# PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS

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



Universidad de Las Palmas de Gran Canaria
Página 1 / 6 ID. Documento FvyqKFEDaZCsOXCrqVOeqw$$
Este documento ha sido firmado electrónicamente por | Fecha de firma
IVÁN ALEJANDRO PÉREZ ÁLVAREZ | 17/06/2020 14:23:10

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

| 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. |
| 05 | 15-06-20 | Incorporación de lenguaje inclusivo.<br>Actualización de los apartados de: encabezado, modificaciones del documento, normativa y referencias, seguimiento, medición y mejora, archivo, flujograma y anexos acorde con el Procedimiento de apoyo del centro para la gestión de los documentos del SGC.<br>Encabezado: actualización de logotipos.<br>Modificaciones del documento: Actualización de cuadro de firmas.<br>Normativa y referencias: Vinculación a URL's.<br>Seguimiento, medición y mejora: Modificación de la revisión del diseño del procedimiento.<br>Archivo: Eliminación de la evidencia de revisión del procedimiento.<br>Flujograma: Eliminación.<br>Anexos: Eliminación del formato de informe de revisión del procedimiento. |

| | Cargo u órgano | Nombre y Apellidos | Fecha |
|---|---|---|---|
| Elaborado por: | Subdirector/a de Calidad y Comunicación | Asunción Morales Santana | 29-05-2020 |
| Revisado por: | Comisión de Garantía de Calidad | Iván A. Pérez Álvarez | 29-05-2020 |
| Aprobado por: | Junta de Escuela | Iván A. Pérez Álvarez | Fecha y firma a pie de página |



Universidad de Las Palmas de Gran Canaria
Página 2 / 6 ID. Documento FvyqKFEDaZCsOXCrqVOeqw$$
Este documento ha sido firmado electrónicamente por | Fecha de firma
IVÁN ALEJANDRO PÉREZ ÁLVAREZ | 17/06/2020 14:23:10

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

## 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

Externa y de la ULPGC, aplicable a los Sistemas de Gestión de Calidad de los centros, se puede encontrar en el siguiente enlace:

https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa

Del Centro:

En los siguientes enlaces se encuentra la normativa del Centro que se vinculan a este procedimiento

https://www.eite.ulpgc.es/index.php/es/areas/calidad-y-comunicacion

https://www.eite.ulpgc.es/index.php/es/la-escuela/normativa

## 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



Universidad de Las Palmas de Gran Canaria

| Página 3 / 6 | ID. Documento FvyqKFEDaZCsOXCrqVOeqw$$ |
|---|---|
| Este documento ha sido firmado electrónicamente por | Fecha de firma |
| IVÁN ALEJANDRO PÉREZ ÁLVAREZ | 17/06/2020 14:23:10 |

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

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.*

**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/La Director/a 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



Universidad de Las Palmas de Gran Canaria
Página 4 / 6 ID. Documento FvyqKFEDaZCsOXCrqVOeqw$$
Este documento ha sido firmado electrónicamente por | Fecha de firma
IVÁN ALEJANDRO PÉREZ ÁLVAREZ | 17/06/2020 14:23:10

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

el/la Director/a de la EITE y en ella se incluye la descripción del problema y la persona o personas que lo declaran.

El/La Director/a 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 Subdirector/a con competencias en Calidad para su registro, así como la resolución de la misma para su archivo.

## 6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA

La revisión del diseño del procedimiento se desarrolla siguiendo el apartado 5.3 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 de la Escuela para el análisis de los resultados y rendición de cuentas*.
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 | informático | Secretario/a de la Escuela | 6 año |
| Documentos acreditativos de manifestación de incidencias | informático | Secretario/a y Subdirector/a con competencias en Calidad | 6 año |
| Documentos acreditativos de resolución de incidencias | informático | Secretario/a y Subdirector/a con competencias en Calidad | 6 año |



Universidad de Las Palmas de Gran Canaria
Página 5 / 6 ID. Documento FvyqKFEDaZCsOXCrqVOeqw$$
Este documento ha sido firmado electrónicamente por | Fecha de firma
IVÁN ALEJANDRO PÉREZ ÁLVAREZ | 17/06/2020 14:23:10
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

# 8. RESPONSABILIDADES

**Tabla 2: Definición de responsabilidades**

| Responsables | Grupos de interés representados | | | |
|---|---|---|---|---|
| | PDI | PAS | Estudiantes | Agentes externos |
| Director/a | X | | | |
| Secretario/a y Subdirector/a con competencias en Calidad | X | | | |



Universidad de Las Palmas de Gran Canaria
Página 6 / 6 ID. Documento FvyqKFEDaZCsOXCrqVOeqw$$
Este documento ha sido firmado electrónicamente por | Fecha de firma
IVÁN ALEJANDRO PÉREZ ÁLVAREZ | 17/06/2020 14:23:10

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