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 **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

RESUMEN DE MODIFICACIONES – PAC06		
Número	**Fecha**	**Justificación**
00	09-01-09	Edición Inicial (Documento Marco del SGC para los centros de la ULPGC)
01	20-03-09	Revisión por el Coordinador de Calidad de la Facultad de Ciencias Jurídicas
02	31-03-09	Aprobación por el Decano de la Facultad de Ciencias Jurídicas
03	25-09-09	Adaptación del Modelo Marco del Sistema de Garantía de Calidad de los Centros de la ULPGC R03 al Contexto de la Facultad de Ciencias Jurídicas
04	18-06-15	Modificación del contenido atendiendo la actualización de normativas y programas de calidad nacionales y autonómicos, normativas de la ULPGC, procedimientos del SGC y del número de revisiones oficiales del capítulo (CI 2012/01)
05	22-03-18	Modificación del contenido atendiendo a la actualización de la normativa de referencia.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado en:
Vicedecano de Calidad *Fdo: Víctor Cuesta López* CUESTA LOPEZ VICTOR MANUEL - 44700294R Firmado digitalmente por CUESTA LOPEZ VICTOR MANUEL - 44700294R Nombre de reconocimiento (DN): c=ES, serialNumber=44700294R, sn=CUESTA LOPEZ, givenName=VICTOR MANUEL, cn=CUESTA LOPEZ VICTOR MANUEL - 44700294R Fecha: 2018.03.19 11:54:25 Z Fecha: 01/03/2018	*Comisión de Garantía de Calidad* *Fdo: Víctor Cuesta López* CUESTA LOPEZ VICTOR MANUEL - 44700294R Firmado digitalmente por CUESTA LOPEZ VICTOR MANUEL - 44700294R Nombre de reconocimiento (DN): c=ES, serialNumber=44700294R, sn=CUESTA LOPEZ, givenName=VICTOR MANUEL, cn=CUESTA LOPEZ VICTOR MANUEL - 44700294R Fecha: 2018.03.19 11:54:42 Z Fecha: 01/03/2018	*Junta de Facultad de Ciencias Jurídicas* *Fdo: Arturo Hernández López* Arturo Hernández López Firmado digitalmente por Arturo Hernández López Nombre de reconocimiento (DN): cn=Arturo Hernández López, o=Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, ou, email=arturo.hernandez@ulpgc.es, c=ES Fecha: 2018.03.22 15:08:51 Z Fecha: 22/03/2018	*Decano de la Facultad de Ciencias Jurídicas* *Fdo: Pablo Saavedra Gallo* SAAVEDRA GALLO PABLO - 42027099G Firmado digitalmente por SAAVEDRA GALLO PABLO - 42027099G Nombre de reconocimiento (DN): c=ES, serialNumber=42027099G, sn=SAAVEDRA GALLO, givenName=PABLO, cn=SAAVEDRA GALLO PABLO - 42027099G Fecha: 2018.03.22 14:34:13 Z Fecha: 22/03/2018

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 FCCJJ.

3. REFERENCIAS / NORMATIVA

Externa y de la ULPGC

- Enlace a la Web de Calidad de la ULPGC

Del Centro

- Reglamento de la Facultad de Ciencias Jurídicas de 10 de octubre de 2003.
- Guía de Convicencia Académica, aprobada en Junta de Facultad el 31 de Octubre de 2017.
- 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.*

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

El Decano de la FCCJJ 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 FCCJJ manifiestan tales incidencias. El documento resultante es difundido a todos los grupos interés internos de la FCCJJ (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 FCCJJ. La incidencia se dirige al Decano, registrándose en el Decanato del Centro, y en ella se incluye la descripción del problema y la persona o personas que lo declaran.

Presentada la incidencia, el Decano debe 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 la misma, así como las normas legales, reglamentarias y estatutarias aplicables. Si procede, se realizarán las actuaciones necesarias para la solución de la incidencia académica, informando al usuario de las medidas adoptadas a través de los medios telemáticos disponibles. Todo ello en el plazo máximo de 15 días naturales.

El Decanato dispondrá de un registro de incidencias académicas, bajo la responsabilidad del propio Decano, donde se conservarán debidamente los documentos y expedientes a que hubiere lugar.

