la ejecución del procedimiento y las eleva a la Comisión de Garantía de Calidad. No obstante, se hará una revisión bienal del SGC y, de no haberse modificado el procedimiento en un periodo de dos años, será revisado para asegurar la continuidad de su relevancia y vigencia. Esta revisión se llevará a cabo siguiendo el formato que se incluye en el anexo, en el que se señalan los puntos débiles y fuertes del procedimiento y las propuestas de mejora.

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*.

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS	 FACULTAD DE TRADUCCIÓN, INTERPRETACIÓN Y COMUNICACIÓN U L P G C
	RESPONSABLE: DECANO DEL CENTRO	

7. ARCHIVO

Tabla 1. Archivos de evidencias

Identificación de la evidencia	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Relación de mecanismos para la gestión de incidencias académicas	Papel / informático	Vicedecano con competencias en Calidad del Centro	1 año
Expedientes de incidencias académicas	Papel / informático	Vicedecano con competencias en Calidad del Centro	1 año
Informe de revisión y mejora del procedimiento	Papel / informático	Vicedecano con competencias en Calidad del Centro	6 años

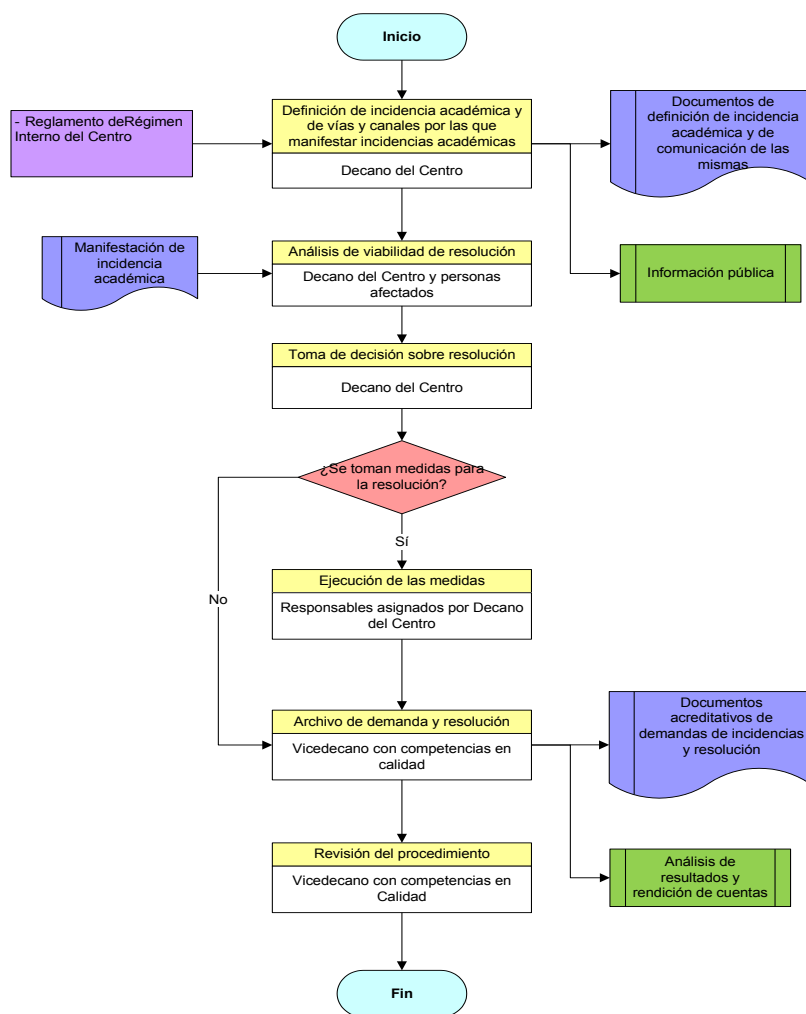
8. RESPONSABILIDADES



Tabla 2: Definición de responsabilidades

Responsables	Grupos de interés representados			
	PDI	PAS	Estudiantes	Agentes externos
Decano	X			
Vicedecano 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	 FACULTAD DE TRADUCCIÓN, INTERPRETACIÓN Y COMUNICACIÓN U L P G C
	RESPONSABLE: DECANO DEL CENTRO	

10. ANEXOS

10.1 FORMATO PARA ELABORAR EL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE APOYO 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 del Responsable del procedimiento: