



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	5
7. ARCHIVO	6
8. RESPONSABILIDADES.....	6





EDICIONES DEL DOCUMENTO – PAC06

Número	Fecha	Modificaciones
00	22-03-2009	Edición Inicial (Modelo Marco del SGC de la ULPGC R10)
01	28-10-2009	Adaptación del Documento Marco del SGC de los Centros de la ULPGC (BOULPGC de 5 de mayo de 2009) a la Facultad de Ciencias de la Educación por la Comisión de Garantía de Calidad
02	11-07-2011	Revisión del desarrollo del procedimiento, de las responsabilidades y de los impresos F01-PAC05 Y F02-PAC05.
03	12-04-13	Adaptación del Documento Marco del SGC de los Centros de la ULPGC (BOULPGC de 6 de marzo de 2012) a la Facultad de Ciencias de la Educación por la Comisión de Garantía de Calidad
04	11-12-15	Ajuste del Procedimiento a la nueva denominación de la facultad. Actualización del logotipo de la Facultad. Incorporación de denominaciones genéricas para hacer referencia a las personas responsables. Actualización del logotipo de la Facultad. Redacción del apartado 5 de forma más precisa Modificación de la temporalización de la revisión (bienal).
05	18-12-17	Incorporar enlace a la normativa externa y de la ULPGC. Cambiar Centro por Facultad. Apartado 5. Introducir aspectos formales en la redacción Modificar: se procederá a actualizar el documento por la comisión de garantía de calidad en lugar de por las comisiones de asesoramiento docente. Actualizar el canal a través de los cuales los usuarios deben expresar incidencias y responsables de las evidencias.
06	18-12-19	Actualización de los apartados de: encabezado, ediciones del documento, documentación de referencia, seguimiento, medición y mejora, archivo, flujograma y anexos acorde con el Procedimiento de apoyo del centro para la gestión de los documentos del SGC. Encabezado: actualización del logotipo de la ULPGC. Ediciones del documento: Actualización de cuadro de firmas. Actualización del enlace a la documentación de referencias. Seguimiento, medición y mejora: modificación de la revisión del diseño del procedimiento. Archivo: Eliminación de la evidencia de revisión del procedimiento. Flujograma: eliminación. Anexos: Eliminación del formato de informe de revisión del procedimiento. Modificación de la redacción en el apartado de desarrollo.



 ULPGC Universidad de Las Palmas de Gran Canaria	Facultad de Ciencias de la Educación 	PAC06 PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS
		RESPONSABLE: DECANATO DE LA FACULTAD

		Modificación del término “Sistema de Garantía de Calidad” por del de “Sistema de Gestión de la Calidad”
07	26-07-22	Actualización del logotipo de la Facultad. Se añade el número de procedimiento en el encabezado. Actualización de formato. Solo se guardará en formato digital.

	Cargo u órgano	Nombre y Apellidos	Fecha
Elaborado por:	Decanato	Germán Gallardo Campos	01-03-2022
Revisado por:	Comisión de Garantía de Calidad	Germán Gallardo Campos (presidente)	21-07-2022
Aprobado por:	Junta de Facultad	Germán Gallardo Campos (decano)	Fecha y firma a pie de página

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 en la Facultad.

3. REFERENCIAS / NORMATIVA

Externa y de la ULPGC

https://calidad.ulpgc.es/sqc_normativa

De la Facultad

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



 ULPGC Universidad de Las Palmas de Gran Canaria	Facultad de Ciencias de la Educación		PAC06 PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS RESPONSABLE: DECANATO DE LA FACULTAD
--	---	--	---

- Capítulo 7 del Manual del Sistema de Gestión de Calidad de la Facultad 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 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 una persona usuaria 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 una persona usuaria 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 de la persona usuaria 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*.



 ULPGC Universidad de Las Palmas de Gran Canaria	Facultad de Ciencias de la Educación		PAC06 PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS
			RESPONSABLE: DECANATO DE LA FACULTAD

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

La comisión de Garantía de Calidad revisará y aprobará el documento en el que se precisa y delimita lo que se consideran incidencias académicas y en el que se recogen los canales a través de los cuales las personas usuarias deben expresar incidencias. El documento resultante es difundido a todos los grupos de interés internos a la Facultad, 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 y las usuarias de los servicios académicos, es decir, el alumnado y el profesorado de las titulaciones que se imparten en la Facultad. La expresión de la incidencia se realiza a través del canal y formulario establecido por las Comisiones de Asesoramiento Docente en el que se incluye los datos de la persona que expone la incidencia, la descripción y la solución que se demanda.

El Decanato de la Facultad, una vez recibida la comunicación, procede a considerar la pertinencia y viabilidad de su resolución, tomando en consideración la opinión de las personas afectadas y de aquellas responsables de las actuaciones académicas objeto de incidencia. Realiza las actuaciones necesarias para la solución, en caso de que proceda y comunicación de la resolución al interesado.

Las manifestaciones de incidencias son comunicadas al Vicedecanato con competencias en calidad para su registro, así como su resolución para su archivo.

6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA

La revisión del diseño del procedimiento se desarrolla siguiendo el apartado 5.3 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*.

Las propuestas de mejora derivadas son aplicadas según se determina en el *Procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la política del Centro*.



 ULPGC Universidad de Las Palmas de Gran Canaria	Facultad de Ciencias de la Educación		PAC06
			PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS
			RESPONSABLE: DECANATO DE LA FACULTAD

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	Vicedecanato con competencias en Calidad	1 año
Documentos acreditativos de manifestación de incidencias	Papel / informático	Decanato	1 año
Documentos acreditativos de resolución de incidencias	Papel / informático	Decanato	1 año
Documento acreditativo de la comunicación de la resolución.	Papel / informático	Decanato	1 año

8. RESPONSABILIDADES

Tabla 2: Definición de responsabilidades

Responsables	Grupos de interés representados			
	PDI	PAS	Estudiantes	Agentes externos
Decanato	X			
Vicedecanato con competencias en Calidad	X			
Comisión de Garantía de Calidad	X	X	X	

