

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



Desarrollo			
Secuencia	Responsabilidad	Etapas de desarrollo (Periodicidad estimada)	Observaciones
1	Subdirección de Ordenación Académica	Difusión de los mecanismos para manifestar la incidencia académica a los grupos de interés	Esta difusión incluye: <ul style="list-style-type: none"> - La definición de la incidencia académica. - La distinción entre los canales para manifestar la incidencia académica de la de una queja, sugerencia y felicitación.
2	Interesado	Formulación de incidencia académica	Se puede realizar a través por la Sede electrónica
3	Administración de la Escuela	Admisión de incidencias académicas (si procede).	
4	Subdirección de Ordenación Académica y personas afectadas	Recepción y valoración de la incidencia presentada.	Las incidencias se tramitan personalmente a través del canal establecido por la Subdirección de Ordenación Académica. Las incidencias académicas no son anónimas, es necesario la identificación de la/s persona/s para su estudio y gestionar la resolución con los agentes implicados. Las incidencias académicas no son públicas.
5	Subdirección de Ordenación Académica	Toma de decisiones y resolución.	
6	Subdirección de Ordenación Académica y personas afectadas	Ejecución de las medidas adoptadas (si procede).	Si no se toman medidas, ir a la secuencia 8.



7	Subdirección de Ordenación Académica	Envío de resolución a la parte afectada.	
8	Subdirección del centro 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.	Las manifestaciones de incidencias se comunican a la Dirección y a la Subdirección de Calidad para su registro, así como la resolución de la misma para su archivo.

Aprobado: Fecha y firma del Director/a

