



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

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	5
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

PÁGINA 1 / 8	ID. DOCUMENTO SSkqxUyPcyqsl0FhQXu%cw\$\$		
FIRMADO POR	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
JUAN ALBERTO CORBERA SÁNCHEZ	26/02/2018 10:20:45	MTY4NzY0	
MARIA DEL CARMEN MUÑOZ OJEDA	26/02/2018 10:30:39	MTY4Nzgz	

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma copie el ID del documento y acceda a / Digitally signed document. To verify the validity of the signature copy the document ID and access to <https://sede.ulpgc.es/VerificadorFirmas/ulpgc/VerificacionAction.action>

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS	 Facultad Veterinaria
	RESPONSABLE: DECANO	


RESUMEN DE MODIFICACIONES – PAC06		
Número	Fecha	Modificaciones
00	14/02/08	Edición inicial (Documento Marco del SGC para los centros de la ULPGC - revisión R5)
01	14/03/08	Revisión de la Comisión de Garantía de Calidad de la Facultad de Veterinaria
02	17/03/08	Revisado por el Coordinador de Calidad de la Facultad de Veterinaria
03	24/03/08	Aprobado por el Decano de la Facultad de Veterinaria
04	23/04/08	Incorporación de modificaciones del VCIE
05	23/01/09	Modificaciones tras: las aportaciones del Informe final de la ANECA (Programa AUDIT) y desglose de procedimientos (Procedimientos del Centro e Institucionales).
06	19/04/10	Revisión por el Coordinador de Calidad (modificación del formato del documento).
07	08/11/12	Modificación del nombre procedimiento y de todos los apartados del procedimiento de acuerdo con la nueva normativa y delimitación en la definición de incidencia e incidencia académica. Corrección del número de revisiones oficiales del procedimiento (CI 2012/01).
08	15/10/14	Modificaciones en el archivo de evidencias (soporte de archivo y responsable de custodia).
09	15/12/15	Revisión normativa e informe de revisión del procedimiento al menos cada dos años.
10	31/01/18	Revisión del procedimiento tras informe de revisión y mejora.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado a partir de:
<i>Comisión de Garantía Calidad</i>	<i>Decano</i>	<i>Equipo Decanal y Junta de Facultad</i>	
<i>Fdo. María del Carmen Muñoz Ojeda</i>	<i>Fdo. J. Alberto Corbera Sánchez</i>	<i>Fdo. Juan Alberto Corbera Sánchez</i>	
Fecha: 29/11/2017	Fecha: 29/11/2017	Fecha: 31/01/2018	Fecha: 31/01/2018



PAC06

M10 de 31/01/2018

Página 2 de 8

PÁGINA 2 / 8	ID. DOCUMENTO SSkqxUyPcyqsl0FhQXu%cw\$\$		
FIRMADO POR	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
JUAN ALBERTO CORBERA SÁNCHEZ	26/02/2018 10:20:45	MTY4NzY0	
MARIA DEL CARMEN MUÑOZ OJEDA	26/02/2018 10:30:39	MTY4Nzgz	

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma copie el ID del documento y acceda a / Digitally signed document. To verify the validity of the signature copy the document ID and access to <https://sede.ulpgc.es/VerificadorFirmas/ulpgc/VerificacionAction.action>

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS	 Facultad Veterinaria
	RESPONSABLE: DECANO	

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 Veterinaria.

3. REFERENCIAS / NORMATIVA

En la Web de la ULPGC se ha publicado una página que recoge toda la normativa actualizada a nivel internacional, nacional e institucional; y aplicable a los Sistemas de Garantía de Calidad de los centros y que podrá encontrar en el siguiente enlace:

http://www.webs.ulpgc.es/calidad2/index.php?option=com_content&view=article&id=153


Las referencias/normativas del centro aplicables a este procedimiento son las siguientes:



- 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.

PÁGINA 3 / 8	ID. DOCUMENTO SSkqxUyPcyqsl0FhQXu%cw\$\$			
	FIRMADO POR	FECHA FIRMA		ID. FIRMA
	JUAN ALBERTO CORBERA SÁNCHEZ	26/02/2018 10:20:45		MTY4NzY0
	MARIA DEL CARMEN MUÑOZ OJEDA	26/02/2018 10:30:39		MTY4Nzgz

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS	 Facultad Veterinaria
	RESPONSABLE: DECANO	

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*.

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

El Decano de la Facultad de Veterinaria 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 interés

PÁGINA 4 / 8	ID. DOCUMENTO SSkqxUyPcyqsl0FhQXu%cw\$\$		
FIRMADO POR	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
JUAN ALBERTO CORBERA SÁNCHEZ	26/02/2018 10:20:45	MTY4NzY0	
MARIA DEL CARMEN MUÑOZ OJEDA	26/02/2018 10:30:39	MTY4Nzgz	

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS	 Facultad Veterinaria
	RESPONSABLE: DECANO	

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 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 que proceda.

