

<b>Objetivo</b>	Gestionar las incidencias académicas recibidas en el centro		
<b>Alcance</b>	Titulaciones oficiales que oferta la Facultad de Ciencias de la Educación. Se aplica anualmente.		
<b>Responsable</b>	Decano/a		
<b>Edición</b>	Actualización del diseño del procedimiento acorde con el PAC01; Simplificación del desarrollo del procedimiento; Corrección de responsabilidades; Adecuación a las normativas vigentes.		
<b>Grupos de interés</b>	Personal técnico, de gestión y de administración y servicios (PTGAS); Personal Docente e Investigador (PDI); Estudiantes		
<b>Documentos de referencia</b>	<b>Externa e Institucional:</b> <a href="https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa">https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa</a>	<b>Del Centro</b> Capítulos del SGC de la Facultad: MSGC02 y MSGC03 Reglamentos de la Facultad: <a href="https://educ.ulpgc.es/facultad/reglamentos-y-normativa">https://educ.ulpgc.es/facultad/reglamentos-y-normativa</a> Objetivos anuales del centro y planes de mejora Glosario	
<b>Seguimiento, medición y mejora</b>	<b>Medición institucional:</b> Indicadores ( <a href="https://calidad.ulpgc.es/sgc_relindica">https://calidad.ulpgc.es/sgc_relindica</a> ) <b>Seguimiento de resultados:</b> (PAC08) Procedimiento de apoyo del centro para el análisis de los resultados y rendición de cuentas: Desarrollo 1, secuencia 3. <b>Seguimiento del diseño:</b> (PAC01) Procedimiento de apoyo para la gestión de documentos: Desarrollo 2, secuencia 3-4. <b>Mejora:</b> (PEC01) Procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la política de la Facultad. <b>Mejora:</b> (PAC09) Procedimiento de apoyo para la gestión de no conformidades.		
<b>Evidencias</b>	<b>Identificación</b>	<b>Responsable de custodia</b>	<b>Conservación</b>
	Documento en el que se definen las incidencias académicas y los canales para su comunicación	Vicedecano/a con competencias en Calidad	3 años
	Documentos acreditativos de manifestación de incidencias	Vicedecano/a con competencias en Calidad	3 años
	Documentos acreditativos de resolución de incidencias	Vicedecano/a con competencias en Calidad	3 años

Aprobado: Fecha y firma del Decano/a



Desarrollo			
Secuencia	Responsabilidad	Etapas de desarrollo (Periodicidad estimada)	Observaciones
1	Decano/a	Precisa y delimita qué se considera como Incidencia Académica. Difunde a los grupos de interés los canales a través de los cuales se manifiesta la incidencia.	
2	Administración de la facultad	Admisión de incidencias Académicas (si procede).	
3	Decano/a y personas afectadas	Recepción y valoración de la incidencia presentada.	Las incidencias se tramitan personalmente a través del canal establecido por el Decano/a. Las incidencias académicas no son anónimas, es necesario la identificación de la/s personas para su estudio y gestionar la resolución con los agentes implicados. Las incidencias académicas no son públicas.
4	Decano/a	Toma de decisiones y resolución.	
5	Decano/a y personas afectadas	Ejecución de las medidas adoptadas (si procede).	Si no se toman medidas, ir a la secuencia 6.
6	Decano/a	Envío de resolución a la parte afectada.	
7	Vicedecano/a con competencias en calidad	Recibe el expediente (documentos que conforman la recepción, valoración, toma de decisiones y resolución) para su conocimiento, registro y seguimiento si fuera necesario.	

Aprobado: Fecha y firma del Decano/a

