

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA          LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS          ACADÉMICAS</b>	 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Ingeniería de Telecomunicación y Electrónica
	RESPONSABLE: DIRECTOR DEL CENTRO	

**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 .....	5
7. ARCHIVO .....	6
8. RESPONSABILIDADES.....	6
9. FLUJOGRAMA .....	7
10. ANEXOS .....	8
10.1 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS. ....	8

PÁGINA 1 / 8	ID. DOCUMENTO 9v60oullGT0vNGjyMpJ20w\$\$			
	FIRMADO POR	FECHA FIRMA		ID. FIRMA
	42830945T MANUEL MARTÍN MEDINA MOLINA	11/05/2017 10:04:35		MTIwNjQ4
	78399652N JUAN LUIS NAVARRO MESA	11/05/2017 10:45:45	MTIwNjc1	






 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA          LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS          ACADÉMICAS</b>	 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Ingeniería de Telecomunicación y Electrónica
	RESPONSABLE: DIRECTOR DEL CENTRO	

TABLA DE MODIFICACIONES – PAC06		
Número	Fecha	Modificación
00	22-03-09	Edición Inicial (Modelo Marco del SGC de la ULPGC R10).
01	23-04-09	Adaptación del Modelo Marco por la Comisión de Garantía de Calidad de la Escuela de Ingeniería de Telecomunicación y Electrónica.
02	23-07-09	Revisión tras el análisis realizado por el Gabinete de Evaluación Institucional (GEI) del Vicerrectorado de Calidad e Innovación Educativa (VCIE) de la ULPGC.
03	24-11-14	Adaptación del SGC de la Escuela de Ingeniería de Telecomunicación y Electrónica al Modelo Marco los SGC de los Centros de la ULPGC (Consejo de Gobierno de 29 de febrero de 2012)
04	24-04-17	Revisión del SGC de la EITE realizada por la Comisión de Garantía de Calidad del Centro.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado en:
<i>Comisión de Garantía de            Calidad (CGC)</i>  Fdo: Presidente de la CGC Fecha: 24/04/2017	<i>Director EITE</i>  Fdo: Director EITE Fecha: 24/04/2017	<i>Junta de Escuela EITE</i>  Fdo: Director EITE Fecha: 24/04/2017	<b>EITE</b>  Fecha: 24/04/2017

PÁGINA 2 / 8	ID. DOCUMENTO 9v60oullGT0vNGjyMpJ20w\$\$		
FIRMADO POR	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
42830945T MANUEL MARTÍN MEDINA MOLINA	11/05/2017 10:04:35	MTIwNjcQ4	
78399652N JUAN LUIS NAVARRO MESA	11/05/2017 10:45:45	MTIwNjc1	

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA          LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS          ACADÉMICAS</b>		 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Ingeniería de Telecomunicación y Electrónica
	RESPONSABLE: DIRECTOR DEL CENTRO		

## 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 la EITE.

## 3. REFERENCIAS / NORMATIVA

Externas:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades (LOU).
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades (LOMLOU).

De la ULPGC:

- Decreto 107/2016, de 1 de agosto, por el que se aprueban los nuevos Estatutos de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.
- Reglamento de Planificación Académica de 13 de Enero de 2014.
- Reglamento de Evaluación de los Resultados de Aprendizaje y de las Competencias Adquiridas por el Alumnado en los Títulos Oficiales, Títulos Propios y de Formación Continua de la ULPGC. Aprobado por acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria de 20 de diciembre de 2013.
- Reglamento General para la realización y evaluación de Trabajos Fin de Título de 29 de junio de 2011.
- Reglamento de prácticas externas de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria aprobado por acuerdo del Consejo de Gobierno el 29 de junio de 2011.
- Reglamento para el Modelo Marco del Sistema de Garantía de Calidad de los Centros de La Universidad de Las Palmas de Gran Canaria de 22 de febrero de 2012.


De la EITE:

- Reglamento de Régimen Interno de la EITE.



PAC06

M04 de 24/04/2017

Página 3 de 8

PÁGINA 3 / 8	ID. DOCUMENTO 9v60oullGT0vNGjyMpJ20w\$\$		
FIRMADO POR	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
42830945T MANUEL MARTÍN MEDINA MOLINA	11/05/2017 10:04:35	MTIwNjQ4	
78399652N JUAN LUIS NAVARRO MESA	11/05/2017 10:45:45	MTIwNjc1	

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma copie el ID del documento y acceda a / Digitally signed document. To verify the validity of the signature copy the document ID and access to <https://sede.ulpgc.es/VerificadorFirmas/ulpgc/VerificacionAction.action>

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA          LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS          ACADÉMICAS</b>	 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Ingeniería de Telecomunicación y Electrónica
	RESPONSABLE: DIRECTOR DEL CENTRO	

- Capítulo 4 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad de la EITE relativo a la gestión de los programas formativos.
- Capítulo 7 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad de la EITE relativo a la gestión de la información.

#### 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 edificio, Servicio de Informática, etc.) a través de los mecanismos establecidos para ello por dicho servicio/unidad.

**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*.

PÁGINA 4 / 8	ID. DOCUMENTO 9v60oullGT0vNGjyMpJ20w\$\$		
FIRMADO POR	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
42830945T MANUEL MARTÍN MEDINA MOLINA	11/05/2017 10:04:35	MTIwNjQ4	
78399652N JUAN LUIS NAVARRO MESA	11/05/2017 10:45:45	MTIwNjc1	

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA          LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS          ACADÉMICAS</b>	 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Ingeniería de Telecomunicación y Electrónica
	RESPONSABLE: DIRECTOR DEL CENTRO	

**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 EITE 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 de la EITE manifiestan las incidencias. El documento resultante es difundido a todos los grupos interés internos a la EITE, 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 la EITE. Esta manifestación se realiza a través del canal establecido por el Director de la EITE y en ella se incluye la descripción del problema y la persona o personas que lo declaran.



