

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS	  UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Estructura de Teleformación
	RESPONSABLE: DIRECTOR O DIRECTORA DE LA ESTRUCTURA DE TELEFORMACIÓN	

PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS

1. OBJETO.....4

2. ALCANCE4

3. REFERENCIAS / NORMATIVA.....4

4. DEFINICIONES.....4

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO5

6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA.....6

7. ARCHIVO6

8. RESPONSABILIDADES.....7

9. FLUJOGRAMA8

10. ANEXOS.....9

 10.1 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS.9

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS	 
	RESPONSABLE: DIRECTOR O DIRECTORA DE LA ESTRUCTURA DE TELEFORMACIÓN	

EDICIONES DEL DOCUMENTO – PAC06		
Número	Fecha	Justificación
00	25-03-09	Adaptación del Modelo Marco para a la Estructura de Teleformación ULPGC.
01	11-03-11	Adaptación del Modelo Marco en la revisión de la Circular 2009-01 a la Estructura de Teleformación de la ULPGC e incorporación de las propuestas de mejora del Gabinete de Evaluación Institucional y Coordinador de Calidad.
02	20-04-15	Adaptación del SGC de la Estructura de Teleformación al Modelo Marco de los SGC de los Centros de la ULPGC (Consejo de Gobierno de 29 de febrero de 2012).
03	06-11-15	Actualización de la normativa y adaptación a la gestión de los recursos materiales de la ETULPGC (afecta a la modificación de los siguientes apartados: 3. Referencias/Normativa; 4. Definiciones; 5. Desarrollo del procedimiento; 6. Seguimiento, medición y mejora; 8. Responsabilidades; 9. Flujograma; 10. Anexo).
04	04-11-16	Recomendaciones del panel de evaluadores internos (informe de auditoría interna emitido el 30 de septiembre de 2016: introducción del logotipo, modificación de la tabla de ediciones del documento, actualización de las firmas, corrección del código del pie de página, actualización de los reglamentos.
05	29-11-17	<p>Por indicación de la Directora de Calidad del Vicerrectorado de Calidad, la lista incluida en el apartado “Documentación de referencia” se sustituye por un enlace a una página web (repositorio) donde se encuentra toda la normativa aplicable a nivel externo (internacional, nacional) e institucional. La normativa específica de la ETULPGC se cita igual que en la edición 04.</p> <p>Actualización del apartado 5. Desarrollo del Procedimiento (Incidencias del estudiantado), conforme al <i>Reglamento de Evaluación de los Resultados de Aprendizaje y de las Competencias adquiridas por el alumnado de los Títulos Oficiales, Títulos Propios y de Formación Continua de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria</i>, aprobado por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, el 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), por acuerdo del Consejo de Gobierno de 19 de mayo de 2016 (BOULPGC de 3 de junio de 2016) y por acuerdo del Consejo de Gobierno de 27 de octubre de 2017 (BOULPGC de 3 de noviembre de 2017).</p>
06	02-10-19	<ul style="list-style-type: none"> ○ Se han corregido las erratas detectadas en el documento. ○ Se ha añadido el nuevo Logosímbolo del Centro. ○ Se ha actualizado al responsable del procedimiento. ○ Se han actualizado los responsables de darle validez al documento, a través de las firmas de elaboración, revisión y aprobación.

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS	  UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Estructura de Teleformación
	RESPONSABLE: DIRECTOR O DIRECTORA DE LA ESTRUCTURA DE TELEFORMACIÓN	

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Se ha actualizado la normativa y referencias, utilizando el enlace web (https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa) que ha dispuesto el Vicerrectorado con competencias en Calidad de la ULPGC para que sea más ágil la actualización de dichas normativas y referencias externas y de la ULPGC. ○ Se modifica la definición de incidencias académicas (apartado 4). ○ Se ha reformulado el procedimiento con el propósito de ajustarse más a la realidad del Centro (afecta a los apartados 5, 7, 8 y 9). ○ Se elimina del apartado 6 el responsable del procedimiento por considerarse reiterativo. ○ Modificación del anexo, formato para el Informe de revisión del procedimiento.
--	---

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:	Implantado en:
Comisión de Garantía de Calidad de la ETULPGC Fecha: 03-10-2019	Consejo de Dirección de la ETULPGC Fecha: 08-10-2019	ETULPGC Fecha: 09-10-2019
Fdo. Subdirectora de Calidad	Fdo. Directora del Centro	

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS	  UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Estructura de Teleformación
	RESPONSABLE: DIRECTOR O DIRECTORA DE LA ESTRUCTURA DE TELEFORMACIÓN	

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

- Externa y de la ULPGC
 - Enlace a la web de Calidad de la ULPGC: https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa
 - De la ETULPGC
 - Reglamento de la Estructura de Teleformación de la ULPGC.
 - 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 y resuelve el Director o la Directora de la ETULPGC. Quedan excluidas todas aquellas incidencias que ya tengan su propio procedimiento, normativa o reglamento definido para su resolución.

Resolución de una incidencia 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

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS	 
	RESPONSABLE: DIRECTOR O DIRECTORA DE LA ESTRUCTURA DE TELEFORMACIÓN	

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*.

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

El Director o Directora de la Estructura de Teleformación precisa y delimita documentalmente qué se consideran incidencias académicas de acuerdo con las definiciones del apartado anterior.

El proceso comienza con la manifestación de un problema por parte del estudiantado o del profesorado de la ETULPGC directamente al Coordinador o Coordinadora de la titulación. Cuando el Coordinador o Coordinadora no pueda dar respuesta, seguidamente, le hará llegar dicha manifestación al Director o Directora.

