

Acta de la reunión Ordinaria de la **Comisión de Garantía de Calidad** (CGC) de la Escuela de Ingeniería Informática (EII) de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC) celebrada el **miércoles, 22 de abril de 2026**, por medios telemáticos.

ORDEN DEL DÍA

1. Lectura y aprobación, si procede, de las actas de sesiones anteriores.
2. Informe del Subdirector.
3. Informe de medidas de mejora Docente. Acuerdos que procedan.
4. Presentación del Informe de la Comisión de Garantía de Calidad sobre los resultados de las Encuestas de Satisfacción 2025 con el Centro y la Titulación. Acuerdos que procedan.
5. Presentación de la actualización del Manual del Sistema de Gestión de Calidad. Acuerdos que procedan.
6. Asuntos de trámite. Acuerdos que procedan.
7. Ruegos y preguntas.

ASISTENTES

Presidente

José Évora Gómez - LSI

Secretario

Daniel Elías Santana Cedrés - LSI

Miembros de la CGC - PDI

Fernández López, Pablo [Subdirector de Ordenación Académica] – CCIA 

Hernández Figueroa Zenón J. – LSI ✓

García Rubiano, Jesús – FA ✓

Monzón López, Nelson – CCIA ✓

González Domínguez, José Daniel – LSI ✓

Pérez Aguiar, Miguel Ángel – LSI ✓

Pérez García, Ricardo – ATC

Rodríguez Barrera, Eduardo – CCIA ✓

Santana Cedrés, Daniel Elías – LSI ✓

Miembros de la CGC - PAS

Monzón Santana, Lidia Esther 

Miembros de la CGC - Estudiantes

Medina Santana, Antonio – GII

Cabrera Rodríguez, Juan Alberto – GIFM

Cruz Toste, Lucía Xufang – GCID ✓

LEYENDA: ✓ = asiste; presenta justificación de ausencia  sin marcar = no asiste



DESARROLLO DE LA SESIÓN Y ACUERDOS ADOPTADOS

Se abre la sesión online de la Comisión de Garantía de Calidad de la Escuela de Ingeniería Informática (EII) de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, a las 10:15 horas, en segunda convocatoria. Actúan, como presidente, D. José Évora Gómez, Subdirector de Calidad e Innovación de la EII, y como secretario D. Daniel Elías Santana Cedrés, el secretario de dicho centro.

Revisión de los puntos del orden del día:

1. Lectura y aprobación, si procede, de las actas de sesiones anteriores.

Las actas de las sesiones celebradas el día **13 de junio de 2025** en sesión **ORDINARIA** y el día **29 de julio de 2025** en sesión **EXTRAORDINARIA**, quedan aprobadas por asentimiento de los miembros asistentes.

2. Informe del Subdirector.

El Sr. Subdirector comunica que la actividad se centra en el segundo semestre, abarcando, entre otras acciones, el análisis de las encuestas de satisfacción y la elaboración del informe anual correspondiente al curso anterior. En la actualidad, se está trabajando en la redacción del informe anual y la evaluación del cumplimiento de los objetivos establecidos, así como en la inclusión de nuevos objetivos para el próximo curso académico. Asimismo, informa que se está estudiando la posibilidad de modificar el Grado en Ciencia e Ingeniería de Datos con el fin de adecuar el número de créditos asignados al TFT en comparación con el Grado en Ingeniería Informática. Esta modificación permitiría utilizar dichos créditos para reforzar áreas que han sido recurrentemente identificadas como débiles por el alumnado.

Asimismo, aprovecha la ocasión para indicar que al estar dispersos por todo por todo el campus y no en el Edificio de Informática y Matemáticas repercute negativamente en las valoraciones. No obstante, se considera una situación coyuntural y se estima que la percepción mejorará al regresar a las instalaciones de la EII. Este hecho no solo afecta al alumnado, sino también al profesorado que imparte docencia en los diferentes títulos de la Escuela.

3. Informe de medidas de mejora Docencia. Acuerdos que procedan.

En el siguiente punto del orden del día, el Subdirector presenta y comenta el Informe de Resultados Relevantes del Centro (Docencia-ULPGC 2022/2023 y 2023/2024). En él, se describen una serie de acciones de mejora, basadas en diferentes comentarios del profesorado que el centro deberá analizar. Las mejoras a estudiar son las siguientes:

1. Analizar la posibilidad de actualizar los equipos informáticos de los laboratorios, porque los/as docentes nos indican que algunos no funcionan o están obsoletos.



2. Reorganizar la creación de listas de laboratorio: equilibrar el número de estudiantes por grupo, publicar listas definitivas antes del inicio de las prácticas y mejorar la planificación para evitar el caos docente y estudiantil.
3. Prohibir o exigir apagar los móviles en las clases teóricas para evitar distracciones.
4. Fomentar la asistencia regular a tutorías en lugar de concentrarlas solo antes del examen.

El objetivo es que, una vez analizados estos comentarios, se emita un informe que sea remitido al Vicerrectorado de Titulaciones, Calidad e Innovación Educativa.

En relación con el primer punto, la EII participa anualmente en las Convocatorias de Equipamiento-Requipamiento de la ULPGC, obteniendo una dotación destinada a la mejora de los equipos. En este sentido, se optimizan los recursos disponibles para mejorar el equipamiento informático de la EII.

Respecto a la publicación de las listas de laboratorio, se procura mantener un equilibrio entre los distintos grupos, impidiendo que superen un límite preestablecido. Sin embargo, esta medida no garantiza la ausencia de preferencias por determinados grupos en las solicitudes de cambio de grupo por parte del alumnado. La publicación de las listas definitivas presenta dificultades, dado que parte del estudiantado puede matricularse una vez iniciado el curso. En este contexto, se recomienda la difusión de que esta información se proporciona a través de la plataforma Moodle, donde se pueden consultar las listas actualizadas en todo momento.

El uso de dispositivos móviles es complejo de abordar, siendo además extensible a la utilización de ordenadores portátiles. En este sentido, su uso repercute en la atención del alumnado y se hace necesario fomentar de alguna manera que la asistencia a clase debe trascender la mera presencialidad.

Por último, abordar desde el centro el uso de las sesiones de tutoría es complicado, ya que depende mucho de cada asignatura. Además, en la práctica, el momento de reflexión y aprendizaje de los contenidos ocurre más tarde, motivados por la cercanía de pruebas de evaluación. En este sentido, desde la dirección no se tiene ninguna propuesta al respecto.

Una vez terminada su exposición, el Presidente cede la palabra al resto de los miembros de la comisión para que realicen los comentarios que estimen oportunos. Se suscita un breve debate en el que los miembros de la comisión se muestran de acuerdo con las observaciones expuestas. Asimismo, se plantean algunas medidas de posible aplicación, como por ejemplo intentar hacer el ejercicio de restringir las fechas de tutorías, para fomentar su uso a lo largo del curso. Por otro lado el uso de dispositivos es inevitable por momentos, por ejemplo para pasar la asistencia o para algunas actividades que los docentes hagan en sus asignaturas. También se señala el desequilibrio en algunos grupos de prácticas, sobre todo en determinados días y horarios, así como el impacto que tiene el tiempo de respuesta de los cambios de grupo. En este sentido, desde la Subdirección se indica que se está trabajando en que cada vez la respuesta sea lo más rápida posible para los



cambios de grupo. En cualquier caso, se trasladará a la Coordinación de los grados tanto esto como la posibilidad de mejora en que no queden grupos con un número muy escaso de alumnos.

Por su parte, el Profesor José Daniel González Domínguez solicita que conste en acta que *“en los procesos de evaluación se hace necesario identificar al alumnado, para lo cual hay que contrastar el documento identificativo proporcionado por el/la estudiante con la información del Moodle. En este sentido, es preciso que se facilite aportar una imagen identificativa y que la misma persista a lo largo del tiempo, evitando tener que volver a tener que proporcionarla cada curso”*. En este sentido también se pronuncia la representante de estudiantes Lucía Cruz, quien indica que según el formulario desde el que se realice la subida de la fotografía esta prevalece o desaparece cada nuevo curso. Desde la Subdirección se toma nota de todo ello para consultarlo y comunicarlo en caso de que sea necesario.

El documento mostrado en este punto del orden del día de la reunión puede ser consultado en el ANEXO I del presente documento de acta.

4. Presentación del Informe de la Comisión de Garantía de Calidad sobre los resultados de las Encuestas de Satisfacción 2025 con el Centro y la Titulación. Acuerdos que procedan.

El Presidente comenta y analiza el Informe sobre los resultados de las Encuestas de Satisfacción 2025 con el Centro y la Titulación. En el mismo, se indica un aumento significativo de la participación en comparación con la edición del curso anterior. A continuación, se pasan a describir en detalle los resultados para cada una de las titulaciones, finalizando con la propuesta de algunas acciones a llevar a cabo. En general, se observa que la incomodidad derivada de estar repartida la docencia por todo campus repercute negativamente en las puntuaciones.

Una vez terminada su intervención y presentada las propuestas de acciones a llevar a cabo, el Subdirector cede la palabra al resto de miembros de la comisión. Se suscita un breve debate en el que se comenta una queja expuesta en los comentarios de los alumnos, pero de la cual no existe constancia según exponen los representantes del alumnado. Por otro lado, también se comenta la docencia en inglés, la necesidad de la acreditación de cierto nivel para poder titularse, así como la interpretación errónea que a veces los alumnos incoming hacen del idioma en que se imparten las asignaturas. Tras el debate, se da el visto bueno a las recomendaciones que se han incluido en el informe por parte de la Subdirección.

El informe presentado en la reunión puede consultarse en el ANEXO II del presente documento de acta.



5. Presentación de la actualización del Manual del Sistema de Gestión de Calidad. Acuerdos que procedan.

A continuación, el Subdirector pasa a detallar la actualización del Manual del Sistema de Gestión de Calidad. Dicha modificación responde a una adaptación del mismo al recientemente publicado Reglamento para la Gestión y Aseguramiento de la Calidad en los Centros y en los Títulos Oficiales de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. Destacar que a partir de este momento se denomina como “Gestión” y no “Garantía” de Calidad.

Los cambios introducidos responden a la correcta referenciación a reglamentos y/o normativa, así como el uso de lenguaje inclusivo. Asimismo, ha cambiado el número de epígrafes a incluir. En este sentido, lo que se ha hecho es incluir en el Capítulo 1 una tabla en la que se mapean los contenidos del reglamento publicado por la ULPGC con los distintos capítulos y secciones del manual actualizado. A falta de su aprobación en Junta de Centro, cuenta con el visto bueno del Gabinete de Evaluación Institucional.

Una vez terminada su intervención, el Presidente cede la palabra al resto de miembros de la comisión presentes. Se resuelve una cuestión menor relativa a una figura cuyo texto al pie aparecía desplazado en el documento presentado. En ausencia de más intervenciones, se da el visto bueno al documento para que sea llevado a la Junta de la Escuela de Ingeniería Informática.

La actualización del Manual del Sistema de Gestión de Calidad puede ser consultado en el ANEXO III del presente documento de acta.

6. Asuntos de trámite. Acuerdos que procedan.

No hubo asuntos de trámite.

7. Ruegos y preguntas.

No hubo ruegos y preguntas.

CIERRE DE LA SESIÓN

Sin más asuntos que tratar, finaliza la sesión a las 11:43 horas.

En Las Palmas de G.C., a fecha de firma electrónica

Presidente

José Évora Gómez

Secretario

Daniel Elías Santana Cedrés



ANEXO I

DOCENTIA-ULPGC

2022/2023 y 2023/2024

INFORME DE RESULTADOS

RELEVANTES EII





DOCENTIA-ULPGC 2022/2023 y 2023/2024

INFORME DE RESULTADOS RELEVANTES

CENTRO

ESCUELA DE INGENIERÍA INFORMÁTICA

NOVIEMBRE 2025



Cód. Validación: X5ZL3JSMGHDJDCFXTAXA3TE2
Verificación: <https://administracion.ulpgc.es/>
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 1 de 4



Cód. Validación: 4O6MSFAHSKOKCCJLJXM5LZH7
Verificación: <https://administracion.ulpgc.es/>
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 7 de 75

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. ACCIONES DE MEJORA	4



1. INTRODUCCIÓN

El Programa DOCENTIA-ULPGC debe servir como una herramienta de reflexión y análisis que permita detectar fortalezas y debilidades y establecer acciones que contribuyan a la mejora de la calidad de la actividad docente de su profesorado. Para ello, se realizan diversas acciones como estudiar y analizar las observaciones hechas por el profesorado a través de las justificaciones y reflexiones de su autoinforme, que son examinadas por la Comisión de Seguimiento y la Comisión de Valoración, respectivamente.

