



Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitatea

LETREN  
FAKULTATEA  
FACULTAD  
DE LETRAS

# MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE CALIDAD

[www.ehu.eus](http://www.ehu.eus)

## ÍNDICE

1. Presentación del Manual
2. El centro
  - 2.1. Presentación del Centro
  - 2.2. Estructura del Centro
  - 2.3. Instalaciones y servicios del Centro
  - 2.4. Grupos de interés
3. Política de Calidad del Centro
  - 3.1. Política y Objetivos de Calidad
  - 3.2. Misión, visión y valores
  - 3.3. Ejes Estratégicos
4. Mapa de Procesos del Centro
5. Tabla de Responsabilidades
6. Tabla de Indicadores
7. Directrices generales del programa AUDIT
8. Listado de Registros

## 1. PRESENTACIÓN DEL MANUAL

El presente documento constituye el Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) del que la Facultad de Letras de la Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea se ha dotado a sí misma para el desarrollo eficaz de su gestión, en el marco de los criterios de calidad definidos por la entidad, y las actividades que le son propias y características, la docencia, la investigación fundamentalmente.

El Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) de la Facultad de Letras desarrolla uno de los aspectos fundamentales del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), por el que los centros universitarios deben garantizar la calidad de su trabajo y el cumplimiento de los objetivos de las titulaciones que imparten, a la vez que los mantienen a través de un ciclo de mejora continua. Por otra parte, el SIGC tiene en cuenta las directrices establecidas por las agencias externas de calidad, así como los objetivos estratégicos de la Universidad del País Vasco /Euskal Herriko Unibertsitatea (UPV/EHU) con el fin de establecer una cultura de mejora continua y gestión por procesos en la Facultad de Letras; todo ello con la finalidad de alcanzar la visión y teniendo presentes la misión y los valores de la Facultad, así como garantizar la calidad de su oferta formativa.

La Comisión de Calidad participa junto al Equipo Decanal en las tareas de planificación, implantación y seguimiento del SGIC actuando, además, como un vehículo eficaz de comunicación interna de la política de calidad sus objetivos, despliegue y responsabilidades.

El SGIC alcanza en su diseño y desarrollo a todas las titulaciones de Grado y Máster que se imparten en la Escuela, así como la gestión de los procesos académicos y administrativos para impartir dichas enseñanzas y evaluar la calidad de su desarrollo e impartición, incentivando la mejora continua. Las titulaciones que se imparten son las siguientes, en los niveles de Grado y Posgrado ( Másteres oficiales).

- Titulaciones de Grado:  
Grado en Estudios Ingleses.  
Grado en Estudios Vascos.  
Grado en Filología, con sus itinerarios:  
Itinerario en Filología Clásica.  
Itinerario en Filología Hispánica.  
Itinerario en Filología Francesa.  
Itinerario en Filología Alemana.  
Grado en Geografía y Ordenación del Territorio.  
Grado en Historia.  
Grado en Historia del Arte.  
Grado en Traducción e Interpretación.

- Titulaciones de Posgrado ( Másteres oficiales):  
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/ Euskla Filologia eta Hizkuntzalaritza  
Máster en Literatura Comparada y Estudios Literarios  
Máster en Mundo Clásico ( en la actualidad no se oferta)

El Manual presenta el sistema de gestión por procesos y es un documento permanentemente actualizado, para lo que cuenta con la herramienta UNIKUDE, que muestra en cada momento la situación del Centro.

Este documento se encuentra estructurado en varios apartados que contienen la información más relevante acerca de la Facultad de Letras: Política de Calidad, Mapa de Procesos, Tabla de responsabilidades, Tabla de indicadores y las Directrices generales del programa AUDIT, finalmente, se incluye el sistema completo de procedimientos del SGIC.

El apartado referido a la Facultad de Letras incluye una breve introducción histórica del Centro, se muestra su estructura organizativa, sus instalaciones y servicios, así como los grupos de interés. A continuación, se explica la Política y Objetivos de Calidad del Centro; se explicitan, igualmente, el compromiso con el Modelo de Gestión, la Misión, Visión y Valores, así como los Ejes Estratégicos. El Modelo de Gestión por procesos adoptado por la Facultad, apartado número 4.

El siguiente apartado, incluye la tabla completa de responsabilidades asignadas en relación con el despliegue de los procedimientos del mapa de procesos de gestión de la Facultad.

El apartado 6 se incluye la tabla de indicadores y en el apartado 7 se incluyen las directrices generales del programa AUDIT.

Todos los miembros del Equipo Directivo de la Facultad implicados en el SGIC son los encargados de su diseño y despliegue, de forma directa los responsables de cada proceso, subproceso o procedimiento, quienes tienen la responsabilidad de difundirlo entre los/las diferentes participantes. El alumnado y el PDI del Centro, por su parte, participan del diseño, revisión y ajuste del Sistema a través de la Comisión de Calidad (diseño, revisión y ajuste) y la Junta de Facultad (aprobación de modificaciones, aprobación de los Informes de Gestión y Seguimiento anuales) de la que son partícipes.

Para la elaboración del Sistema de Garantía Interna de la Calidad de la Facultad de Letras se han tenido presente los siguientes documentos:

- Guía para el diseño de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la formación universitaria (Programa AUDIT).
- Directrices, definición y documentación de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la formación universitaria (Programa AUDIT).
- Herramientas para el Diagnóstico en la implantación de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la formación universitaria (Programa AUDIT).
- Directrices para la elaboración de títulos universitarios de grado y máster publicadas por el Ministerio de Educación y Ciencia el 21 de diciembre de 2006.
- Criterios y Directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior elaboradas por la European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA).
- Sistema de Garantía Interna de la Calidad incluido en las Memorias para la verificación de las titulaciones de grado de la Facultad de Letras.
- Guía de Implantación de las Titulaciones de Enseñanza superior.

Todos los procesos que en que se despliega el SGIC se gestionan a nivel documental mediante carpetas compartidas en las que están integrados todas y todos los responsables de cada uno de ellos. El registro y control documental del SGIC se realiza a través del aplicativo UNIKUDE que permite unificar el formato en la definición de la gestión de procesos, procedimientos y el Manual en su conjunto, así como controlar las versiones vigentes de dicha documentación. En éstas aparece visible para todas las personas adscritas al centro, la versión vigente de cada procedimiento detallando el nombre y código del procedimiento, nº de versión, fecha de aprobación, así como órgano responsable y participantes, grupos de interés, recursos necesarios normativa y los indicadores asociados. Igualmente aparecen reseñados todos los anexos, instrucciones y registros documentales que incluye la definición y despliegue del SGIC. Las versiones anteriores, sobre las que se han realizado los cambios hasta definir la versión vigente actual, se guardan en un apartado específico del propio procedimiento denominado Históricas.

## 2. EL CENTRO

### 2.1. Presentación del centro

#### Antecedentes Históricos del Centro

En septiembre de 1970 se decretó la creación del Colegio Universitario de Álava, dependiente de la Universidad de Valladolid, y en octubre de 1971 comenzaron a impartirse las licenciaturas de Filosofía

y Letras, de Ciencias y el selectivo de Medicina. Los distritos universitarios fueron modificados por el Real Decreto 2541/1977, de 23 de septiembre, y el Colegio Universitario de Álava pasó a depender de la Universidad de Bilbao, cuya denominación cambió por el de Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea (UPV/EHU) el 25 de febrero de 1980.

La Facultad de Filosofía y Letras de la UPV/EHU fue creada por el Real Decreto 804/1978, de 10 de marzo, integrada inicialmente por las secciones de Filología, Geografía e Historia, Filosofía y Ciencias de la Educación, y ampliada por la de Psicología por la Orden Ministerial de 25 de enero de 1979. Su emplazamiento inicial fue en el edificio del Seminario Mayor Diocesano de Vitoria.

La Facultad de Filosofía y Letras se escindió en dos nuevas Facultades por el Real Decreto 1149/1982 de 28 de mayo. Por un lado, la Facultad de Filología y Geografía e Historia, con sede en el campus Vitoria-Gasteiz; y, por otro, la actual Facultad de Educación, Filosofía y Antropología (originalmente Filosofía y Ciencias de la Educación), con sede en el campus de Donostia-San Sebastián. En 2008 se autorizó al cambio de denominación de la Facultad de Filología y Geografía e Historia por el de Facultad de Letras (BOPV del 1 de octubre de 2008).

