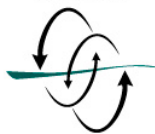
 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS	 FACULTAD DE CIENCIAS DEL MAR UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA
	RESPONSABLE: DECANO	

PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS

1. OBJETO 3

2. ALCANCE 3

3. REFERENCIAS / NORMATIVA..... 3

4. DEFINICIONES 4

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO..... 5

6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA 6

7. ARCHIVO 7

8. RESPONSABILIDADES 7


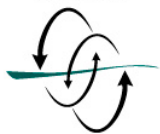
9. FLUJOGRAMA 8

10. ANEXOS 9

 10.1 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL IMPRESO PARA LA FORMULACIÓN DE INCIDENCIAS..... 9


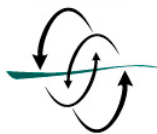
 10.2 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS 10

 10.3 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS 11

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS	 FACULTAD DE CIENCIAS DEL MAR UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA
	RESPONSABLE: DECANO	

EDICIONES DEL DOCUMENTO – PAC06		
Número	Fecha	Modificaciones
00	11-09-08	Edición Inicial (Modelo Marco del SGC de la ULPGC R10)
01	29-06-09	Adaptación del Modelo Marco del SGC de los Centros de la ULPGC a la Facultad de Ciencias del Mar
02	10-05-13	Adaptación del SGC de la Facultad de Ciencias del Mar al Modelo Marco los SGC de los Centros de la ULPGC (Consejo de Gobierno de 29 de febrero de 2012)
03	16-06-14	Modificación de la codificación de los documentos
04	25-11-14	Aplicación de las propuestas de mejora del Informe de Seguimiento Institucional de la implantación del SGC de 20 de enero de 2014 Adaptación a nuevos Reglamentos
05	23-07-15	Recomendaciones del panel de evaluadores AUDIT (informe de auditoría externa emitido el 22 de julio de 2015)

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado en:
<i>Vicedecano con competencias en Calidad</i> <i>Fdo.: Pilar García Jiménez</i>	<i>Comisión de Garantía de Calidad</i> <i>Fdo.: Pilar García Jiménez</i>	<i>Decano y Junta de Facultad</i> <i>Fdo.: Melchor González Dávila</i>	<i>Decano de la Facultad</i> <i>Fdo.: Melchor González Dávila</i>
Fecha: 16/07/2015	Fecha: 16/07/2015	Fecha: 23/07/2015	Fecha: 23/07/2015

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS	 FACULTAD DE CIENCIAS DEL MAR UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA
	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 de **la Facultad de Ciencias del Mar**.

2. ALCANCE

Este procedimiento será de aplicación a las incidencias académicas que surjan en cualquiera de las titulaciones oficiales que imparte la **Facultad de Ciencias del Mar**.


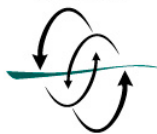
3. REFERENCIAS / NORMATIVA

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 aprobado por Consejo de Gobierno de 13 de enero de 2014.
- 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 la ULPGC aprobado por acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria de 20 de diciembre de 2014.
- Reglamento General para la realización y evaluación de Trabajos Fin de Título aprobado por acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria de 14 de octubre de 2014.
- 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.

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS	 FACULTAD DE CIENCIAS DEL MAR UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA
	RESPONSABLE: DECANO	

- Reglamento para el Modelo Marco del Sistema de Garantía de Calidad de los Centros de La Universidad de Las Palmas de Gran Canaria de 29 de febrero de 2012.

De la Facultad:


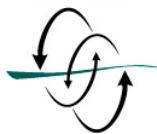
- Reglamento de Régimen Interno de la **Facultad de Ciencias del Mar**, aprobado por acuerdo de la Junta de Facultad el 16 de junio de 2014.
- Reglamento de Trabajos de Fin de Título, aprobado por la Junta de **Facultad de Ciencias del Mar** celebrada el día 25 de noviembre de 2014.
- Reglamento de Prácticas Externas de la **Facultad de Ciencias del Mar** aprobado Consejo de Gobierno de la ULPGC el 15 de octubre de 2012.
- Capítulo 4 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad de la Facultad relativo a la gestión de los programas formativos.
- Capítulo 7 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad de la Facultad relativo a la gestión de la información.

