

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	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 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.

 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

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

	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