



# **PROGRAMA AUDIT**

## **INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA**

**UNIVERSIDAD DE UNIVERSIDAD DE  
LAS PALMAS DE GRAN CANARIA  
ESCUELA DE INGENIERÍA INFORMÁTICA**

**Fecha emisión informe: 4/2/2022**

**Versión 2 una vez revisado el plan de acciones de mejora**



**INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC  
IMPLANTADO EN LA ESCUELA DE INGENIERÍA  
INFORMÁTICA DE LA UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS  
DE GRAN CANARIA**

Fecha: 4/2/2022

## DATOS DEL CENTRO AUDITADO

<b>Universidad</b>	Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC)
<b>Centro</b>	Escuela de Ingeniería Informática
<b>Alcance de la auditoría</b> (especificar cualquier posible exclusión)	Todos los procesos recogidos dentro del alcance de su SAIC.
<b>Fecha de la auditoría</b>	30 de noviembre de 2021

## TIPO DE AUDITORÍA REALIZADA

<b>Preauditoría</b>		<b>Inicial</b>		<b>Seguimiento</b>		<b>Renovación</b>	<b>X</b>
---------------------	--	----------------	--	--------------------	--	-------------------	----------

Márquese con una "X" lo que proceda

## REPRESENTANTE DE LA INSTITUCIÓN AUDITADA

<b>Nombre</b>	Dr. Víctor Cuesta López
<b>Cargo</b>	Director de Calidad y del Gabinete de Evaluación Institucional
<b>Tfno. y/o correo</b>	d.calidad-gei@ulpgc.es

Podrá tratarse del representante legal de la institución, o bien de la persona de contacto declarada en la solicitud

## DATOS DEL EQUIPO AUDITOR

<b>Auditor Jefe</b>	Alberto Alvarez Suárez	<b>Institución</b>	Universidad de Oviedo
<b>Auditor</b>	Sergio Miranda Castañeda	<b>Institución</b>	Universidad Internacional de la Rioja
<b>Aud. Formación</b>	-	<b>Institución</b>	



## INCIDENCIAS DURANTE EL DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

Los **objetivos** de la **auditoría** se han **alcanzado** y se ha desarrollado **sin ninguna incidencia**, y de acuerdo con la agenda planificada entre el equipo de ULPGC y el equipo auditor.

El equipo auditor informa que esta **auditoría** se ha realizado a través de un **muestreo** por lo que pueden existir otras no conformidades no identificadas en este informe.

La **visita a las instalaciones**, sala de estudio, aula de 100 personas y aula grande de 200 personas entre otras, se consideran que **son adecuadas**.

Hay que destacar la **participación de las personas** que han asistido a las **entrevistas planificadas**, así como las facilidades que desde la ULPGC han proporcionado al equipo auditor para la preparación y desarrollo de la auditoría.



# INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC IMPLANTADO EN LA ESCUELA DE INGENIERÍA INFORMÁTICA DE LA UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

Fecha: 4/2/2022

## RESUMEN GLOBAL DE LA AUDITORÍA POR CADA DIRECTRIZ

*Esta auditoría se ha realizado de manera muestral. Por este motivo, podrían existir otras no conformidades además de las indicadas en el presente informe.*

