

Objetivo	Gestionar las incidencias académicas recibidas en el centro		
Alcance	Titulaciones oficiales que oferta la Facultad de Economía, Empresa y Turismo. Se aplica anualmente.		
Responsable	Decano/a		
Edición	Actualización del diseño del procedimiento acorde con el PAC01; simplificación del desarrollo del procedimiento; corrección de responsabilidades; y 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 de la Facultad: MSGC02 y MSGC03 Reglamentos de la Facultad: https://feet.ulpgc.es/la-facultad/normativa-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 de la Facultad. Mejora: (PAC09) Procedimiento de apoyo para la gestión de no conformidades.		
Evidencias	Identificación	Responsable de custodia	Conservación
	Instrucciones para interponer una incidencia académicas y los canales para su comunicación	Vicedecanato con competencia en calidad	3 años
	Incidencias académicas	Decanato de la FEET	3 años
	Expediente de resolución de incidencias	Decanato de la FEET	3 años

Aprobado por la Junta de Facultad el 30/06/2026

Fdo.: María Victoria Ruiz Mallorquí (Decana de la FEET)

Desarrollo			
Secuencia	Responsabilidad	Etapas de desarrollo (Periodicidad estimada)	Observaciones
1	Decano/a (PDI)	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.	A diferencia de las quejas, sugerencias o felicitación, las incidencias académicas no pueden ser 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.
2	Interesado/a (PDI y Estudiante)	Formula incidencia académica.	Se puede realizar a través de la Administración de la FEET o por la Sede Electrónica (enlace).
3	Administración de la FEET (PTGAS)	Admisión de incidencias Académicas (si procede).	
4	Decano/a y personas interesadas (PDI y Estudiante)	Recepción y valoración de la incidencia presentada.	
5	Decano/a (PDI)	Toma de decisiones y resolución.	
6	Decano/a y personas interesadas (PDI y Estudiante)	Ejecución de las medidas adoptadas (si procede).	Si no se toman medidas, ir a la secuencia 8.
7	Decano/a (PDI)	Envío de resolución a las partes afectadas.	
8	Decano/a (PDI)	Custodia el expediente (documentos que conforman la recepción, valoración, toma de decisiones y resolución).	