La Comisión de Seguimiento DOCENTIA-ULPGC, en la sesión celebrada el día 23 de abril de 2021, elaboró el *Plan General de Mejora* (https://calidad.ulpgc.es/sites/default/files/documentos/plan_general_mejora_docentia_ulpgc_23_abril_2021.pdf), que sirve de herramienta para confeccionar los planes de mejora del PDI, departamentos, centros y vicerrectorados.

La Comisión de Valoración DOCENTIA-ULPGC, en sesión celebrada el 26 de noviembre de 2025, aprobó los informes de resultados relevantes de los centros, departamentos y vicerrectorados, referidos a la convocatoria DOCENTIA-ULPGC 2022/2023 y 2023/2024.

El apartado 8.5 del manual del procedimiento contempla lo siguiente: “Toda la documentación aportada al proceso de valoración es confidencial fuera de los órganos competentes y debe ser utilizada de acuerdo con los objetivos del procedimiento establecido en este documento”.



2. ACCIONES DE MEJORA

A continuación, se indican diferentes comentarios del profesorado que el centro deberá analizar. Dichos comentarios proceden de lo que el profesorado ha indicado en sus reflexiones del autoinforme DOCENTIA-ULPGC 2022/2023 y 2023/2024.

El centro deberá remitir a la dirección docentia@ulpgc.es, antes de la finalización del mes de julio de 2026, un informe derivado de las actas de acuerdos en el que consten las acciones de mejora que ha llevado o llevará a cabo, si procede, para poder atender a los comentarios que el profesorado ha realizado, de manera que se pueda hacer un seguimiento:

- Analizar la posibilidad de actualizar los equipos informáticos de los laboratorios, porque los/as docentes nos indican que algunos no funcionan o están obsoletos.
- Reorganizar la creación de listas de laboratorio: equilibrar el número de estudiantes por grupo, publicar listas definitivas antes del inicio de las prácticas y mejorar la planificación para evitar caos docente y estudiantil.
- Prohibir o exigir apagar los móviles en las clases teóricas para evitar distracciones.
- Fomentar la asistencia regular a tutorías en lugar de concentrarlas solo antes del examen.

Las Palmas de Gran Canaria

Luis Hernández Calvento
Presidente de la Comisión de Valoración



ANEXO II

Informe de la Comisión de Garantía de Calidad sobre los resultados de las Encuestas de Satisfacción 2025 con el Centro y la Titulación



Informe de la Comisión de Garantía de Calidad sobre los resultados de las Encuestas de Satisfacción 2025 con el Centro y la Titulación

Participación

El porcentaje de participación de los y las estudiantes de la Escuela de Ingeniería Informática (EII), excepto los de nuevo ingreso, en la encuesta de satisfacción con el centro y la titulación fue del 15,58%. Este porcentaje supone una mejora sustancial respecto al curso anterior, donde la participación fue del 8,66%. Por titulaciones, el Grado en Ingeniería Informática (GII) alcanzó un 14,83%, el Grado en Ciencia e Ingeniería de Datos (GCID) un 16,39% y el Grado en Ingeniería Física y Matemática (GIFM) un 20,45%.

A pesar de este incremento, los niveles de respuesta siguen siendo un reto. Las acciones de fomento han incluido difusión web, canales de delegación y recordatorios en el campus virtual. Los representantes estudiantiles señalan que, aunque la comunicación ha mejorado, el estudiantado a menudo posterga la encuesta hasta que el plazo expira. Se mantiene la recomendación de realizar avisos previos al cierre y explorar métodos de obtención de información indirecta.

Grado en Ingeniería Informática (GII)

Satisfacción con el centro:

En general, la satisfacción media con el centro se sitúa en 3,665, mejorando los valores del año anterior que oscilaban entre 3 y 4. Sin embargo, persisten indicadores críticos por debajo de 3, como las instalaciones e infraestructuras (2,78) y el desarrollo de mejoras (2,92). Estos datos reflejan un empeoramiento cualitativo debido al cierre del edificio por obras, lo que obliga a los estudiantes a desplazarse entre facultades (Empresariales, Teleco, Arquitectura) en menos de 10 minutos, una situación descrita como "desesperante".

Como mejora respecto al 2024, el índice de participación (C3) ha subido de 2,85 a 3,68. No obstante, la gestión administrativa es ahora un punto de queja frecuente por la lentitud en resolver trámites y responder correos.

Satisfacción con la titulación:

La satisfacción general con el título es de 3,49. Se observa una mejora significativa en la coordinación del profesorado (T3), que ha pasado de 2,78 en el informe anterior a 3,14 en el actual. Pese a este avance numérico, las observaciones cualitativas denuncian métodos de evaluación "paupérrimos", específicamente exámenes tipo test con penalizaciones que los alumnos consideran no reflejan su conocimiento.



Se ha detectado un problema recurrente con el comportamiento de profesorado específico (mencionándose el área de Programación/AP) por falta de respeto hacia los estudiantes, lo que requiere seguimiento directo por parte de la CGC. Asimismo, se critica la obsolescencia del software y la falta de contenidos prácticos alineados con el mercado laboral (Docker, IA, etc.).

Grado en Ciencia e Ingeniería de Datos (GCID)

Satisfacción con el centro:

La satisfacción global se sitúa en **3,82**. El indicador de **desarrollo de mejoras (C4)** ha subido ligeramente de 2,92 a **2,96**, aunque sigue penalizado por la falta de edificio propio y la escasez de enchufes en las aulas temporales. Los estudiantes perciben el sistema de participación como restrictivo y con reglamentos que desalientan la implicación.

Satisfacción con la titulación:

Se registra una evolución muy positiva en los puntos que el año pasado estaban por debajo de 3:

- Contenidos del plan de estudios (T1): Sube de 2,83 a 3,55.
- Organización del plan de estudios (T2): Sube de 2,67 a 3,00.

A pesar de esta mejora en los indicadores, la carga de trabajo sigue siendo la principal preocupación, especialmente en segundo curso, donde se reportan niveles de estrés que afectan a la salud mental. La asignatura "Métodos Estadísticos" se identifica como mal estructurada, con un nivel de dificultad desubicado respecto a los conocimientos previos del alumnado. Además, se denuncia la repetitividad de temarios en las asignaturas de empresa (PESTEL, DAFO) y una pérdida de calidad en las materias de Bases de Datos.

Grado en Ingeniería Física y Matemática

Satisfacción con el centro:

La satisfacción general es muy alta, con una media de 4,27. No obstante, indicadores como las acciones de orientación (3,75) muestran que el centro debe seguir trabajando en la integración de este grado. La percepción del centro está condicionada por las obras, impidiendo una valoración justa de los servicios e infraestructuras.

Satisfacción con la titulación:

La valoración de la organización del plan de estudios (T2) ha sufrido un retroceso, bajando de 3,60 a 3,33. La coordinación del profesorado (T3) también ha descendido levemente de 4,00 a 3,94. Las observaciones destacan el incumplimiento de los plazos en la publicación de notas por parte de algunos docentes, lo que genera incertidumbre en el estudiantado.



Programa de movilidad

La información disponible sobre la experiencia de los estudiantes de movilidad en 2025, si bien basada en una participación limitada en las encuestas, apunta a la existencia de algunos aspectos susceptibles de mejora en la organización académica.

Entre las cuestiones señaladas, se mencionan dificultades relacionadas con el idioma, en aquellos casos en los que la oferta en inglés no se ha correspondido plenamente con la docencia impartida; cierta confusión en el catálogo de asignaturas, especialmente en relación con la identificación del curso académico; y algunos problemas puntuales de gestión administrativa, como retrasos en la respuesta a consultas o solapamientos horarios derivados de la distribución de espacios.

Recomendaciones

Tras el análisis de los datos de 2025, se proponen las siguientes acciones:

1. GCID: Reevaluar la carga docente de segundo curso y la ubicación de "Métodos Estadísticos" en el plan de estudios.
2. Centro: promover el refuerzo del personal de administración para reducir los tiempos de respuesta.
3. Movilidad: actualizar el catálogo web de asignaturas (realizado).



ANEXO III

Manual del Sistema de Gestión de Calidad





ULPGC

Universidad de
**Las Palmas de
Gran Canaria**

eii

ESCUELA DE
INGENIERÍA INFORMÁTICA

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA ESCUELA DE INGENIERÍA INFORMÁTICA DE LA ULPGC



Cód. Validación: 406MSFAHSKOKCCJLXM5LZH7

Verificación: <https://administracion.ulpgc.es/>

Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 16 de 75

CAPÍTULOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

MSGC 01	Capítulo 1. Presentación del Sistema de Gestión de Calidad de la EII
MSGC 02	Capítulo 2. Presentación de la EII
MSGC 03	Capítulo 3. Estructura organizativa para la gestión de la calidad
MSGC 04	Capítulo 4. Gestión de los programas formativos
MSGC 05	Capítulo 5. Gestión del personal académico y de apoyo
MSGC 06	Capítulo 6. Gestión de los recursos materiales y servicios
MSGC 07	Capítulo 7. Gestión de la información

PROCEDIMIENTOS DE LA EII DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCEDIMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA EII

PEC 01 Procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la política de la EII

PROCEDIMIENTOS CLAVES DE LA EII

PCC 01 Procedimiento clave para la definición del perfil de ingreso y captación de estudiantes

PCC 02 Procedimiento clave para la planificación de las enseñanzas

PCC 03 Procedimiento clave de orientación al estudiante

PCC 04 Procedimiento clave para la gestión de la movilidad de los estudiantes

PCC 05 Procedimiento clave para el desarrollo de la enseñanza, evaluación de estudiantes y reconocimiento de créditos

PCC 06 Procedimiento clave para la gestión de los trabajos fin de título

PCC 07 Procedimiento clave para la gestión de las prácticas externas



PCC 08 Procedimiento clave de información pública

PROCEDIMIENTOS DE APOYO DE LA EII

PAC 01 Procedimiento de apoyo para la gestión de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad

PAC 02 Procedimiento de apoyo para la gestión de los recursos materiales

PAC 03 Procedimiento de apoyo para la gestión de los servicios

PAC 04 Procedimiento de apoyo para la gestión de la extinción de las enseñanzas

PAC 05 Procedimiento para la selección y admisión de estudiantes

PAC 06 Procedimiento de apoyo para la gestión de incidencias académicas

PAC 07 Procedimiento de apoyo para la medición de la satisfacción, expectativas y necesidades

PAC 08 Procedimiento de apoyo para el análisis de resultados y rendición de cuentas

PAC 09 Procedimiento de apoyo para gestión de no conformidades

PROCEDIMIENTOS INSTITUCIONALES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PI 01 Procedimiento institucional para la Definición, Implantación y Seguimiento del Plan Estratégico de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria

PI 03 Procedimiento institucional para la captación y selección del personal docente e investigador

PI 04 Procedimiento institucional para la captación y selección del personal técnico, de gestión y de administración y servicios.

PI 05 Procedimiento institucional para la formación del personal docente e investigador

PI 06 Procedimiento institucional para la formación del personal técnico, de gestión y de administración y servicios.