Criterio AUDIT		Criterio AUDIT	
1. Cómo el Centro define su política y objetivos de calidad	No Conf.	3. Cómo el Centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes	No Conf.
1.1. Mecanismos para la aprobación y actualización periódica de la política y objetivos de calidad		3.1. Sistemas de información para satisfacer las necesidades de apoyo y orientación de los estudiantes	
1.2. Inclusión de aspectos vinculados a valores focales del Centro		3.2. Procedimientos para la toma de decisiones relacionadas con los estudiantes	
1.3. Participación de los grupos de interés		3.3. Participación de los grupos de interés en los procesos relacionados con el aprendizaje	
1.4. Difusión y conocimiento por los grupos de interés		3.4. Mecanismos que regulen y difundan las normativas que afectan a los estudiantes	
1.5. Configuración del sistema para su despliegue		3.5. Rendición de cuentas sobre los resultados del aprendizaje	
1.6. Rendición de cuentas a los grupos de interés		4. Cómo el Centro garantiza y mejora la calidad de su personal académico	No Conf.
2. Cómo el Centro garantiza la calidad de sus programas formativos	No Conf.	4.1. Revisión de la política institucional sobre personal académico	
2.1. Mecanismos para la toma de decisiones sobre oferta formativa y diseño de títulos		4.2. Participación de los grupos de interés en la definición de la política de personal académico	
2.2. Alineación de los planes de estudios con su estrategia y las necesidades sociales		4.3. Procedimientos para obtener información sobre necesidades de personal académico	
2.3. Órganos, grupos y procedimientos para la mejora continua de los títulos durante su ciclo de vida		4.4. Mejora continua de las actuaciones relativas al personal académico	
2.4. Mecanismos para valorar el mantenimiento y relevancia de su oferta formativa		4.5. Procesos de toma de decisión en las actividades que afectan directamente al personal académico	
2.5. Mecanismos para implementar las mejoras derivadas del proceso de revisión		4.6. Mecanismos de refuerzo y mejora en el rol docente e investigador del personal académico	
2.6. Rendición de cuentas a los grupos de interés		4.7. Rendición de cuentas sobre los resultados de su política de personal	
<b>OBSERVACIONES:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Se señalarán con un número correlativo las No Conformidades detectadas</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>Por cada directriz se podrá asignar más de una no conformidad. Así mismo, una misma no conformidad podrá aparecer en varias directrices</li></ul>	

(Sigue)



# **INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC IMPLANTADO EN LA ESCUELA DE INGENIERÍA INFORMÁTICA DE LA UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA**

Fecha: 4/2/2022

Criterio AUDIT		Criterio AUDIT	
<b>5. Cómo el Centro gestiona y mejora sus recursos y servicios (PAS)</b>	<b>No Conf.</b>	<b>7. Cómo el Centro publica la información sobre las titulaciones y otras actividades</b>	<b>No Conf.</b>
5.1. Revisión de la política institucional y actuaciones de mejora sobre el PAS		7.1. Obtención de información sobre el desarrollo de titulaciones y otras actividades	
5.2. Participación de los grupos de interés en la gestión de los recursos materiales y servicios		7.2. Procedimientos de toma de decisiones relacionadas con la publicación de información sobre los títulos	
5.3. Obtención de información sobre su gestión de los recursos materiales y servicios		7.3. Procedimiento para informar a los grupos de interés acerca de la oferta formativa, objetivos, movilidad, resultados, etc.	
5.4. Procedimientos de toma de decisiones relativas a los recursos materiales y servicios		7.4. Mejora continua de la información pública que se facilita a los grupos de interés	
5.5. Control y mejora de los recursos materiales y servicios		7.5. Procedimiento de rendición de cuentas sobre los resultados obtenidos	<b>1</b>
5.6. Rendición de cuentas sobre adecuación y uso de los recursos materiales y servicios		<b>8. Cómo el Centro garantiza el mantenimiento y actualización del SAIC</b>	<b>No Conf.</b>
<b>6. Cómo el Centro analiza y tiene en cuenta los resultados</b>	<b>No Conf.</b>	8.1. Procedimiento de control, revisión y mejora continua del SAIC	
6.1. Mecanismos que evalúen los procesos de toma de decisiones sobre los resultados del SAIC		8.2. Participación de los grupos de interés en el diseño, implantación y mantenimiento del SAIC	
6.2. Participación de los grupos de interés en la medición, análisis y mejora de los resultados		8.3. Procedimiento para el acceso a la documentación del SAIC y su adecuada descripción del Centro	
6.3. Mecanismos válidos de recogida de información sobre resultados del SAIC		8.4. Conocimiento operativo del SAIC por los grupos de interés	
6.4. Revisión y mejora de los indicadores y de los sistemas de análisis utilizados		8.5. Conservación de los registros generados por el SAIC	
6.5. Estrategias y sistemáticas para introducir mejoras en los resultados de los procesos del SAIC		8.6. Procedimiento para el desarrollo de auditorías internas periódicas al SAIC	
6.6. Procedimiento de rendición de cuentas sobre los resultados obtenidos		8.7. Evaluación externa periódica del SAIC	