Varios han sido los reglamentos que la Facultad ha tenido a lo largo de su devenir histórico. El actual se publicó en el BOPV nº 204 el viernes 19 de octubre de 2012, que vino a sustituir al publicado en el BOPV nº 216 el 13 de noviembre de 2006.

La Facultad, como imagen corporativa, cuenta con un logotipo oficial, bilingüe (euskera/castellano) y en inglés:

### Oferta formativa

A lo largo del curso 2008/2009 se establecieron las comisiones para el diseño del mapa de titulaciones adaptadas al Espacio Europeo de Educación Superior (EEES). La Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) verificó los estudios de la **oferta de grados** e igualmente la Agencia Unibasq (antes UNIQUAL) emitió los correspondientes informes de autorización para su impartición:

#### Grado en Estudios Ingleses

<https://www.ehu.es/es/web/letrak/ingeles-ikasketak>

#### Grado en Estudios Vascos

<https://www.ehu.es/es/web/letrak/euskal-ikasketak>

Grado en Filología, con cuatro itinerarios: Filología Clásica, Estudios Hispánicos, Estudios Franceses y Estudios Alemanes

<https://www.ehu.es/es/web/letrak/filologia-gradua>

#### Grado en Geografía y Ordenación del Territorio

<https://www.ehu.es/es/web/letrak/geografia-eta-lurralde-antolakuntza>

#### Grado en Historia

<https://www.ehu.es/es/web/letrak/historia>

#### Grado en Historia del Arte

<https://www.ehu.es/es/web/letrak/artearen-historia>

#### Grado en Traducción e Interpretación

<https://www.ehu.es/es/web/letrak/itzulpengintza-eta-interpretazioa>

La revisión, evaluación y mejora de la implantación y el desarrollo de cada uno de los grados se han realizado anualmente a través de los correspondientes Autoinformes de Seguimiento de las Titulaciones remitidos a la Agencia de Calidad del Sistema Universitario Vasco (UNIBASQ). Los Autoinformes, en consonancia con la política de transparencia de la UPV/EHU son accesibles en la página web de la Facultad de Letras en el apartado *decada grado*.

El 23 de octubre de 2015 fue notificada la resolución del Consejo de Universidades para la renovación de la Acreditación de todos los títulos, dicha resolución es igualmente accesible en la página web de la Facultad.

La Facultad completa su oferta formativa con diversos posgrados. Tras un corto periodo en el que su gestión directa ha recaído en la Escuela de Máster y Doctorado (MDe) a lo largo del curso 2018/2019 la Facultad ha asumido las responsabilidades de gestión de dicha oferta. **Los estudios de postgrado de la Facultad de Letras son los siguientes:**

#### Másteres de Historia

- Máster en Europa y el Mundo Atlántico: Poder Cultura y Sociedad, se imparte juntos con la

Universidad de Valladolid responsable de su dirección : <https://www.ehu.es/es/web/master/master-europa-mundo-atlantico>

### Másteres de Lengua, Literatura y Lingüística

- Hizkuntzalaritza eta Euskal Filologia Masterra / Máster en Lingüística y Filología Vascas: <https://www.ehu.es/es/web/master/master-linguistica-filologia-vascas>

- Máster en Lingüística Teórica y Experimental: <https://www.ehu.es/es/web/master/master-linguistica-teorica-experimental>

- Language Acquisition in Multilingual Settings Master (LAMS): <https://www.ehu.es/en/web/master/master-language-acquisition-multilingual-settings>

- Máster en gestión del Paisaje. Patrimonio, Territorio y Ciudad <https://www.ehu.es/es/web/master/master-gestion-paisaje>

- Máster en Literatura Comparada y Estudios Literarios: <https://www.ehu.es/es/web/master/master-literatura-comparada-estudios-literarios>

Éstos másteres dan acceso a **Programas de Doctorado** cuya gestión depende de Doktorego Eskola (DOKe):

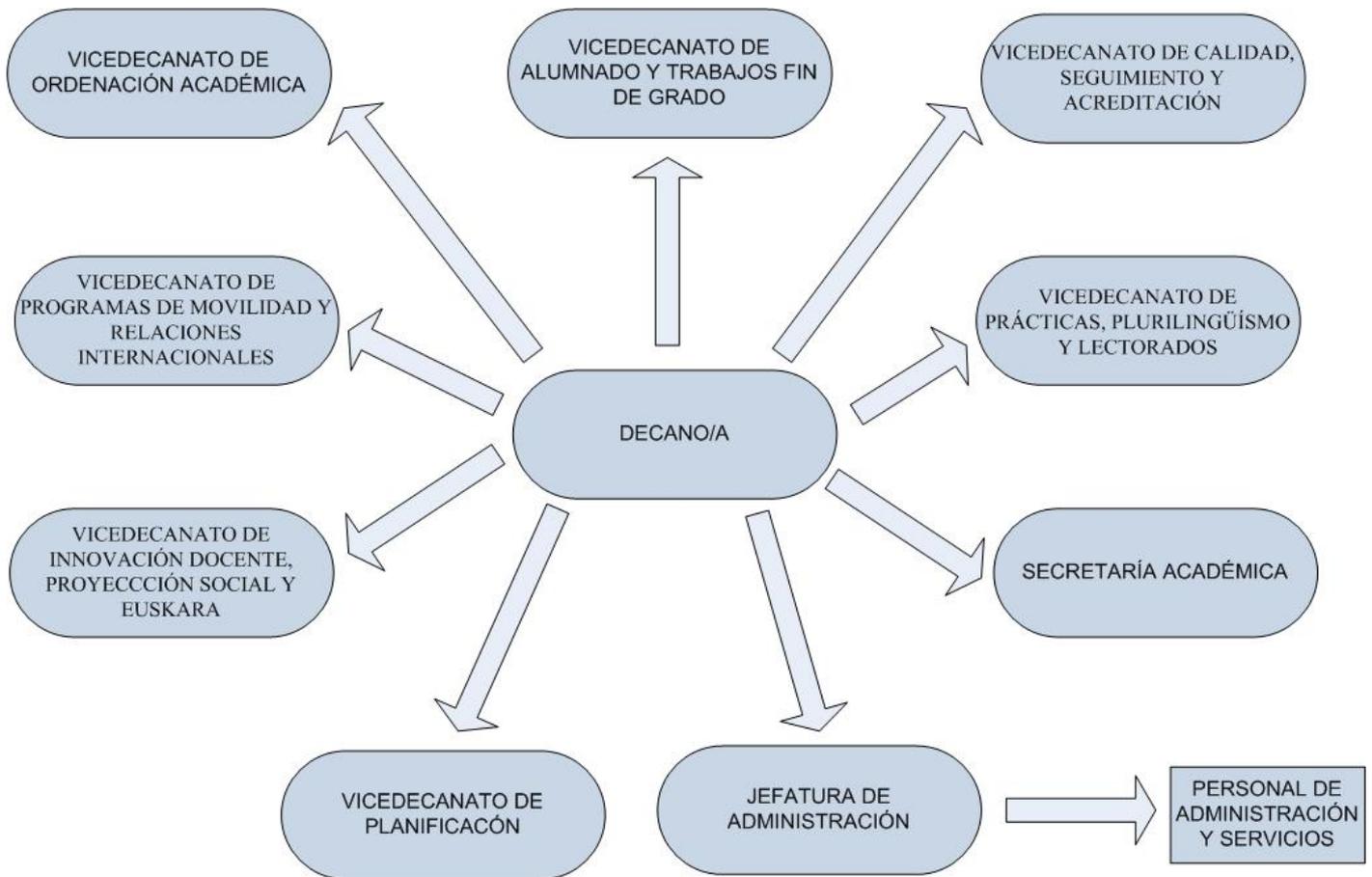
<https://www.ehu.es/es/web/doktorego-eskola/harremanetarako>

- Programa de Doctorado en Europa y el Mundo Atlántico: Poder, Cultura y Sociedad
- Programa de Doctorado en Historia Contemporánea
- Programa de Doctorado en Cuaternario: Cambios Ambientales y Huella Humana
- Programa de Doctorado en Lingüística y Filología Vascas
- Programa de Doctorado en Lingüística
- Programa de Doctorado en Adquisición de Lenguas en Contextos Multilingües
- Programa de Doctorado en Literatura Comparada y Estudios Literarios

