








| | | |
|---|--|---|
|  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: COORDINADOR O COORDINADORA | |

PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS




| | |
|---|-----------|
| 1. OBJETO | 4 |
| 2. ALCANCE | 4 |
| 3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA | 4 |
| 4. DEFINICIONES | 4 |
| 5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO | 5 |
| 6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA | 7 |
| 7. ARCHIVO | 8 |
| 8. RESPONSABILIDADES | 8 |
| 9. FLUJOGRAMA | 9 |
| 10. ANEXOS | 10 |
| 10.1 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS..... | 10 |

| | | |
|---|--|---|
|  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: COORDINADOR O COORDINADORA | |

| 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 | 29-11-2017 | <p>Por indicación de la Directora de Calidad del Vicerrectorado de Calidad y Evaluación Institucional, 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> |

| | | |
|---|--|---|
|  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: COORDINADOR O COORDINADORA | |

| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: | Implantado por: |
|---|--|---|---|
| Subdirectora de Calidad Fdo: M ^a Victoria Domínguez Rodríguez Fecha: 29-11-2017 | Comisión de Garantía de Calidad Fdo: M ^a Victoria Domínguez Rodríguez Fecha: 29-11-2017 | Directora y Consejo de Dirección de la Estructura de Teleformación Fdo: M ^a Olga Escandell Bermúdez Fecha: 29-11-2017 | Directora y Consejo de Dirección de la Estructura de Teleformación Fdo: M ^a Olga Escandell Bermúdez Fecha: 29-11-2017 |

| | | |
|---|--|---|
|  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: COORDINADOR O COORDINADORA | |

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. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA




- Externa y de la ULPGC
 - http://www.webs.ulpgc.es/calidad2/index.php?option=com_content&view=article&id=153
- De la ETULPGC
 - Reglamento de la Estructura de Teleformación 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.

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, sus características, y la forma de trámite requiere una comunicación de la incidencia al servicio responsable (biblioteca,

| | | |
|---|--|---|
|  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: COORDINADOR O COORDINADORA | |

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

Atendiendo al *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* [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) y 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)], así como reglamento interno de la ETULPGC, las incidencias académicas pueden ser formuladas a través del estudiantado o del profesorado. Dependiendo de estos grupos de interés se procede de la siguiente manera:

| | | |
|---|--|---|
|  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: COORDINADOR O COORDINADORA | |

▪ *Incidencias del estudiantado*

- La revisión de las evaluaciones realizadas, se llevará a cabo según el procedimiento recogido en las normas de evaluación que rigen este tipo de modalidad formativa, respetando los siguientes principios:
 - a) Contactar con el profesor (a través de una tutoría en el espacio del campus virtual de la asignatura implicada), en el plazo de cinco días hábiles desde la comunicación del resultado, motivando el desacuerdo con la nota recibida.
 - b) Si el estudiante no está de acuerdo con la información dada por el profesor o no obtiene respuesta en el plazo de cinco días hábiles, podrá presentar una reclamación por escrito ante el Coordinador de la Titulación.
 - c) El Coordinador deberá elevar la reclamación a la dirección de la estructura de Teleformación, quien convocará, si lo estima oportuno, a la Junta de Evaluación para resolverla.
 - d) La Junta de Evaluación puede, mantener o incrementar la calificación o excepcionalmente promover un nuevo examen en su caso, respetando en su función revisora los criterios del proyecto docente de la asignatura. En cualquier caso, se emitirá una resolución razonada sobre su decisión.
 - e) En este último supuesto, el Presidente de la Junta de Evaluación deberá hacer constar la nueva calificación mediante diligencia en el acta, que será firmada por todos los miembros de la Junta.
 - f) De la resolución emitida por el tribunal se dará traslado al director de la Estructura de Teleformación, así como al profesor que emitió la calificación y al estudiante interesado. De todo lo actuado tendrá puntual información el coordinador de la titulación.
 - g) Contra dicha resolución podrá presentarse recurso de alzada ante el Rector, en el plazo de un mes a contar desde la notificación de la misma. La resolución del Rector pone fin a la vía administrativa

| | | |
|---|--|---|
|  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: COORDINADOR O COORDINADORA | |

- *Incidencias de profesores o profesoras*

La incidencia académica se realizará por el profesorado directamente al Coordinador o Coordinadora de la titulación que la resolverá y cerrará sin otro trámite posterior. Si tanto el profesor o profesora o el Coordinador o Coordinadora lo consideran necesario para la resolución de la incidencia, se solicitará al Director o Directora de la ET que convoque a la comisión académica responsable del título.



La resolución de la incidencia será comunicada al profesor o profesora implicada que, si no estuviese de acuerdo con la resolución comunicada, podrá presentar una queja o sugerencia a través del *Procedimiento Institucional para la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones de la ULPGC*.