## DETALLE DE LAS NO CONFORMIDADES

Nº No Conf. (1)	Subcrit. AUDIT	Justificación	Cat. No Conf. (2)
1	7.5	<p>La Escuela no aplica actualmente una <b>sistemática</b> definida que identifique claramente quién se encarga de la <b>rendición de cuentas</b>, cómo hacerla y cuándo.</p> <p>En este sentido, se debe poder demostrar, de forma concreta, la sistemática seguida en la rendición de cuentas a los grupos de interés (empleadores y egresados) en relación con el cumplimiento de la <b>política y objetivos</b> de calidad de la Escuela y los resultados de la publicación y <b>difusión de la información sobre los títulos</b>.</p>	nc

- (1) Se mantendrá la misma correlación numérica utilizada en el apartado anterior
- (2) Se contemplan dos categorías de No Conformidades:
  - No conformidad Mayor (NCM). Aquella carencia o error en el cumplimiento de los requisitos del SAIC, que compromete de forma grave, o puede llegar a hacerlo, el logro de los objetivos de calidad del Centro o de las enseñanzas que imparte.
  - No conformidad menor (nc). Aquella que por su naturaleza o singularidad, supone una desviación leve de lo establecido en el SAIC, y no se derivan las mismas consecuencias negativas que en el caso de las NCM.

El tratamiento de las NCM, así como de las nc recogidas en el informe final de auditoría, deberá ser documentado en el Plan de Acciones de Mejora (PAM).

### Nota aclaratoria:

Es oportuno destacar que, como norma general, el informe de auditoría debe recoger una imagen lo más fiel posible a la situación del SAIC en el Centro auditado, **en la fecha en la cual se produjo la visita del equipo auditor**. En este sentido, y si bien se acepta que puedan haberse llevado a cabo diversas actividades de mejora en fechas posteriores, éstas no necesariamente tienen que ser incorporadas en la segunda versión del informe.

Será en su tercera y definitiva versión, aquella que se elabora por el equipo auditor tras proceder al análisis del PAM (Plan de Acciones de Mejora), donde sí cabe incorporar (capítulo de "Disposición final") valoraciones no solo basadas en compromisos de acciones futuras, sino también en las evidencias de acciones de mejora ya realizadas, a fecha de remisión del referido Plan.