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 Decano, o persona en quien delegue, procede, con periodicidad bienal, 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 Vicedecano 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
Documento en el que se definen las incidencias académicas y los canales	Informático	Decano	1 año

PÁGINA 5 / 8	ID. DOCUMENTO SSkqxUyPcyqsl0FhQXu%cw\$\$		
FIRMADO POR	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
JUAN ALBERTO CORBERA SÁNCHEZ	26/02/2018 10:20:45	MTY4NzY0	
MARIA DEL CARMEN MUÑOZ OJEDA	26/02/2018 10:30:39	MTY4Nzgz	


 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS	 Facultad Veterinaria
	RESPONSABLE: DECANO	

Identificación de la evidencia	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
para su comunicación			
Documentos acreditativos de manifestación de incidencias	Papel	Decano	1 año
Documentos acreditativos de resolución de incidencias	Papel	Decano	1 año
Informe de revisión del procedimiento	Informático	Vicedecano de Calidad	6 años

8. RESPONSABILIDADES

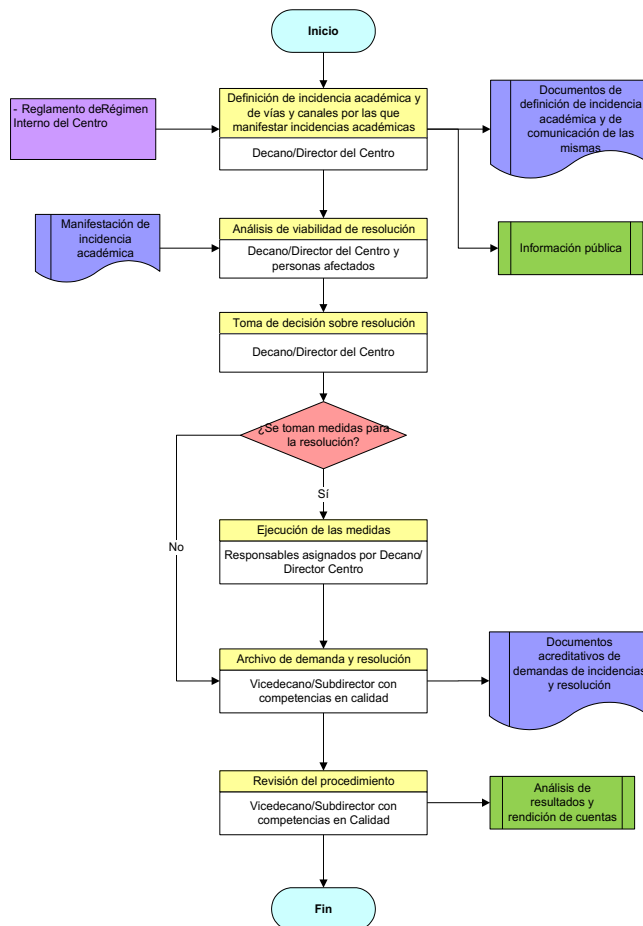
Tabla 2: Definición de responsabilidades


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



PÁGINA 6 / 8	ID. DOCUMENTO SSkqxUyPcyqsl0FhQXu%cw\$\$			
FIRMADO POR	FECHA FIRMA	ID. FIRMA		
JUAN ALBERTO CORBERA SÁNCHEZ	26/02/2018 10:20:45	MTY4NzY0		
MARIA DEL CARMEN MUÑOZ OJEDA	26/02/2018 10:30:39	MTY4Nzgz		

9. FLUJOGRAMA

Procedimiento de apoyo para la resolución de incidencias académicas



PÁGINA 7 / 8	ID. DOCUMENTO SSkqxUyPcyqsl0FhQXu%cw\$\$		
FIRMADO POR	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
JUAN ALBERTO CORBERA SÁNCHEZ	26/02/2018 10:20:45	MTY4NzY0	
MARIA DEL CARMEN MUÑOZ OJEDA	26/02/2018 10:30:39	MTY4Nzgz	

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS	 Facultad Veterinaria
	RESPONSABLE: DECANO	

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:

Decano

PAC06

M10 de 31/01/2018

Página 8 de 8

PÁGINA 8 / 8	ID. DOCUMENTO SSkqxUyPcyqsl0FhQXu%cw\$\$		
FIRMADO POR	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
JUAN ALBERTO CORBERA SÁNCHEZ	26/02/2018 10:20:45	MTY4NzY0	
MARIA DEL CARMEN MUÑOZ OJEDA	26/02/2018 10:30:39	MTY4Nzgz	

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma copie el ID del documento y acceda a / Digitally signed document. To verify the validity of the signature copy the document ID and access to <https://sede.ulpgc.es/VerificadorFirmas/ulpgc/VerificacionAction.action>