PI 07 Procedimiento institucional para la valoración de la calidad de la actividad docente del PDI

PI 08 Procedimiento institucional para la gestión de los recursos materiales



- PI 09** Procedimiento institucional para la gestión de los servicios
- PI 10** Procedimiento institucional para la selección, admisión y matriculación de estudiantes
- PI 11** Procedimiento institucional para la gestión de expedientes y tramitación de títulos
- PI 12** Procedimiento institucional para la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones
- PI 13** Procedimiento institucional para el seguimiento de la inserción laboral de los egresados
- PI 14** Procedimiento institucional para el diseño o modificación de la oferta formativa oficial
- PI 16** Procedimiento institucional para la medición de la satisfacción
- PI 17** Procedimiento institucional de auditorías de calidad
- PI 18** Procedimiento Institucional para la Innovación Educativa



CAPÍTULO 1: PRESENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EII

CONTENIDO

1	Objeto	3
2	Ámbito de aplicación	3
3	Referencias / Normativa	3
4	Desarrollo	3
4.1	Introducción	3
4.2	Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad	5
4.3	Alcance del Sistema de Gestión de Calidad	6
4.3.1	Documentos del Sistema de Gestión de Calidad	7
4.4	El Manual del Sistema de Gestión de Calidad de la EII	8
5	Anexos	10
5.1	Mapa de Procesos	10

 ULPGC Universidad de Las Palmas de Gran Canaria	 EII ESCUELA DE INGENIERÍA INFORMÁTICA	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
		CAPÍTULO 1: PRESENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA ESCUELA DE INGENIERÍA INFORMÁTICA

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	Modificación para reflejar la modificación de procedimientos institucionales.
04	05/04/2019	Las referencias externas y de la ULPGC se remiten a la web institucional, se actualizan gráficas, el apartado 4.1 y los anexos. Correcciones menores.
05	08/03/2024	Actualización del logotipo del centro. Actualización de la normativa y del contenido del desarrollo del documento atendiendo a las normativas, directrices, criterios de calidad y procedimientos vigentes.
06	XX/XX/2026	Actualización de la documentación para alinearla con el “Reglamento para la Gestión y Aseguramiento de la Calidad en los Centros y en los Títulos Oficiales de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria” modificado el 25/02/2026

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

Interviniente
Equipo directivo
Comisión de Gestión de la Calidad
Junta de Escuela



	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CAPÍTULO 1: PRESENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA ESCUELA DE INGENIERÍA INFORMÁTICA
---	--

1 OBJETO

El objeto de este capítulo del Manual del Sistema de Gestión de Calidad (MSGC) de la EII es exponer los fundamentos y el alcance del Sistema de Gestión de Calidad implantado con el propósito de presentar cómo el Centro y la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC) gestionan la calidad de sus actividades atendiendo a los requerimientos de calidad establecidos.

2 ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este documento se aplica al Sistema de Gestión de Calidad de la EII vinculado a todas las titulaciones que imparte y de las que el Centro es responsable.

3 REFERENCIAS / NORMATIVA

Externa y de la ULPGC:

- https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa

De la Escuela de Ingeniería Informática:

- <https://www.eii.ulpgc.es/es/escuela/normativa>

4 DESARROLLO

4.1 INTRODUCCIÓN

El marco legal que conforma la Enseñanza Superior en España establece la necesidad de que existan procesos externos que gestionen la calidad de las titulaciones universitarias, así como que las universidades y centros universitarios dispongan de sistemas internos que gestionen la calidad de sus titulaciones. Los requisitos de calidad en el ámbito de la educación superior en España se basan en los “*Criterios y Directrices para el aseguramiento de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior*” (ESG). Dichos criterios parten de tres principios básicos:



	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CAPÍTULO 1: PRESENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA ESCUELA DE INGENIERÍA INFORMÁTICA
---	--

- Los intereses del estudiantado, el tejido empresarial y la sociedad en general en una educación superior de buena calidad
- La importancia central de la autonomía institucional, acompañada por el reconocimiento de que esto implica importantes responsabilidades
- El reconocimiento de que la responsabilidad primera del aseguramiento de la calidad reside en la misma institución

Para organizar la gestión de la calidad interna en los centros universitarios, teniendo en cuenta las normativas y requerimientos de las agencias externas con competencias en calidad universitaria, la ULPGC dispone de un reglamento para desarrollar el sistema para gestionar o gestionar la calidad de sus enseñanzas. El Sistema de Gestión de la Calidad (equivalente al Sistema de Gestión de Calidad) será desarrollado atendiendo a la normativa de la universidad y a las directrices establecidas por el Vicerrectorado con competencias en calidad.

El Sistema de Gestión de Calidad de la Escuela de Ingeniería Informática (SGC-EII) responde, entre otros, a los requisitos establecidos por ENQA y las agencias nacionales de calidad con competencias en educación superior para los distintos procesos de acreditación y certificación vinculados a las enseñanzas oficiales. La relación entre los ámbitos del SGC-EII y los requisitos, directrices o criterios de las agencias externas se presentan en la Figura 1.



ESG	AUDIT	Verificación	Acreditación	SGC EII
1 Política de aseguramiento de la calidad	1. Política y objetivos de calidad 10. Mantenimiento y actualización del SAIC	8. Sistema Interno de Garantía de Calidad	3. Garantía de calidad, revisión y mejora	Política y objetivos Mejora
2 Diseño y aprobación de programas	3. Orientación de las enseñanzas a los estudiantes	1. Descripción, objetivos formativos y justificación del Título 2. Resultados del proceso de formación y aprendizaje	1. Desarrollo y despliegue del plan de estudios 6. Resultados de aprendizaje	Oferta formativa
3 Aprendizaje, enseñanza y evaluación centrados en el estudiante	3. Orientación de las enseñanzas a los estudiantes	4. Planificación de las enseñanzas	1. Desarrollo y despliegue del plan de estudios	Planificación de desarrollo de la enseñanza
4 Admisión, progreso, reconocimiento y certificación de los estudiantes	3. Orientación de las enseñanzas a los estudiantes	3. Admisión, reconocimiento y movilidad	1. Desarrollo y despliegue del plan de estudios	Acceso y Admisión
5 Profesorado	4. Personal académico y de apoyo a la docencia	5. Personal académico y de apoyo a la docencia	4. Personal académico y de apoyo a la docencia	Gestión de recursos y servicios
6 Recursos de aprendizaje y apoyo a los estudiantes	5. Recursos y servicios	7. Calendario de implantación 6. Recursos para el aprendizaje: materiales e infraestructuras, prácticas y servicios	1. Desarrollo y despliegue del plan de estudios 5. Recursos para el aprendizaje	Gestión de recursos y servicios
7 Gestión de la información	9. Publicación de información sobre sus actividades y programa	8. Sistema Interno de Garantía de Calidad	7. Satisfacción y egreso	Gestión de la información Medición y Resultados
8 Información pública	9. Publicación de información sobre sus actividades y programa	8. Sistema Interno de Garantía de Calidad	2. Información y transparencia	Gestión de la información
9 Seguimiento continuo y revisión periódica de programas	2. Garantía de calidad de los programas formativos	8. Sistema Interno de Garantía de Calidad	3. Garantía de calidad, revisión y mejora	Gestión de recursos y servicios Medición y Resultados Mejora
10 Aseguramiento externo de la calidad cíclico	2. Garantía de calidad de los programas formativos	8. Sistema Interno de Garantía de Calidad	3. Garantía de calidad, revisión y mejora	Oferta formativa Medición y Resultados Mejora

Figura 1. Criterios de evaluación externos y ámbitos del SGC-EII

Todos los requisitos, directrices o criterios vinculados a los títulos oficiales están recogidos en los ámbitos del SGC-EII, cada uno de esos ámbitos se desglosan en distintos procedimientos como se recoge en el anexo (Anexo 5.1). El SGC-EII gestiona la calidad de todas sus titulaciones, permite analizar las desviaciones de lo planificado, las áreas susceptibles de mejora y, también, hace posible definir e implantar propuestas para la mejora continua.

4.2 OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El diseño del SGC conforma un elemento esencial en la política y actividades formativas de la EII, ya que dicho sistema fija de antemano los objetivos que se pretenden alcanzar como resultado de su implantación.

Así, el objetivo básico del SGC-EII es gestionar la calidad de todas las titulaciones de las que es responsable, grados y posgrados. Para ello, el SGC revisará sus programas formativos y los mejorará,

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CAPÍTULO 1: PRESENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA ESCUELA DE INGENIERÍA INFORMÁTICA
---	--

siempre que se considere necesario, en función de las necesidades y expectativas de sus grupos de interés, a los que se informará puntualmente. El propio SGC se mantendrá permanentemente actualizado. Con todo esto se persigue:

- Responder al compromiso de satisfacción de las necesidades y expectativas generadas por la sociedad.
- Ofrecer la transparencia exigida en el marco del EEES.
- Incorporar estrategias de mejora continua.
- Ordenar las iniciativas docentes de un modo sistemático para que contribuyan de modo eficaz a la gestión de la calidad.
- Facilitar el proceso de acreditación de las titulaciones implantadas en el centro.

En la elaboración de su SGC-EII contempla, entre otros, los siguientes principios de actuación:

- Legalidad y seguridad jurídica: La EII diseña su SGC de acuerdo con la legislación universitaria vigente y con los criterios y directrices para la gestión de la calidad establecidas en el Espacio Europeo de Educación Superior.
- Publicidad, transparencia y participación: La EII dará difusión al proceso de elaboración de su SGC, establecerá procedimientos para facilitar el acceso a las propuestas e informes que se generen durante dicha elaboración y hará posible la participación de todos los grupos de interés implicados.

4.3 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Como se ha indicado con anterioridad, el alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la EII incluye a todas las titulaciones de las que es responsable y la formación permanente. En conjunto, contempla la planificación de la oferta formativa, la evaluación y revisión de su desarrollo, así como la toma de decisiones para la mejora de la formación, tal y como se resume en la Figura 2 y que representa el *ciclo de mejora continua* de los programas formativos universitarios. Una descripción más específica



de dicho ciclo de mejora continua, atendiendo a los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la Escuela, se detalla en el mapa de procesos presentado en el anexo 5.1.

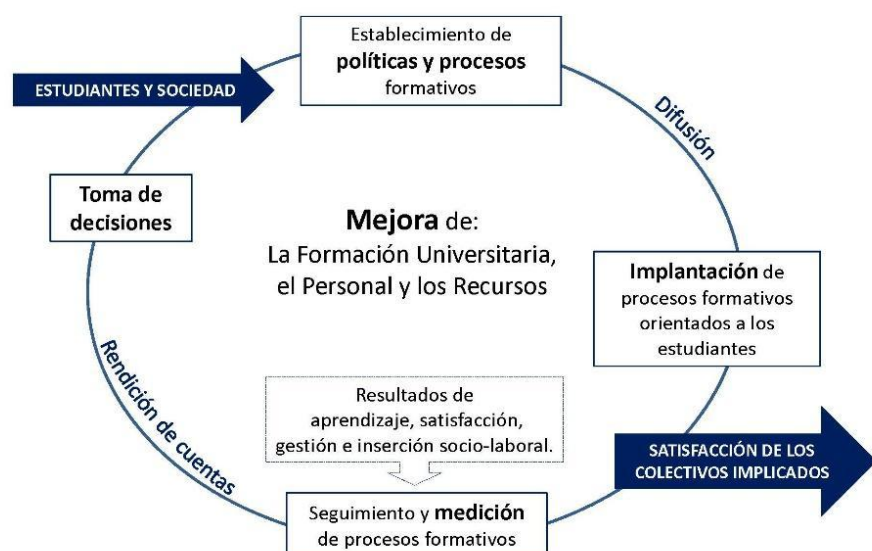


Figura 2. Ciclo de mejora continua de los programas formativos universitarios

4.3.1 Documentos del Sistema de Gestión de Calidad

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad de la EII comprende, de forma general, los documentos del diseño y los documentos de la implantación, tal y como a continuación se definen.

- Los *documentos del diseño* son todos aquellos integrados en el *Manual del Sistema de Gestión de Calidad de la EII* y está constituido, por un lado, por una serie de capítulos donde se definen las características generales del sistema, los requisitos que atiende, el alcance y, de forma general, las referencias a la documentación necesaria para su desarrollo. Y, por otro lado, los procedimientos que especifican las actuaciones para gestionar la calidad. A su vez, estos procedimientos se diferencian según las unidades responsables de su realización, por ello se distinguen los procedimientos de la EII, cuya responsabilidad recaen en el personal de la EII y los procedimientos Institucionales, cuya responsabilidad recae en los distintos Vicerrectorados o en los servicios generales de la ULPGC.



- Los documentos de la implantación son todos aquellos que se originan como consecuencia de la aplicación del Manual y que constituyen las evidencias de su implantación. Entre dichos documentos, es fundamental la política y objetivos de la EII y, por ello, su definición constituye un procedimiento estratégico de la EII.

La dirección de la EII procura que la comunidad de la EII, personal docente e investigador, personal técnico, de gestión y de administración y servicios, y estudiantado, tengan acceso a los documentos del Sistema de Gestión de Calidad, particularmente los relativos al diseño, por lo que dispone en la página Web de la EII un lugar adecuado en el que figura su versión actualizada.

4.4 EL MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EII

Este manual integra los mecanismos para cumplir los requisitos de las agencias inscritas en el EQAR (Registro Europeo de Agencias de Garantía de la Calidad). A continuación, se presentan con mayor detalle los distintos documentos que integran el Manual.