**OPORTUNIDADES DE MEJORA / OBSERVACIONES  
GENERALES AL SAIC** *(excluyendo las no conformidades)*

- OM1. **Revisar las funciones de la Comisión de Calidad Institucional** y valorar quién debe ostentar la responsabilidad a nivel institucional de revisar y velar por el cumplimiento de los procedimientos del centro.
- OM2. Avanzar en la **mejora de la página web** de la Escuela que ya está en ejecución.
- OM3. Valorar la **integración** del PAC 06 Procedimiento de apoyo para la gestión de incidencias académicas (apoyo) con el PI12 - Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones (institucional)
- OM4. **Mejorar las tasas de participación del estudiantado** en la encuesta general de la enseñanza.
- OM5. Creación de un **listado/documento de mejoras** que facilite su seguimiento.
- OM6. Mejorar la trazabilidad de la **gestión de los comentarios literales de algunos informes**, por ejemplo, Resultados de la encuesta al Personal Docente e Investigador de grados y másteres Curso 2019-2020 Escuela de Ingeniería Informática enero de 2021.
- OM7. Seguir avanzando en la mejora de la **información previa del título** para que el estudiantado conozca bien las posibilidades de que dispone.
- OM8. Mejorar el **canal de comunicación con el profesorado externo**.
- OM9. Mejorar el apoyo a la **gestión de la movilidad**.
- OM10. Valorar el diseño en la medida de lo posible de un **plan específico de formación para el profesorado** para la Escuela.
- OM11. Retomar los **cursos de armonización** de los primeros cursos, bien valorados por el estudiantado.
- OM12. Mejorar la **formación para el uso de los recursos bibliográficos** de la Biblioteca, en algún caso se percibe que no es fácil de usar.
- OM13. Valorar incluir algunos documentos fuera del SAIC, como por ejemplo el resumen de la **encuesta de clima laboral de los servicios**, como información de entrada para el informe de Centro. En este sentido, valorar y mejorar la tasa de participación de la Encuesta realizada al PAS.
- OM14. La incorporación de **agentes externos** en la Comisión de Calidad.
- OM15. Valorar la pertinencia de establecer mecanismos que permitan **sistematizar encuentros** entre la Escuela y otras organizaciones externas. Aspecto solicitado durante la entrevista por los empleadores.

**FORTALEZAS DETECTADAS EN EL SAIC** *(en su diseño e/o implementación)*



**FORTALEZAS DETECTADAS EN EL SAIC** *(en su diseño e/o implementación)*

1. La **buena organización del título** percibida por el estudiantado.
2. La adaptación al **COVID** por parte del profesorado, estudiantado y el PAS.
3. La buena **relación del profesorado-estudiantado**, así como sus ágiles canales de comunicación.
4. La **gestión de la administración** en general y percibida como eficaz por el estudiantado.
5. La **formación impartida en Talleres** como complemento a las clases regladas.
6. La implantación y gestión del **programa Docencia**.
7. La **encuesta** general de la enseñanza en funcionamiento por el COVID.
8. La **bolsa de trabajo** de las empresas que colaboran con la Universidad.





## **GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LAS MEJORAS PLANTEADAS EN EVALUACIONES / AUDITORÍAS ANTERIORES**

Las mejoras de auditorías anteriores se encuentran todas analizadas y gestionadas.

## **PERSONAS ENTREVISTADAS POR EL EQUIPO AUDITOR**

<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO/ OCUPACIÓN</b>
Lluís Serra Majem	Rector de la ULPGC
Luis Hernández Calvento	Vicerrector de Grados, Posgrados y Nuevas Titulaciones
Víctor Cuesta López	Director de Calidad – Gabinete de Evaluación Institucional
Francisca Quintana Domínguez	Directora de la EII
José Javier Lorenzo Navarro	Subdirector de Gestión de la Calidad e Innovación
María Dolores Afonso Suárez	Secretaria de la EII
José Daniel Hernández Sosa	Subdirector de Relaciones Institucionales e Igualdad
Antonio Carlos Domínguez Brito	Subdirector de Ordenación Académica
Carmelo Cuenca Hernández	Subdirector de Comunicación e Infraestructuras
Alba Martín Lorenzo	GCID
Daniel Díaz Martel	GII
Joel Navarro Rivero	GII
Irene Guerra Déniz	GCID
Lucas González Herrera	DGIIADE
Luis Muñoz Sanz	GII
Gonzalo López Yáñez	Laboratorios
Lidia Esther Monzón Santana	Administración



