





## 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 .....	5
8. RESPONSABILIDADES .....	6
9. FLUJOGRAMA .....	7

### RESUMEN DE MODIFICACIONES

Número	Fecha	Modificaciones
00	04-04-08	Edición inicial (Documento Marco del SGC para los centros de la ULPGC - revisión R7)
01	05-06-08	Revisión por la Comisión de Garantía de Calidad
02	14-07-08	Incorporación de modificaciones del VCIE
03	30-07-08	Incorporación de modificaciones del Centro
04	09-10-08	Incorporación de modificaciones tras las aportaciones del informe provisional de la ANECA a los Centros Piloto
05	09-09-09	Adaptación a la circular 2009/10 del Modelo Marco del SGC de los centros de la ULPGC en su revisión R10
06	21-02-14	Modificación del contenido atendiendo a la actualización de normativas y programas de calidad, nacionales y autonómicos, normativas de la ULPGC
07	10-11-17	Modificación del contenido atendiendo a la actualización de normativas, programas de calidad, nacionales y autonómicos y normativas de la ULPGC
08	27-09-19	Actualización de cuadro de firmas acorde con la actualización del procedimiento de apoyo del centro para la gestión de los documentos del SGC. Mejora en la redacción, actualización y corrección de errores de los apartados: normativa, seguimiento, medición y mejora, archivo, flujograma y anexos.
09	08-10-2021	Inclusión del desarrollo de las incidencias, eliminación del anexo 10.1 y actualización de logos
10	28-10-2022	Eliminación de la fecha del pie de página y de la tabla de responsables. Sustitución de los logos en el encabezado






 <b>ULPGC</b> Universidad de Las Palmas de Gran Canaria	 Facultad de Geografía e Historia	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS</b>
		RESPONSABLE: DECANO/A DE LA FACULTAD

		Sustitución de Sistema de Garantía de Calidad por Sistema de Gestión de la Calidad conforme a los reglamentos de la ULPGC. Actualización del enlace a la normativa de la ULPGC
--	--	---

	Cargo u órgano	Nombre y Apellidos
Elaborado por:	Decano de la Facultad	Pedro González Quintero
Revisado por:	Comisión de Gestión de la Calidad	Luisa E. Toledo Bravo de Laguna
Aprobado por:	Junta de Facultad	Pedro González Quintero



  	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS</b>  RESPONSABLE: DECANO/A DE LA FACULTAD
---	--

## 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. REFERENCIAS / NORMATIVA

Externa e Institucional:

- [https://calidad.ulpgc.es/sgc\\_normativa](https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa)

Del Centro

- Reglamento de Régimen Interno del Centro.
- Capítulo 4 del Manual del Sistema de Gestión de la Calidad del Centro relativo a la gestión de los programas formativos.
- Capítulo 7 del Manual del Sistema de Gestión de la 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.



  	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS</b>  RESPONSABLE: DECANO/A DE LA FACULTAD
---	--

**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, 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/a del Centro 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 del Centro manifiestan las incidencias. El documento resultante es difundido a todos los grupos interés internos al Centro, 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 grupos de interés de las titulaciones que se imparten en el Centro. Esta manifestación se realiza a través del canal establecido por el Decano/a del Centro y en ella se incluye la descripción del problema y la persona o personas que lo declaran.



	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS</b>
	RESPONSABLE: DECANO/A DE LA FACULTAD

La incidencia se realiza mediante un formulario existente en la web de la facultad tal como está previsto dentro del SGIC, con el propósito de gestionar eficazmente las incidencias de los grupos de interés.

El usuario deberá rellenar el formulario y será el único responsable de su contenido. Este formulario será enviado al Centro.

El Decano/a del Centro, una vez recibida la incidencia a través del formulario, 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 de que proceda.

Las manifestaciones de incidencias son comunicadas al Vicedecano/a con competencias en calidad para su registro, así como la resolución de esta para su archivo.

## 6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA

El Decano/a, o persona en quien delegue, procede, cada dos años, al control y seguimiento de este procedimiento, obteniéndose como evidencia un documento 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 o informático	Decano/a de la Facultad	6 años



 <b>ULPGC</b> Universidad de Las Palmas de Gran Canaria	 Facultad de Geografía e Historia	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS</b>
		RESPONSABLE: DECANO/A DE LA FACULTAD

Identificación de la evidencia	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Documentos acreditativos de manifestación de incidencias	Papel o informático	Decano/a de la Facultad	6 años
Documentos acreditativos de resolución de incidencias	Papel o informático	Decano/a de la Facultad	6 años

## 8. RESPONSABILIDADES

Tabla 2: Definición de responsabilidades

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



## 9. FLUJOGRAMA

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

