

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS	EDULPGC
	RESPONSABLE: DIRECTOR DE LA EDULPGC	

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	6
7. ARCHIVO	6
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

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS	EDULPGC
	RESPONSABLE: DIRECTOR DE LA EDULPGC	

RESUMEN DE EDICIONES – PAC05		
Número	Fecha	Justificación
01	30/10/2015	Edición Inicial. Adaptación del Manual del Sistema de Calidad (MSGC) de los Centros de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria a la Escuela de Doctorado EDULPGC.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado a partir de:
<i>Coordinador de Calidad de la EDULPGC</i> <i>Fdo: Pablo Dorta González</i> Fecha: 16/10/2015	<i>Comisión de Garantía de Calidad de la EDULPGC</i> <i>Fdo: Pablo Dorta González</i> Fecha: 30/10/2015	<i>Comisión de Gestión Ordinaria de la EDULPGC</i> <i>Fdo: José Miguel Doña Rodríguez</i> Fecha: / /	Director de la EDULPGC Fdo: José Miguel Doña Rodríguez Fecha: / /

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS	EDULPGC
	RESPONSABLE: DIRECTOR DE LA EDULPGC	

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 los programas formativos que imparte la EDULPGC.

3. REFERENCIAS / NORMATIVA

Externas:

- 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 da ULPGC. Aprobado por acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria de 20 de diciembre de 2013. (BOULPGC de 14 de enero de 2014). Modificado por acuerdo del Consejo de Gobierno de 14 de octubre de 2014 (BOULPGC de 5 de noviembre de 2014) y por acuerdo del Consejo de Gobierno de 19 de mayo de 2016 (BOULPGC de 3 de junio de 2016)..
- Reglamento General para la realización y evaluación de Trabajos Fin de Título de 29 de junio 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

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS	EDULPGC
	RESPONSABLE: DIRECTOR DE LA EDULPGC	

2012, modificado el 5 de diciembre de 2014. Reglamento de Estudios de Doctorado de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria de 17 de diciembre de 2012 (BOULPGC 9 de enero de 2013).

De la EDULPGC:

- Reglamento de Régimen Interno de la Escuela de Doctorado de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria de 17 de diciembre de 2012 (BOULPGC 9 de enero de 2013).
- 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*.

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS	EDULPGC
	RESPONSABLE: DIRECTOR DE LA EDULPGC	

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 de la EDULPGC 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 de la EDULPGC manifiestan las incidencias. El documento resultante es difundido a todos los grupos de interés internos a la EDULPGC, 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 los programas formativos que se imparten en la EDULPGC. Esta manifestación se realiza a través del canal establecido por el Director de la EDULPGC y en ella se incluye la descripción del problema y la persona o personas que lo declaran.

El Director de la EDULPGC, 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 Coordinador de Calidad de la EDULPGC para su registro, así como la resolución de la misma para su archivo.

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS	EDULPGC
	RESPONSABLE: DIRECTOR DE LA EDULPGC	

6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA

El Director de la EDULPGC, o persona en quien delegue, procede, bienalmente, 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 Coordinador de 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 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*.

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 Académico de la EDULPGC	1 año
Documentos acreditativos de manifestación de incidencias	Papel / informático	Coordinador de Calidad de la EDULPGC	1 año
Documentos acreditativos de resolución de incidencias	Papel / informático	Coordinador de Calidad de la EDULPGC	1 año
Informe de revisión del procedimiento	Papel / informático	Coordinador de Calidad de la EDULPGC	6 años

