


 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS	 FACULTAD DE ECONOMÍA, EMPRESA Y TURISMO
	RESPONSABLE: DECANO DE LA FEET	

PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS

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

RESUMEN DE REVISIONES – PAC06		
Número	Fecha	Justificación
00	15/01/2009	Edición inicial a partir del modelo proporcionado por el VCIE
01	15/03/2009	Incorporación recomendaciones de Informe Técnico del GEI
02	20/11/2009	Adaptación a circular informativa 2009-01 (BOULPGC 5 mayo 2009) Inclusión indicaciones de Informe Técnico AUDIT 2 del GEI
03	20/06/2013	Modificación denominación del Centro (BOC 5 de agosto 2010) Modificación del SGC atendiendo a la actualización de normativas y programas de calidad según circular informativa 2012/01, que supone la reordenación de los procedimientos, por lo que el PAC05 de la versión anterior del SGC de la FEET pasa al PAC06 actual para homogeneizar la denominación con los procedimientos marco para los Centros de la ULPGC
04	27/07/2019	Modificación del SGC atendiendo a la actualización de normativas y programas de calidad.
05	24/01/2023	Modificación del SGC atendiendo a la actualización de normativas y programas de calidad.

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS	 FACULTAD DE ECONOMÍA, EMPRESA Y TURISMO
	RESPONSABLE: DECANO DE LA FEET	

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado a partir de:
<i>Comisión de Garantía de Calidad de la Facultad</i>	<i>Decano de la FEET</i>	<i>Junta de Facultad</i>	<i>Decano de la Facultad</i>
<i>Fdo.: Octavio Maroto Santana Fecha: 24/01/2023</i>	<i>Fdo.: Juan Manuel Benítez del Rosario Fecha: 24/01/2023</i>	<i>Fdo.: Ángel Gutiérrez Padrón Fecha: 10/02/2023</i>	<i>Fdo.: Juan Manuel Benítez del Rosario Fecha: 10/02/2023</i>

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 oficiales que imparte la Facultad de Economía, Empresa y Turismo (FEET) y que son de su responsabilidad.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Externa y de la ULPGC

https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa



De la FEET

- [Reglamento de Régimen Interno de la Facultad de Economía, Empresa y Turismo.](#)
- Capítulo 4 del Manual del SGC de la FEET relativo a la gestión de los programas formativos.
- Capítulo 7 del Manual del SGC de la FEET relativo a la gestión de la información.

4. DEFINICIONES

Incidencia: Acontecimiento, en el ámbito de los servicios universitarios, tanto académicos como administrativos, que interfiere en el adecuado desarrollo del servicio.

Incidencia académica: Acontecimiento exclusivamente académico que interfiere en el adecuado desarrollo de la docencia.

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS	 FACULTAD DE ECONOMÍA, EMPRESA Y TURISMO
	RESPONSABLE: DECANO DE LA FEET	

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: Manifestación, en el ámbito de los servicios universitarios, tanto académicos como administrativos, oficialmente 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: Manifestación, en el ámbito de los servicios universitarios, tanto académicos como administrativos, oficialmente 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: Manifestación, en el ámbito de los servicios universitarios, tanto académicos como administrativos, oficialmente 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 de la FEET precisa y delimita documentalmente qué acontecimientos se consideran incidencias académicas, así como los canales disponibles para que los usuarios de los servicios académicos de la FEET manifiesten tales incidencias. Se dará difusión a todos los grupos de interés internos de la FEET (estudiantes, profesorado y personal de administración y servicios) a través del *Procedimiento Clave de Información Pública*.

A estos efectos, se consideran incidencias académicas las relacionadas con:

- Disponibilidad y correspondencia del proyecto docente de la asignatura con la docencia impartida.
- Claridad y utilización de los criterios y procedimientos de evaluación reflejados en el proyecto docente.



 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS	 FACULTAD DE ECONOMÍA, EMPRESA Y TURISMO
	RESPONSABLE: DECANO DE LA FEET	

- Exigencia, dedicación y realización en las actividades de aprendizaje.
- Disponibilidad y accesibilidad de recursos materiales y tecnológicos necesarios para la actividad docente.
- Atención a la actividad docente (horario de clases, tutorías, sustituciones, exámenes, revisión y publicación de notas, etc.)
- Mantenimiento de una actitud adecuada de respeto entre profesores, estudiantes y personal de administración y servicios.
- Cumplimiento de las normas básicas de comportamiento para el desarrollo de la actividad docente.

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 la FEET. Esta manifestación se realiza a través del canal establecido por el Decano de la FEET y en ella se incluye la descripción del problema y la persona o personas que lo declaran. A tal fin, se consideran incidencias académicas las presentadas de forma documentada en el registro de la Administración del Edificio, así como las derivadas tanto del registro de asistencia a clase como de las actas de las diferentes comisiones con competencias académicas (Junta de Facultad, CAD, Coordinación de Nivel, etc.). Los estudiantes, si así lo desean, podrán presentar la incidencia académica a través de la Delegación de Alumnos de la FEET, que actuará como representante a la hora de dar registro de la misma en la Administración del Edificio.