Las manifestaciones de incidencias 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, junto con los coordinadores, 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. El responsable de velar para que se ejecuten esas propuestas de mejora es el Director o Directora una vez informada la Comisión de Garantía de Calidad. Este documento es entregado a la Subdirectora o 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*.

| | | |
|---|--|---|
|  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: COORDINADOR O COORDINADORA | |

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 | Secretario o Secretaria de la ETULPGC | 6 años |
| Documentos acreditativos de resolución de incidencias que hayan llegado a la dirección | Informático | Secretario o Secretaria de la ETULPGC | 6 años |
| Informe de revisión del procedimiento | Informático | Subdirectora o Subdirector con competencias en Calidad | 6 años |

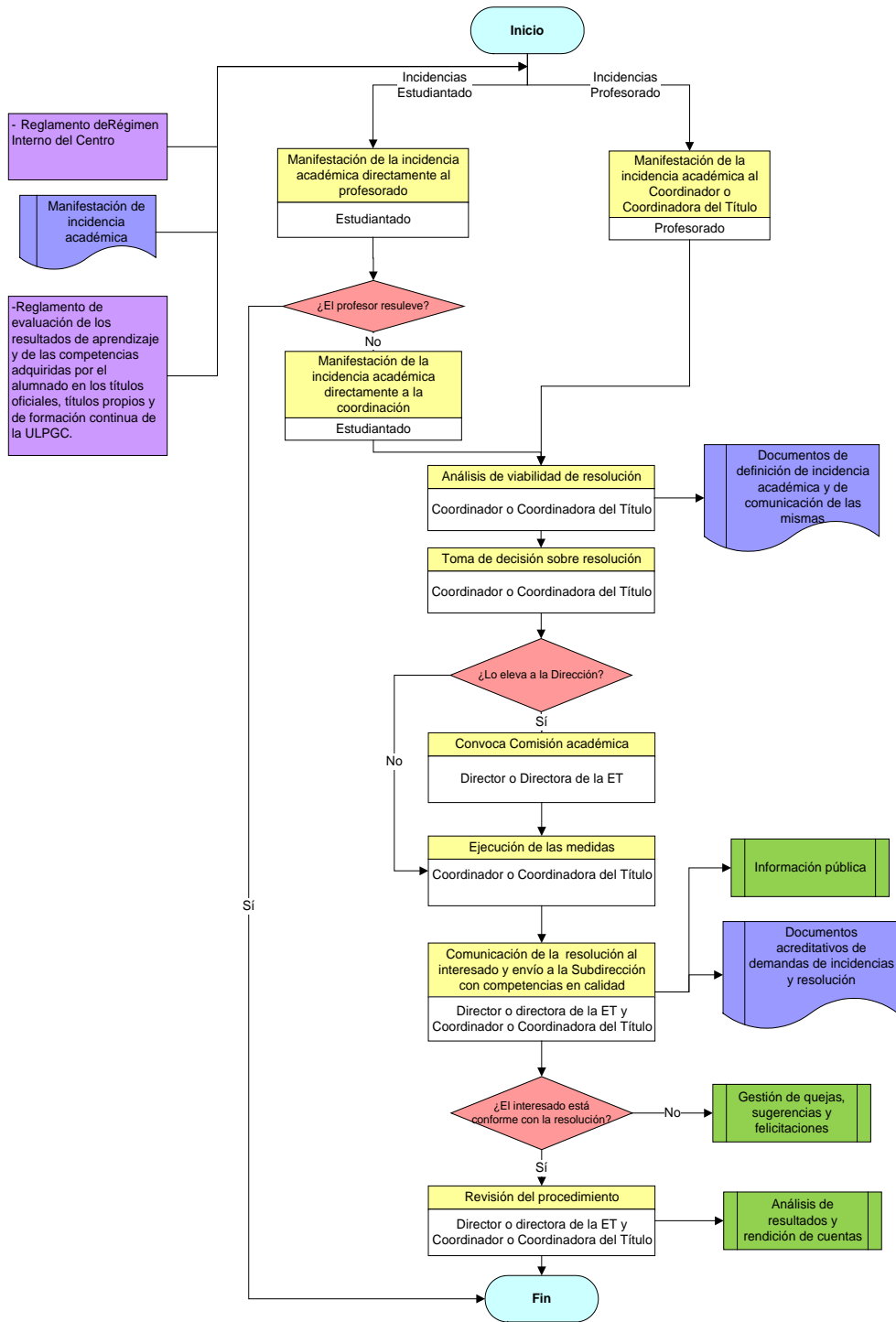
8. RESPONSABILIDADES



Tabla 2. Definición de responsabilidades

| Responsables | Grupos de interés representados | | | |
|---|---------------------------------|-----|--------------|------------------|
| | PDI | PAS | Estudiantado | Agentes externos |
| Estudiantado | | | X | |
| Profesorado | 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 |  UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Estructura de Teleformación |
| | RESPONSABLE: COORDINADOR O COORDINADORA | |

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:

Coordinador o Coordinadora del Título