


	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS</b>	
	<b>RESPONSABLE: DIRECTOR DEL CENTRO</b>	

**PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS  
ACADÉMICAS**



<b>1. OBJETO</b> .....	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE</b> .....	<b>3</b>
<b>3. REFERENCIAS / NORMATIVA</b> .....	<b>3</b>
<b>4. DEFINICIONES</b> .....	<b>3</b>
<b>5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO</b> .....	<b>4</b>
<b>6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA</b> .....	<b>5</b>
<b>7. ARCHIVO</b> .....	<b>5</b>
<b>8. RESPONSABILIDADES</b> .....	<b>6</b>
<b>9. FLUJOGRAMA</b> .....	<b>7</b>
<b>10. ANEXOS</b> .....	<b>8</b>
10.1 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS.....	8

Copia no controlada

	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS</b>	
	<b>RESPONSABLE: DIRECTOR DEL CENTRO</b>	

<b>TABLA DE MODIFICACIONES – PAC06</b>		
<b>Número</b>	<b>Fecha</b>	<b>Justificación</b>
00	22-03-09	Edición Inicial (Documento Marco del SGC para los centros de la ULPGC – revisión R10)
01	03-09-09	Adaptación del SGC Marco al Centro (Contenidos)
02	12-12-13	Modificación atendiendo a la actualización del Modelo Marco del Sistema de Garantía de Calidad de los Centros (CI 2012/01)
03	01-10-14	Cambio título “resumen de revisiones” por “tabla de modificaciones”
04	18-01-17	Actualización de la normativa aplicable al SGC y de Logos
05	29-07-19	Actualización de la normativa y referencias. Actualización de los cargos unipersonales y órganos de gobierno, atendiendo a la renovación del convenio de adscripción. Cambio responsable custodia evidencia.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado en:
<i>Comisión Garantía de Calidad</i>  <i>Subdirectora de Calidad</i>   <i>Fdo.: Begoña Betancort García</i>  Fecha: 29-07-19	<i>Equipo Directivo</i>  <i>Directora</i>   <i>Fdo.: Eva Crespo Fontes</i>  Fecha: 29-07-19	<i>Equipo Directivo y Junta de Escuela</i>  <i>Directora</i>   <i>Fdo.: Eva Crespo Fontes</i>  Fecha: 29-07-19	Fecha: 29-07-19

	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS</b>	
	<b>RESPONSABLE: DIRECTOR DEL CENTRO</b>	

## 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

Toda la documentación de referencia se localiza en los documentos accesibles a través de los siguientes enlaces:



- Normativa general: [https://calidad.ulpgc.es/otros\\_normativa](https://calidad.ulpgc.es/otros_normativa)
- Normativa centro y Cabildo: [http://www.cabildodelanzarote.com/eutl/private/SGC/referencias\\_normativas\\_eutl.pdf](http://www.cabildodelanzarote.com/eutl/private/SGC/referencias_normativas_eutl.pdf)

## 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 centro, 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>	
	<b>RESPONSABLE: DIRECTOR DEL CENTRO</b>	

**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 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 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 director de la EUTL 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 de 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 estudiantes y el profesorado de las titulaciones que se imparten en el Centro. Esta manifestación se realiza a través del canal establecido por el director de la EUTL 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>	
	<b>RESPONSABLE: DIRECTOR DEL CENTRO</b>	

El director o subdirector académico del centro recibe las incidencias y las remite al subdirector de Ordenación Académica, quien, una vez recibida la comunicación, 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 director y al subdirector con competencias en calidad para su registro, así como la resolución de la misma para su archivo.