El Director o Directora del Centro, previo análisis de la manifestación planteada, determinará si se trata de una incidencia académica y tomará las medidas oportunas para su resolución.

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS	 
	RESPONSABLE: DIRECTOR O DIRECTORA DE LA ESTRUCTURA DE TELEFORMACIÓN	

Las incidencias académicas son comunicadas al Subdirector o Subdirectora con competencias en Calidad para su registro, así como la resolución de la misma para su archivo.

6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA

El Director o Directora, 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 a la Subdirector o Subdirectora con competencias en 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
Documentos acreditativos de manifestación de incidencias que hayan llegado a la dirección	Informático	Director o Directora	6 años
Documentos acreditativos de resolución de incidencias que hayan llegado a la dirección	Informático	Director o Directora	6 años
Informe de revisión del procedimiento	Informático	Subdirectora o Subdirector con competencias en Calidad	6 años

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS	 
	RESPONSABLE: DIRECTOR O DIRECTORA DE LA ESTRUCTURA DE TELEFORMACIÓN	

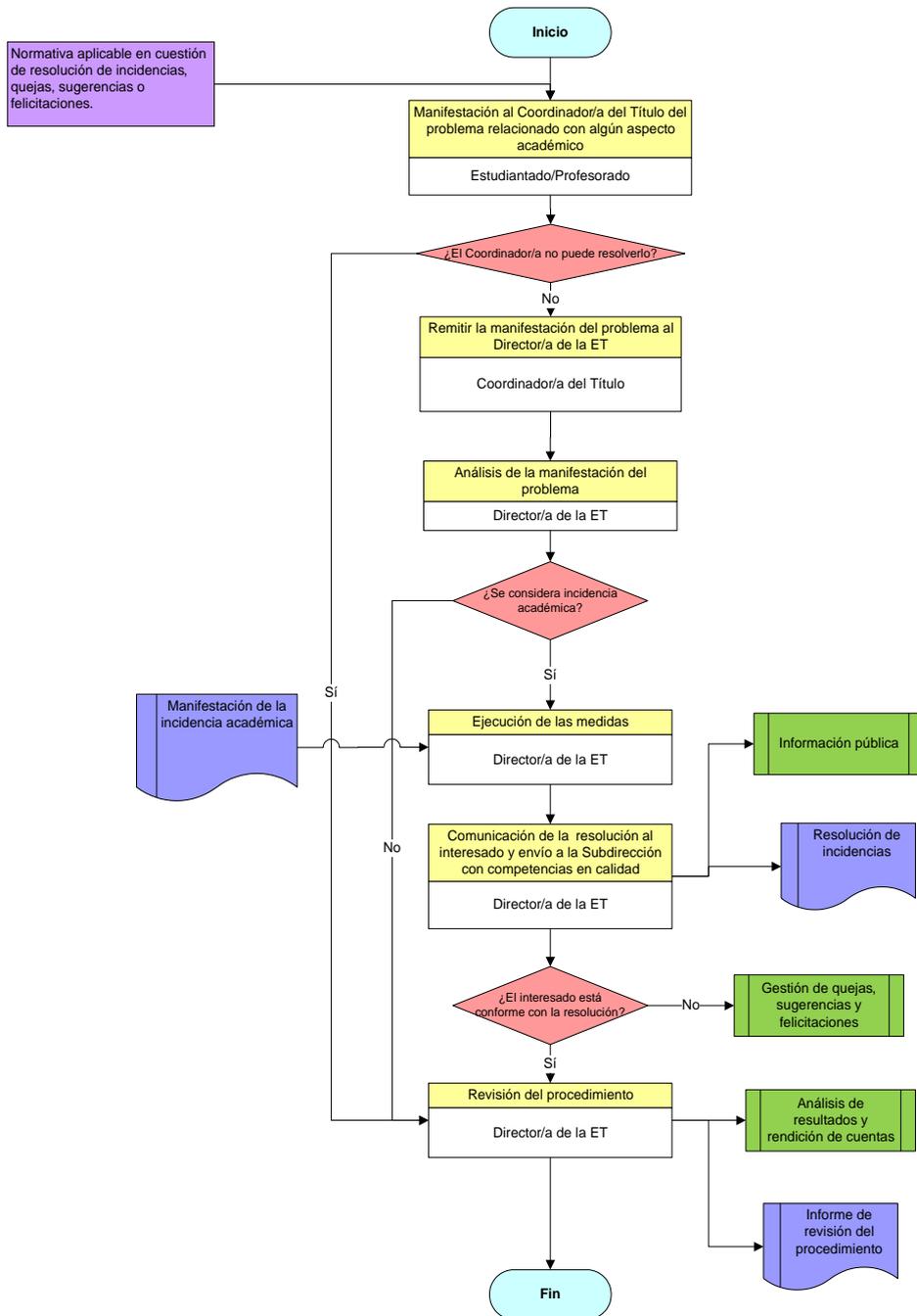
8. RESPONSABILIDADES

Tabla 2. Definición de responsabilidades

Responsables	Grupos de interés representados			
	PDI	PAS	Estudiantes	Agentes externos
Estudiantes			X	
Profesores	X			
Directora o director	X			
Coordinador o Coordinadora	X			
Subdirectora o Subdirector 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	 
	RESPONSABLE: DIRECTOR O DIRECTORA DE LA ESTRUCTURA DE TELEFORMACIÓN	

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

Director o Directora de la Estructura de Teleformación