- **Capítulos:** Los capítulos que introducen las generalidades del Sistema de Gestión de Calidad, comprenden la presentación tanto del Sistema (capítulo 1) y de la EII (capítulo 2), la estructura organizativa de la EII para la gestión de la calidad (capítulo 3), la gestión de los programas formativos (capítulo 4), del personal docente y de apoyo (capítulo 5), de recursos materiales y servicios (capítulo 6) y de la información (capítulo 7). En todos ellos, se recogen los requerimientos establecidos por el programa AUDIT, por los cuales se establece que el Centro debe integrar en su Sistema de Gestión de Calidad, como mínimo, los elementos que afectan a la formación universitaria (Tabla 3).

Tabla 3. Elementos que afectan a la formación universitaria

Ámbito	Elemento
1. Diseño de la Oferta formativa	- Definición de política y objetivos de calidad - Definición y aprobación de programas formativos - Criterios de admisión de estudiantes - Planificación de la oferta formativa (metodología de enseñanza-aprendizaje y evaluación del aprendizaje) - Criterios para la eventual suspensión del título

Ámbito	Elemento
2. Desarrollo de la enseñanza y otras actuaciones orientadas a los estudiantes	- Actividades de acogida y apoyo al aprendizaje - Prácticas externas y movilidad de estudiantes - Orientación profesional - Reconocimiento de créditos - Evaluación y mejora de la oferta formativa (despliegue de las acciones de mejora detectadas) - Gestión de las quejas y reclamaciones - Gestión de expedientes y tramitación de títulos - Innovación educativa
3. Personal académico y de apoyo a la docencia	- Acceso, evaluación, promoción, formación, reconocimiento y apoyo a la docencia
4. Recursos materiales y servicios	- Diseño, gestión y mejora de aulas, espacios de trabajo, laboratorios y espacios experimentales, bibliotecas y fondos bibliográficos - Recursos y servicios de aprendizaje y apoyo a los estudiantes
5. Resultados de la formación	- Medición, análisis y utilización de resultados (académicos, satisfacción de los diferentes grupos de interés y de inserción laboral)
6. Información pública	- Difusión de información actualizada sobre la formación universitaria.

- **Procedimientos de la EII:** Estos procedimientos hacen referencia a la actividad realizada en el Centro para implantar las Titulaciones y gestionar su calidad. Se clasifican en: procedimientos estratégicos, aquellos que vienen definidos por el equipo de gobierno de la EII; procedimientos clave, aquellos que hacen referencia a cualquiera de las tareas fundamentales de la EII para desarrollar la enseñanza; y de apoyo, aquellos que sirven de soporte para llevar a cabo los procedimientos clave.
- **Procedimientos Institucionales:** Estos procedimientos hacen referencia a la actividad realizada por los Vicerrectorados y Servicios generales de la ULPGC, tanto para apoyar el desarrollo de las titulaciones de la EII, como para garantizar el cumplimiento de los requerimientos, sobre calidad en educación superior, establecidos por las agencias de calidad.



Con el fin de garantizar la seguridad jurídica y facilitar la revisión técnica por parte del Gabinete de Evaluación Institucional (GEI), se presenta a continuación el cuadro de correspondencia entre la estructura de este manual y los apartados obligatorios exigidos en el Artículo 13.2 del Reglamento para la Gestión y Aseguramiento de la Calidad de la ULPGC (2026). Esta tabla demuestra que, aunque el manual se organiza en siete capítulos para adaptarse a la operatividad de la Escuela, el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) cubre la totalidad de los ámbitos requeridos por la normativa institucional vigente

Apartado Obligatorio (Art. 13.2 del Reglamento 2026)	Capítulo/Sección en el Manual de la EII
a) Definición y ámbito de aplicación del SGC	Capítulo 1: Sección 1 (Objeto) y Sección 2 (Ámbito)
b) Características y estructura del centro	Capítulo 2: Sección 4.1 (Trayectoria) y 4.2 (Organigrama)
c) Política y objetivos de calidad del centro	Capítulo 1: Sección 4.2 (Objetivos)
d) Programas formativos	Capítulo 4: Sección 4.1 (Gestión de Programas Formativos)
e) Orientación al estudiantado	Capítulo 4: Sección 4.1 (Mecanismos de acogida y orientación)
f) Personal docente e investigador (PDI) y PTGAS	Capítulo 5: Gestión del personal académico y de apoyo
g) Recursos materiales y servicios	Capítulo 6: Gestión de recursos materiales y servicios
h) Resultados de la formación y del centro	Capítulo 7: Sección 4 (Resultados del aprendizaje e inserción)
i) Información y rendición de cuentas	Capítulo 7: Sección 4 (Distribución y transferencia de información)

5 ANEXOS

5.1 MAPA DE PROCESOS

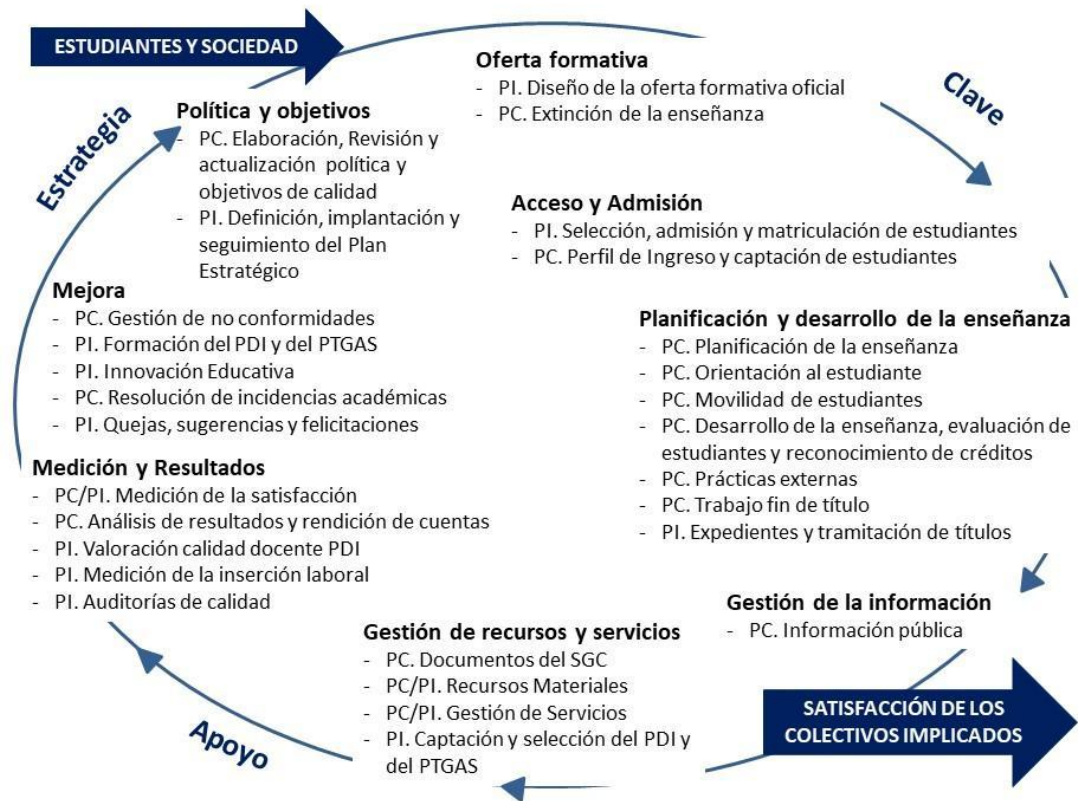


Figura 3. Mapa de procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la EII

CAPÍTULO 2: PRESENTACIÓN DE LA ESCUELA DE INGENIERÍA INFORMÁTICA

CONTENIDO

1	Objeto	3
2	Ámbito de aplicación	3
3	Referencias / Normativa	3
4	Desarrollo	3
4.1	Trayectoria de la EII	3
4.2	Organigrama	4
4.3	Órganos de gobierno colegiados.	5
4.4	Programas Formativos	8
4.5	Personal académico y personal técnico, de gestión y de administración y servicios	8
4.6	Infraestructuras y servicios	8
4.7	Reglamentos y normas	12
5	Datos de identificación	12

 ULPGC Universidad de Las Palmas de Gran Canaria	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
	CAPÍTULO 2: PRESENTACIÓN DE LA ESCUELA DE INGENIERÍA INFORMÁTICA	

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	05/04/2019	Las referencias externas y de la ULPGC se remiten a la web institucional. Actualización de los apartados 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 4.5, 4.6, 4.7 y 5.
04	30/09/2021	Actualización del organigrama, órganos de gobierno colegiados y programas formativos de la Escuela de Ingeniería Informática. Actualización de la infraestructura y servicios de la Escuela de Ingeniería Informática.
05	08/03/2024	Actualización del logotipo del centro. Actualización de la normativa y del contenido del desarrollo del documento atendiendo a los cambios en la oferta formativa e infraestructura de la EII.
06	XX/XX/2026	Actualización de la documentación para alinearla con el “Reglamento para la Gestión y Aseguramiento de la Calidad en los Centros y en los Títulos Oficiales de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria” modificado el 25/02/2026

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

Interviniente
Equipo directivo
Comisión de Gestión de la Calidad
Junta de Escuela



	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
	CAPÍTULO 2: PRESENTACIÓN DE LA ESCUELA DE INGENIERÍA INFORMÁTICA

1 OBJETO

Este documento tiene por objeto la presentación de **Escuela de Ingeniería Informática de la ULPGC**.

2 ÁMBITO DE APLICACIÓN

La trayectoria y estructura organizativa de la EII afectan al diseño e implantación del Sistema de Gestión de Calidad.

3 REFERENCIAS / NORMATIVA

Externa y de la ULPGC:

- https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa

De la Escuela de Ingeniería Informática:

- <https://www.eii.ulpgc.es/es/escuela/normativa>

4 DESARROLLO

4.1 TRAYECTORIA DE LA EII

La Escuela de Ingeniería Informática es un centro de educación superior integrado en la Universidad de las Palmas de Gran Canaria cuyo objetivo es la formación de profesionales altamente cualificados para cubrir las necesidades que plantea la sociedad de la información, contribuyendo con ello al progreso económico y el bienestar social desde una filosofía basada en la innovación y la calidad.

Para conseguirlo, oferta planes formativos actualizados y mantiene cauces de comunicación con la sociedad y el mundo empresarial que le permiten anticipar los cambios de requerimientos en un campo de rápida evolución, como es el de las tecnologías de la información.

La Escuela de Ingeniería Informática nace en febrero de 2010 de la fusión de las preexistentes Escuela Universitaria de Informática y Facultad de Informática como consecuencia de la adaptación de la



	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
	CAPÍTULO 2: PRESENTACIÓN DE LA ESCUELA DE INGENIERÍA INFORMÁTICA

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria al Espacio Europeo de Educación Superior nacido del Proceso de Bolonia.

La Escuela Universitaria de Informática, fue el primer centro universitario dedicado a la enseñanza de la informática en Canarias y el primer centro creado exprofeso en la Universidad Politécnica de Las Palmas, germen de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, tal como recoge el artículo tercero de la ley 29/1979, de 30 de octubre:

“Se crea la Universidad Politécnica de Las Palmas, que constará inicialmente de las Escuelas Técnicas Superiores de Arquitectura y de Ingenieros Industriales y de la Escuela Universitaria Politécnica existentes en Las Palmas y de las Escuelas Universitarias de Arquitectura Técnica y de Ingeniería Técnica Agrícola de La Laguna, actualmente dependientes todas ellas de la Universidad de la Laguna y de La Escuela Universitaria de Informática, de nueva creación.”

Impartió la titulación de Diplomado en Informática desde el curso 1980/1981 hasta su extinción en el curso 2002/2003, al comenzar a impartirse en el curso 1998/1999 las titulaciones de Ingeniero Técnico en Informática de Sistemas e Ingeniero Técnico en Informática de Gestión, que, a su vez, se extinguieron en el curso 2014/2015, ya en el seno de la Escuela de Ingeniería Informática.

La Facultad de Informática se crea en 1986, en el seno de la Universidad Politécnica de Las Palmas, con el mandato de organizar el segundo ciclo de los estudios de Licenciado en Informática, a los que accederían los titulados de la Escuela Universitaria de Informática ya existente. A partir de 1998 pasa a impartir los estudios de Ingeniero en Informática, estructurados en dos ciclos, de 3 y 2 cursos respectivamente.