4. DEFINICIONES

Incidencia académica: En el ámbito de los servicios académicos, la incidencia determina un acontecimiento que interfiere en el adecuado desarrollo de la docencia. Se trata de una deficiencia puntual de alguno de los requisitos determinados para el correcto funcionamiento de actividad académica.

Queja/reclamación académica: En el ámbito de los servicios académicos, una queja, oficialmente, es la manifestación documentada del desacuerdo de un usuario del servicio con el funcionamiento de la docencia. La realizan los grupos de interés (estudiantes o profesores) ante acciones o hechos que se consideran no apropiados o mejorables.

Sugerencia académica: En el ámbito de los servicios académicos, una sugerencia, oficialmente, es la manifestación documentada de un punto de vista diferente sobre cómo debe funcionar la docencia. Se trata de una petición o exposición de una idea realizada por algún grupo de interés con el fin de mejorar algún aspecto de la docencia.

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS	 FACULTAD DE CIENCIAS DEL MAR
	RESPONSABLE: DECANO	UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA


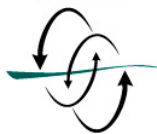

Felicitación: En el ámbito de los servicios académicos, una felicitación oficialmente es la manifestación documentada del reconocimiento por parte del usuario del buen funcionamiento y el trato o atención recibida por las personas implicadas en la docencia.

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

El Decano de la **Facultad de Ciencias del Mar** precisa y delimita, documentalmente, qué se consideran incidencias académicas 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 Facultad manifiestan las incidencias. El documento resultante es difundido a todos los grupos interés, 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 Facultad. Dichas incidencias se tramitarán personalmente a través de la Administración del Edificio mediante la Hoja de Incidencias (anexo 10.1) en la que se incluye la descripción del problema y la persona o personas que lo declaran. No obstante, si el proponente así lo decide, estas incidencias también podrán ser enviadas a través del Defensor Universitario. El Decano, una vez recibida la comunicación de 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. Realiza las actuaciones necesarias para la solución, en caso que proceda. La secretaria de la Facultad abrirá un expediente sobre la incidencia recibida, que mantendrá abierto hasta finalizar las acciones relativas a la misma. Una vez resuelta, remitirá los expedientes completos a la Administración de la Facultad para su archivo, y una copia del mismo al Vicedecano con competencias en Calidad para su conocimiento, registro y seguimiento, si fuera necesario. Cada expediente constará de:

- Hoja de incidencias.
- Informe de sugerencia, queja o reclamación.
- Comunicado al reclamante, en su caso.

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS	 FACULTAD DE CIENCIAS DEL MAR
	RESPONSABLE: DECANO	 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA


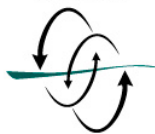
Todos los formularios vinculados a la gestión de incidencias académicas se publican en el siguiente enlace de la página web de la facultad: <http://www.fcm.ulpgc.es/paginas/incidencias-academicas-0>

Dependiendo del tipo de incidencia de que se trate, se actuará de la siguiente forma:

- Queja/reclamación.
 - Si la gestión desarrollada es una queja o reclamación académica, el Decano tendrá que analizarla y tratar de buscar una solución. Dicha solución será comunicada por escrito al reclamante, que, de no estar conforme con la propuesta adoptada, podrá elevar una solicitud a instancias superiores. En caso de no poder actuar para solucionar la queja, se le comunicará a la CGC para que proceda a su envío a otras instancias.
 - Paralelamente a la comunicación del reclamante, se planificarán, desarrollarán y revisarán las acciones pertinentes para la mejora y solución de la queja.
- Sugerencia.
 - Si la gestión desarrollada es una sugerencia académica, el decano realizará, en primer lugar, un análisis de la sugerencia por parte del responsable implicado. Si estima que es viable, comunicará a la persona que ha realizado la sugerencia la solución adoptada.
 - Paralelamente a la comunicación del sugerente, se planificarán, desarrollarán y revisarán las acciones pertinentes para la mejora.
- Felicitación.
 - El decano emitirá un escrito agradeciendo al remitente su valoración, tras informar de la felicitación al resto de miembros del servicio.

