


 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS</b>	
	<b>RESPONSABLE: DIRECTOR DEL CENTRO</b>	



## PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS

<b>1. OBJETO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE .....</b>	<b>3</b>
<b>3. REFERENCIAS / NORMATIVA .....</b>	<b>3</b>
<b>4. DEFINICIONES .....</b>	<b>4</b>
<b>5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO .....</b>	<b>5</b>
<b>6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA .....</b>	<b>5</b>
<b>7. ARCHIVO .....</b>	<b>6</b>
<b>8. RESPONSABILIDADES .....</b>	<b>6</b>
<b>9. FLUJOGRAMA .....</b>	<b>7</b>
<b>10. ANEXOS.....</b>	<b>8</b>
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 Escuela de Arquitectura	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS</b>	
	<b>RESPONSABLE: DIRECTOR DEL CENTRO</b>	

<b>Ediciones del Documento – PAC06</b>		
<b>Número</b>	<b>Fecha</b>	<b>Justificación</b>
00	04-06-08	Edición Inicial. Reglamento del 4 de junio de 2008, por el que se aprueba el Sistema de Garantía de Calidad Marco (adaptación del los documentos del SGC del Grupo G y A).
01	22-07-08	Adaptación del formato del procedimiento atendiendo a las modificaciones del PAC01 según la primera circular informativa del 2008 (CI 2008/01).
02	09-10-08	Tras las aportaciones del Informe provisional de la ANECA a los Centros Piloto (CI 2008/02).
03	12-12-08	Detección de erratas y especificación de los grupos de interés (CI 2008/03).
04	27-04-09	Modificación de algunas de las fases del procedimiento y homogenización respecto a las acciones desarrolladas en el procedimiento institucional para la Gestión de Incidencias. Correcciones en la codificación (CI 2009/01).
05	22-02-12	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).
06	13-12-13	Aprobado en la Comisión de Garantía de Calidad de la Escuela de Arquitectura.
07	22-01-14	Aprobado en la Junta de Centro de la Escuela de Arquitectura.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado en:
<i>Gabinete de Evaluación Institucional</i>  Fdo:   Fecha: 22/01/2014	<i>Dirección de Evaluación Institucional</i>  Fdo:   Fecha: 22/01/2014	<i>Vicerrectorado de Calidad e Innovación Educativa</i>  Fdo:   Fecha: 22/01/2014	Fecha: / /

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS</b>	
	<b>RESPONSABLE: DIRECTOR DEL CENTRO</b>	

## 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 Escuela de Arquitectura.



## 3. REFERENCIAS / NORMATIVA

Externas

- 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 da 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.

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS</b>	
	<b>RESPONSABLE: DIRECTOR DEL CENTRO</b>	

De la Escuela de Arquitectura:

- Reglamento de Régimen Interno de la Escuela de Arquitectura.
- 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*.

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS</b>	
	<b>RESPONSABLE: DIRECTOR DEL CENTRO</b>	

**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 del Centro 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 internos a la Escuela de Arquitectura, 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 la Escuela de Arquitectura. Esta manifestación se realiza a través del canal establecido por el Director del Centro y en ella se incluye la descripción del problema y la persona o personas que lo declaran.

El Director de la Escuela de Arquitectura, 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 Subdirector 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 persona en quien delegue, procede, anualmente, 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

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS</b>	
	<b>RESPONSABLE: DIRECTOR DEL CENTRO</b>	

procedimiento. Este documento es entregado al Subdirector 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 para su comunicación	Papel / informático	Secretario del Centro	1 año
Documentos acreditativos de manifestación de incidencias	Papel / informático	Subdirector con competencias en Calidad	1 año
Documentos acreditativos de resolución de incidencias	Papel / informático	Subdirector con competencias en Calidad	1 año
Informe de revisión del procedimiento	Papel / informático	Subdirector con competencias en Calidad	6 años

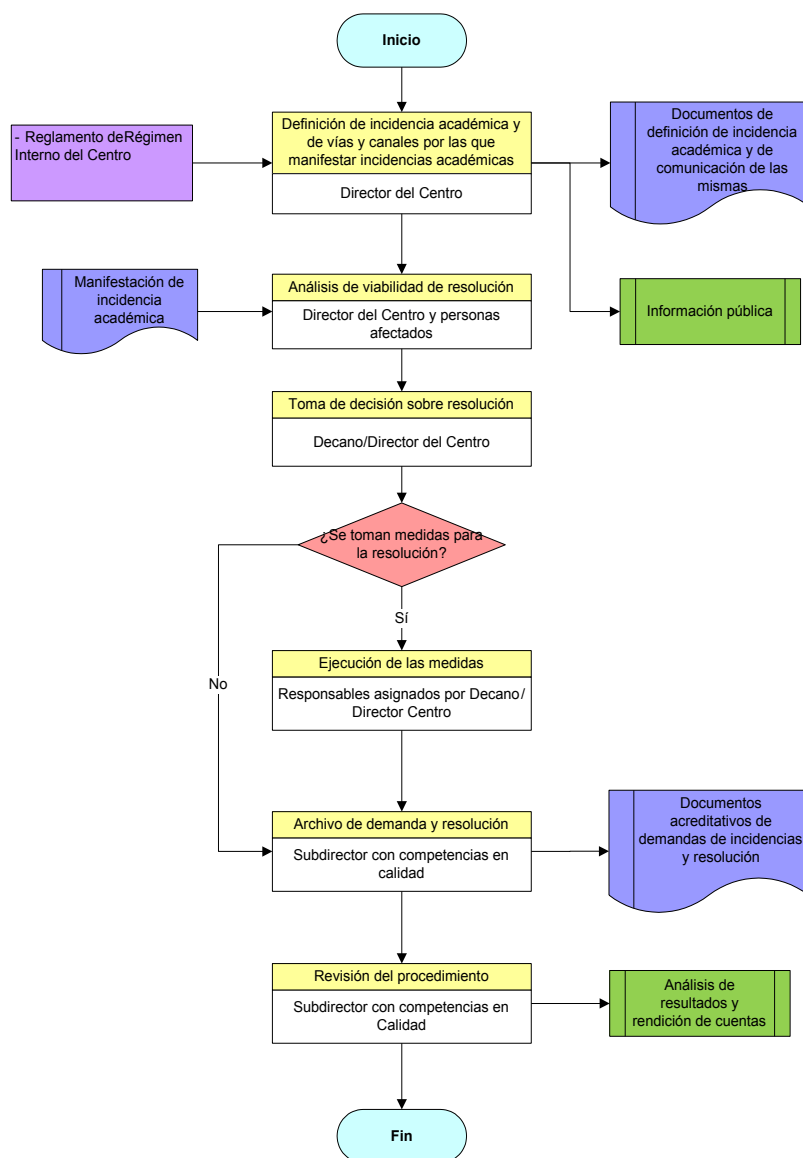
## 8. RESPONSABILIDADES



**Tabla 2: Definición de responsabilidades**

Responsables	Grupos de interés representados			
	PDI	PAS	Estudiantes	Agentes externos
<b>Director</b>	X			
<b>Subdirector con competencias en Calidad</b>	X			

## 9. FLUJOGRAMA

### Procedimiento de apoyo para la resolución de incidencias académicas



 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Arquitectura	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS</b>	
	<b>RESPONSABLE: DIRECTOR DEL CENTRO</b>	

## 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 del Centro