

## PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS

### CONTENIDO

1	Objeto.....	3
2	Alcance .....	3
3	Referencias / Normativa .....	3
4	Definiciones.....	3
5	Desarrollo del Procedimiento .....	4
6	Seguimiento, Medición y Mejora.....	4
7	Archivo .....	6
8	Responsabilidades.....	6
9	Flujograma.....	7
10	Anexos.....	8
10.1	Formato para la elaboración del informe de revisión del procedimiento de apoyo para la resolución de incidencias académicas.....	8



Tabla 1 Resumen de modificaciones del procedimiento

Nº	Fecha	Justificación
00	01/06/2009	Edición inicial. Adaptación del Modelo Marco del SGC para los Centros de la ULPGC R09 al contexto de la Escuela de Ingeniería Informática
01	14/10/2013	Adaptación del Modelo Marco para el diseño de SGC de los Centros de la ULPGC (2012-01)
02	30/01/2015	Modificaciones para atender las propuestas de mejora del Informe Definitivo de Seguimiento Institucional de 28 de julio de 2014.
03	03/05/2017	Modificaciones para recoger las propuestas de mejoras del informe de revisión y mejora de noviembre de 2016
04	18/12/2019	Las referencias externas y de la ULPGC se remiten a la web institucional. Se recoge la propuesta del informe de revisión y mejora de noviembre de 2011 que puntualiza la definición de incidencia académica.
05	11/07/2022	Se modifica el enlace de normativa externa y de la ULPGC. Modificar procedimiento de presentación a través de la sede electrónica.

Tabla 2 Órganos, cargos o personas que intervienen en la última modificación

Interviniente
Equipo directivo
Comisión de Garantía de Calidad
Junta de Escuela



## 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 a las incidencias de carácter académico que se plantean relativas a cualquiera de las titulaciones que imparte el Centro.

## 3 REFERENCIAS / NORMATIVA

---

Externa y de la ULPGC:

- [https://calidad.ulpgc.es/index.php%3Foption%3Dcom\\_content%26view%3Darticle%26id%3D153](https://calidad.ulpgc.es/index.php%3Foption%3Dcom_content%26view%3Darticle%26id%3D153)

De la Escuela de Ingeniería Informática:

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

## 4 DEFINICIONES

---

**Incidencia académica:** se considerará incidencia académica cualquier acontecimiento de carácter exclusivamente académico que sobrevenga en el transcurso de la docencia e interfiera en su adecuado desarrollo. En este sentido, la actividad docente incluye no sólo la enseñanza teórica y práctica sino también la tutorización y evaluación de asignaturas, prácticas externas y trabajos fin de título.



No se consideran incidencias académicas aquellas situaciones derivadas de las diferencias personales entre profesores y estudiantes, que tendrán que ser resueltas bien con la mediación de la Delegación de Estudiantes o bien a través del procedimiento genérico de queja para que sean tratadas por la unidad que corresponda.

## 5 DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

La manifestación de incidencias académicas la realizan los usuarios de los servicios académicos, es decir, los estudiantes (directamente o por medio de la Delegación de Estudiantes) y el profesorado de las titulaciones que se imparten en el Centro. Esta manifestación se comunica a través de la Sede Electrónica de la ULPGC por medio del trámite habilitado a tal efecto, y que incluirá al menos la identificación de la persona o personas que manifiestan la incidencia y la descripción de la misma.

El Director de la Escuela de Ingeniería Informática, 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, y realiza las gestiones necesarias para la solución, en caso de que proceda.

El Director elabora un expediente en formato electrónico de la incidencia que contendrá, al menos, una copia digital del documento de manifestación de la incidencia y del resto de documentos que la Escuela genere o reciba durante las actuaciones realizadas para resolverla.

## 6 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA

El Director, o persona en quien delegue, procede, con periodicidad bienal, al control y seguimiento de este procedimiento, obteniéndose como evidencia un informe donde se detallan los puntos fuertes, débiles y las propuestas de mejora sobre la ejecución del procedimiento. Este documento es entregado al Subdirector 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 desarrolla siguiendo el *procedimiento de apoyo de la Escuela de Ingeniería Informática 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 Escuela de Ingeniería Informática*.



## 7 ARCHIVO

Tabla 3 Archivos de evidencias

Identificación de las evidencias	Soporte de archivo	Responsable de custodia	Tiempo de conservación
Expedientes de incidencias	informático	Director	1 año
Informe de revisión del procedimiento	Papel / informático	Subdirector con competencias en Calidad	6 años

## 8 RESPONSABILIDADES

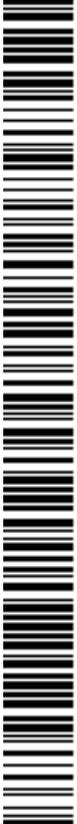
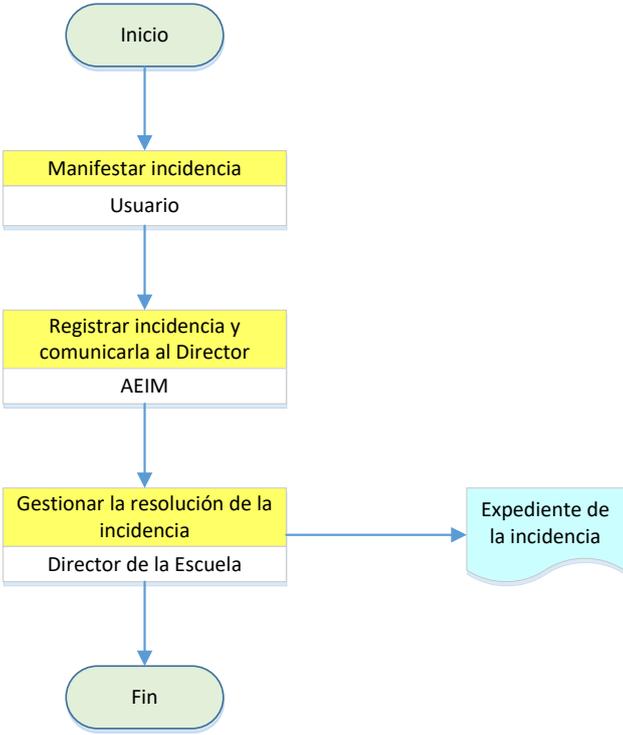
Tabla 4 Grupos de interés que participan en el procedimiento a través de los órganos o cargos responsables

Responsables	Grupos de Interés representados			
	PDI	PAS	Estudiantes	Agentes externos
Director	x			
<b>Administración del Edificio de Informática y Matemáticas</b>	x			
Usuario que manifiesta la incidencia	x	x	x	
Subdirector con competencias en Calidad	x			



## 9 FLUJOGRAMA

Procedimiento de Apoyo del Centro para la Resolución de Incidencias Académicas (PAC06)



## 10 ANEXOS

---

### 10.1 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS

El informe de revisión y mejora incluirá, al menos, los siguientes elementos:

1. Encabezado con el logotipo de la Escuela de Ingeniería Informática y la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria
2. Título
3. Puntos débiles del procedimiento
4. Puntos fuertes del procedimiento
5. Propuestas de mejora del procedimiento
6. Fecha y firma del Director de la Escuela de Ingeniería Informática.

