


 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PAC06 PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS	 FCCS
	RESPONSABLE: VICEDECANO DE CALIDAD	



**PAC06
PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS
ACADÉMICAS**

1. OBJETO.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. REFERENCIAS / NORMATIVA.....	3
4. DEFINICIONES.....	4
5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.....	5
6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA.....	5
7. ARCHIVO.....	5
8. RESPONSABILIDADES.....	7
9. FLUJOGRAMA.....	8
10. ANEXOS.....	9
10.1. FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	9

 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA</p>	<p>PAC06 PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS</p>	 <p>FCCS</p>
	<p>RESPONSABLE: VICEDECANO DE CALIDAD</p>	

RESUMEN DE MODIFICACIONES – PAC06		
Número	Fecha	Justificación
00	23-10-08	Edición Inicial del procedimiento del centro. Basado en Documento Marco del SGC para los centros de la ULPGC (R09), con incorporación de circulares CI 2008/01 y CI 2008/02 y CI 2008/03
01	08-01-09	Adaptación del modelo marco a la Facultad de Ciencias de la Salud.
02	25-06-09	Adaptación del SGC de la FCCS a la circular informativa 2009-01, publicada en el BOULPGC del 5 de Mayo de 2009.
03	28-07-14	Adaptación al Documento Marco del SGC de los Centros de la ULPGC (BOULPGC de 6 de marzo de 2012). Actualización del formato, nombre, redacción y estructura del contenido del procedimiento, detección de erratas y corrección del número de revisiones oficiales del procedimiento (CI 2012/01)
04	27-07-15	Incorporación de modificaciones del centro tras revisión de procedimientos por la Comisión de Garantía de Calidad de la Facultad.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado en:
<p><i>Vicedecano de Calidad</i> Fdo:</p> <p>Enrique Castro López-Tarruella Fecha: 19/12/2014</p>	<p><i>Com. de Garantía de Calidad</i></p> <p>Fecha: 27/07/2015</p>	<p><i>Junta de Facultad</i> Fdo:</p> <p>M^a Pino Santana Delgado, Decana Fecha:</p>	<p>Fecha: 31/08/2015</p>

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PAC06 PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS	 FCCS
	RESPONSABLE: VICEDECANO DE CALIDAD	

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 la Facultad de Ciencias de la Salud.



3. REFERENCIAS / NORMATIVA

Externa:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades (LOU).
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades (LOMLOU).

De la ULPGC:

- Decreto 30/2003, de 10 de marzo, por el que se aprueban los nuevos Estatutos de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.
- Reglamento de Planificación Académica de 02 de Julio de 2010.
- Reglamento de Evaluación de los Resultados de Aprendizaje y de las Competencias Adquiridas por el Alumnado en los Títulos Oficiales, Títulos Propios y de Formación Continua de la ULPGC. Aprobado por acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria de 24 de mayo de 2011.
- Reglamento General para la realización y evaluación de Trabajos Fin de Título de 29 de junio de 2011.
- Reglamento de prácticas externas de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria aprobado por acuerdo del Consejo de Gobierno el 29 de julio de 2011.
- Reglamento para el Modelo Marco del Sistema de Garantía de Calidad de los Centros de La Universidad de Las Palmas de Gran Canaria de 22 de febrero de 2012.
- Reglamento de Planificación Académica de la ULPGC (aprobado por Consejo de Gobierno de 13 de enero de 2014; BOULPGC de 14 de enero de 2014).
- Reglamento de Evaluación de los Resultados de Aprendizaje y de las Competencias adquiridas por el Alumnado en los Títulos Oficiales, Títulos Propios y de Formación

	PAC06 PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS	
	RESPONSABLE: VICEDECANO DE CALIDAD	

Continúa de la ULPGC. (modificado por Consejo de Gobierno 14/10/2014; (BOULPG 5/11/2014).

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 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*.

	PAC06 PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS	
	RESPONSABLE: VICEDECANO DE CALIDAD	

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

El Decano de la Facultad 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 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 el Decano de la Facultad y en ella se incluye la descripción del problema y la persona o personas que lo declaran.

El Decano de la Facultad, 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, según la normativa de aplicación.

Las manifestaciones de incidencias son comunicadas al Vicedecano de Calidad para su registro, así como la resolución de la misma para su archivo.



6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA

El Vicedecano de Calidad procede, anualmente, al control y seguimiento de este procedimiento, obteniéndose como evidencia un informe donde se detallan los puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora sobre la ejecución del procedimiento. Este documento es conservado por el Vicedecano de Calidad para su análisis y custodia.



