


  	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS
	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

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 1 / 6	ID. Documento OLXWs8IieOMdPBkEwIXHTA\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
LAURA CRUZ GARCÍA	Fecha de firma 29/07/2020 20:12:01	

  	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS
	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	04/02/14	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	07/11/17	Actualización de la normativa aplicable (apartado 3), revisión de la definición de «incidencia académica» (apartado 4) y modificación de la tabla 1.
06	29/07/20	Modificaciones tras las aportaciones del Informe final de auditoría interna del GEI (11 septiembre 2018), eliminación del flujograma (anterior apartado 9), y actualización del logotipo del Centro, del alcance (apartado 2), del enlace a la normativa aplicable y de la tabla 1. Modificación del término “Sistema de Garantía de Calidad” por el de “Sistema de Gestión de Calidad”. Modificación del apartado de seguimiento, medición y mejora, en el que se remite la revisión del diseño de este procedimiento al apartado 5.1.2. del procedimiento de apoyo del centro para la gestión de los documentos del SGC. En consecuencia de esto último, se eliminan el anexo vinculado a dicha revisión y la evidencia correspondiente en la tabla 1.

	Cargo u órgano	Nombre y apellidos	Fecha
Elaborado por:	Vicedecano de Calidad	Víctor González Ruiz	05/12/19
Revisado por:	Comisión de Garantía de Calidad	Laura Cruz García (Presidente)	18/12/19
Aprobado por:	Junta de Facultad	Laura Cruz García (Decana)	29/07/20

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 2 / 6	ID. Documento OLXWS8IieOMdPBkEwIXHTA\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
LAURA CRUZ GARCÍA	Fecha de firma 29/07/2020 20:12:01	

  	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS
	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, anualmente, a las incidencias de carácter académico que se plantean relativas a cualquiera de las titulaciones que imparte el Centro.

3. REFERENCIAS / NORMATIVA

[Normativa externa y de la ULPGC](https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa) (https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa).

Referencias y normativa del Centro:


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

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

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 3 / 6	ID. Documento OLXWs8IIeOMdPBkEwIXHTA\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
LAURA CRUZ GARCÍA	Fecha de firma 29/07/2020 20:12:01	

  	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS
	RESPONSABLE: DECANO DEL CENTRO

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 imparten en el Centro. Esta manifestación se realiza a través del canal establecido por

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 4 / 6	ID. Documento OLXWs8IieOMdPBkEwIXHTA\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
LAURA CRUZ GARCÍA	Fecha de firma 29/07/2020 20:12:01	

  	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS
	RESPONSABLE: DECANO DEL CENTRO

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

La revisión del diseño de este procedimiento se lleva a cabo según lo establecido en el apartado 5.1.2 del *procedimiento de apoyo del centro para la gestión de los documentos del SGC*.

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		
Página 5 / 6	ID. Documento OLXWs8IIeOMdPBkEwIXHTA\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por	Fecha de firma	
LAURA CRUZ GARCÍA	29/07/2020 20:12:01	

  	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS
	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 (informe y documentos acreditativos de la manifestación y de la resolución de la incidencia)	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			

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 6 / 6	ID. Documento OLXWs8IieOMdPBkEwIXHTA\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por	Fecha de firma	
LAURA CRUZ GARCÍA	29/07/2020 20:12:01	