

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

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

	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	29/06/2026	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 y 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.

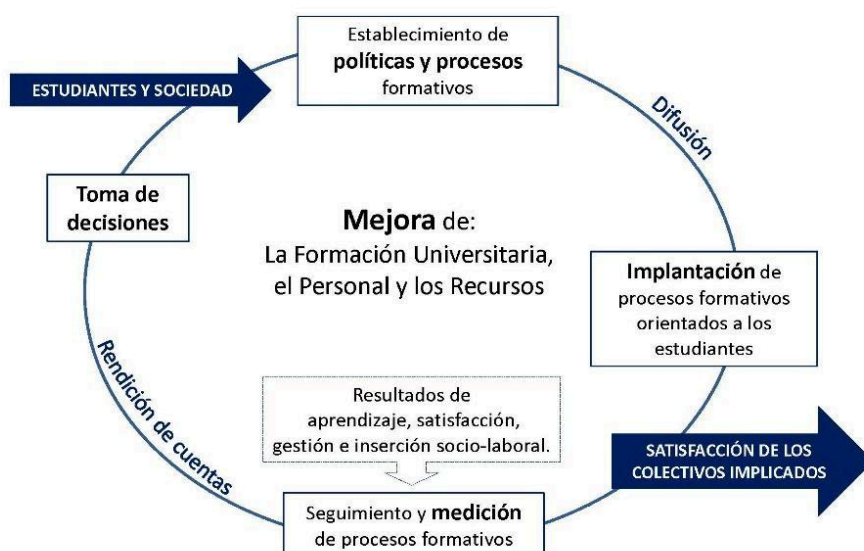


Figura 2. Ciclo de mejora continua de los programas formativos universitarios

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.

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

- 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

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

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.

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

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

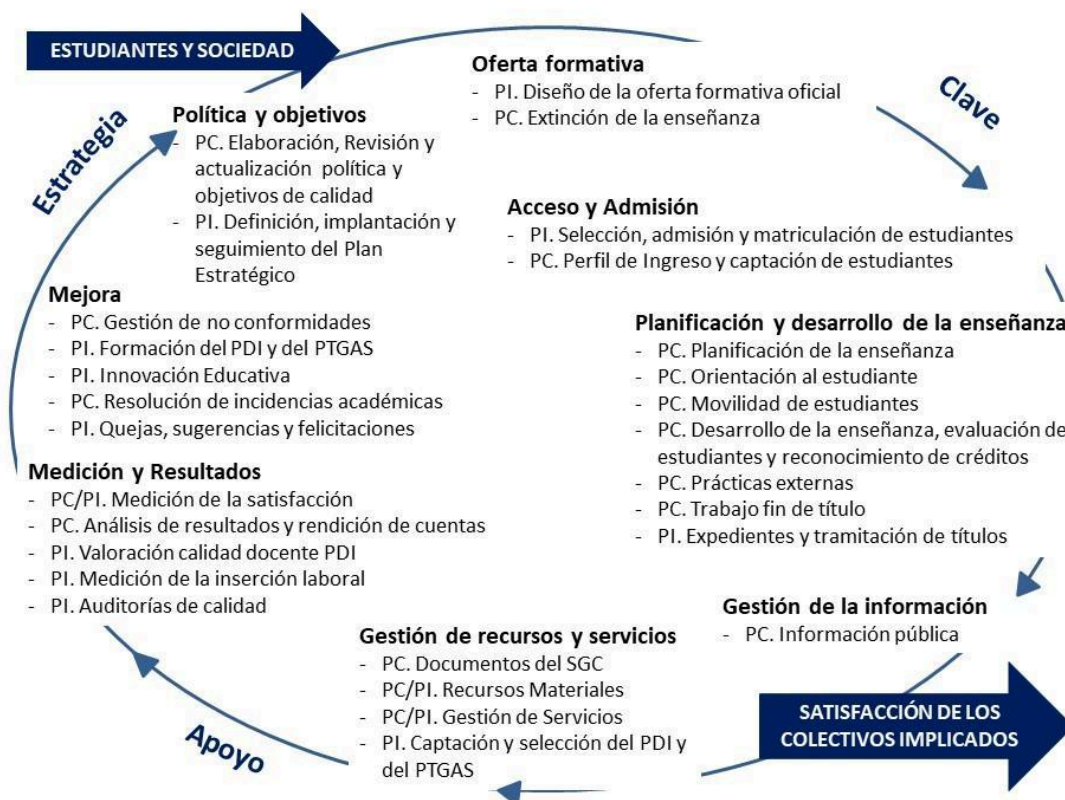


Figura 3. Mapa de procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la EII