6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA

El Decano, 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 procedimiento. El

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS	 FACULTAD DE CIENCIAS DEL MAR UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA
	RESPONSABLE: DECANO	

responsable de velar para que se ejecuten esas propuestas de mejora es el Decano una vez informada la Comisión de Garantía de Calidad. 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

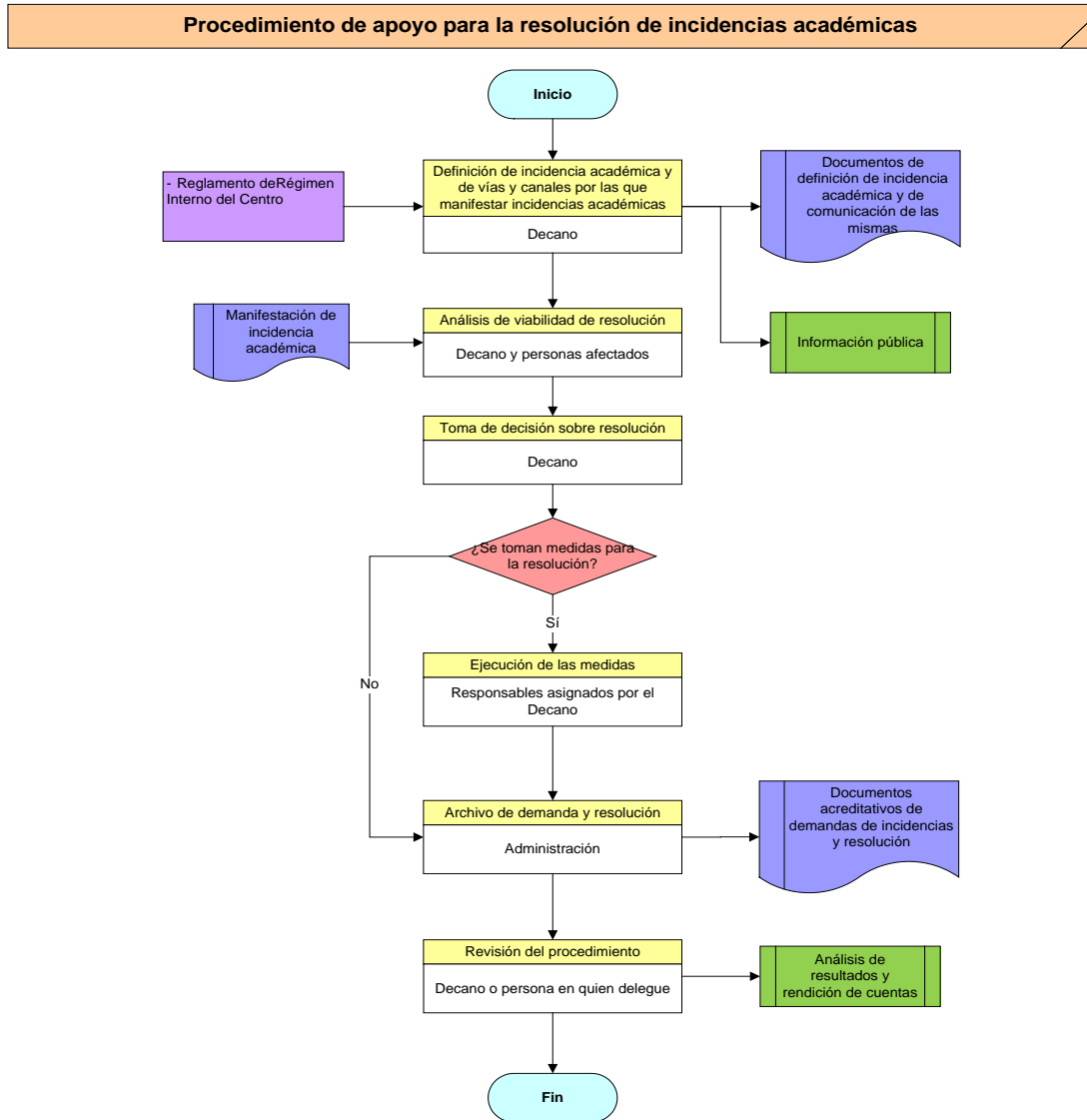
Identificación de la evidencia	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Documento en el que se definen las incidencias académicas y los canales para su comunicación	Papel / informático	Secretario de la Facultad	1 año
Documentos acreditativos de manifestación de incidencias	Papel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