Tanto la Escuela Universitaria de Informática como la Facultad de Informática tuvieron su primera sede en el Colegio Universitario de Las Palmas, hasta que en el año 1992 se trasladaron al entonces recién construido Edificio de Informática y Matemáticas, en el Campus de Tafira.

4.2 ORGANIGRAMA

El Equipo Directivo de la EII está compuesto por la dirección, la secretaría y cinco subdirecciones (Gestión de Calidad e Innovación, Ordenación Académica, Relaciones Institucionales e Igualdad y Comunicación e Infraestructuras, Estudiantes y Formación Continua) tal como se muestra en el organigrama de la Figura 1.





4.3 ÓRGANOS DE GOBIERNO COLEGIADOS.

JUNTA DE ESCUELA

La EII cuenta con una Junta de Escuela formada por: la dirección, que la preside con voz y voto; la secretaría del Centro, con voz y voto; la administradora del edificio de Informática y Matemáticas, con

*Figura SEQ Figura * ARABIC 1 Organigrama del Equipo Directivo de la EII*

voz pero sin voto, salvo que haya sido elegida como representante del personal técnico, de gestión y de administración y servicios de la Escuela; el Bibliotecario Jefe de la Biblioteca de Informática y Matemáticas, con voz pero sin voto, salvo que haya sido elegido como representante del personal técnico, de gestión y de administración y servicios de la Escuela. El resto de los miembros se distribuirá del modo siguiente:

- Un 62% será del personal docente e investigador. De éstos, al menos un 85% deberá ser personal docente e investigador a tiempo completo con vinculación permanente, con una representación mínima de un miembro por titulación y departamento con docencia en materias básicas y obligatorias impartidas por la Escuela.
- Un 33% serán estudiantes, con un mínimo de uno por titulación.
- Un 5% será del personal técnico, de gestión y de administración y servicios que presten sus servicios a la Escuela, garantizándose un mínimo de dos representantes, uno del personal funcionario y otro del personal laboral.

Son funciones de la Junta de Escuela:



	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CAPÍTULO 2: PRESENTACIÓN DE LA ESCUELA DE INGENIERÍA INFORMÁTICA
---	--

- a) Organizar las enseñanzas y desarrollar los procesos académicos, administrativos y de gestión conducentes a la obtención de títulos oficiales, así como los títulos propios que le hayan sido encomendados, en el marco de la planificación general que establezca la Universidad.
- b) Establecer los objetivos generales y el perfil de formación de cada una de las titulaciones que imparte.
- c) Proponer los planes de estudio de las titulaciones que tenga adscritas, cuya aprobación corresponde al Consejo de Gobierno.
- d) Aprobar el plan de organización docente de cada una de sus titulaciones.
- e) Organizar la docencia en cuanto a locales, distribución horaria y medios necesarios de toda índole.
- f) Aprobar la asignación del profesorado realizada por los departamentos.
- g) Aprobar los proyectos docentes remitidos por cada departamento.
- h) Aprobar, revisar y actualizar el Sistema de Gestión de Calidad de la Escuela.
- i) Aprobar los documentos que se exigen en los protocolos establecidos en la normativa vigente con el fin de superar los criterios de acreditación y renovación de los títulos oficiales.
- j) Aprobar el programa de actividades encaminadas a lograr una formación integral de sus estudiantes y los programas que desarrollen especialidades de posgrado y de formación continua que sean de su competencia.
- k) Aprobar y ejecutar el presupuesto asignado a la Escuela.
- l) Elaborar y modificar su reglamento de régimen interno, que será aprobado por el Consejo de Gobierno.
- m) Aprobar y hacer pública la memoria de sus actividades.
- n) Elegir y revocar a la dirección.
- o) Fomentar la movilidad de estudiantes.
- p) Proponer las necesidades de la Escuela en lo que se refiere a la relación de puestos de trabajo del personal técnico, de gestión y de administración y servicios, así como las que se refieren a espacios físicos y medios materiales.
- q) Proponer al Rector la suscripción de convenios y contratos de colaboración con entidades públicas y privadas o con personas físicas.
- r) Todas aquellas otras que le atribuyan los Estatutos de la Universidad.

COMISIONES DE ASESORAMIENTO DOCENTE

El artículo 49 del reglamento de régimen interno de la EII establece que cada titulación oficial impartida por la Escuela contará con una comisión de asesoramiento docente que será de consulta obligada en todos los asuntos que afecten a la docencia de la titulación.



	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
	CAPÍTULO 2: PRESENTACIÓN DE LA ESCUELA DE INGENIERÍA INFORMÁTICA

COMISIONES DE COORDINACIÓN

El artículo 49 del reglamento de régimen interno de la EII establece que la coordinación de las materias que se imparten corresponde a la comisión de asesoramiento docente de cada titulación. Además, se podrán crear comisiones para la coordinación horizontal y vertical de las asignaturas de cada titulación según establezca su memoria de verificación. Existiendo actualmente comisiones de coordinación de semestre y comisiones de coordinación de módulo para todas las titulaciones que imparte la Escuela.

COMISIÓN DE GARANTÍAS ACADÉMICAS

El artículo 65 del reglamento de régimen interno de la EII establece que la Escuela contará con una comisión de garantías académicas encargada de asesorar a la dirección en la resolución de reclamaciones a las calificaciones, casos de fraude en pruebas de evaluación y cualquier otro tipo de incidencia académica que la dirección someta a su consulta, manteniendo un registro actualizado sobre las actuaciones realizadas para cada estudiante. La comisión contará con un reglamento propio que definirá en detalle el procedimiento interno de toma de decisiones y los criterios objetivos que se aplicarán a los casos que se estudien. Los miembros de esta comisión deberán mantener la confidencialidad de las deliberaciones y decisiones que se tomen en ella.

OTRAS COMISIONES

El artículo 20 del reglamento de régimen interno de la EII establece que, para su correcto funcionamiento, la Escuela contará con todas aquellas comisiones que establezca la normativa vigente. Además, la Junta de Escuela podrá crear todas las comisiones asesoras que estime oportunas. La composición de las comisiones será determinada por la Junta de Escuela de acuerdo a lo establecido por la normativa correspondiente.

Por otra parte, diversos reglamentos de la ULPGC establecen la existencia de otras comisiones, tales como: la Comisión de Gestión de la Calidad, la Comisión de Prácticas Externas, la Comisión de Programas de Intercambio y Reconocimiento Académica o la Comisión de Reconocimiento y Transferencia de Créditos.



	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
	CAPÍTULO 2: PRESENTACIÓN DE LA ESCUELA DE INGENIERÍA INFORMÁTICA

En cumplimiento de lo anterior, están constituidas las siguientes comisiones delegadas de la Junta de Escuela:

- [CC]: Comisión de Compensación
- [CGC]: Comisión de Gestión de la Calidad
- [CPE]: Comisión de Prácticas Externas
- [CPIRA]: Comisión de Programas de Intercambio y Reconocimiento Académico
- [CRTC]: Comisión de Reconocimiento y Transferencia de Créditos
- [CTFT]: Comisión de Trabajos Fin de Título

4.4 PROGRAMAS FORMATIVOS

La Escuela de Ingeniería Informática de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria desarrolla su actividad académica en el ámbito de conocimiento de la Ingeniería Informática, la Ciencia e Ingeniería de Datos, Ingeniería Física y Matemática y áreas afines, formando profesionales de prestigio que puedan contribuir a un mejor desarrollo de la sociedad y todo ello siguiendo criterios de eficacia, eficiencia, economía, calidad y sostenibilidad. Así, pretende:

- proporcionar una oferta educativa de grado, posgrado y formación continua de primer nivel,
- apoyar la investigación con el fin de contribuir al desarrollo sostenible de la sociedad, y
- participar e impulsar actividades vinculadas con las TIC. La Informática ha sido un pilar fundamental de la globalización, por ello, la EII, sin olvidar que se debe a la sociedad canaria, aspira a tener una clara proyección internacional.

4.5 PERSONAL ACADÉMICO Y PERSONAL TÉCNICO, DE GESTIÓN Y DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS

Las enseñanzas de las titulaciones que imparte la EII están a cargo de ocho departamentos: Informática y Sistemas, Economía y Dirección de Empresas, Métodos Cuantitativos en Economía y Gestión, Filología Moderna, Física, Matemáticas, Ingeniería Telemática e Ingeniería Electrónica y Automática; recayendo la responsabilidad mayor en el primero de ellos, que agrupa los ámbitos de Ciencias de la Computación e Inteligencia Artificial, Lenguajes y Sistemas Informáticos, y Arquitectura y Tecnología de Computadores.

La gestión administrativa y de servicios de las titulaciones (dejando al margen la gestión del servicio de Biblioteca del edificio), está a cargo de la Administración del Edificio de Informática y Matemáticas (AEIM). Además, se cuenta con personal administrativo de apoyo a los cargos del centro.



	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
	CAPÍTULO 2: PRESENTACIÓN DE LA ESCUELA DE INGENIERÍA INFORMÁTICA

4.6 INFRAESTRUCTURAS Y SERVICIOS

AULAS

La Universidad de Las Palmas de Gran Canaria organiza su administración según sus departamentos y centros. Cada edificio o agrupación departamental es una unidad administrativa. La Administración del Edificio de Informática y Matemáticas asigna los espacios para la docencia teórica de las titulaciones de Informática de la ULPGC. Además de la Escuela de Ingeniería Informática, alberga el Departamento de Informática y Sistemas, el Departamento de Matemáticas y la Biblioteca de Informática y Matemáticas.

El edificio tiene 12 aulas para docencia teórica con 1250 puestos en total. Todas las aulas tienen pizarra, pantalla de proyección, videoprojector y ordenador con conexión a Internet. Están distribuidas en tres plantas y tienen acceso por ascensor desde la planta baja y el garaje, facilitando el acceso a estudiantes con movilidad reducida.

LABORATORIOS

La organización de la docencia incluye prácticas en laboratorio, por lo que son esenciales. En el Edificio de Informática y Matemáticas hay:

- 11 laboratorios del Departamento de Informática y Sistemas
- 4 laboratorios de la Escuela de Ingeniería Informática

Estos 15 laboratorios ofrecen 425 puestos individuales con ordenador personal. La superficie total dedicada a laboratorios docentes es de 1.460,74 m². Están situados a la misma altura que las aulas, garantizando la accesibilidad para estudiantes con movilidad reducida.

El personal técnico del Departamento de Informática y Sistemas mantiene el equipamiento informático. Con más de 20 años de experiencia, garantizan un apoyo eficaz y eficiente a la docencia de informática.

Además, los laboratorios del Departamento de Física se utilizan para la docencia práctica de materias del Grado en Ingeniería Informática y del Grado en Ingeniería Física y Matemática. Para algunas materias de esta última titulación, también se utilizan los laboratorios del Departamento de Ingeniería Electrónica y Automática.



	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
	CAPÍTULO 2: PRESENTACIÓN DE LA ESCUELA DE INGENIERÍA INFORMÁTICA

BIBLIOTECA

La Biblioteca Universitaria de la UPGC consta de servicios centralizados, una Biblioteca General y varias bibliotecas temáticas. La Biblioteca de Informática y Matemáticas, ubicada en el edificio docente, ofrece más de 14.000 títulos en casi 28.000 volúmenes. Los estudiantes pueden consultar el catálogo informatizado para localizar fondos, reservar y renovar préstamos online. La biblioteca cuenta con 130 puestos de lectura.

La Biblioteca ofrece acceso a una amplia gama de recursos electrónicos, incluyendo ediciones electrónicas de revistas de informática y libros electrónicos de varias editoriales. Muchos de estos documentos están disponibles a texto completo y se pueden consultar desde la Biblioteca en 24 puestos con ordenadores personales. Los estudiantes también pueden acceder a estos recursos desde fuera de la Universidad mediante acceso remoto. El servicio de información y referencia está disponible en la Biblioteca y por correo electrónico, teléfono y chat. Además, la Biblioteca cuenta con una impresora/fotocopiadora de autoservicio que también escanea.

La Biblioteca de Informática presta ordenadores portátiles a estudiantes por horas, nocturno, fin de semana y semanalmente. Esto les da flexibilidad para preparar clases y trabajos, ya que hay wi-fi en todo el edificio y el campus. También presta lectores de libros electrónicos con documentos propuestos por los usuarios y enlaces a los recursos electrónicos de la UPGC. Además, ofrece formación en competencias informacionales para que los estudiantes localicen, evalúen y gestionen la información, fomentando la autonomía del aprendizaje y optimizando los recursos. Esta formación se ofrece en distintos niveles (básico/especializado) y modalidades (presencial/online).

