PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS

1. OBJETO 3
2. ALCANCE 3
3. REFERENCIAS / NORMATIVA 3
4. DEFINICIONES 4
5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO 5
6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA 6
7. ARCHIVO 6
8. RESPONSABILIDADES 6

Cód. Validación: 629XSL9CHDC6QM6HW5WH52XCE
Verificación: https://administracion.ulpgc.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 1 de 6

RESUMEN DE MODIFICACIONES – PAC06

Número	Fecha	Justificación
00	14/02/08	Edición inicial (Documento Marco del SGC para los centros de la ULPGC - revisión R5).
01	24/03/08	Revisión por la Comisión de Garantía de Calidad de la FTI.
02	23/04/08	Incorporación de modificaciones del VCIE.
03	29/03/09	Modificaciones tras las aportaciones del Informe final de la ANECA (Programa AUDIT) y desglose de procedimientos (Procedimientos del Centro e Institucionales).
04	04/02/14	Adaptación del SGC de la Facultad de Traducción e Interpretación al Modelo Marco de los SGC de los Centros de la ULPGC (Consejo de Gobierno de 29 de febrero de 2012) y actualización de los reglamentos y normativas vigentes.
05	07/11/17	Actualización de la normativa aplicable (apartado 3), revisión de la definición de «incidencia académica» (apartado 4) y modificación de la tabla 1.
06	29/07/20	Modificaciones tras las aportaciones del Informe final de auditoría interna del GEI (11 septiembre 2018), eliminación del flujograma (anterior apartado 9), y actualización del logotipo del Centro, del alcance (apartado 2), del enlace a la normativa aplicable y de la tabla 1. Modificación del término “Sistema de Garantía de Calidad” por el de “Sistema de Gestión de Calidad”. Modificación del apartado de seguimiento, medición y mejora, en el que se remite la revisión del diseño de este procedimiento al apartado 5.1.2. del *Procedimiento de apoyo del Centro para la gestión de los documentos del SGC*. Como consecuencia de ello, se eliminan el anexo vinculado a dicha revisión y la evidencia correspondiente en la tabla 1.
07	25/07/22	Revisión del Manual de Procedimientos de la FTI: actualización de las evidencias y de los soportes de archivo.
08	26/07/24	Revisión del Manual de Procedimientos de la FTI: actualización del logo y de nomenclatura, revisión de estilo.
09	27/07/26	Especificación de la necesidad de mantener actualizada la información relativa a las vías pertinentes según los reglamentos y los procedimientos administrativos actuales.

Cód. Validación: 629XSL9CHDC6QM6HW5WH52XCE
Verificación: https://administracion.ulpgc.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 1 de 6
2 de 6

	Cargo u órgano	Nombre y apellidos	Fecha
Elaborado por:	Vicedecano de Calidad	Miguel Ángel Perdomo Batista	13/7/26
Revisado por:	Comisión de Garantía de Calidad	María Jesús García Rodríguez (Presidenta)	23/7/26
Aprobado por:	Junta de Facultad	María Jesús García Rodríguez (Presidenta)	27/7/26

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer un sistema para gestionar correctamente las incidencias exclusivamente 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

Normativa externa y de la ULPGC (https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa).

Referencias y normativa del Centro:

- Reglamento de Régimen Interno del Centro.
- Capítulo 4 del Manual del Sistema de Gestión de Calidad del Centro, relativo a la gestión de los programas formativos.
- Capítulo 7 del Manual del Sistema de Gestión de Calidad del Centro, relativo a la gestión de la información.

Cód. Validación: 629XSL9CHDC6QM6HW5WH52XCE
Verificación: https://administracion.ulpgc.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 1 de 6
3 de 6

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. A los efectos de este procedimiento, la reclamación por la calificación obtenida en una asignatura no se considera una incidencia académica. La reclamación por la calificación obtenida se regirá por lo que dictamine el reglamento vigente de la ULPGC sobre la evaluación de los resultados de aprendizaje y de las competencias adquiridas por el alumnado en sus títulos.

Resolución de una incidencia: La solución de incidencias es una prestación de todos los servicios y las unidades universitarias. Como consecuencia, los medios para ello dependen del propio servicio o 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 o unidad.

Queja: En el ámbito de los servicios universitarios, una queja es la manifestación documentada del desacuerdo de un usuario del servicio con su funcionamiento. 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, una sugerencia es la manifestación documentada por parte de un usuario de un punto de vista diferente sobre cómo debe funcionar un servicio. Su tramitación se realiza a través del *Procedimiento institucional para la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones.*

Cód. Validación: 629XSL9CHDC6QM6HW5WH52XCE
Verificación: https://administracion.ulpgc.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 1 de 6
4 de o

Felicitación: En el ámbito de los servicios universitarios, una felicitación 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 Decano del Centro precisa y delimita qué se consideran incidencias académicas de acuerdo con las definiciones del apartado anterior. Además, indica los canales a través de los cuales los usuarios de los servicios académicos del Centro manifiestan las incidencias. Para hacer constar una incidencia, existe un documento que se difunde 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 Decano del Centro y en ella se incluye la descripción del problema y la persona o personas que lo declaran.

En la web se halla actualizada la información relativa a las vías pertinentes para la presentación de incidencias según los reglamentos y los procedimientos administrativos de la ULPGC actuales.

El Decano del Centro, una vez recibida la comunicación, valora 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 la incidencia. A continuación, realiza las actuaciones necesarias para solucionarla en caso de que proceda.

Cód. Validación: 629XSL9CHDC6QM6HW5WH52XCE
Verificación: https://administracion.ulpgc.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 1 de 6
5 de o

Las manifestaciones de incidencias, así como su resolución, se trasladan al Vicedecanato con competencias en Calidad para su registro y archivo.

6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA

La revisión del diseño de este procedimiento se lleva a cabo según lo establecido en el apartado 5.1.2 del *Procedimiento de apoyo del Centro para la gestión de los documentos del SGC*.

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
Expedientes de incidencias académicas (informe y documentos acreditativos de la manifestación y de la resolución de la incidencia)	Informático	Vicedecanato con competencias en Calidad del Centro	6 años

8. RESPONSABILIDADES

Tabla 2: Definición de responsabilidades

Responsables	Grupos de interés representados			
	PDI	PTGAS	Estudiantes	Agentes externos

Cód. Validación: 629XSL9CHDC6QM6HW5WH52XCE
Verificación: https://administracion.ulpgc.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 1 de 6
6 de 6

Decanato	X			
Vicedecanato con competencias en Calidad	X			

Cód. Validación: 629XSL9CHDC6QM6HW5WH52XCE
Verificación: https://administracion.ulpgc.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 1 de 6