## 6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA



El director, o persona en quien delegue, procede, bienalmente, al control y seguimiento de este procedimiento, obteniéndose como evidencia un informe donde se detallan los puntos fuertes, débiles y las propuestas de mejora sobre la ejecución del procedimiento. Este documento es entregado al subdirector 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
Relación de mecanismo para la gestión de incidencias académicas	Papel / informático	Subdirector con competencias en Calidad	1 año
Expedientes de incidencias académicas	Papel / informático	Subdirector con competencias en Calidad	1 año
Informe de revisión del procedimiento	Papel / informático	Subdirector con competencias en Calidad	6 años

	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS</b>	
	<b>RESPONSABLE: DIRECTOR DEL CENTRO</b>	

## 8. RESPONSABILIDADES

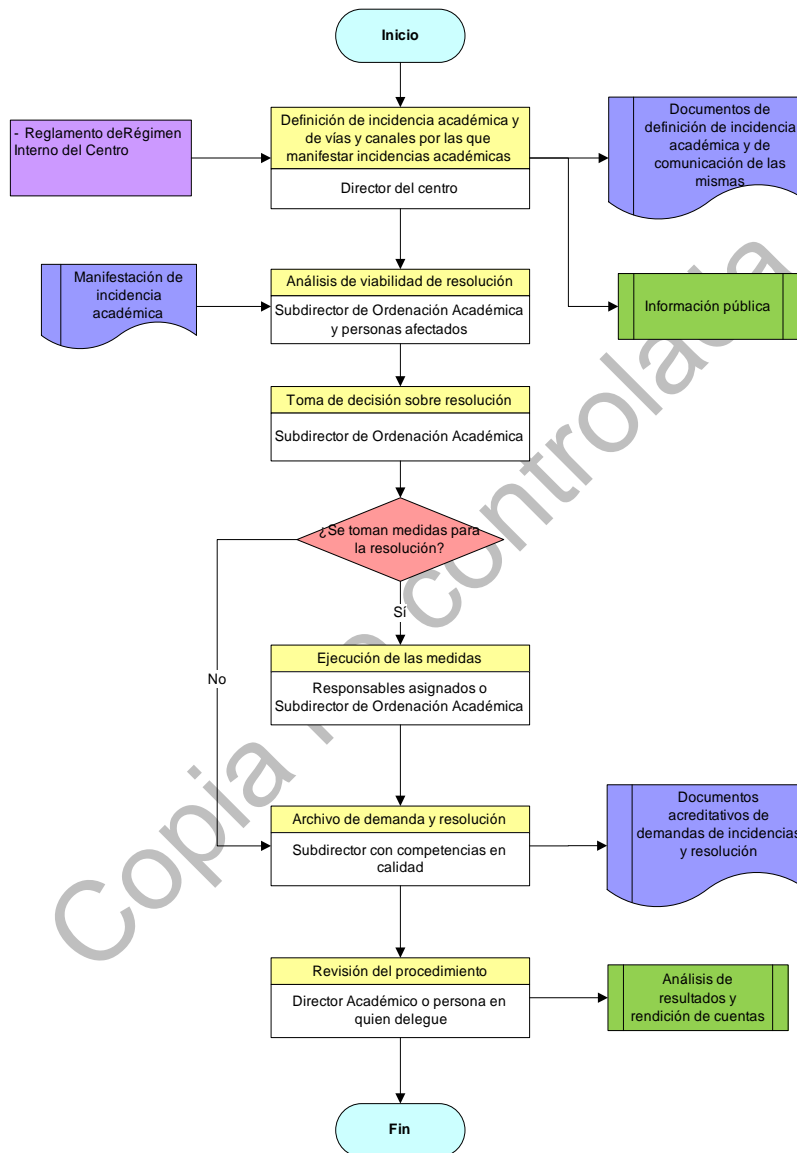
Tabla 2: Definición de responsabilidades



Responsables	Grupos de interés representados			
	PDI	PAS	Estudiantes	Agentes externos
Director EUTL	X			
Subdirector de Ordenación Académica	X			
Subdirector con competencias en Calidad	X			

Copia no controlada

## 9. FLUJOGRAMA

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



	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS</b>	
	<b>RESPONSABLE: DIRECTOR DEL CENTRO</b>	

## 10. ANEXOS

### 10.1 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS.

#### 1. Puntos débiles del procedimiento

#### 2. Puntos fuertes del procedimiento

#### 3. Propuestas de mejora del procedimiento

Fecha y firma:

Director