Además de la oferta formativa de grados y posgrados, en la Facultad de Letras se imparten el siguiente **título propio** cuya gestión no está asignada al centro:

- Itzulpengintza eta Teknologia (Posgrado de Especialista de Universidad): <https://www.ehu.es/documents/1664504/9275896/Catalogo-Masteres-Propios-2020-2021.pdf/582babde-5102-c6a8-bb6b-ac0c80e611c4>

## 2.2. Estructura del centro



El Reglamento Marco de Centros de la UPV/EHU (BOPV nº 63 del 27 de marzo de 2012) define a las **Facultades** como los centros encargados de la «organización de las enseñanzas, dirigiendo, coordinando y gestionando los procesos académicos y administrativos conducentes a la obtención de títulos de grado y, en su caso, de postgrado u otras ofertas docentes» (art. 1.3), igualmente establece sus funciones en el artículo 5.2, que son las siguientes:

- a) Organizar y gestionar las enseñanzas que tengan atribuidas.
- b) Elaborar anualmente la oferta docente de acuerdo con la programación de la UPV/EHU y conforme a lo previsto en el artículo 84 de los Estatutos.
- c) Evaluar la calidad del desarrollo y de la impartición de las enseñanzas atribuidas.
- d) Velar por el cumplimiento de las obligaciones del personal docente e investigador y del personal de administración y servicios.
- e) Gestionar su dotación presupuestaria, administrar los medios materiales y dirigir los recursos humanos adscritos.
- f) Desarrollar y ejecutar la planificación anual del Centro.
- g) Elaborar su Memoria anual.
- h) Adaptar y desarrollar en el Centro la planificación lingüística general.
- i) Incentivar la mejora continua, así como la renovación pedagógica y la cualificación de su personal.
- j) Colaborar con los demás órganos de la UPV/EHU en la realización de sus funciones.
- k) Promover la realización de actividades de carácter científico, técnico, humanístico y artístico, así como el desarrollo de estudios complementarios y de formación continua.
- l) Adoptar las medidas para la consecución de la igualdad de género en el centro.
- m) Adoptar las medidas para la correcta ejecución de las previsiones en materia de prevención.
- n) Cualesquiera otras que la Ley, los Estatutos o la normativa universitaria les confieran.
- ñ) Garantizar el derecho a expresarse y relacionarse en cualquiera de las lenguas oficiales en todos los

órganos colegiados del centro.

o) Potenciar la oferta docente en euskera y la normalización lingüística en todos los ámbitos».

Son miembros de la Facultad de Letras:

- Todo el profesorado oficialmente adscrito al Centro.
- Todo el alumnado matriculado en alguna de las titulaciones y estudios oficiales que imparte el Centro docente.
- El personal de administración y servicios (PAS) adscrito al Centro docente.

Para el desarrollo de todas esas funciones la Facultad de Letras dispone de órganos de gobierno, representación y administración, unipersonales y colegiados:

#### **Órganos unipersonales**

El Equipo Decanal de la Facultad está presidido por el Decano o Decana e integrado por los o las Vicedecanas y por la o el Secretario Académico, además de la o el Administrador.

La estructura del Equipo Decanal actual queda reflejada en el siguiente diagrama:

Las funciones de los y las Decanas están reguladas por el Reglamento Marco de los Centros y en lo sustancial son las siguientes (Reglamento Marco de los Centros, art.26):

- Ostentar la representación del Centro y la dirección funcional de todo el personal adscrito al mismo.
- Dirigir, coordinar y supervisar todas las actividades del Centro.
- Presidir los órganos colegiados del Centro.
- Aplicar las directrices y ejecutar los acuerdos de la Junta de Centro y de los órganos de gobierno generales y del Campus respectivo.
- Proponer al Rector o Rectora los nombramientos de su competencia.
- Presentar a la Junta de Centro la Memoria y el Plan anuales.
- Supervisar el cumplimiento de las obligaciones docentes del profesorado, colaborando con el Servicio de Inspección.
- Velar, en coordinación con los servicios técnicos competentes, por las condiciones de higiene y seguridad de las distintas dependencias del Centro, proponiendo, en su caso, la adopción de las medidas oportunas.
- Dirigir y canalizar las peticiones y sugerencias de la Comunidad Universitaria del Centro.
- Impulsar la evaluación y la mejora continua del Centro.
- Constituir y presidir el Comité de Autoprotección.
- Cuando le deleguen las demás funciones de gobierno o le sean atribuidas por la legislación universitaria, los Estatutos o sus normas de desarrollo, y aquellas referidas al Centro que no hayan sido atribuidas expresamente a otros órganos.

El mismo Reglamento define las funciones del equipo decanal de apoyo y colaboración con el o la Decana, en particular (art. 28.2):

- Impulsando la calidad de las enseñanzas en sus titulaciones, coordinando las titulaciones responsabilidad del centro, planificando la formación continua del profesorado y promoviendo la mejora continua en la gestión del centro.
- Procurando la acreditación de las titulaciones y actualización de los planes de estudio para garantizar su adecuación a las necesidades sociales.
- Promoviendo la orientación profesional del alumnado.
- Supervisando académicamente la realización de las prácticas externas y los intercambios de estudiantes con titulaciones equivalentes de otras universidades.
- Velando por la correcta ejecución de la planificación docente y gestión de la resolución de incidencias y reclamaciones en el desarrollo de la actividad docente de su titulación.

#### **Órganos Colegiados y Comisiones Reglamentarias**

De acuerdo al mencionado Reglamento Marco los órganos colegiados y comisiones reglamentarias son las siguiente: Junta de Facultad, Comisión Permanente, Comisión de Ordenación Académica y Convalidación de Estudios, Comisión de Calidad, Comisión Económica, Comisión de Euskera, Comisión de Igualdad, Comisión de Biblioteca y Comisión Electoral.

La **Junta de Facultad** es el órgano colegiado ordinario de gobierno de la Facultad de Letras y le corresponde adoptar todas las decisiones fundamentales que afecten a la vida académica del Centro. Se encuentra integrada por el Decano o Decana, por los Vicedecanos y Vicedecanas, por quien ostente la Secretaría Académica, por el Administrador o Administradora y por 75 miembros electos distribuidos

entre los distintos sectores universitarios en función de los porcentajes establecidos por los Estatutos de la UPV/EHU (Cap. V, art. 201) y el artículo 2 del Reglamento de la Facultad de Letras:

- Profesorado con vinculación permanente, 60%, correspondiéndole 45 representantes;
- Personal Docente e Investigador, 5%, correspondiéndole 4 representantes;
- Estudiantes, 22,5%, correspondiéndole 17 representantes;
- Personal de Administración y Servicios, 12,5%, correspondiéndole 9 representantes.

La Junta de Facultad, en tanto que órgano colegiado representativo y de gobierno ordinario, recae la responsabilidad de aprobar la política y objetivos de calidad del Centro, así como la de aprobar la constitución, composición y funciones de la Comisión de Calidad. Es responsable de la aprobación de acciones de mejora en las diferentes titulaciones, en el marco del Sistema de Garantía de la Calidad, en base, entre otros, a los informes de evaluación del sistema presentados por la Comisión de Calidad.

En el resto de Comisionesse encuentranigualmente representados los grupos de interés que forman parte de la comunidad universitaria. La Junta de Facultad puede delegar en la Comisión Permanente todas las funciones «a excepción de las indelegables recogidas en el artículo 10.3. del Reglamento Marco de Centros» (BOPV nº 63, 27/03/2012).

La **Comisión de Calidad** dispone de un reglamento propio, basado en el Reglamento Marco de la Comisión de Calidad de los Centros Docentes de la UPV/EHU (21 de abril de 2010). La Comisión de Calidad de la Facultad de Letras cuenta con un Reglamento propio, publicado en el BOPV (nº 70, 11/04/2011), que define su naturaleza y funciones ... *la Comisión de Calidad de la Facultad de Letras es una comisión nombrada por la Junta del Centro que participa junto al Equipo Decanal en las tareas de planificación y seguimiento del SGIC, actuando además como uno de los vehículos de comunicación interna de la política, objetivos, planes, programas, responsabilidades y logros de este sistema de calidad. La Comisión de Calidad del Centro será, además, el órgano que apoye y asesore al Equipo Decanal del Centro y a la Junta de Centro en el seguimiento del desarrollo de los títulos. Asimismo, la Comisión de Calidad del Centro se ocupará de emitir los informes para la posterior evaluación del profesorado* (tomado del Preámbulo).