CAMPUS VIRTUAL

La UPGC ha apostado desde hace años por la utilización de las TIC en la enseñanza y fruto de eso se ha implantado el denominado Campus Virtual. Esta herramienta de trabajo colaborativo permite un complemento a la docencia presencial dotando a las asignaturas de un espacio virtual que sirve de punto de encuentro del profesorado y de los estudiantes. Por un lado, permite al profesorado proporcionar todo el material en formato electrónico a los estudiantes por lo que éstos desde cualquier punto con acceso a internet lo tienen disponible. También facilita las tareas de entrega de trabajos del estudiante que no tiene que hacerlo de forma física en el despacho o aula, sino que lo puede entregar a través de dicha herramienta. Un último elemento y no por ello menos importante



	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
	CAPÍTULO 2: PRESENTACIÓN DE LA ESCUELA DE INGENIERÍA INFORMÁTICA

del Campus Virtual es que dispone de listas de distribución para el estudiantado y de foros de la asignatura por lo que el diálogo docente-discente se puede hacer mucho más fluido e inmediato, complementándose de esta forma la acción tutorial presencial.

OTROS RECURSOS

Al encontrarse ubicado el Edificio de Informática y Matemáticas en el Campus Universitario de Tafira, los estudiantes que cursen sus estudios en la EII van a contar con todos los servicios que se prestan en el campus y entre los que cabe destacar:

- Biblioteca General
- Biblioteca temática de Ingeniería
- Biblioteca temática de Electrónica y Telecomunicaciones
- Biblioteca temática de Arquitectura
- Sala de ordenadores 24 horas
- Conexión wifi en todo el campus
- Residencia universitaria y apartamentos universitarios
- Comedores universitarios y cafeterías
- Instalaciones deportivas
- Servicio de reprografía
- Paradas de servicios de transporte urbano e interurbano
- Oficinas bancarias

Además, el campus está conectado con la autovía de circunvalación de las Palmas de Gran Canaria, lo que permite llegar en coche a cualquier punto de la ciudad en pocos minutos y disfrutar de todos los servicios que la misma ofrece, incluido el Puerto de la Luz, del que parten servicios de ferrys que conectan con las islas del archipiélago canario, con Madeira y con la península. También se encuentra, a sólo 21 kilómetros, el Aeropuerto Internacional de Gran Canaria que, aparte de las conexiones interinsulares y nacionales, ofrece vuelos a las principales ciudades europeas, así como a destinos de Iberoamérica y África occidental.

4.7 REGLAMENTOS Y NORMAS

La escuela publica toda su normativa interna, de la que el principal elemento es su Reglamento de Régimen Interno, en su portal web, en la url: <https://www.eii.ulpgc.es/es/escuela/normativa>



A su vez, la ULPGC publica su normativa institucional, así como enlaces a normativas externas que le afectan, en su portal web, en la url: <https://www.ulpgc.es/normativa>

5 DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Dirección:	Modesto Fernando Castrillón Santana
Razón social:	Escuela de Ingeniería Informática de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria
Domicilio Social:	Edificio de Informática y Matemáticas. Campus Universitario de Tafira. 35017 Las Palmas de Gran Canaria
C. I. F. (de la ULPGC):	Q-3518001-G
Teléfono:	928458716
Telefax:	928458760
Correo electrónico:	direccion.eii@ulpgc.es

CAPÍTULO 3: ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

CONTENIDO

1	Objeto	3
2	Ámbito de aplicación	3
3	Referencias / Normativa	3
4	Desarrollo	3
4.1	Generalidades	3
4.2	Equipo Directivo	5
4.3	Subdirección con competencias en calidad	6
4.4	Comisión de Gestión de la Calidad	6
4.5	Grupos de Mejora	8
4.6	Participación de los grupos de interés	8
4.7	Equipo Rectoral	8
4.8	Procedimientos vinculados	9

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
	CAPÍTULO 3: ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

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	05/04/2019	Las referencias externas y de la ULPGC se remiten a la web institucional. Se actualiza la composición de la Comisión de Garantía de Calidad. Correcciones menores.
04	08/03/2024	Actualización del logotipo del centro. Actualización de la normativa y del contenido del desarrollo del documento incluyendo de forma más precisa la participación de los grupos de interés, así como atendiendo a los procedimientos vigentes.
05	XX/XX/2026	Actualización de la documentación para alinearla con el “Reglamento para la Gestión y Aseguramiento de la Calidad en los Centros y en los Títulos Oficiales de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria” modificado el 25/02/2026

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

Interviniente
Equipo directivo
Comisión de Gestión de la Calidad
Junta de Escuela



	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CAPÍTULO 3: ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD
---	---

1 OBJETO

El objeto de este documento es indicar la estructura organizativa de la Escuela de Ingeniería Informática para gestionar la calidad en su organización y resultados.

2 ÁMBITO DE APLICACIÓN

La estructura organizativa para la gestión de la calidad actúa sobre todas las titulaciones impartidas y de las que es responsable la EII, y sobre los grupos de interés implicados en su gestión.

3 REFERENCIAS / NORMATIVA

Externa y de la ULPGC:

- https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa

De la Escuela de Ingeniería Informática:

- <https://www.eii.ulpgc.es/es/escuela/normativa>

4 DESARROLLO

4.1 GENERALIDADES

El Equipo Directivo es consciente de que ha de consolidar una cultura de la calidad en todos los grupos de interés de la EII, basada en una política y unos objetivos conocidos y accesibles públicamente, disponiendo de los recursos y actuaciones necesarias para su despliegue, midiendo los resultados, rindiendo cuentas sobre el cumplimiento o nivel de logro, planteando las acciones necesarias para la mejora y aplicándolas. El Sistema de Gestión de Calidad de la EII asegura todos estos procesos en la EII orientándolos a los grupos de interés, por ello, es fundamental precisar quiénes son los diferentes grupos de interés de la EII y los principales aspectos que son objeto de atención en el Sistema de Gestión de Calidad, tal y como se recoge en la Tabla 1.



Tabla 1. Grupos de interés de la EII

Grupo de interés	Procesos en los que participan directamente	Mecanismo de participación
Estudiantado	Selección y admisión de personas del estudiantado, captación y orientación, desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje...	Estudiantado de titulaciones Miembro de Junta de Centro Miembro de comisiones Miembro de consejos de gobiernos Miembro del Claustro Universitario
Personal docente e investigador	Política del centro, diseño de la oferta formativa, captación y orientación, organización y desarrollo de la enseñanza, captación del profesorado, formación del profesorado, sistemas de información...	Profesor/a de titulaciones Miembro de equipos directivos Miembro de Junta de Centro Miembro de comisiones Miembro de consejos de gobiernos Miembro del Claustro Universitario
Personal técnico, de gestión y de administración y servicios (PTGAS)	Planificación estratégica de la ULPGC, selección y admisión de personas del estudiantado, captación del personal de apoyo, formación del personal de apoyo, recursos y servicios...	Personal en los servicios de apoyo en la ULPGC Miembro de Junta de Centro Miembro de comisiones Miembro de consejos gobiernos Miembro del Claustro Universitario
Egresados	Diseño de la oferta formativa, estudios de inserción laboral de egresados, sistemas de información...	Egresado de titulaciones Miembro de comisiones
Empleadores	Diseño de oferta formativa, prácticas externas, estudios sobre inserción laboral de egresados...	Empleador del estudiantado en prácticas Empleador de titulados
Sociedad en general	Planificación estratégica de la ULPGC, diseño de oferta formativa, prácticas externas, estudios sobre inserción laboral de egresados...	Miembro de Consejo Social Miembro de comisiones

Para aumentar la toma de conciencia, la motivación y la participación, los grupos de interés son informados, sistemáticamente, de la implantación de los procedimientos, en todos ellos se



	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
	CAPÍTULO 3: ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

especifican los documentos y los grupos a los que hay que informar, entre ellos cabe destacar los siguientes:

- Política y objetivos de calidad
- Oferta formativa
- Perfil de ingreso
- Proyectos docentes
- Horarios e instalaciones para el desarrollo de la enseñanza
- Plan de Orientación y Acción Tutorial
- Programas de movilidad
- Servicios de apoyo a la formación
- Informe Anual de la EII con los resultados de la implantación del Sistema de Gestión de Calidad y de las Titulaciones

El mecanismo y cauce de comunicación utilizado por la EII para la difusión a los grupos de interés internos es, fundamentalmente, la Junta de Escuela, la cual es el órgano principal de representación de los grupos de interés internos de la EII y, para los grupos externos, la página Web de la EII.

La EII y la ULPGC integran las diferentes responsabilidades que implica la implantación del Sistema de Gestión de Calidad en su estructura organizativa, sin embargo, existen figuras y órganos específicos directamente vinculados a la gestión de la calidad. En este sentido, en los siguientes apartados, se presentan los distintos responsables o personas con atribuciones para el desarrollo de la calidad en la EII.

4.2 EQUIPO DIRECTIVO

El Equipo Directivo de la EII y, en particular, su Dirección, como principal responsable, actúa como corresponde a la Dirección de cualquier organización comprometida con el establecimiento, desarrollo, revisión y mejora de un Sistema de Gestión de Calidad. En este sentido, el Equipo Directivo



	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CAPÍTULO 3: ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD
---	---

asume las responsabilidades que el *REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LOS CENTROS Y EN LOS TÍTULOS OFICIALES DE LA UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA* y los diferentes documentos del Sistema de Gestión de Calidad indican, entre ellos, se destacan los siguientes:

- Establecer la propuesta de política y objetivos de la EII
- Integrar en su equipo una Subdirección con competencias en calidad
- Proponer a la Junta de Escuela la revisión de la composición y de las funciones de la Comisión de Gestión de la Calidad
- Promover la participación de los distintos grupos de interés
- Realizar el seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad
- Rendir cuentas a los grupos de interés

Este reglamento está fundamentado en la LOSU (Ley Orgánica 2/2023) y el Real Decreto 640/2021.

4.3 SUBDIRECCIÓN CON COMPETENCIAS EN CALIDAD

Para ayudar a la Dirección en las tareas correspondientes al diseño, implantación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad de la EII, se crea una Subdirección con competencias en Calidad. Con independencia de las responsabilidades que se le indiquen en el correspondiente nombramiento o que le sean asignadas, posteriormente, por la Comisión de Gestión de la Calidad, tiene la responsabilidad y la autoridad suficiente para llevar a cabo las siguientes funciones:

- Favorecer el acceso y conocimiento de todos los grupos de interés al Sistema de Gestión de Calidad y sus responsables
- Asegurarse de que se atienden los requisitos de los grupos de interés en todos los niveles de la EII
- Verificar que se implantan y mantienen los procedimientos
- Detectar, favorecer y difundir las buenas prácticas desarrolladas en la EII



	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
	CAPÍTULO 3: ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

- Informar al Equipo Directivo sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y de cualquier necesidad de mejora
- Coordinar las actuaciones de la EII con las actuaciones institucionales para la gestión de la calidad
- Garantizar la custodia y trazabilidad de la versión vigente del SGC del centro, así como de las versiones anteriores

4.4 COMISIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La Comisión de Gestión de la Calidad de la EII es un órgano que participa en las tareas de planificación y seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad, actuando, además, como uno de los vehículos de comunicación interna de la política, objetivos, planes, programas, responsabilidades y logros de este sistema. Una enumeración no exhaustiva de sus funciones es la siguiente:

- Verifica la planificación del Sistema de Gestión de Calidad de la EII, con el fin de asegurar el cumplimiento de los requisitos generales, la política y los objetivos de la EII y de los requerimientos contemplados en las guías de verificación y certificación correspondientes
- Revisa la política y objetivos anuales de la EII
- Decide los métodos de investigación o medición para recabar la satisfacción y análisis de necesidades de los grupos de interés
- Realiza la revisión de los resultados y propone mejoras tanto para los resultados como para la eficacia de los procesos y procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad
- Estudia y, en su caso, promueve la implantación de las propuestas de mejora del Sistema de Gestión de Calidad sugeridas por los restantes miembros de la EII, tras su elevación a la Junta de Escuela



	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
	CAPÍTULO 3: ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

- Controla la ejecución de las acciones correctivas o preventivas de las actuaciones derivadas de la revisión del sistema y, en general, de cualquier proyecto o proceso que no tenga asignado, específicamente, un responsable para su seguimiento

Tal y como se especifica en el reglamento, la Comisión de Gestión de la Calidad de la EII se constituye a propuesta de la Dirección y debe ser ratificada, tanto la composición como sus miembros, por la Junta de Escuela de la EII. Los miembros de esta comisión son elegidos por un periodo de 4 años, excepto el estudiantado que lo son por 2 años. Aquellos miembros que causan baja son sustituidos por nuevos representantes del colectivo al que pertenecen, tras ser elevada a la Junta de Escuela para su aprobación. Todos los miembros tienen voz y voto. La Comisión de Gestión de la Calidad en la EII está constituida por los siguientes miembros:

- La Subdirección con competencias en calidad, que la preside por delegación de la Dirección de la EII
- La Secretaría de la Escuela, que actúa como secretaria de la comisión
- La Subdirección de Planificación Académica
- La Administración del Edificio de Informática y Matemáticas
- Ocho personas del profesorado, de manera que se garantiza la representatividad de la estructura de las diferentes titulaciones
- Cuatro representantes del estudiantado, de manera que se garantice la representación de las diferentes titulaciones

La Comisión de Gestión de la Calidad se reúne, al menos, con una periodicidad semestral o inferior (según proceda) para el seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad. De las sesiones, la Secretaría levanta acta que queda a disposición de los miembros de la Comisión en la intranet de la EII.

