

	(PAC06) Procedimiento de apoyo para la Resolución de Incidencias Académicas	Edición 05 Página 1
---	--	---------------------------------

Objetivo	Gestionar las incidencias académicas recibidas en el Instituto		
Alcance	Titulaciones oficiales que oferta el Instituto Universitario de Sanidad Animal y Seguridad Alimentaria (IUSA). Se aplica anualmente.		
Responsable	Director/a		
Edición	Actualización del diseño del procedimiento acorde con el PAC01; Simplificación del desarrollo del procedimiento; Corrección de responsabilidades; 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 del Instituto: MSGC02 y MSGC03 Reglamentos del Instituto: https://iusa.ulpgc.es/normativas-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 del Instituto. Mejora: (PAC09) Procedimiento de apoyo para la gestión de no conformidades.		
Evidencias	Identificación	Responsable de custodia	Conservación
	Documento en el que se definen las incidencias académicas y los canales para su comunicación	Secretaría del Instituto	3 años
	Documentos acreditativos de manifestación de incidencias	Secretaría del Instituto	3 años
	Documentos acreditativos de resolución de incidencias	Secretaría del Instituto	3 años

Aprobado: Fecha y firma del Director/a

Desarrollo			
Secuencia	Responsabilidad	Etapas de desarrollo (Periodicidad estimada)	Observaciones
1	Director/a	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.	
2	Administración del Instituto	Admisión de incidencias Académicas (si procede).	
3	Director/a y personas afectadas	Recepción y valoración de la incidencia presentada.	Las incidencias se tramitan personalmente a través del canal establecido por el Director/a. Las incidencias académicas no son 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.
4	Director/a	Toma de decisiones y resolución.	
5	Director/a y personas afectadas	Ejecución de las medidas adoptadas (si procede).	
6	Director/a	Envío de resolución a la parte afectada.	
7	Subdirector/a con competencias en calidad	Recibe el expediente (documentos que conforman la recepción, valoración, toma de decisiones y resolución) para su conocimiento, registro y seguimiento si fuera necesario.	

Aprobado: Fecha y firma del Director/a