El Director de la EITE, 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 que proceda.

Las manifestaciones de incidencias son comunicadas al Coordinador de 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

PÁGINA 5 / 8	ID. DOCUMENTO 9v60oullGT0vNGjyMpJ20w\$\$		
FIRMADO POR	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
42830945T MANUEL MARTÍN MEDINA MOLINA	11/05/2017 10:04:35	MTIwNjQ4	
78399652N JUAN LUIS NAVARRO MESA	11/05/2017 10:45:45	MTIwNjc1	

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA          LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS          ACADÉMICAS</b>	 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Ingeniería de Telecomunicación y Electrónica
	RESPONSABLE: DIRECTOR DEL CENTRO	

puntos fuertes, débiles y las propuestas de mejora sobre la ejecución del procedimiento. Este documento es entregado al Coordinador de 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 de la EITE 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 EITE*.

## 7. ARCHIVO


Tabla 1. Archivos de evidencias

Identificación de la evidencia	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Documento en el que se definen las incidencias académicas y los canales para su comunicación	Papel / informático	Secretario de la Escuela	6 año
Documentos acreditativos de manifestación de incidencias	Papel / informático	Secretario y Coordinador de Calidad	6 año
Documentos acreditativos de resolución de incidencias	Papel / informático	Secretario y Coordinador de Calidad	6 año
Informe de revisión del procedimiento	Papel / informático	Secretario y Coordinador de Calidad	6 años

## 8. RESPONSABILIDADES

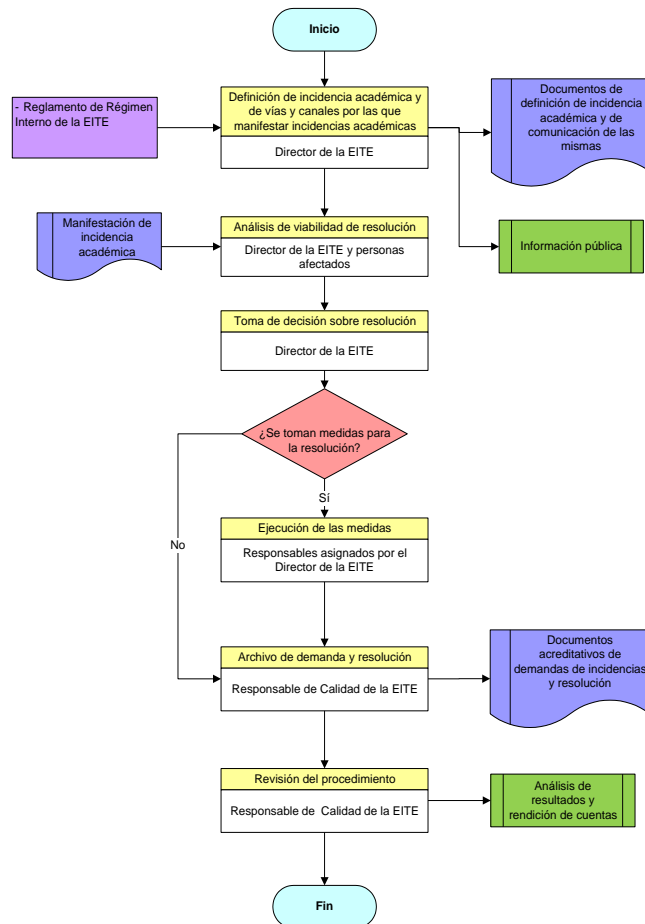
Tabla 2: Definición de responsabilidades


Responsables	Grupos de interés representados			
	PDI	PAS	Estudiantes	Agentes externos
<b>Director</b>	X			
<b>Secretario y Coordinador de Calidad</b>	X			



PÁGINA 6 / 8	ID. DOCUMENTO 9v60oullGT0vNGjyMpJ20w\$\$			
FIRMADO POR		FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
42830945T MANUEL MARTÍN MEDINA MOLINA		11/05/2017 10:04:35	MTIwNjQ4	
78399652N JUAN LUIS NAVARRO MESA		11/05/2017 10:45:45	MTIwNjc1	

## 9. FLUJOGRAMA

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



PÁGINA 7 / 8	ID. DOCUMENTO 9v60oullGT0vNGjyMpJ20w\$\$		
FIRMADO POR	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
42830945T MANUEL MARTÍN MEDINA MOLINA	11/05/2017 10:04:35	MTIwNjcQ4	
78399652N JUAN LUIS NAVARRO MESA	11/05/2017 10:45:45	MTIwNjc1	

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA          LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS          ACADÉMICAS</b>	 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Ingeniería de Telecomunicación y Electrónica
	RESPONSABLE: DIRECTOR DEL CENTRO	

## 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 de la EITE

PÁGINA 8 / 8	ID. DOCUMENTO 9v60oullGT0vNGjyMpJ20w\$\$			
	FIRMADO POR	FECHA FIRMA		ID. FIRMA
	42830945T MANUEL MARTÍN MEDINA MOLINA	11/05/2017 10:04:35		MTIwNjQ4
	78399652N JUAN LUIS NAVARRO MESA	11/05/2017 10:45:45	MTIwNjc1	