4.5 GRUPOS DE MEJORA

La Comisión de Gestión de la Calidad, bien por propia iniciativa, bien a propuesta del Equipo de Gobierno de la EII, podrá proponer la creación de grupos o equipos de mejora para atender a la resolución de áreas de debilidad susceptibles de mejora previamente identificadas como



	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
	CAPÍTULO 3: ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

consecuencia de alguno de los procesos de evaluación a los que obliga el propio Sistema de Gestión de Calidad; como consecuencia de la acreditación de las titulaciones que son responsabilidad de la EII; o como consecuencia de las sugerencias, quejas o reclamaciones planteadas por alguno de los grupos de interés.

4.6 PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

El estudiantado, profesorado y personal de apoyo de la EII están representados –o forman parte de ellos en su totalidad– en los diferentes órganos colegiados, como Comisiones de Asesoramiento Docente y Junta de Escuela, así como de las diferentes comisiones que emanan de las anteriores, todo ello, sin perjuicio de su participación en los Consejos de Departamento o en los órganos de “entidad superior”, como Consejo Social, Claustro o Consejo de Gobierno y sus respectivas comisiones. Además, de acuerdo con la estructura de la ULPGC, Empleadores, Administraciones Públicas y Sociedad en general constituyen estamentos representados en el Consejo Social y son consultados por la EII ante decisiones en las que su opinión se considera fundamental, por medio de encuestas o de reuniones mantenidas por su Equipo de Gobierno. Los grupos de interés se implican, especialmente, en determinados procesos del Sistema de Gestión de Calidad, tal y como se recoge en la Tabla 1.

4.7 EQUIPO RECTORAL

El Equipo Rectoral de la ULPGC apoya la implantación y desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad de la EII, en tanto que supone un refuerzo de la Gestión de la calidad y mejora continua de las titulaciones que ofrece, facilita el proceso de acreditación de las mismas y coloca a la ULPGC en una situación favorable de cara a la competitividad con otras Universidades de su entorno. Este apoyo se ve plasmado con la dotación de recursos al Centro por parte del Vicerrectorado con competencias en Calidad, el cual coordina las funciones de los distintos órganos y de las unidades vinculadas al Sistema de Gestión de Calidad de la EII, entre ellos cabe señalar: los distintos Vicerrectorados, la Comisión de Calidad Institucional, el Gabinete de Evaluación Institucional, el Observatorio de Empleo de la ULPGC y el Servicio de Informática. Entre las funciones que desarrollan estos órganos, se destacan:

- Aportación de directrices para la gestión de calidad de los centros y titulaciones de la ULPGC



	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CAPÍTULO 3: ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD
---	---

- Definición de los indicadores necesarios para la medición del Sistema de Gestión de Calidad de la EII
- Aportación de los resultados de los indicadores institucionales
- Asesoramiento para la implantación de los distintos procedimientos de la EII
- Diseño y elaboración de encuestas institucionales para la medición de la satisfacción de los distintos grupos de interés
- La medición de la inserción laboral de los titulados
- La revisión y mejora de los *Procedimientos Institucionales*
- El seguimiento institucional del Sistema de Gestión de Calidad de la EII

4.8 PROCEDIMIENTOS VINCULADOS

Para llevar a cabo las funciones relacionadas con la gestión de la calidad, el Sistema de Gestión de Calidad de la EII cuenta con los siguientes procedimientos documentados:

- ✓ Procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la política de la EII
- ✓ Procedimiento de apoyo para la gestión de no conformidades
- ✓ Procedimiento de apoyo para la medición de la satisfacción, expectativas y necesidades
- ✓ Procedimiento de apoyo para el análisis de resultados y rendición de cuentas
- ✓ Procedimiento institucional para la definición, implantación y seguimiento del Plan Estratégico de la ULPGC
- ✓ Procedimiento institucional para la valoración de la calidad docente del personal docente e investigador
- ✓ Procedimiento institucional para la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones



 ULPGC Universidad de Las Palmas de Gran Canaria	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
	CAPÍTULO 3: ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

- ✓ Procedimiento institucional para el seguimiento de la inserción laboral
- ✓ Procedimiento institucional para la medición de la satisfacción
- ✓ Procedimiento institucional de auditoría de calidad



CAPÍTULO 4: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS

CONTENIDO

1	Objeto	3
2	Ámbito de aplicación	3
3	Referencias / Normativa	3
4	Desarrollo	3
4.1	La gestión de los Programas Formativos	3
4.2	La Gestión de Calidad de los programas formativos	4
4.3	Procedimientos vinculados	4

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	05/04/2019	Las referencias externas y de la ULPGC se remiten a la web institucional.
04	08/03/2024	Actualización del logotipo del centro. Actualización de la normativa y del contenido del desarrollo del documento atendiendo a los procedimientos vigentes.
05	XX/XX/2026	Actualización de la documentación para alinearla con el “Reglamento para la Gestión y Aseguramiento de la Calidad en los Centros y en los Títulos Oficiales de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria” modificado el 25/02/2026

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

Interviniente
Equipo directivo
Comisión de Gestión de la Calidad
Junta de Escuela

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
	CAPÍTULO 4: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS

1 OBJETO

El objeto del presente documento es presentar la gestión de los programas formativos y del aseguramiento de su calidad.

2 ÁMBITO DE APLICACIÓN

El ámbito de aplicación lo constituyen todos los programas formativos de la Escuela de Ingeniería Informática.

3 REFERENCIAS / NORMATIVA

Externa y de la ULPGC:

- https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa

De la Escuela de Ingeniería Informática:

- <https://www.eii.ulpgc.es/es/escuela/normativa>

4 DESARROLLO

4.1 LA GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS

La EII es consciente de que el estudiantado constituyen el principal grupo de interés en lo relacionado con las tareas de enseñanza y aprendizaje, por ello, enfoca sus acciones principales a ellos y, específicamente, garantiza el desarrollo de los programas formativos a través de los mecanismos para:

- La definición y aprobación de programas formativos.
- El establecimiento de criterios de admisión del estudiantado
- La realización de acciones de captación del estudiantado



	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
	CAPÍTULO 4: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS

- La planificación y ejecución de actividades de acogida y orientación al estudiantado durante el aprendizaje.
- La planificación de la oferta formativa.
- El desarrollo de la oferta formativa.
- La evaluación del aprendizaje.
- El reconocimiento de créditos.
- La gestión de las prácticas externas y movilidad del estudiantado.
- La orientación profesional.
- La gestión de expedientes y tramitación de títulos.
- El establecimiento de los criterios para la eventual suspensión del Título.

4.2 LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS

Para gestionar la calidad de los programas formativos atendiendo a las directrices establecidas por las agencias de calidad para la verificación y acreditación de los Títulos, se cuenta con procesos y mecanismos para:

- La definición de los objetivos anuales por cada programa formativo y los indicadores para su medición.
- La medición del rendimiento del programa formativo.
- La medición de la satisfacción de los grupos de interés del programa formativo.
- La medición de la inserción laboral de las personas tituladas.
- El análisis periódico de los resultados del programa formativo.
- La rendición de cuentas de los resultados a todos los grupos de interés.



	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
	CAPÍTULO 4: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS

- La aplicación de las propuestas de mejora de la titulación.

4.3 PROCEDIMIENTOS VINCULADOS

Para llevar adelante las anteriores funciones, el Sistema de Gestión de Calidad de la EII cuenta con los siguientes procedimientos documentados para la gestión de los programas formativos:

- ✓ Procedimiento clave para la definición del perfil de ingreso y captación del estudiantado.
- ✓ Procedimiento clave para la planificación de la enseñanza.
- ✓ Procedimiento clave de orientación del estudiantado.
- ✓ Procedimiento clave para el desarrollo de la enseñanza, evaluación del estudiantado y reconocimiento de créditos.
- ✓ Procedimiento clave para la gestión de las prácticas externas.
- ✓ Procedimientos clave para la gestión de la movilidad del estudiantado.
- ✓ Procedimiento clave para la gestión de los trabajos fin de título.
- ✓ Procedimiento de apoyo para la selección y admisión del estudiantado.
- ✓ Procedimiento de apoyo para la gestión de la extinción de las enseñanzas.
- ✓ Procedimiento Institucional para la selección, admisión y matriculación del estudiantado.
- ✓ Procedimiento institucional para la gestión de expedientes y tramitación de títulos.
- ✓ Procedimiento Institucional para el diseño o modificación de la oferta formativa oficial.
- ✓ Procedimiento institucional para la innovación educativa

También cuenta con los siguientes procedimientos documentados para asegurar la calidad de los programas formativos:



	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
	CAPÍTULO 4: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS

- ✓ Procedimiento estratégico para la elaboración, revisión y actualización de la política de calidad.
- ✓ Procedimiento clave de información pública.
- ✓ Procedimiento de apoyo para el análisis de resultados y rendición de cuentas.
- ✓ Procedimiento de apoyo para la gestión de no conformidades.
- ✓ Procedimiento institucional para la definición, implantación y seguimiento del Plan Estratégico de la ULPGC.
- ✓ Procedimiento institucional para la valoración de la calidad docente del personal docente e investigador.
- ✓ Procedimiento institucional para el seguimiento de la inserción laboral.
- ✓ Procedimiento institucional para la medición de la satisfacción.
- ✓ Procedimiento institucional para la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones.
- ✓ Procedimiento institucional de auditorías de calidad.

CAPÍTULO 5: GESTIÓN DEL PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO

CONTENIDO

1	Objeto	3
2	Ámbito de aplicación	3
3	Referencias / Normativa	3
4	Desarrollo	3



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	Modificación para reflejar la modificación de procedimientos institucionales
04	05/04/2019	Las referencias externas y de la ULPGC se remiten a la web institucional.
05	08/03/2024	Actualización del logotipo del centro. Actualización de la normativa y del contenido del desarrollo del documento atendiendo a los procedimientos vigentes.
06	XX/XX/2026	Actualización de la documentación para alinearla con el “Reglamento para la Gestión y Aseguramiento de la Calidad en los Centros y en los Títulos Oficiales de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria” modificado el 25/02/2026

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

Interviniente
Equipo directivo
Comisión de Gestión de la Calidad
Junta de Escuela



	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
	CAPÍTULO 5: GESTIÓN DEL PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO

1 OBJETO

El objeto del presente documento es presentar la gestión del personal académico y de apoyo (personal técnico, de gestión y de administración y servicios (PTGAS), así como de los mecanismos para el aseguramiento de su calidad.

2 ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este capítulo se aplica al personal académico (el profesorado de diferentes tipos de contrato, niveles y dedicaciones), así como al personal técnico, de gestión y de administración y servicios.