El mencionado Reglamento establece las siguientes funciones (art. 3.1.):

- a) Promueve el diseño, implantación, puesta en marcha y seguimiento del Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC).
- b) Realiza el seguimiento de los procesos a través de los indicadores asociados a los mismos.
- c) Eleva las propuestas acordadas en el seno de la Comisión al Equipo Decanal.
- d) Recibe y, en su caso, coordina la formulación de los objetivos anuales del Centro y realiza el seguimiento de su ejecución.
- e) Recibe los resultados de las encuestas de satisfacción y propone criterios para las propuestas de mejora que puedan derivarse de esos resultados.
- f) Realiza un Informe Anual de seguimiento a partir del análisis y revisión del SGIC, proponiendo a su vez las acciones de mejora que se consideren necesarias para la obtención de los objetivos establecidos en los títulos.
- g) Contribuye a la obtención y a la renovación periódica de la acreditación de los títulos.
- h) Sirve de vehículo de comunicación de la política y objetivos de calidad del Centro, garantizando su cumplimiento y su difusión entre la comunidad universitaria.
- i) Contribuye a la planificación y despliegue del desarrollo curricular de la titulación.
- j) Promueve la formación del profesorado del Centro en herramientas y metodologías docentes para la mejora del desarrollo curricular de los nuevos grados.
- k) Promueve la formación de sus miembros y de los grupos de interés del Centro en materia de calidad y evaluación.
- l) Asesora a la Dirección del Centro sobre aspectos relacionados con el SGIC.
- m) Propone a la Junta de Centro la aprobación de resoluciones en el ámbito de su competencia».

Se establece igualmente su composición (art. 4):

- a) El/la decano/a o persona en quien delegue.
- b) El/la Vicedecano/a de Calidad e Innovación.
- c) El/la Vicedecano/a de Ordenación Académica.
- d) El/la Vicedecano/a de Alumnado.
- e) Los/las coordinadores/as de las titulaciones de grado del Centro.
- f) Cuatro representantes del PDI, elegidos por el Equipo Decanal según el siguiente procedimiento: cuatro

Departamentos y Secciones Departamentales con sede en el Centro (según lo establecido en la Disposición Adicional Primera y conforme al turno rotatorio que se establece a continuación) presentarán al Equipo Decanal, cada uno de ellos, una terna. El Equipo Decanal elegirá una persona de cada terna y dará a conocer la decisión al Departamento o Sección Departamental correspondiente:

- Filología Inglesa, Alemana y Traducción.
- Estudios Clásicos.
- Filología Hispánica, Románica y Teoría de la Literatura.
- Geografía, Prehistoria y Arqueología.
- Lingüística y Estudios Vascos.
- Historia Medieval, Moderna y de América.
- Filología Francesa.
- Historia del Arte y de la Música.
- Historia Contemporánea.
- Filosofía o Lógica y Filosofía de la Ciencia.
- Políticas públicas e Historia Económica.
- Una o un representante del Personal de Administración y Servicios, que preferentemente tenga responsabilidad en materia de Calidad.
- Dos representantes del alumnado a propuesta del Consejo de Estudiantes del Centro.

**La Comisión de Ordenación Académica y Convalidación de Estudios**, junto al ejercicio de las funciones que son delegadas, también resuelve las solicitudes de convalidación y de transferencia de créditos que se le presentan.

La **Comisión Económica** supervisa los presupuestos y el gasto, e informa de las cuentas al finalizar cada ejercicio.

La **Comisión de Euskera** es un órgano de participación y asesoramiento, y su finalidad es la de impulsar el uso del euskera en el Centro.

La **Comisión de Igualdad** tiene como función detectar en qué ámbitos no se cumple con el marco legal de igualdad, establecer las medidas para corregir esa situación y establecer un mecanismo de seguimiento.

La función primordial de la **Comisión de Biblioteca** es la de establecer la política de adquisiciones de fondos conducentes a la formación de una colección adecuada a las necesidades docentes e investigadoras del Centro.

La **Comisión Electoral** es la encargada de llevar adelante los procesos electorales en el Centro de acuerdo al Régimen electoral de la UPV/EHU (BOPV nº 93, 18/05/2011).

#### **Otras Comisiones**

La **Comisión SQR**, es la encargada de ver las sugerencias, quejas y reclamaciones cuya resolución no es automática según normativas vigentes.

La **Comisión de Posgrado**, responde a los requerimientos del traslado de la gestión de los estudios de posgrados (Másteres) al Centro.

#### **Representación estudiantil**

Los estudiantes de la Facultad de Letras disponen de un Consejo de Estudiantes que actúa en su representación y es su órgano de gestión para:

- a) Velar por el cumplimiento de sus derechos y deberes.
- b) Potenciar su participación en todos los ámbitos, especialmente en el SGIC del Centro (rellenar encuestas, informes de prácticas y movilidad, presentar QRS, ser miembros de comisiones...).
- c) Contribuir a los fines del Centro y de la Universidad.

#### **Departamentos**

La Facultad de Letras completa su estructura organizativa con los Departamentos, algunos de ellos subdivididos en diversas Áreas de conocimiento. Para su gestión diaria constan de un director o directora, de un secretario académico o secretaria académica y de un administrativo o administrativa. Los Departamentos con actividad docente en el Centro son:

Departamento de Estudios Clásicos  
Departamento de Filología e Historia  
Departamento de Filología Francesa

Departamento de Filología Inglesa y Alemana y Traducción e Interpretación  
Departamento de Geografía, Prehistoria y Arqueología  
Departamento de Historia Medieval, Moderna y de América  
Departamento de Lingüística y Estudios Vascos  
Departamento de Historia del Arte y Música  
Departamento de Políticas Públicas e Historia Económica  
Departamento de Historia Contemporánea  
Departamento de Filosofía  
Departamento de Lógica y Filosofía de la Ciencia  
Departamento de Derecho Civil  
Departamento de Didáctica de la Matemática Aplicada y Ciencias Experimentales  
Departamento de Filosofía de los Valores y Antropología Social

### 2.3. Instalaciones y servicios del Centro

La Facultad de Letras está distribuida en dos edificios, uno principal y otro anexo (c/Flandes, 1), con una superficie útil construida de 11.747,39 m<sup>2</sup> y 2.326 m<sup>2</sup> respectivamente; los planos de ambos edificios pueden ser consultados en la siguiente dirección web: <http://www.ehu.eus/es/web/letrak/fakultateko-planoak>

Edificio principal:

Planta baja:

Hall Conserjería Reprografía

Cafetería con cocina, aseo y almacén

Espacio IKD (en cafetería)

Almacenes

Aulas (desde 001 a la 019)

Aula magna (284 asientos)

Salón de grados (94 asientos)

Seminario 010

Secretaría/Despacho Jefe de Negociado

Archivo blindado

Aseos y ducha

Cuarto de maquinaria ascensor, contadores y limpieza

Planta Primera

Aulas (de la 1.04 a la 1.06)

Laboratorios:

1.07 Laboratorio de Fonética

1.42 Laboratorio de Idiomas

1.44 Laboratorio de Interpretación simultánea

1.45 Laboratorio Multimedia de docencia

1.47 Laboratorio de Interpretación simultánea

1.48 Laboratorio de Audiovisuales.

1.49 Laboratorio de Informática.

1.50 Laboratorio de Interpretación e Idiomas.

1.51 Laboratorio Multimedia de auto-aprendizaje

Despachos del (1.01 al 1.03 y del 1.08 al 1.41)

Seminarios 1.24, 1.25 y 1.43

Sala de becarios de investigación

Aseos

Cuartos CIDIR

Planta Segunda

Seminarios 2.11, 2.41, 2.45, 2.54 y 2.76

Despachos del 2.01 al 2.88

Decanato

Vicedecanatos (7 despachos)

Secretario

Sala de profesores

Despachos PAS (6 despachos)

Aseos

Sala de fotocopiadora

Archivo Almacén

Cuartos CIDIR

2.27 Laboratorio de Hª Medieval, Moderna y de América

Planta Bajocubierta

Cuarto calderas / bombas

Cuarto de Ventilación

Sala de antenas y maquinaria reloj

Bajo cubierta

Edificio Anexo (c/Flandes, 1):

Sótano

S.01A Laboratorio de Geografía Física

S02A Laboratorio depósito de materiales (Arqueología)

S03A Laboratorio (Prehistoria)

S04A Laboratorio de tratamiento de muestras

Área de descanso y comedor

06A Almacenes. Cuarto ascensor

Vestíbulo

Aseos

Cuarto mantenimiento

Cuarto limpieza.

