

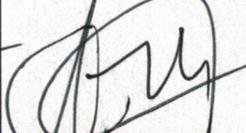
 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA          RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS</b>	 <b>IUSA</b> Instituto Universitario Sanidad Animal Seguridad Alimentaria
	<b>RESPONSABLE: DIRECTOR DEL INSTITUTO</b>	

## 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>3</b>
<b>5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.....</b>	<b>5</b>
<b>6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA .....</b>	<b>6</b>
<b>7. ARCHIVO .....</b>	<b>6</b>
<b>8. RESPONSABILIDADES .....</b>	<b>7</b>
<b>9. FLUJOGRAMA .....</b>	<b>8</b>
<b>10. ANEXOS .....</b>	<b>9</b>
10.1 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO .....	9

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA          RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS</b>	 <b>IUSA</b> Instituto Universitario Sanidad Animal Seguridad Alimentaria
	<b>RESPONSABLE: DIRECTOR DEL INSTITUTO</b>	

RESUMEN DE EDICIONES – PAC06		
Número	Fecha	Justificación
00	22/03/2009	Edición inicial (Documento Marco del SGC para los centros de la ULPGC - revisión R10)
01	22/02/2010	Adaptación del Modelo Marco por el Coordinador de Calidad del Instituto
02	10/04/2015	Adaptación a la R05 de 22-02-12 del Sistema de Garantía de Calidad Marco de la ULPGC y a las normativas vigentes
03	12/03/2019	Adaptación a las normativas vigentes y actualización del procedimiento
04	26/07/2019	Revisión al menos cada dos años y actualización del procedimiento

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado por:
Subdirectora de Calidad y Director de Instituto  Fdo: Ana Sofía Ramírez Corbera y Antonio J. Fernández Rodríguez Fecha: 25/07/2019	Comisión de Garantía de Calidad  Fdo: Ana Sofía Ramírez Corbera Fecha: 25/07/2019	Comisión Ejecutiva  Fdo: Antonio J. Fernández Rodríguez Fecha: 26/07/2019	Director del Instituto  Fdo: Antonio J. Fernández Rodríguez Fecha: 26/07/2019

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA          RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS</b>	 <b>IUSA</b> Instituto Universitario Sanidad Animal Seguridad Alimentaria
	<b>RESPONSABLE: DIRECTOR DEL INSTITUTO</b>	

## 1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer un sistema para gestionar correctamente las incidencias exclusivamente académicas, con el propósito de mejorar el desarrollo de los programas formativos del Instituto Universitario de Sanidad Animal y Seguridad Alimentaria (IUSA) de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC).

## 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 IUSA.

## 3. REFERENCIAS / NORMATIVA

Externa y de la ULPGC:

La relación de normativas y documentos institucionales, regionales y nacionales aplicables al Sistema de Garantía de Calidad del Instituto con respecto a este procedimiento se encuentra en el siguiente enlace:

[http://www.webs.ulpgc.es/calidad2/index.php?option=com\\_content&view=article&id=153](http://www.webs.ulpgc.es/calidad2/index.php?option=com_content&view=article&id=153)

Del Instituto

- Reglamento de Régimen Interno del Instituto Universitario de Sanidad Animal y Seguridad Alimentaria.
- 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.

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA  RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS</b>	 <b>IUSA</b> Instituto Universitario Sanidad Animal Seguridad Alimentaria
	<b>RESPONSABLE: DIRECTOR DEL INSTITUTO</b>	

**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*.

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA          RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS</b>	 <b>IUSA</b> Instituto Universitario Sanidad Animal Seguridad Alimentaria
	<b>RESPONSABLE: DIRECTOR DEL INSTITUTO</b>	

## 5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

El Director del Instituto precisa y delimita documentalmente qué se consideran incidencias académicas, así como los canales disponibles para que los usuarios de los servicios académicos del IUSA manifiestan tales incidencias. El documento resultante es difundido a todos los grupos interés internos (estudiantes, profesorado y personal de administración y servicios) a través del *Procedimiento Clave de Información Pública* del centro.

A estos efectos, se consideran incidencias académicas las relacionadas con:

- Disponibilidad y correspondencia del proyecto docente de la asignatura con la docencia impartida.
- Claridad y utilización de los criterios y procedimientos de evaluación reflejados en el proyecto docente.
- Exigencia, dedicación y realización en las actividades de aprendizaje.
- Disponibilidad y accesibilidad de recursos materiales y tecnológicos necesarios para la actividad docente.
- Atención a la actividad docente (horario de clases, tutorías, sustituciones, exámenes, revisión y publicación de notas, etc.)
- Mantenimiento de una actitud adecuada de respeto entre profesores, estudiantes y personal de administración y servicios.
- Cumplimiento de las normas básicas de comportamiento para el desarrollo de la actividad docente.

Las incidencias académicas las formulan los usuarios de los servicios académicos, es decir, el estudiantado y el profesorado de las titulaciones que se imparten en el IUSA, a través del canal establecido por el Director del Instituto y en ella se incluye la descripción del problema y la persona o personas que lo declaran. A tal fin, se consideran incidencias académicas las presentadas de forma documentada en el registro de la Administración del Edificio, así como las derivadas tanto del registro de asistencia a clase como de las actas de las diferentes comisiones con competencias académicas (CAD, Coordinación de Título, etc.).