3 REFERENCIAS / NORMATIVA

Externa y de la ULPGC:

- https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa

De la Escuela de Ingeniería Informática:

- <https://www.eii.ulpgc.es/es/escuela/normativa>

4 DESARROLLO

El Equipo de Gobierno de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC) es el responsable de la gestión del personal de la EII, para lo cual se dota de los mecanismos necesarios para:

- Analizar las necesidades de personal docente e investigador, así como de personal técnico, de gestión y de administración y servicios, en relación con el perfil del puesto, competencias requeridas, etc. y de acuerdo con su política de personal.
- Regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con el acceso y funciones del personal docente e investigador, así como personal técnico, de gestión y de administración y servicios.



	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
	CAPÍTULO 5: GESTIÓN DEL PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO

- Seleccionar y admitir al personal adecuado docente e investigador, así como de personal técnico, de gestión y de administración y servicios

Para gestionar la calidad del personal de la EII, la ULPGC atendiendo a las directrices de calidad de las agencias de calidad, cuenta con procesos y mecanismos para:

- La participación de los grupos de interés (en especial el profesorado y personal de apoyo a la docencia) en la definición de la política de personal y en su desarrollo
- El diseño y aplicación de procesos de valoración del personal docente
- El diseño y aplicación de procesos de formación del personal
- La rendición de cuentas, tanto de los resultados del personal, en particular, como de la política de personal en general

Además, aunque la toma de decisiones y el desarrollo de procesos relativos al personal académico y de apoyo a la docencia no es competencia de la EII, éste es consciente de que debe velar por la calidad de su personal y, para ello, dispone de mecanismos que le permiten medir, valorar y proponer mejoras al respecto.

La organización de todos estos mecanismos se contempla en el Sistema de Gestión de Calidad, a través de diferentes procedimientos documentados. Así, en relación con la gestión básica para la gestión del personal se cuenta con los siguientes procedimientos:

- ✓ Procedimiento institucional de captación y selección de personal docente e investigador
- ✓ Procedimiento institucional de captación y selección del personal técnico, de gestión y de administración y servicios
- ✓ Procedimiento institucional para la formación del personal docente e investigador
- ✓ Procedimiento institucional para la formación del personal técnico, de gestión y de administración y servicios



	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
	CAPÍTULO 5: GESTIÓN DEL PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO

Y, especialmente, en relación con el aseguramiento de la calidad del personal se cuenta con los siguientes procedimientos:

- ✓ Procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la política del centro
- ✓ Procedimiento de apoyo para la gestión de incidencias académicas
- ✓ Procedimiento de apoyo para la gestión de no conformidades
- ✓ Procedimiento de apoyo para la medición de la satisfacción, expectativas y necesidades
- ✓ Procedimiento de apoyo para el análisis de necesidades y rendición de cuentas
- ✓ Procedimiento institucional para la definición, implantación y seguimiento del Plan Estratégico de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria
- ✓ Procedimiento institucional de valoración de la calidad docente del personal docente e investigador
- ✓ Procedimiento institucional para la medición de la satisfacción
- ✓ Procedimiento institucional de auditoría de calidad

CAPÍTULO 6: GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

CONTENIDO

1	Objeto	3
2	Ámbito de aplicación	3
3	Referencias / Normativa	3
4	Desarrollo	3



	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
	CAPÍTULO 6: GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

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	05/04/2019	Las referencias externas y de la ULPGC se remiten a la web institucional. Correcciones menores.
04	08/03/2024	Actualización del logotipo del centro. Actualización de la normativa y del contenido del desarrollo del documento atendiendo a los procedimientos vigentes.
05	XX/XX/2026	Actualización de la documentación para alinearla con el “Reglamento para la Gestión y Aseguramiento de la Calidad en los Centros y en los Títulos Oficiales de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria” modificado el 25/02/2026

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

Interviniente
Equipo directivo
Comisión de Gestión de la Calidad
Junta de Escuela



	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
	CAPÍTULO 6: GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

1 OBJETO

El objeto del presente documento es presentar la gestión de los recursos materiales y servicios y de los mecanismos para asegurar su calidad.

2 ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este capítulo se aplica a los recursos materiales y servicios adscritos al Centro y a los servicios con competencias en la EII.

3 REFERENCIAS / NORMATIVA

Externa y de la ULPGC:

- https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa

De la Escuela de Ingeniería Informática:

- <https://www.eii.ulpgc.es/es/escuela/normativa>

4 DESARROLLO

La EII dispone de los recursos materiales, infraestructuras y servicios de apoyo necesarios para el desarrollo de los programas formativos, tal y como se ha expuesto en el capítulo dos de este manual. La gestión de estos recursos se distribuye en varias administraciones con distintos responsables según la estructura organizativa de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC). Todas estas administraciones enfocan sus actividades a los distintos grupos de interés de la EII, tanto estudiantado como profesorado y personal técnico, de gestión y de administración y servicios para la correcta coordinación y desarrollo de los programas formativos y de la vida universitaria.

En general, respecto a la gestión de los recursos materiales y servicios, la EII cuenta con mecanismos para:

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
	CAPÍTULO 6: GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

- Analizar las necesidades del estudiantado, personal docente e investigador y personal técnico, de gestión y de administración y servicios, en relación con los recursos materiales y servicios requeridos para el desarrollo de los programas formativos.
- Regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con los recursos materiales y servicios que se adquieren, mantienen o prescinden para el desarrollo de los programas formativos
- Facilitar información sobre los recursos materiales y servicios ofrecidos.
- Planificar y controlar la ejecución y el mantenimiento de los recursos materiales y servicios.

Y, en particular, para gestionar la calidad de los recursos materiales y servicios atendiendo a las directrices de las agencias de calidad, se cuentan con procesos y mecanismos para:

- Obtener y valorar la información sobre los requisitos para el diseño, dotación, mantenimiento y gestión de los recursos materiales y servicios (incluyendo los aspectos relacionados con la seguridad y el medio ambiente).
- Canalizar las distintas vías de participación de los grupos de interés en la gestión de los recursos materiales y en la prestación de los servicios.
- El control, revisión periódica y mejora de los recursos materiales y los servicios.
- Rendir cuentas sobre la adecuación de los recursos materiales y servicios al aprendizaje del estudiantado y su nivel de uso.

La organización de todos estos mecanismos se contempla en el Sistema de Gestión de Calidad a través de diferentes procedimientos documentados. Así, en relación con la gestión básica:

- Procedimiento de apoyo del centro para la gestión de recursos materiales
- Procedimiento de apoyo del centro para la gestión de servicios
- Procedimiento institucional para la gestión de recursos materiales



	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
	CAPÍTULO 6: GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

- Procedimiento Institucional para la gestión de los Servicios

Y, especialmente, en relación con el aseguramiento de la calidad de recursos materiales y servicios se cuenta con los siguientes procedimientos:

- Procedimiento estratégico para la elaboración, revisión y actualización de la política de calidad
- Procedimiento de apoyo para la gestión de incidencias académicas
- Procedimiento de apoyo para la gestión de no conformidades
- Procedimiento de apoyo para la medición de la satisfacción, expectativas y necesidades
- Procedimiento de apoyo para el análisis de resultados y rendición de cuentas
- Procedimiento institucional para la definición, implantación y seguimiento del Plan Estratégico de la ULPGC
- Procedimiento institucional para la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones
- Procedimiento institucional para la medición de la satisfacción
- Procedimiento institucional de auditorías de calidad

CAPÍTULO 7: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

CONTENIDO

1	Objeto	3
2	Ámbito de aplicación	3
3	Referencias / Normativa	3
4	Desarrollo	3

 ULPGC Universidad de Las Palmas de Gran Canaria	 eii ESCUELA DE INGENIERÍA INFORMÁTICA	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
		CAPÍTULO 7: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

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	30/01/2014	Modificaciones para atender las propuestas de mejora del Informe Definitivo de Seguimiento Institucional de 28 de julio de 2014.
03	05/04/2019	Las referencias externas y de la ULPGC se remiten a la web institucional. Correcciones menores.
04	08/03/2024	Actualización del logotipo del centro. Actualización de la normativa y del contenido del desarrollo del documento atendiendo a los procedimientos vigentes.
05	XX/XX/2026	Actualización de la documentación para alinearla con el “Reglamento para la Gestión y Aseguramiento de la Calidad en los Centros y en los Títulos Oficiales de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria” modificado el 25/02/2026

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

Interviniente
Equipo directivo
Comisión de Gestión de la Calidad
Junta de Escuela

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
	CAPÍTULO 7: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

1 OBJETO

El objeto del presente capítulo del Manual del Sistema de Gestión de Calidad de la EII es presentar cómo la EII administra la información necesaria para la gestión y conocimiento de la EII.

2 ÁMBITO DE APLICACIÓN

La gestión de la información se aplica a toda la gestión de la EII y, en particular, a toda la gestión de las titulaciones impartidas y de las que es responsable la EII.

3 REFERENCIAS / NORMATIVA

Externa y de la ULPGC:

- https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa

De la Escuela de Ingeniería Informática:

- <https://www.eii.ulpgc.es/es/escuela/normativa>

4 DESARROLLO

Para que la actividad de la EII en general y el desarrollo de los proyectos formativos, en particular, sean eficaces y estén bien coordinados, la EII cuenta con información exacta, apropiada y actualizada. Una gestión adecuada de la información requiere de una planificación rigurosa basada en las necesidades reales de la EII, además del intercambio y la difusión de la información, a través de canales apropiados, para que todos los grupos de interés trabajen con la misma información. Para ello, la EII, bajo su responsabilidad directa o a través del Servicio de Informática, cuenta con los mecanismos para:



	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
	CAPÍTULO 7: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

- Obtener la información necesaria sobre la gestión de la EII y el desarrollo de los programas formativos. Entre ellos cabe destacar la información de los procesos que implican una relación directa con el estudiantado, como, por ejemplo:
 - La política y objetivos de la EII y de los programas formativos
 - La oferta formativa
 - Los mecanismos de acceso y matriculación del estudiantado
 - Los programas de orientación del estudiantado
 - Los programas de movilidad del estudiantado
 - Los planes de organización docente
 - El reconocimiento de créditos
 - Los servicios de apoyo al aprendizaje
 - Los resultados del aprendizaje
 - Las necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés
 - La satisfacción de los grupos de interés
 - Los mecanismos de certificación del estudiantado
 - Los resultados de inserción laboral
 - Las quejas, sugerencias y felicitaciones relacionadas con la gestión de la EII
- Conservar la información en los formatos, dispositivos e instalaciones adecuadas para disponer de ella en el momento requerido.
- Preparar los materiales para la difusión bajo los criterios de identidad corporativa.
- Distribuir y transferir la información a través de los canales de comunicación apropiados según el grupo de interés al que va dirigido. Entre ellos cabe destacar la Junta de Centro como el principal canal de comunicación con los representantes de los grupos de interés internos, y la página Web de la EII como medio preferente para informar a los grupos de interés externos.
- Definir cómo se realiza el control, la revisión periódica y la mejora continua de la información que se facilita a los grupos de interés.



	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
	CAPÍTULO 7: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

- Garantizar que la información privada se maneje sobre la base de los principios de confidencialidad y seguridad para salvaguardar en todo momento la protección de los datos del estudiantado, profesorado y personal técnico, de gestión y de administración y servicios.
- Definir criterios para el archivo y conservación de la información.
- Mantener e integrar los sistemas de información de modo que permitan informes para los procesos de toma de decisiones.
- Gestionar los aplicativos informáticos de gestión, de los servidores corporativos y de la red corporativa.

La organización de todos estos mecanismos se contempla en el Sistema de Gestión de Calidad a través de diferentes procedimientos documentados:

- Procedimiento clave de información pública
- Procedimiento de apoyo para la gestión documental del Sistema de Gestión de Calidad

Y, especialmente, en relación con el aseguramiento de la calidad de la gestión de la información se cuenta con los siguientes procedimientos:

- Procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la política de calidad
- Procedimiento de apoyo para la gestión de incidencias académicas
- Procedimiento de apoyo para la gestión de no conformidades
- Procedimiento de apoyo para la medición de la satisfacción, expectativas y necesidades
- Procedimiento de apoyo para el análisis de resultados y rendición de cuentas
- Procedimiento institucional para la definición, implantación y seguimiento del Plan Estratégico de la ULPGC
- Procedimiento institucional para la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones



 ULPGC Universidad de Las Palmas de Gran Canaria	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
	CAPÍTULO 7: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

- Procedimiento institucional para la medición de la satisfacción
- Procedimiento institucional de auditorías de calidad

El tratamiento de datos se ajusta al Reglamento (UE) 2016/679 (GDPR) y a la Ley Orgánica 3/2018