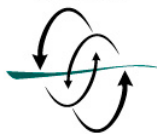
8. RESPONSABILIDADES

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



 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS	 FACULTAD DE CIENCIAS DEL MAR UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA
	RESPONSABLE: DECANO	

10. ANEXOS


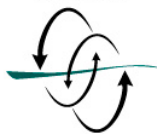
10.1 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL IMPRESO PARA LA FORMULACIÓN DE INCIDENCIAS

Tipo:	
<input type="checkbox"/> Sugerencia	<input type="checkbox"/> Felicitación
<input type="checkbox"/> Reclamación/Queja	<input type="checkbox"/>
Ámbito:	
<input type="checkbox"/> Comentario Individual	<input type="checkbox"/> Comentario Colectivo*
*Identificación del colectivo: (Acompañar relación con identificación y firma de los restantes interesados)	
Datos de identificación de la persona o representante del colectivo	
Nombre y Apellidos	
DNI:	Teléfono:
Domicilio: C/	Nº
Municipio, código postal y provincia:	
Asunto:	
Contenido de la queja, sugerencia o felicitación:	
Si el espacio es insuficiente puede utilizar más folios	
Propuesta de mejora o actuación:	
Respuesta:	
<input type="checkbox"/> No deseo respuesta	<input type="checkbox"/> Por correo ordinario
<input type="checkbox"/> Por e-mail:	

Nota: si fuera necesario, cumplimente por el reverso de la hoja o adjunte tantas como necesite

En _____ a _____ de _____ de _____

Firma:


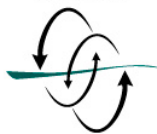
 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS	 FACULTAD DE CIENCIAS DEL MAR UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA
	RESPONSABLE: DECANO	

10.2 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS

Descripción de la incidencia (sugerencia, queja, reclamación):	Fecha en la que se interpuso:	
		Recibida por (modo):
		<input type="checkbox"/> Correo
		<input type="checkbox"/> Persona
		<input type="checkbox"/> Teléfono
		<input type="checkbox"/> Fax
		<input type="checkbox"/> Otros:

Análisis de la Sugerencia/Queja/Reclamación:
Posibles causas de la misma (queja/reclamación):
Solución:
Indicar si se emprenden acciones de mejora
Acciones para aplicar la sugerencia:
Indicar si se emprenden acciones de mejora

Comunicar al reclamante:	
<input type="checkbox"/> No desea respuesta	<input type="checkbox"/> Por e-mail:
<input type="checkbox"/> Por teléfono:	<input type="checkbox"/> Por correo ordinario:
<input type="checkbox"/>	
Fdo. El responsable del Servicio/Departamento	Observaciones:

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS	 FACULTAD DE CIENCIAS DEL MAR UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA
	RESPONSABLE: DECANO	

10.3 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS

1. Puntos débiles del procedimiento

2. Puntos fuertes del procedimiento

3. Propuestas de mejora del procedimiento

Fecha y firma:

El Decano de la Facultad