

	(PAC06) Procedimiento de apoyo para la Resolución de Incidencias Académicas	Edición 01 Página 1
---	--	---------------------------------

Objetivo	Gestionar las incidencias académicas recibidas en el Instituto		
Alcance	Titulaciones oficiales que oferta el Instituto Universitario de Análisis y Aplicaciones Textuales (IATEXT). Se aplica anualmente.		
Responsable	Director/a		
Edición	Edición inicial		
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: Normativa Instituto Universitario de Análisis y Aplicaciones Textuales - IATEXT 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	Secretario/a del Instituto	3 años
	Documentos acreditativos de manifestación de incidencias	Director/a	3 años
	Documentos acreditativos de resolución de incidencias	Director/a	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 o la Directora. Las incidencias académicas no son anónimas, es necesario la identificación de la/s persona/s 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	Si no se toman medidas, ir a la secuencia 6.
5	Director/a y personas afectadas	Ejecución de las medidas adoptadas (si procede)	
6	Coordinador/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