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA          RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS</b>	 <b>IUSA</b> Instituto Universitario Sanidad Animal Seguridad Alimentaria
	<b>RESPONSABLE: DIRECTOR DEL INSTITUTO</b>	

La incidencia una vez presentada en la Administración del Edificio, y una vez registrada, se trasladará copia de la misma al personal administrativo de apoyo al Director del IUSA, quien llevará el seguimiento administrativo de la misma. El Director del Instituto, una vez conocida la incidencia, 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. Si procede, realiza las actuaciones necesarias para la solución de la incidencia académica, informando al usuario de las medidas adoptadas para lo que utilizará los medios telemáticos institucionales disponibles.

Las manifestaciones de incidencias son comunicadas a la Subdirectora de Calidad para su registro, así como la resolución de la misma para su archivo.

## 6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA

El Director del Instituto procede, al menos 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 a la Subdirectora de Calidad para su análisis y custodia.

La medición, análisis y rendición de cuentas de los resultados de la resolución de incidencias académicas se desarrollan siguiendo el *Procedimiento de Apoyo para el Análisis de Resultados y Rendición de Cuentas*. Asimismo, las propuestas de mejora derivadas son aplicadas según se determina en el *Procedimiento Estratégico para la Elaboración, Revisión y Actualización de la Política y Objetivos de Calidad 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	Informático	Subdirectora de Calidad	1 año

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA          RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS</b>	 <b>IUSA</b> Instituto Universitario Sanidad Animal Seguridad Alimentaria
	<b>RESPONSABLE: DIRECTOR DEL INSTITUTO</b>	

Identificación de la evidencia	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Documentos acreditativos de resolución de incidencias	Informático	Subdirectora de Calidad	1 año
Informe de revisión del procedimiento	Informático	Subdirectora de Calidad	6 años

## 8. RESPONSABILIDADES

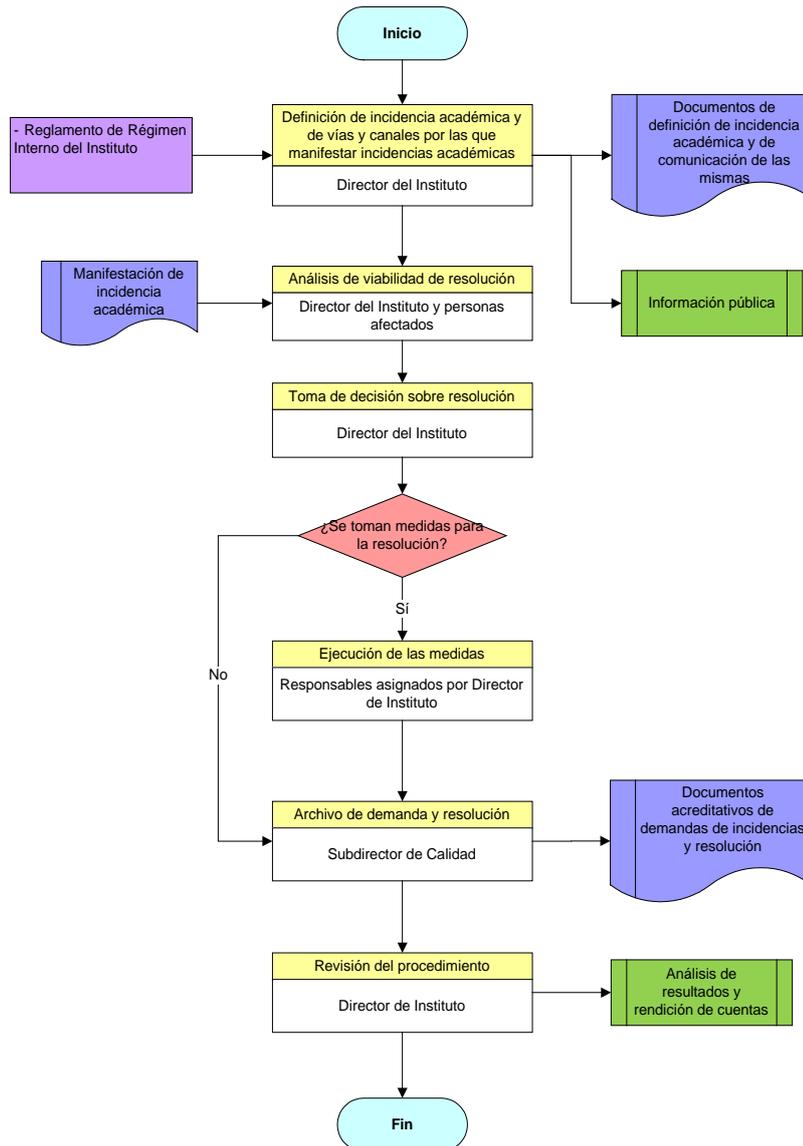
Tabla 2. Definición de responsabilidades

Responsables	Grupos de interés representados			
	PDI	PAS	Estudiantes	Agentes externos
Director de Instituto	X			
Subdirectora de Calidad	X			
Comisiones con competencias académicas	X		X	
Administración		X		
Personal de apoyo al Director		X		
Estudiantes			X	

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA          RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS</b>	 <b>IUSA</b> Instituto Universitario Sanidad Animal Seguridad Alimentaria
	<b>RESPONSABLE: DIRECTOR DEL INSTITUTO</b>	

## 9. FLUJOGRAMA

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



 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA  RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS</b>	 <b>IUSA</b> Instituto Universitario Sanidad Animal Seguridad Alimentaria
	<b>RESPONSABLE: DIRECTOR DEL INSTITUTO</b>	

## 10. ANEXOS

### 10.1 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

#### 1. Puntos débiles del procedimiento

#### 2. Puntos fuertes del procedimiento

#### 3. Propuestas de mejora del procedimiento

Fecha y firma:

Director del Instituto