Cuarto vestuario

Cuarto CIDIR

Cuarto de cuadro eléctricos

Planta Baja

Hall

Conserjería

Cuarto cuadro eléctrico

Cartoteca

Despachos del 00.4A al 022A Seminario 0.21A

0.01A Laboratorio SIG

Aulas 0.08A y 0.03A

Primera planta

Almacén pequeño

Aseos

Tanto las aulas como los seminarios y espacios nobles (Aula Magna y Salón de Grados) disponen de un equipamiento compuesto por un PC fijo, un ratón y teclado inalámbrico, un videoprojector, un DVD, un amplificador, altavoces, conexión a internet y una pantalla.

Además, la Facultad de Letras también dispone de los siguientes servicios y espacios:

Taquillas para el alumnado

Servicio de reprografía

Ventanilla de información

5 pantallas de información

3 Puntos de información.

Zona WIFI

Área IKD interior (cafetería)

Área IKD exterior (frente a la fachada principal)

Zona de ocio/descanso en el Claustro interior, con una superficie total de 516,01 m<sup>2</sup> y compuesta por bancos, fuente y árboles.

Otros servicios complementarios, como informática (CIDIR y CAU), mantenimiento, limpieza, seguridad, médico, comedor, librería y papelería, y prevención de riesgos.

La Facultad de Letras comparte con el resto de Centros del Campus de Álava un edificio de Biblioteca que posee una colección compuesta por, aproximadamente, 873.116 volúmenes, 17.008 revistas,

2.382 mapas, 63.044 fotografías y diapositivas, 70.257 microformas, 4.386 materiales fonográficos, 6.878 videos y 2.972 CD-ROMs. Dispone de zona WIFI, conexiones para ordenadores, reprografía, préstamo bibliotecario, servicio de adquisiciones, servicio de documentación, etc.

El edificio principal de la Facultad de Letras sufrió una remodelación muy importante entre los años 2003-2009 en diferentes fases. Estas obras, y las que desde entonces hasta ahora han continuado realizándose, han permitido modernizar las instalaciones y adecuar la Facultad a las necesidades de las personas con discapacidades. El Centro se ha caracterizado a lo largo de estos años por facilitar la inclusión de las personas con discapacidades y atender a su diversidad. Para ello se han puesto a su disposición recursos materiales y humanos. Se ha adecuado el acceso al edificio de la Facultad, las rampas de acceso al Aula Magna y Salón de Grados, los baños, las aulas, los laboratorios, el mobiliario, los ascensores, etc.

Todas estas Instalaciones y Servicios del Centro pueden ser consultados en la siguiente dirección web: <http://www.ehu.es/es/web/letrak/instalazioak-eta-zerbitzuak>. La Facultad cuenta con una Guía multilingüe y accesible. Por otra parte, existe habilitada en la página web del centro una visita virtual a los edificios a través del enlace: <https://www.ehu.es/es/web/letrak/bisita-birtuala>

Junto con los servicios e instalaciones de la Facultad, el alumnado tiene a su disposición otra serie de servicios gestionados por los Servicios Centrales de la Universidad, entre ellos:

SOU ( Servicio de Orientación Universitaria) cuya Guía de servicios es accesible en: <https://www.ehu.es/es/web/sou/-/guia-sou-2015-2016>

Servicio de Atención Psicológica: <https://www.ehu.es/es/web/servicio-atencion-psicologica>

Servicio de Deportes: <https://www.ehu.es/es/web/kirolak-araba>

Servicio de Atención a Personas con Discapacidad: <https://www.ehu.es/es/web/discapacidad/home>

Oficina de Información Juvenil <https://www.ehu.es/es/web/ikasleak/gazteentzako-informazio-bulegoa>

## 2.4. Grupos de interés

Por grupo de interés se entiende **toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en el Centro**, bien con respecto a los procesos de docencia e investigación, bien con respecto los resultados de los mismos, de forma que el conocimiento y análisis de sus necesidades y expectativas deben ser tenidos en cuenta en el momento de planificar y llevar a cabo la gestión de la Facultad.

El análisis de sus derechos, necesidades y expectativas constituyen el punto de partida para el establecimiento del SGIC y permite sustentar las relaciones con todos ellos. La participación y rendición de cuentas a los grupos de interés se establece a través de los subprocesos y procedimientos que despliegan los procesos del Centro.

La lista de grupos de interés asociados a este Manual se subdivide en tres grupos:

a) Grupos de interés de ámbito externo:

Aquellos colectivos de la sociedad que, de una u otra forma, se encuentran relacionados con las actividades de la Facultad, y con los que es preciso establecer líneas de comunicación con el fin de recoger su percepción de la actividad universitaria, recabar y evaluar sus demandas.

- Empleadores
- Agencia Externa de Evaluación de la Calidad de la Enseñanza
- Alumnado preuniversitario
- Alumnado egresado
- Centros de enseñanza secundaria (orientadoras y orientadores, profesorado)

b) Grupos de interés de ámbito interno a la UPV/EHU:

Grupos que se relacionan con la Facultad, bien mediante las normativas desarrolladas por la UPV/EHU, bien mediante los cauces de comunicación y control oficiales.

- Departamentos y Secciones Departamentales
- Comisión de Grado UPV/EHU
- Comisión de Posgrado UPV/EHU
- Servicio de Asesoramiento Educativo (HELAZ/SAE)
- Consejo de Gobierno de la UPV/EHU
- Servicio de Calidad y Evaluación Institucional (SCEI/REIZ)

c) Grupos de interés de ámbito interno al centro:

Los colectivos vinculados a la Facultad de Letras que están representados en los órganos unipersonales y colectivos y que, en ocasiones, participan de forma directa en la gestión de la Escuela.

- Alumnado de los Grados y Posgrados de la Facultad
- PAS
- PDI
- Profesorado tutor de prácticas externas no obligatorias
- Comisión de Calidad
- Junta de Facultad

La participación de todos estos grupos de interés y la rendición de cuentas a ellos por parte del Equipo Decanal se realiza a través de diferentes mecanismos:

En el caso de los grupos directamente vinculados al Centro, éstos están representados o forman parte de los diferentes órganos colegiados, como la Junta del Centro, el Consejo de Estudiantes, así como de las diferentes comisiones reglamentarias que emanan de ellos.

Las actividades realizadas se recogen en las Memorias Académica y Económica que deben ser aprobadas por la Junta de Centro para su posterior difusión y comunicación a los diferentes grupos de interés.

El diseño del SGIC de la Facultad incorpora procedimientos que permiten el análisis de las expectativas de los grupos de interés para medir y gestionar el grado en que se cumplen sus expectativas y necesidades.

El procedimiento de recogida, tramitación y respuestas de las sugerencias, quejas y reclamaciones (SQR), permite conocer y dar respuesta a problemáticas individuales y colectivas de los diversos estamentos del Centro, así como disponer una herramienta en la que basar la mejora continua.

Los procedimientos de Prácticas y de Orientación Profesional e Inserción Laboral permiten poner en conexión al alumnado con el mundo laboral, empleadores y sociedad; por su parte, los procedimientos de Captación, Acogida, Movilidad, Evaluación del Personal, Política de Personal. Acceso y Acogida, incluyen la realización de consultas, en forma de encuesta, cuyo resultado permite valorar la eficacia de las acciones que se llevan a cabo y son un elemento fundamental para la revisión y mejora de dichos procedimientos.

El proceso de Comunicación permite, por un lado, asegurar que la información se presenta de manera precisa, regular y oportuna a los distintos organismos de control, con lo que se garantiza la rendición de cuentas; por otro, recabar y transmitir información, como herramienta de colaboración y cooperación, facilitando con ello la detección de necesidades; y, por último, mantener un diálogo permanente y sistemático con los interlocutores interesados en cada caso, que facilite recabar sus percepciones, difundir nuestras actividades y, en su caso, evaluar los resultados de compromisos derivados de posibles acuerdos y convenios.

