



**EHUKO LETREN FAKULTATEKO KALITATEA BERMATZEKO SISTEMAREN
EZARPENAREN ZIURTATZE-TXOSTENA/INFORME DE CERTIFICACIÓN DE LA
IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE
LETRAS DE LA UPV/EHU**

KALITATEA BERMATZEKO SISTEMAREN EZARPENAREN ZIURTATZE-TXOSTENA / INFORME DE CERTIFICACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

EBALUATUTAKO ZENTRUAREN DATUAK/ DATOS DEL CENTRO EVALUADO	
Unibertsitatea/ Universidad	UPV/EHU
Zentroa/ Centro	Facultad de Letras
Norainokoa/ Alcance del SGC	Titulaciones de grado y máster universitario que se imparten en el centro: <ul style="list-style-type: none"> • Grado en Estudios Ingleses. • Grado en Estudios Vascos. • Grado en Filología • Grado en Geografía y Ordenación del Territorio. • Grado en Historia. • Grado en Historia del Arte. • Grado en Traducción e Interpretación. • Máster en Adquisición de Lenguas en contextos Multilingües (LAMS)/Language Acquisition in Multilingual Settings (LAMS). • Máster en Europa y Mundo Atlántico: Poder, Cultura y Sociedad (impartido con la Universidad de Valladolid) • Máster en Lingüística Teórica y Experimental. • Máster en Lingüística y Filología Vascas/ Euskal Filologia eta Hizkuntzalaritza • Máster en Literatura Comparada y Estudios Literarios • Máster en Mundo Clásico (en la actualidad no se oferta)

KALITATEA BERMATZEKO SISTEMAREN EZARPENAREN BALORAZIO OROKORRA / VALORACIÓN GLOBAL DE LA IMPLANTACIÓN DEL SGC

La Comisión AUDIT de la Agencia, una vez examinada la documentación que integra el expediente de certificación del SGC del citado centro, emite la siguiente valoración global:

FAVORABLE

BALORAZIO OROKORRAREN JUSTIFIKAZIOA / JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN GLOBAL

Para la realización del presente informe, la Comisión AUDIT, integrada por:

- Antonio Lopez Cabanes (Presidente)
- Elena Valderrama (Vocal)

- María del Carmen Navarro de la Villa (Vocal)
- Imke Buss (Vocal)
- Markel Serrano Felipe (Vocal estudiante)
- Eva Fernández de Labastida (Secretaria técnica)

ha seguido fielmente la metodología propuesta en la Guía del Modelo de Certificación de la implantación de Sistemas de Garantía de Calidad disponible en la página web de Unibasq. Con objeto de poner en común las impresiones sobre la documentación aportada junto con el informe de visita emitido, la Comisión se reunió por videoconferencia el 4 de marzo de 2021, debatiéndose en el pleno de la Comisión todos los aspectos relativos a la documentación presentada y a la recopilada en el informe de visita. Aunque el presidente ha sido el responsable último de la dirección del proceso, las tareas se han realizado de forma colegiada, con la participación activa de todos los miembros de la Comisión, habiéndose consensuado la conclusión y contenidos de este informe de certificación del SGC.

El presente informe se ha redactado ajustándose a la documentación disponible, en especial el informe emitido tras la visita realizada por un panel de expertos. Se ha atendido a las cuestiones planteadas y añadido cuanta información aclaratoria ha sido considerada como necesaria. Las debilidades y las propuestas de mejora sugeridas se ajustan a los objetivos del Programa AUDIT. La Comisión de Evaluación valora el esfuerzo realizado en la implantación del Sistema de Garantía de Calidad de la formación universitaria en el marco del programa AUDIT que alcanza a todas las titulaciones oficiales del centro que se imparten actualmente.

Revisada la documentación facilitada, y considerando la información recogida durante la visita, ha quedado evidenciada la adecuada implantación del Sistema de Garantía de Calidad de la Facultad (SGC), que está orientado hacia la mejora continua de sus procesos. Este sistema tiene en la herramienta UNIKUDE un apoyo para la evaluación y monitorización de resultados que, si se continúa implementando adecuadamente, permitirá mejorar, de forma aún más eficiente, la actualización de los procesos, la accesibilidad de los registros, así como la medición, revisión y mejora continua.

Se observa una clara tendencia a la identificación de las oportunidades de mejora. Esto ha permitido a la Facultad plantear acciones de mejora concretas, lo que queda reflejado en los Informes de Gestión Anual.

El sistema dispone de suficientes registros y evidencias que muestran un elevado nivel de implantación y evolución, incluyéndose para los dos últimos cursos información de los másteres universitarios, asumidos por el Centro en 2018.