La medición, análisis y rendición de cuentas de la gestión documental, 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 determine en el *Procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la política del Centro*.

7. ARCHIVO

Tabla 1. Archivo de evidencias

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PAC06 PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS	 FCCS
	RESPONSABLE: VICEDECANO DE CALIDAD	

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
------------------------------------	--------------------------------	-----------------------------	------------------------------------

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PAC06 PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS	 FCCS
	RESPONSABLE: VICEDECANO DE CALIDAD	

Documento de definición de incidencias académicas y los canales para su comunicación	Papel / informático	Secretario del Centro	1 año
Documentos acreditativos de manifestación de incidencias	Papel / informático	Vicedecano de Calidad	1 año
Documentos acreditativos de resolución de incidencias	Papel / informático	Vicedecano de Calidad	1 año
Informe de revisión del procedimiento	Papel / informático	Vicedecano de Calidad	6 años

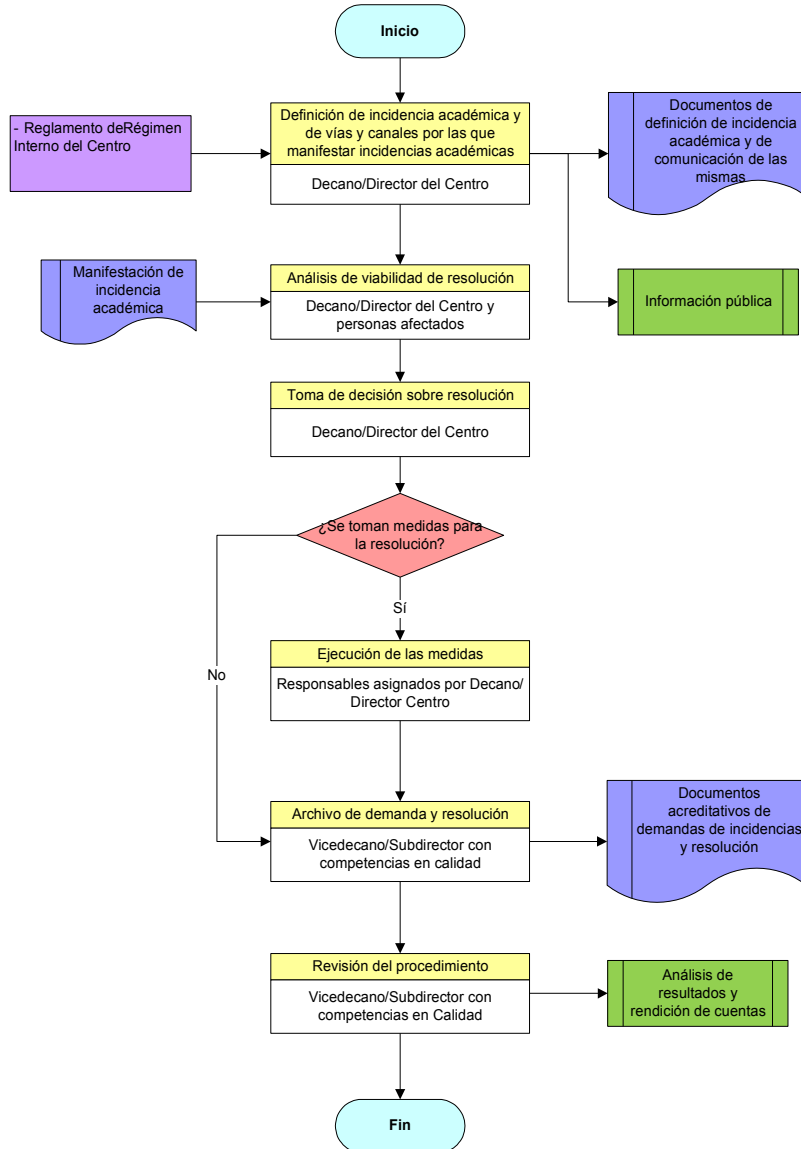
8. RESPONSABILIDADES



Tabla 2. Responsabilidades de grupos de interés

Responsables	Grupos de interés representados			
	PDI	PAS	Estudiantes	Agentes externos
Decano	X			
Secretario	X			
Vicedecano de Calidad	X			

9. FLUJOGRAMA

Procedimiento de apoyo para la resolución de incidencias académicas



 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PAC06 PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS	 FCCS
	RESPONSABLE: VICEDECANO DE CALIDAD	

10. ANEXOS

10.1. *FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO*

- Puntos débiles del procedimiento

- Puntos fuertes del procedimiento

- Propuestas de mejora del procedimiento

Fecha y firma:

Vicedecano de Calidad.