8. RESPONSABILIDADES

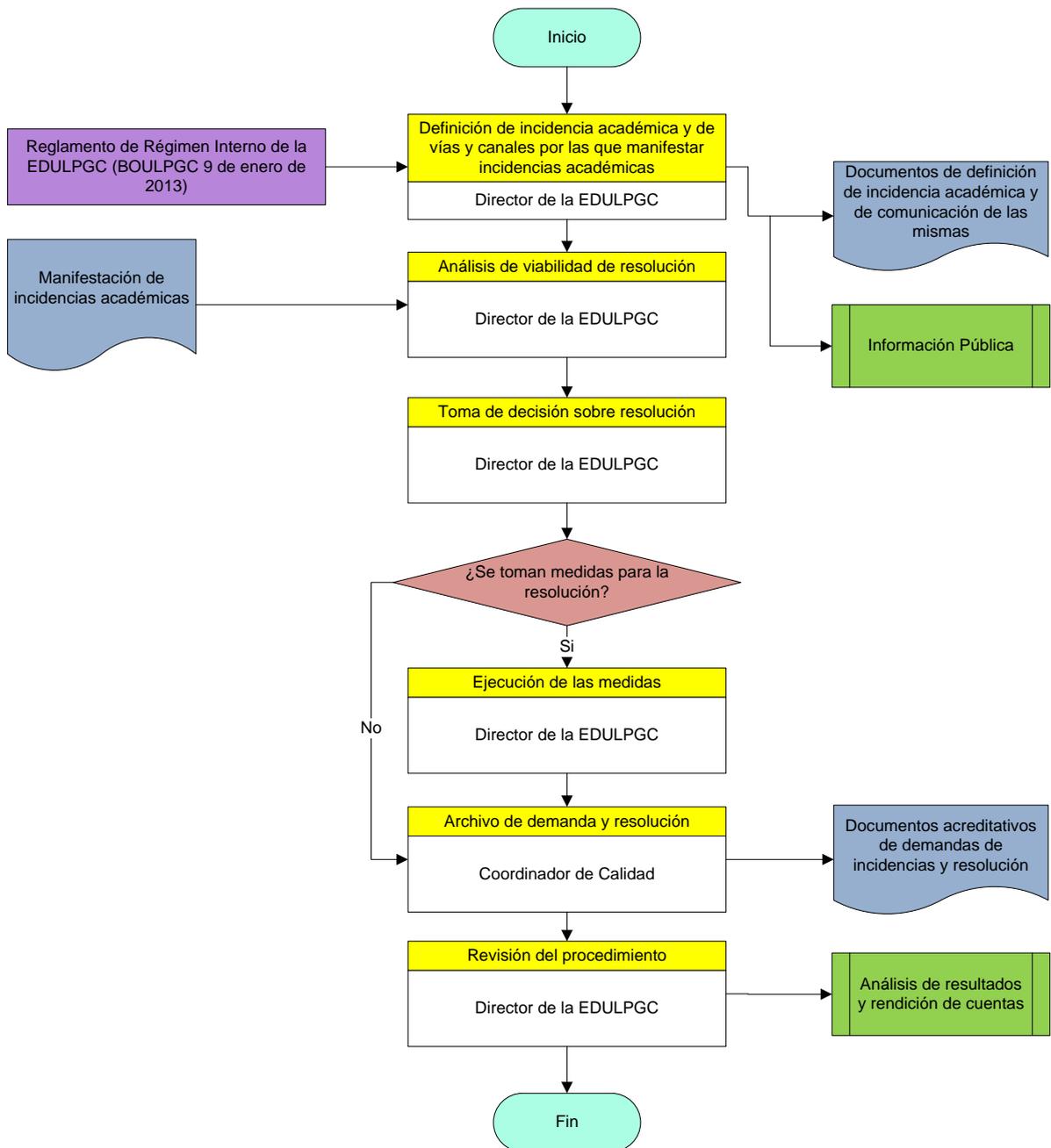
Tabla 1: Definición de responsabilidades

Responsables	Grupos de interés representados			
	PDI	PAS	Estudiantes	Agentes externos
Director de la EDULPGC	X			
Coordinador de Calidad de la EDULPGC	X			

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS	EDULPGC
	RESPONSABLE: DIRECTOR DE LA EDULPGC	

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	EDULPGC
	RESPONSABLE: DIRECTOR DE LA EDULPGC	

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

Fecha y firma:

El Director de la EDULPGC.