## Grupos de Interés de ámbito Externo:

Grupo de Interés	Fuentes de Información	Periodicidad
Empleadores	Asistencia y participación en encuentros con profesionales	Variable
	Encuesta de tutorización de prácticas externas voluntarias	Variable, al concluir cada periodo de prácticas
	Focus group	Variable
	Jornadas de profesionalización	Variable
Agencia Externa de Evaluación de la Calidad de la Enseñanza	Acreditación de las Titulaciones	Cada 5 años
	Informe de acreditación del Centro	Cada 5 años
	Informe de acreditación diseño SGIC	Según normativa
	Informe y Plan de Gestión Anual	Anual
	Informes emitidos por las agencias	Cuando proceda
	Memoria verificada de las Titulaciones	Según normativa o necesidad
Alumnado preuniversitario	Feria Universitaria UPV/EHU	Anual
	Jornada de Actividades Prácticas en el Centro	Anual

## Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad

Letren Fakultatea  
Facultad de Letras

Grupo de Interés	Fuentes de Información	Periodicidad
Alumnado preuniversitario	Jornada de Puertas Abiertas en el Centro	Anual
	Visita informativa a centros de enseñanza e institutos	Anual
Alumnado egresado	Encuesta Lanbide	A los dos años de titularse
	Entrevistas puntuales con el profesorado	Variable
	Entrevistas puntuales cuando vienen a recoger el Título	Anual
	Estudio sobre tendencias, empleabilidad e intervención universitaria UPV/EHU	Variable
	Jornada Máster eguna	Anual
	Jornada de másteres de la Facultad	Anual
	Participación en las Jornadas de Orientación Laboral y TFG	Anual
	Participación en proyectos diversos (Proyectos de investigación, Becas de Colaboración, PIE...)	Variable
Centros de Enseñanza secundaria (orientadoras/es, profesorado)	Focus group	Variable
	Participación del Profesorado en Programas de Formación para Profesorado de Enseñanza Secundaria (Prest Gara...)	Anual
	Programa orientaTU (SOU/IAZ)	Anual
	Reuniones informativas sobre las Titulaciones de la Facultad de Letras	Anuales

### Grupos de Interés de ámbito Interno a la UPV/EHU:

Grupo de Interés	Fuentes de Información	Periodicidad
Departamentos y Secciones Departamentales	Comisiones de la Facultad	Variable
	Junta de Facultad	Variable
	Planificación académica de la docencia ofrecida en las titulaciones	Anual
	Preparación acciones de captación y acogida	Anuales
	Propuesta de contratación de profesorado	Cuando corresponde
Servicio de asesoramiento Educativo (SAE)	Actividades de comunicación e intercambio interno (página web y blog del SAE/HELAZ, blog Beitu para la innovación en la UPV/EHU)	Actividad continuada
	Asesoramiento programas de desarrollo institucional	Anual
	Difusión del conocimiento sobre experiencias innovadoras de la docencia (publicaciones, jornadas, etc.) y la coordinación docente.	Variable
	Formación y orientación en el ámbito del modelo IKD	Variable
Comisión de Grado y Posgrado UPV/EHU	Oferta formativa	Variable
	Información acerca de los programas de innovación docente de las enseñanzas de grado	Variable
	Informe de aprobación de los premios extraordinarios de Grado propuestos por la Facultad	Anual
	Informe sobre modificaciones de las titulaciones	Variable según solicitud
	Informes sobre propuestas de limitación de plazas de Grados	Cuando se solicita
Consejo de Gobierno de la UPV/EHU	Normativas de Gestión y Ordenación Académica	Cuando corresponde
	Convenios	Cuando corresponde
	Informe de resolución del cupo de admisión de Grados	Anual
	Informe y Plan de Gestión Anual	Anual
	Normativas generales	Cuando corresponde
Plan estratégico	Cada cinco años	

## Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad

Letren Fakultatea  
Facultad de Letras

Grupo de Interés	Fuentes de Información	Periodicidad
Consejo de Gobierno de la UPV/EHU	Presupuesto anual	Anual
	Resolución oferta de plazas PDI/PAS	Cuando corresponde
Servicio de Calidad y Evaluación Institucional (SCEI/REIZ)	Colaboración en asesoramiento en desarrollo de gestión de los centros	Variable
	Colaboración en sesiones de evaluación y formación.	Variable. Según necesidad.
	Oferta formativa	Variable

### Grupos de Interés de ámbito Interno al centro:

Grupo de Interés	Fuentes de Información	Periodicidad
Comisión de Calidad	Reuniones de la Comisión	Cuando corresponde, mínimo una vez cuatrimestre
PDI	Comisiones del Centro con participación del PDI	Variable
	Encuesta del PDI del SED	bianual
	Junta de Facultad	Mínimo una por cuatrimestre
	Reuniones con Equipo Decanal	Variable, según necesidad
	Reuniones con direcciones de Departamentos y Secciones Departamentales	Variable, según necesidad
	Reuniones equipos docentes. Informe de coordinación	Anual
PAS	Encuesta de satisfacción con la formación	Cuando corresponde, al finalizar la formación
	Encuesta de satisfacción institucional	Anual
	Procedimiento Sugerencias, quejas y reclamaciones	Variable. Cuando se produce una sugerencia, queja o reclamación
Alumnado de las Titulaciones de la Facultad de Letras	Encuesta al finalizar las actividades de orientación ( Prácticas, TFG, Programas de movilidad, orientación profesional e inserción laboral).	Variable
	Encuesta de opinión al alumnado sobre la docencia de su profesorado.	Al finalizar cada semestre del curso académico
	Participación en el Programa "Tutoría entre iguales"	Anual
	Participación en órganos de representación de la Facultad	Variable
	Participación en órganos del representación estudiantil	Variable
Profesorado tutor de prácticas externas	Informes finales de prácticas	Al acabar las prácticas
Junta de Facultad	Solicitudes, requerimientos, directrices y acuerdos ( según normativa de Junta de Centro recogida en Reglamento Marco de Centros art. 9 y ss.)	Periodicidad variable

## 3. POLÍTICA DE CALIDAD DEL CENTRO

### 3.1. Política y Objetivos de Calidad

#### Antecedentes

Desde 2007 los Equipos decanales de la Facultad de Letras, profundizando la senda iniciada por los precedentes, han manifestado su voluntad de avanzar hacia la mejora de la calidad en la gestión del Centro siguiendo las directrices establecidas por la UPV/EHU. En ese sentido se ha desarrollado una labor de adecuación de su gestión según las directrices del programa AUDIT de la ANECA, referencia para el diseño del SGIC en el ámbito universitario. **Dos han sido las líneas de actuación prioritarias:**

- En primer lugar, la formación del Equipo Decanal, y PAS adscrito a Decanato, en calidad y excelencia en la gestión, así como en innovación docente. Esa formación ha permitido que algunos de

sus miembros posean la condición de evaluador de Euskalit, de evaluador Bikain, de evaluadores del programa Docentiaz y de evaluador interno de AUDIT-EHU.

- En segundo lugar, la introducción e impulso de la gestión de calidad en el Centro a través de la materialización de diversas iniciativas, como son la implantación de una gestión por procesos a través de SGIC; la evaluación, revisión y mejora del SGIC, gracias a la cual se elaboran los informes de Gestión anuales, etc.

**Algunos hitos en la introducción e impulso de la gestión de calidad en la Facultad de Letras:**

- Desde 2007 hasta 2011 se han realizado cinco autoevaluaciones EFQM y los correspondientes Planes Anuales de Gestión.

- La Facultad de Letras ha participado en las convocatorias de Impulso de los Programas de Calidad (IPC) del Vicerrectorado de Calidad e Innovación Docente, desde el año 2005 hasta el 2012, para la implantación de acciones concretas en la gestión de calidad.

- La Facultad de Letras estableció su primer Plan Estratégico para el periodo 2004-2008 y el segundo para el periodo 2011-2015. Como consecuencia de ello se elaboró la Misión, Visión y Valores, los Ejes Estratégicos, el Mapa de Procesos y la identificación de los grupos de interés.

- En febrero de 2008 la Facultad de Letras se incorporó a la Red de Centros de Gestión Innovadora (RCGI) de la UPV/EHU.

- Desde 2008 a 2011 la Facultad de Letras ha organizado anualmente una Jornada sobre Calidad Total en el Sector Educativo.

- Desde 2010 la Facultad organiza anualmente una Jornada sobre Innovación docente.