6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA

El Decano, o persona en quien delegue, procede, cada dos años, 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

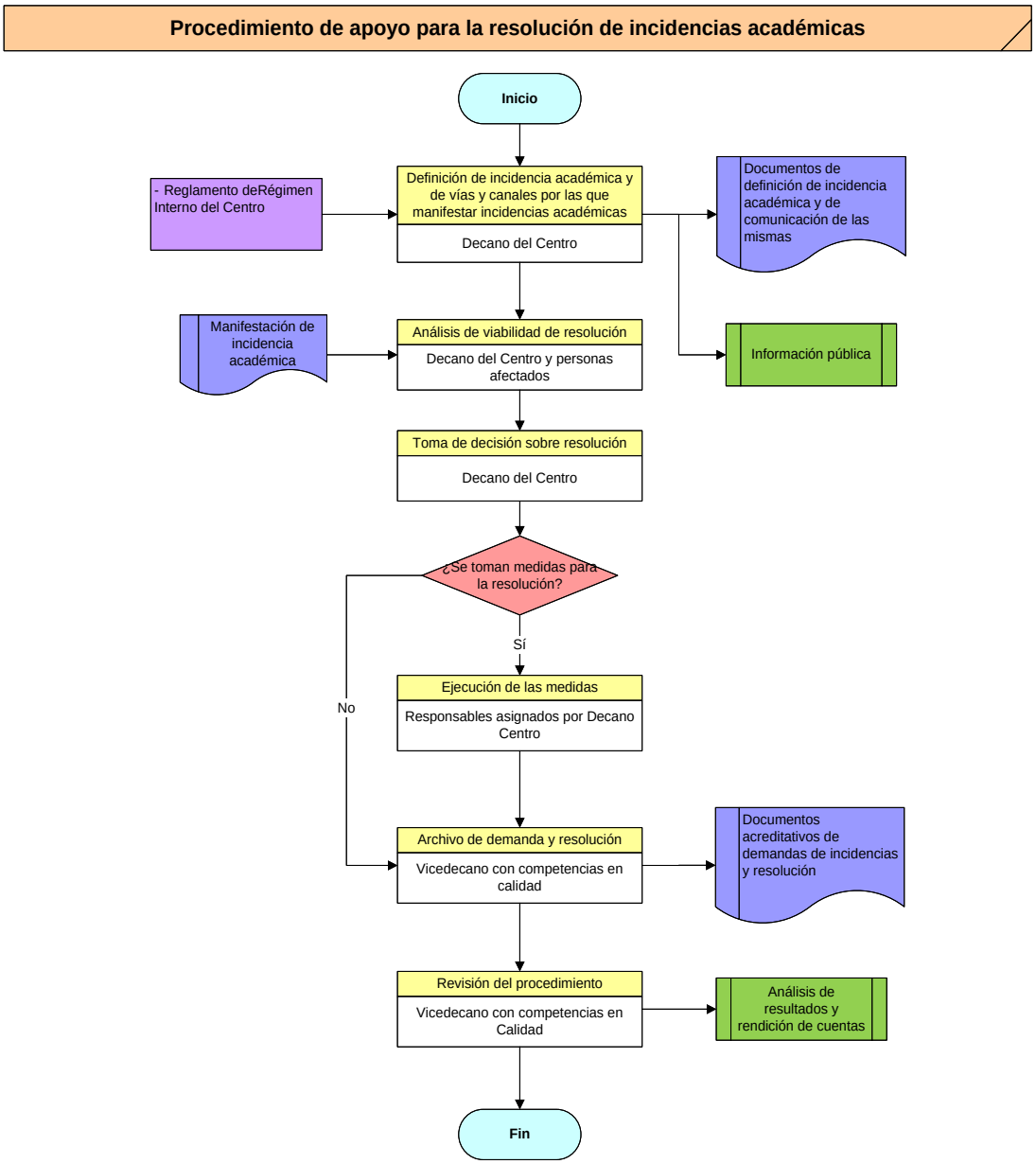
Identificación de la evidencia	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Documento en el que se definen las incidencias académicas y los canales para su comunicación	Papel / informático	Secretario del Centro	1 año
Documentos acreditativos de manifestación de incidencias	Papel / informático	Decano del Centro	1 año
Documentos acreditativos de resolución de incidencias	Papel / informático	Decano del Centro	1 año
Informe de revisión del procedimiento	Papel / informático	Vicedecano con competencias en Calidad	6 años

8. RESPONSABILIDADES

Tabla 2: Definición de responsabilidades

Responsables	Grupos de interés representados			
	PDI	PAS	Estudiantes	Agentes externos
Decano/	X			
Vicedecano con competencias en Calidad	X			

9.FLUJOGRAMA



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 del Centro