Fecha: 4/2/2022

Eduardo López Santamaría	Administración
María Dolores Vélez Hernández	Administración
María Rúa-Figueroa Hernández	Biblioteca
María Teresa Rodríguez Guerra	Conserjería
Santiago Cabrero Gómez	Laboratorios
Alexis Quesada Arencibia	CD, GII
Antonio Falcón Martel	CU, GII/GCID
Carmelo Rubén García Rodríguez	CEU, GII
Javier Sánchez Pérez	TU, GII
José Rafael Pérez Aguiar	CEU, GII/DGIIADE
Modesto Castrillón Santana	CU, GII
Sonia Marrero Cáceres	TU, GII/DGIIADE
Zenón Hernández Figueroa	TU, GII/GCID
Monzón Santana, Lidia Esther	Administradora del Edificio
José Daniel González Domínguez	Profesorado
Miguel Ángel Pérez Aguiar	Profesorado
Ricardo Pérez García	Profesorado
Ana Valdemoro Ramírez	DGIIADE
Cristian Estupiñán Ojeda	GII
Damon García García	GII
Juan Sebastián Ramírez Artilés	GII
María Cristina Benlliure Jiménez	GII
Asmaa Skareb	Ebatinca- Priv
Borja Brissons	Secret Source- Priv
Emilio Macías	Domingo Alonso- Priv
Gonzalo Montegeo	Everis



Fecha: 4/2/2022

José María Suárez	Inerza- Priv
Yunior González	Squaads- Priv

### Leyenda

EII: Escuela de Ingeniería Informática

GII: Grado en Ingeniería Informática

GCID: Grado en Ciencia e Ingeniería de Datos

DGIIADE: Doble Grado en Ingeniería Informática y Administración y Dirección de Empresas

CU: Catedrático de Universidad

CEU: Catedrático de Escuela Universitaria

TU: Titular de Universidad

CD: Contratado Doctor

Priv: entidad privada

### EXCUSADOS

NOMBRE	CARGO/ OCUPACIÓN
Saúl Navarro Rivero	GII
Juan de Dios Duque Martín de Oliva	Profesorado
Jesús García Rubiano	Profesorado
Antonio Luis Aguado Campos	Estudiante
Alejandro García Sosa	Estudiante
Daniel Trefny	Tca-Tik- Priv
Izzat Sabbagh	Singular Factory- Priv

## DISPOSICIÓN FINAL

### VALORACIÓN GLOBAL DEL EQUIPO AUDITOR (1)

El equipo auditor de la Agencia certificadora, una vez examinado el SAIC del citado Centro con objeto de evaluar su grado real de implantación, así como los compromisos recogidos (en su caso) en el plan de acciones de mejora emite la siguiente valoración previa: (2)

☒**FAVORABLE****DESFAVORABLE**

- (1) Lo indicado en este informe será tenido en cuenta por la Comisión de Certificación de la Agencia para valorar la concesión del certificado de implantación del SAIC, si bien su decisión final **podrá no coincidir con la efectuada por el equipo auditor**.
- (2) Este apartado lo cumplimentará el equipo auditor **una vez evaluado el plan de acciones de mejora** que en su caso haya de presentar la organización auditada.

### JUSTIFICACIÓN DEL RESULTADO (3)

Una vez efectuada la auditoría de renovación el 30 de noviembre de 2021 al Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC) de la Escuela de Ingeniería Informática de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC) y tras evaluar el plan de acciones de mejora (PAM) remitido, el **equipo auditor considera valorar la concesión del Certificado de implantación del SAIC**.

Las actuaciones del PAM son consistentes y están planificadas para el 2022.

El PAM se considera justificado porque aporta soluciones:

- Estableciendo la participación de los grupos de interés y la responsabilidad de la dirección en la implantación del SAIC y la rendición de cuentas.
- Empoderando a las personas para participar y contribuir al logro de las iniciativas de mejora.
- Poniendo a disposición del SAIC los recursos necesarios.
- Estableciendo sistemas de reconocimiento para mejorar la eficacia y eficiencia del proceso de mejora.

- (3) Este apartado lo cumplimentará el equipo auditor **una vez evaluado el plan de acciones de mejora** que en su caso haya de presentar la organización auditada.



Fecha: 4/2/2022

En Madrid, a 4/2/2022

**Por el equipo auditor**

Dr. Alberto A. Suárez  
Auditor jefe