- En octubre de 2010 el diseño Sistema de Garantía Interna de Calidad Facultad de Letras según las directrices del programa AUDIT fue certificado por la ANECA y UNIQUAL.

- En marzo de 2011 se publicó en el Boletín Oficial del País Vasco (nº 70, 11/04/2011) el reglamento de la Comisión de Calidad de la Facultad de Letras.

- Desde el curso 2010-2011 hasta el curso 2017-2018 la Facultad de Letras ha firmado anualmente con la UPV/EHU un documento de compromiso para el desarrollo curricular de los nuevos grados (programa EHUNDU).

- Desde 2010 la Facultad de Letras ha animado a su profesorado a participar en el programa Docentiaz (su finalidad principal es reconocer y mejorar la calidad de la actividad docente del profesorado de la UPU/EHU). En la convocatoria 2019 (9ª edición) se alcanzó el 32.92% de participación y de acreditación del profesorado del Centro.

- En diciembre de 2011, tras el contraste externo realizado por EUSKALIT, la Facultad de Letras obtuvo el Diploma de Compromiso de Avanzar hacia la Excelencia.

- Desde el curso 2010-2011 se realizan anualmente Autoinformes de Seguimiento sobre el desarrollo de los nuevos grados con el fin de rendir cuentas ante las Agencias de calidad; el resultado de los mismos se publica en la página web de la UPV/EHU. Esta rendición de cuentas a través de los referidos Autoinformes de los grados se inscribe dentro del marco europeo de Educación Superior (EEES), y la obligatoria verificación y acreditación de las titulaciones, que precisa de un análisis periódico de datos, indicadores, resultados. De la misma forma, se realiza anualmente el Informe de Gestión del centro. Ambos son piezas clave del compromiso con un modelo de gestión transparente. Todo lo anterior permite dar a conocer la situación y la evolución continua del centro en base a los objetivos planteados, lo que conduce a la toma de decisiones estratégicas. Conviene recordar que en el documento marco "Criterios y Directrices para la Garantía de Calidad en el EEES", la ENQA establece que "las instituciones deben garantizar que recopilan, analizan y utilizan información pertinente para la gestión eficaz de sus programas de estudio y otras actividades", puesto que "el conocimiento de sí misma de una institución es el punto de partida para una garantía de calidad eficaz". El equipo decanal, así como la comunidad educativa, está fuertemente implicada en este modelo de gestión.

- En mayo de 2015 la Facultad de Letras se sometió a la renovación de la Acreditación de todos sus títulos mediante un proceso de evaluación liderado por UNIBASQ y en octubre de ese mismo año se notificó por el Consejo de Universidades la consecución de la referida renovación.

**Compromiso con la política de calidad y sus objetivos**

El equipo decanal de la Facultad de Letras impulsa la Calidad docente de las titulaciones de las que es responsable teniendo como eje fundamental de su actividad al alumnado. Como centro de educación superior público asume la responsabilidad de ofrecer una formación que responda a los retos del conocimiento de la sociedad actual en el área de las Humanidades y las Ciencias Sociales, ofrezca profesionales con capacitación y responsabilidad social preparados de atender las demandas actuales y futuras de la sociedad. De igual manera, asume el reto de ofrecer resultados excelentes en el área de investigación en todas las disciplinas que alberga.

La Facultad de Letras entiende que el logro de resultados en su misión debe partir de una decidida orientación hacia sus grupos de interés, muy especialmente el alumnado, presente y futuro. Con ese horizonte se compromete con el diseño y despliegue de un sistema de gestión que permita garantizar la calidad en la Facultad a través del desarrollo eficaz de todos sus procesos, liderando la mejora continua en el conjunto de las actividades del Centro.

La Facultad de Letras, alineada con el Plan Estratégico de la Universidad y sus estatutos, asume un compromiso ineludible con la calidad y excelencia para prestar el servicio de la enseñanza superior mediante la docencia, la investigación, el estudio, la proyección cultural y universitaria, los procesos de gestión y los servicios que sustentan sus actividades.

El abordaje de la gestión desde la perspectiva de calidad debe integrar necesariamente objetivos relacionados con la excelencia en la docencia, la formación integral de su alumnado, la gestión de los centros, la investigación y la transferencia e internacionalización, junto a objetivos relacionados con la responsabilidad social de la universidad como centro público de formación superior.

La Facultad tiene entre sus objetivos y principios de actuación la consolidación de una cultura de calidad, con este fin se compromete a fijar los procedimientos y acciones necesarias para garantizar la calidad de las titulaciones impartidas. Estos procedimientos y acciones tendrán como agentes focales el alumnado, profesorado (PDI), equipo directivo, personal de administración y servicios (PAS), empleadores, egresados, administración educativa y, por supuesto, la sociedad que marcará la demanda profesional garantizando la continuidad y permanencia del centro.

El Equipo Decanal es consciente de la importancia de los procesos de calidad en la formación de sus futuros y futuras egresadas, considera que la implantación de una cultura de calidad es un factor estratégico para conseguir que las competencias, habilidades y aptitudes de su alumnado sean reconocidas por los empleadores y por la sociedad en general. En ese sentido, orienta sus esfuerzos hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas, de todos sus grupos de interés, comprometiéndose a emplear todos los recursos humanos, técnicos y económicos que tenga a su disposición para implantar una cultura de calidad.

La Comisión de Calidad es el órgano que apoya y asesora al Equipo Decanal y a la Junta de Facultad en la planificación y seguimiento del desarrollo curricular de los títulos, en base al modelo de enseñanza-aprendizaje basado en competencias, en el que a través de metodologías activas y con el apoyo de las tecnologías de la información y comunicación, se fomenta el aprendizaje autodirigido (individual y grupal) y la evaluación continua, en un contexto de enseñanza plurilingüe. Así mismo, la Comisión se ocupa de emitir los informes para la posterior evaluación del profesorado. La Junta de Facultad, por su parte, asume la responsabilidad de aprobar la política y objetivos de calidad del Centro y es responsable de la aprobación de acciones de mejora en las diferentes titulaciones, en el marco del Sistema de Garantía de la Calidad, en base, entre otros, a los informes de evaluación del sistema presentados por la Comisión de Calidad.

La composición de ambos órganos, como se expone en el apartado 2.2 de este Manual, está integrada por representantes de todos los grupos de interés (Equipo Directivo, PDI, coordinadores/as de titulación, PAS y alumnado) lo cual garantiza la participación de todos ellos en la definición, actualización y aprobación de la Política y Objetivos de Calidad.

Bajo esta concepción se ha definido una serie de objetivos que guiarán el desarrollo de nuestra Política de Calidad:

- Promover y proporcionar una oferta formativa excelente y de calidad acorde con las necesidades y expectativas de empleadores y de la sociedad en general.
  - Realizar propuestas formativas para profesores orientadas a la actualización y el desarrollo de competencias docentes adaptadas al Espacio Europeo de Educación Superior.
  - Promover el desarrollo de las actividades de innovación docente que otorguen prestigio local, nacional e internacional del centro.
  - Favorecer un proceso de seguimiento y evaluación interna que materialice el compromiso de la mejora continua.
  - Orientar la dirección y la gestión del centro a los objetivos de la docencia e investigación.
  - Asegurar que la política de la calidad es entendida y aceptada por todos los grupos de interés.
  - Garantizar que el Sistema de Gestión de Calidad se mantiene efectivo y que es controlado y revisado de forma periódica.

## 3.2. Misión, visión y valores

### Misión

La misión de la Facultad de Letras de la UPV/EHU es ofrecer a sus estudiantes una enseñanza de calidad y formar profesionales capacitados en las ramas de conocimiento de las Artes y Humanidades y de las Ciencias Sociales y Jurídicas, fomentando su creatividad, su iniciativa, su espíritu crítico, su responsabilidad y su capacidad de renovación y adaptación a las necesidades cambiantes de la sociedad; asimismo constituir un centro de investigación de calidad sus ramas de conocimiento. La Facultad quiere responder a la demanda social y de colectivos profesionales de formación a lo largo de la vida

### Visión

La Facultad de Letras de la UPV/EHU quiere ser en un Centro Docente e Investigador reconocido internacionalmente en las ramas de conocimiento de las Artes y Humanidades y de las Ciencias Sociales y Jurídicas, teniendo como ejes fundamentales:

Ofrecer un alto nivel de **formación para nuestro alumnado**, proponiendo para ello una oferta de estudios de grado y postgrado amplia y de calidad, basada en el potencial de su personal docente e investigador, que satisfaga las demandas individuales de formación superior y las necesidades sociales de dicha formación.

