

Objetivo	Gestionar las incidencias académicas recibidas en el centro		
Alcance	Titulaciones oficiales que oferta el SIANI. Se aplica anualmente.		
Responsable	Director/a		
Edición	Actualización del diseño del procedimiento acorde con el PAI01; 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 Instituto Capítulos del SGC del centro: MSGC02 y MSGC03 Reglamentos del centro: https://siani.ulpgc.es 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: (PAI08) Procedimiento de apoyo del centro para el análisis de los resultados y rendición de cuentas: Desarrollo 1, secuencia 3. Seguimiento del diseño: (PAI01) Procedimiento de apoyo para la gestión de documentos: Desarrollo 2, secuencia 3-4. Mejora: (PEI01) Procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la política del centro. Mejora: (PAI09) Procedimiento de apoyo para la gestión de no conformidades.		
Evidencias	Identificación		Responsable de custodia
	Documento en el que se definen las incidencias académicas y los canales para su comunicación		Subdirección con competencias en Calidad
	Documentos acreditativos de manifestación de incidencias		Subdirección con competencias en Calidad
	Documentos acreditativos de resolución de incidencias		Subdirección con competencias en Calidad
		Conservación	
		3 años	
		3 años	
		3 años	



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 SIANI	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).	Si no se toman medidas, ir a la secuencia 6.
6	Director/a	Envío de resolución a la parte afectada.	
7	Subdirección 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.	