La Administración del Edificio, una vez registrada la incidencia, trasladará una copia de la misma al personal administrativo de apoyo al Decano de la FEET, quien llevará el seguimiento administrativo de la incidencia. El Decano de la FEET, una vez conocida la incidencia por cualquiera de los canales descritos, 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. Si procede, realiza las actuaciones necesarias para la solución de la incidencia académica, informando al usuario de las medidas adoptadas para lo que utilizará los medios telemáticos institucionales disponibles.

Las manifestaciones de incidencias son comunicadas al vicedecano con competencias en Calidad para su registro, así como la resolución de la misma para su archivo.

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS	 FACULTAD DE ECONOMÍA, EMPRESA Y TURISMO
	RESPONSABLE: DECANO DE LA FEET	

6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA

El Decano, o persona en quien delegue, procede, anualmente, al control y seguimiento de este procedimiento, obteniéndose como evidencia un informe que detalla 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 desarrollan siguiendo el *Procedimiento de Apoyo 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 de la FEET*.



7. ARCHIVO

Tabla 1. Archivos de evidencias

Identificación de la evidencia	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Documentos acreditativos de manifestación de incidencias	Papel/ informático	Vicedecano con competencias en Calidad	1 año
Documentos acreditativos de resolución de incidencias	Papel/ informático	Vicedecano con competencias en Calidad	1 año
Informe de revisión del procedimiento	Informático	Vicedecano con competencias en Calidad	6 años

8. RESPONSABILIDADES

Tabla 2. Responsabilidades de los grupos de interés

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS	 FACULTAD DE ECONOMÍA, EMPRESA Y TURISMO
	RESPONSABLE: DECANO DE LA FEET	

Responsables	Grupos de interés representados			
	PDI	PAS	Estudiantes	Agentes externos
Decano	X			
Vicedecanos con competencias académicas y en estudiantes	X			
Vicedecano con competencias en Calidad	X			
Comisiones con competencias académicas	X	X	X	
Administración del Edificio		X		
Administrativo de Apoyo al Decano		X		
Delegación de Alumnos			X	

9. FLUJOGRAMA



UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS
DE GRAN CANARIA

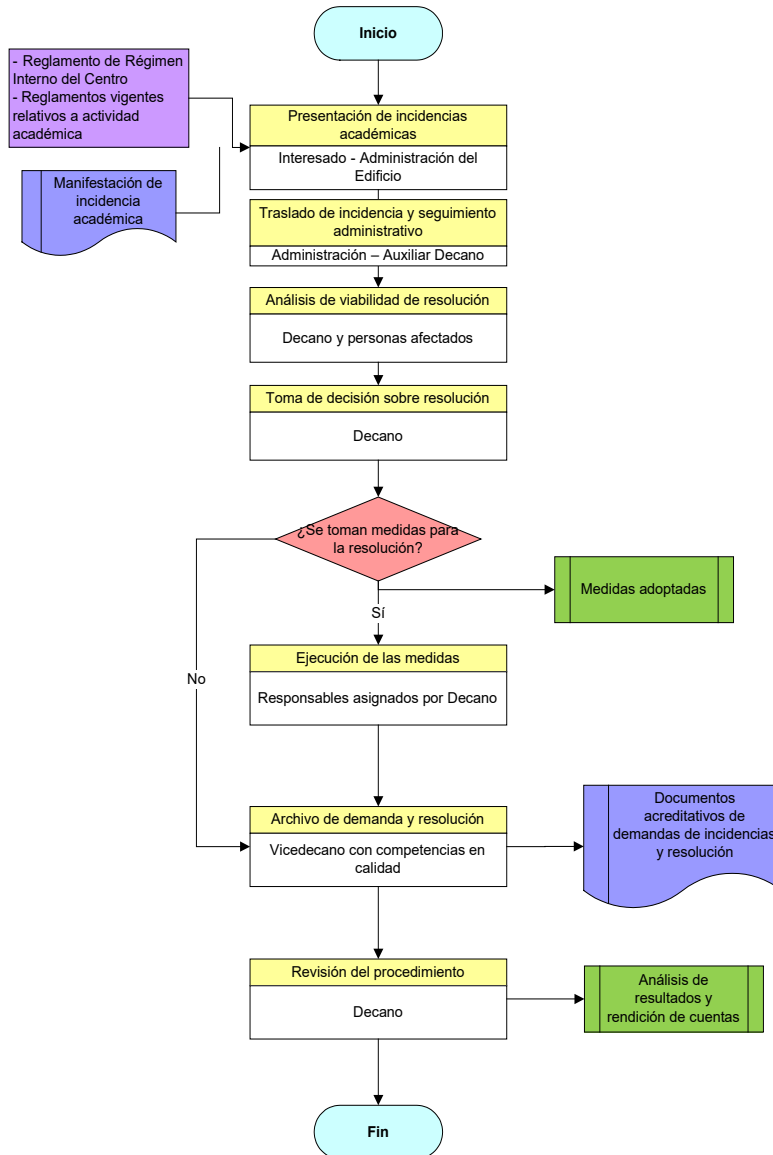
PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS



RESPONSABLE: DECANO DE LA FEET



FACULTAD DE ECONOMÍA,
EMPRESA Y TURISMO

Procedimiento de apoyo para la resolución de incidencias académicas



 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS	 FACULTAD DE ECONOMÍA, EMPRESA Y TURISMO
	RESPONSABLE: DECANO DE LA FEET	

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:

Decano de la FEET