



**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 |



| | |
|---|--|
|   | PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS |
| | 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 |
| 11 | 19-11-24 | Sustitución de los logos en el encabezado |

| | 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 |



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

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.



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.



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 |



| | |
|---|--|
|   | PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS |
| | 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

