

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



Tabla de modificaciones – PAC06

Número	Fecha	Modificaciones
00	23/10/2008	Edición inicial: Modelo Marco del SGC de la ULPGC en su revisión 09 (R09)
01	22/01/2009	Adaptación del Modelo Marco a la Facultad de Filología por la Comisión de Garantía de Calidad de la Facultad
02	23/07/2009	Tras incorporar las modificaciones del GEI en su revisión 10 (R10).
03	03/10/2013	Tras incorporar las modificaciones del nuevo Modelo Marco de la ULPGC (CI 2012/01)
04	13/12/2021	Modificaciones tras las aportaciones del informe final de la auditoría interna del GEI (17 enero 2019), adaptación a las Directrices de Calidad vigentes, actualización del logotipo del Centro, modificación del cuadro de firmas, actualización e incorporación de los enlaces a la normativa aplicable, modificación de los apartados 4, 5 y 6, eliminación del flujograma y del anexo y sustitución del término "Garantía de Calidad" por "Gestión de Calidad". En relación con la modificación de los apartados 5 y 6, se modifica la tabla 1 del apartado 7.
05	23/07/2024	Actualización del logo y cambio en la denominación del Personal de Administración y Servicios (PAS) por Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios (PTGAS).

	Cargo u órgano	Nombre y apellidos	Fecha
Elaborado por	Vicedecano con competencias en Calidad	Víctor Junco Ezquerro	10/06/2024
Revisado por	Comisión de Gestión de Calidad	Dolores Fernández Martínez (Presidenta)	14/06/2024
Aprobado por	Junta de Facultad	Dolores Fernández Martínez (Decana)	23/07/2024



1. OBJETO

El **objeto** de este procedimiento es establecer un sistema para gestionar correctamente las incidencias 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 en relación con cualquiera de las titulaciones que imparte el Centro.

3. REFERENCIAS / NORMATIVA

- Referencias y normativa externas y de la ULPGC:
 - https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa
- Referencias y normativa del Centro:
 - Reglamento de Régimen Interno del Centro: <https://ff.ulpgc.es/la-facultad/reglamento>
 - Capítulos 4 (gestión de los programas formativos) y 7 (gestión de la información) del Manual del Sistema de Gestión de Calidad del Centro: <https://ff.ulpgc.es/sistema-garantia-calidad/manual-sistema-garantia-calidad/capitulos>

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. Quedan excluidas todas aquellas incidencias que ya tengan su propio procedimiento, normativa o reglamento definido para su resolución.



Resolución de una incidencia no académica: la solución de incidencias es una prestación de todo servicio o 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 de este. 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, por parte de un usuario del servicio, de cómo debe funcionar dicho 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 del Centro precisa y delimita en el formulario de incidencias académicas publicado en la web del centro qué se consideran incidencias académicas de acuerdo con las definiciones del apartado anterior. Además, en ese documento se indican los canales a través de los cuales los usuarios de los servicios académicos del Centro deben manifestar las incidencias. El documento resultante es difundido a todos los grupos interés internos al Centro, estudiantes, profesorado y personal técnico, de



gestión y 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 el Centro. Esta manifestación se realiza a través del canal establecido por el Decano del Centro y en ella se incluye la descripción del problema y la persona o personas que lo declaran.

El Decano del Centro, 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. Finalmente, realiza las actuaciones necesarias para la solución, en caso de que proceda, y comunica la resolución al interesado.



Las manifestaciones de incidencias son comunicadas, para su registro, al Vicedecano con competencias en Calidad, así como su resolución, con vistas a su archivo.

6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA

La revisión y actualización de este procedimiento se realiza de acuerdo con lo establecido en el apartado 5.1.2 del *Procedimiento de apoyo del Centro para la Gestión de los Documentos del SGC*.

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 serán aplicadas según se determine en el *Procedimiento estratégico para la Elaboración y Actualización de la Política del Centro*.



 	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS
	RESPONSABLE: DECANO 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	Papel o digital	Vicedecano con competencias en Calidad	3 años
Documentos acreditativos de resolución de incidencias	Papel o digital	Vicedecano con competencias en Calidad	3 años
Documento acreditativo de la comunicación de la resolución.	Papel o digital	Vicedecano con competencias en Calidad	3 años

8. RESPONSABILIDADES

Tabla 2: Definición de responsabilidades

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