RESUMEN GLOBAL POR CADA DIRECTRIZ

VALORACIÓN Y, EN SU CASO, ASPECTOS QUE DEBEN SER OBJETO DE ELABORACIÓN DE UN PLAN DE MEJORAS	
Directriz AUDIT	Valoración
1.0. Cómo el Centro define su política y objetivos de calidad	Se cumple la directriz.
1.1. Cómo el Centro garantiza la calidad de sus programas formativos	Se cumple la directriz.
1.2. Cómo el Centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes	Se cumple la directriz.
1.3. Cómo el Centro garantiza y mejora la calidad de su personal académico	Se cumple la directriz.
1.4. Cómo el Centro gestiona y mejora sus recursos materiales y servicios	Se cumple la directriz.
1.5. Cómo el Centro analiza y tiene en cuenta los resultados	Se cumple la directriz.
1.6. Cómo el Centro publica información sobre las titulaciones	Se cumple la directriz.

INDARGUNEAK / FORTALEZAS

Una vez evaluada y revisada toda la documentación presentada, incluido el informe de la visita, el SGC de la Facultad de Letras de la UPV/EHU presenta, a juicio de la Comisión de Evaluación, las siguientes fortalezas:

1. La cultura de la calidad está implantada en el centro. Se percibe como una oportunidad de mejora y de integración de la gestión por procesos sobre el núcleo del SGC. El sistema (manual, procedimientos y documentación relacionada) está actualizado y mantiene su equivalencia con las directrices AUDIT y se revisa sistemáticamente frente a dichas directrices.
2. Se ha observado un liderazgo real, tanto académico como técnico, en el desarrollo e implantación del sistema, contando con la alta implicación del equipo decanal.
3. La aplicación informática UNIKUDE facilita el acceso a los indicadores de seguimiento del SGC de forma que se permite una monitorización del mismo.
4. La metodología elegida para el seguimiento de la implantación del SGC, permite el cumplimiento de los objetivos. Los indicadores se miden de manera sistemática y periódica en cada procedimiento, lo que permite realizar un seguimiento del sistema y evaluar en qué medida se alcanzan las propuestas planteadas en los diferentes Planes de Gestión Anuales. Esta información se hace pública tanto a través de los informes de gestión del centro como de su memoria anual de actividades.
5. La Facultad en su andadura de mejora continua, con su Plan de Comunicación, está trabajando en aumentar la repercusión y alcance de la información, analizando los canales más adecuados para cada grupo de interés.
6. La Facultad tiene una Guía de Acogida para PDI y PAS bien valorada por su personal, que considera facilita su incorporación.
7. Se valora positivamente la participación del profesorado en el programa DOCENTIAZ como herramienta de medida de su calidad docente.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. Estudiar nuevos medios de comunicación para dar a conocer a los estudiantes las diferentes vías formales de participación para la mejora de los Títulos.
2. Continuar la tarea de motivar los estudiantes para lograr la participación efectiva del alumnado en los diferentes órganos de participación y representación, especialmente en la Comisión de Calidad, fomentando de este modo su participación en el desarrollo e implantación del SGC.
3. Realizar una mayor actividad de difusión del sistema de calidad. Por ejemplo, en el caso de los estudiantes, durante las jornadas de acogida se podrían presentar los temas relacionados con la calidad y sus opciones de participación.
4. Considerar, en las revisiones del SGC, la simplificación del mismo y la utilidad de los indicadores. Por ejemplo, si un indicador no se calcula o no se utiliza se podría considerar su eliminación, o si sobre un proceso el Centro no actúa o ya hay suficiente normativa relacionada con el mismo, también se podría analizar su eliminación.
5. Incluir, en aquellos registros que no lo incluyan ya, una referencia que permita identificar la fecha de generación del mismo y/o a qué periodo temporal se refieren, por ejemplo, para el caso de la política de calidad, misión y visión. Se propone dado que la implantación del SGC genera una gran variedad y diversidad de registros asociados a los diferentes procedimientos del mismo y la mayoría de ellos se actualiza periódicamente.

Lo establecido en este informe podrá ser objeto de alegaciones que deberán presentarse en un plazo de 15 días naturales. Pasado este plazo sin que se hayan recibido alegaciones el informe pasará a tener carácter de informe definitivo.

En Vitoria-Gasteiz, a 15 de marzo de 2021.

Izp. / Fdo.: Iñaki Heras Saizarbitoria
Unibasq-eko Zuzendaria
Director de Unibasq