Obtener el **reconocimiento de nuestro alumnado** por la calidad de la educación, la utilización de metodologías docentes innovadoras en constante adaptación a los cambios científicos, tecnológicos, ambientales y sociales que se vayan planteando, así como por las posibilidades de internacionalización gracias a la amplia oferta de programas de intercambio que se ofrecen. Consolidar la reputación de nuestras y nuestros egresados entre los **empleadores** por su profesionalidad, sólida formación disciplinar, capacidad de trabajo en equipo, responsabilidad y liderazgo.

Potenciar la extensión y la calidad en la actividad de nuestras **investigadoras e investigadores**, así como en la transferencia de sus resultados a la sociedad.

Fomentar el entorno de la Facultad como un espacio de convivencia para las distintas **personas que componen la comunidad educativa**, alumnado, personal docente e investigador (PDI), personal de administración y servicios (PAS), en el que puedan desarrollar su actividad en un ambiente de respeto y cooperación mutua.

Recibir el reconocimiento de la **sociedad** por ser una Facultad de prestigio, transparente en su gestión, con responsabilidad social, respetuosa y comprometida con la diversidad, sensible a los problemas globales y con un fuerte compromiso ético. Así como por su contribución al desarrollo de la cultura vasca y el apoyo al uso del euskera como lengua de comunicación y trabajo.

Mantener el reconocimiento del **colectivo profesional** por ser un centro universitario de calidad y contribuir a la investigación, innovación, difusión y aplicación del conocimiento respondiendo al compromiso adquirido con la sociedad como institución pública de Educación.

### Valores

Los valores que sustentan la Misión y Visión de la Facultad de Letras son los siguientes:

La **honestidad, transparencia, calidad y mejora continua** en la gestión que rigen la actividad diaria de las personas del PDI y PAS que trabajan en el Centro y que deben ser propias y características de una institución de carácter público.

El **respeto** es el elemento fundamental en las relaciones entre todos los miembros de la comunidad universitaria.

La **atención preferente al alumnado**, a sus necesidades formativas, procurando una escucha personalizada y atendiendo, en lo posible, a su singularidad y necesidad.

La **responsabilidad y profesionalidad** de las personas que integran la comunidad universitaria, abarcan el compromiso con la transparencia en el buen gobierno y la gestión procurando la **eficacia y eficiencia en la gestión de recursos**, las tareas asociadas a la docencia e investigación así como al alumnado en su aprendizaje.

El **comportamiento ético y de respeto a la igualdad** entre mujeres y hombres.

La **vocación de respuesta a las necesidades sociales** con una actitud proactiva ante la

diversidad y un **compromiso firme con la accesibilidad** de las personas con discapacidades.

La **transmisión del conocimiento a la sociedad**, liderando proyectos que hagan frente a necesidades actuales y futuras y comprometiéndose con el aprendizaje a lo largo de la vida.

La vocación de **trabajo en equipo y liderazgo participativo** que entiende la asunción compartida de la Misión del Centro, siendo partícipes de la Misión y Valores con los que se pretende progresar.

La **innovación**, en lo que se refiere en el ámbito pedagógico como a la investigación, en cualquier área de conocimiento y trabajo.

El **compromiso con el medio ambiente**, en correspondencia con una de las demandas sociales de mayor prioridad.

En resumen, **los Valores que orientan la actividad de la Facultad de Letras son los siguientes:**

- Honradez, transparencia, calidad y mejora continua
- Respeto
- Atención preferente al alumnado
- Responsabilidad y profesionalidad
- Comportamiento ético y de respeto a la igualdad entre mujeres y hombres
- Vocación de respuesta a las necesidades sociales y compromiso con la accesibilidad
- Transmisión del conocimiento a la sociedad
- Trabajo en equipo y liderazgo participativo
- Innovación
- Compromiso con el medio ambiente

### 3.3. Ejes Estratégicos

Para el desarrollo de la misión y la consecución de la visión de la Facultad de Letras se plantean los siguientes ejes estratégicos:

#### **E1. Desarrollo de la oferta académica del Centro.**

Los nuevos enfoques e innovación docente y metodológica se han traducido en los nuevos estudios y titulaciones de Grado y Posgrado. Su desarrollo se plantea con los siguientes objetivos fundamentales:

1. Mejora continua de la docencia y rendimiento
2. Mejora continua de los mecanismos de planificación y coordinación docente
3. Enriquecer la oferta docente (dobles títulos internacionales, dobles titulaciones)

#### **E2. Desarrollo de una política activa de captación de nuevo alumnado y atención al alumnado egresado.**

La difusión de la actividad formativa e investigadora de la Facultad se considera un elemento fundamental a la hora de presentarla como una opción de interés para el alumnado potencial, tanto en el área de influencia inmediata (CAPV) como de otros entornos. Los objetivos fundamentales de este eje son:

1. Desarrollar una política de información eficaz acerca de la oferta docente del Centro que sea clara y accesible.
2. Participar activamente en las actividades de captación organizadas por la UPV/EHU mostrando el perfil propio de la oferta docente.
3. Fomentar la participación activa de los Grados (Dirección, Coordinadoras/es, PDI) en las actividades de captación.
4. Estrechar relaciones con institutos y centros de enseñanza de Bachiller y Enseñanza Secundaria (orientadoras/es)
5. Fomentar la adhesión del alumnado egresado a la asociación Ehualumni
6. Hacer partícipe al alumnado egresado de actividades de la Facultad de Letras (Jornadas de inserción laboral, Jornadas científicas...)
7. Fomentar la disponibilidad del PDI equipo directivo del centro para ayudar y colaborar con el alumnado egresado en la medida de sus posibilidades.

#### **E3. Fomentar la excelencia en la investigación.**

La investigación es un elemento fundamental de la idiosincrasia de la Facultad como centro universitario. La gestión de la investigación está fuera de las competencias de los centros, no

obstante, entendiendo que ésta revierte directamente en beneficio de la calidad de la docencia en las titulaciones así como de la proyección pública del centro, éste tiene como objetivo:

1. Llevar a cabo las acciones que estén en su mano a favor de la investigación: estancias y permisos para investigadoras e investigadores, disponibilidad de las instalaciones para celebración de eventos científicos de cualquier naturaleza, procurar un entorno de trabajo adecuado y que fomente la labor del PDI.

2. Mantener, en la medida de sus posibilidades, las convocatorias de ayuda económica para la celebración de eventos culturales y de divulgación que se celebren en la Facultad de Letras.

3. Difundir los resultados de la investigación del PDI de la Facultad (Memoria anual de la Facultad, Página web, redes sociales...)

4. Reconocimiento público de premios y logros excepcionales de miembros de la comunidad educativa de la Facultad.

#### **E4. Racionalización y mejora continua en la gestión.**

La Facultad de Letras como centro público de enseñanza tiene una responsabilidad y un compromiso con la gestión transparente y eficaz, en este sentido se establecen dos objetivos prioritarios:

1. Desarrollar una política de gestión de los recursos materiales eficiente y respetuosa con el medio ambiente.

2. Fomentar la mejora continua y la implantación de criterios de calidad en la gestión del Centro.

#### **E5. Desarrollo de programas de movilidad entre el alumnado, PDI y PAS.**

La internacionalización del curriculum tiene gran protagonismo en la calidad de la formación del alumnado de la Facultad en la realidad actual que es global. Por lo que respecta al PDI (personal docente e investigador), la estancia en centros de investigación u otras Universidades es fundamental en el entorno del nuevo diseño de la carrera académica. Por lo que se refiere al PAS (personal de administración y servicios), la estancia en otros centros es una pieza importante y nueva en el desarrollo profesional de este grupo. Con este horizonte, los objetivos fundamentales son:

1. Impulsar los programas de movilidad entre el alumnado y fomentar las actividades y reuniones informativas para el alumnado.

2. Ofrecer una atención individualizada al alumnado participante en los diversos programas de movilidad.

3. Fomentar, en lo que esté en su mano, la participación del PDI en los programas de movilidad, ofreciendo una atención personalizada.

4. Colaborar, en la medida de sus posibilidades, en el desarrollo y participación del PAS en los programas de movilidad.

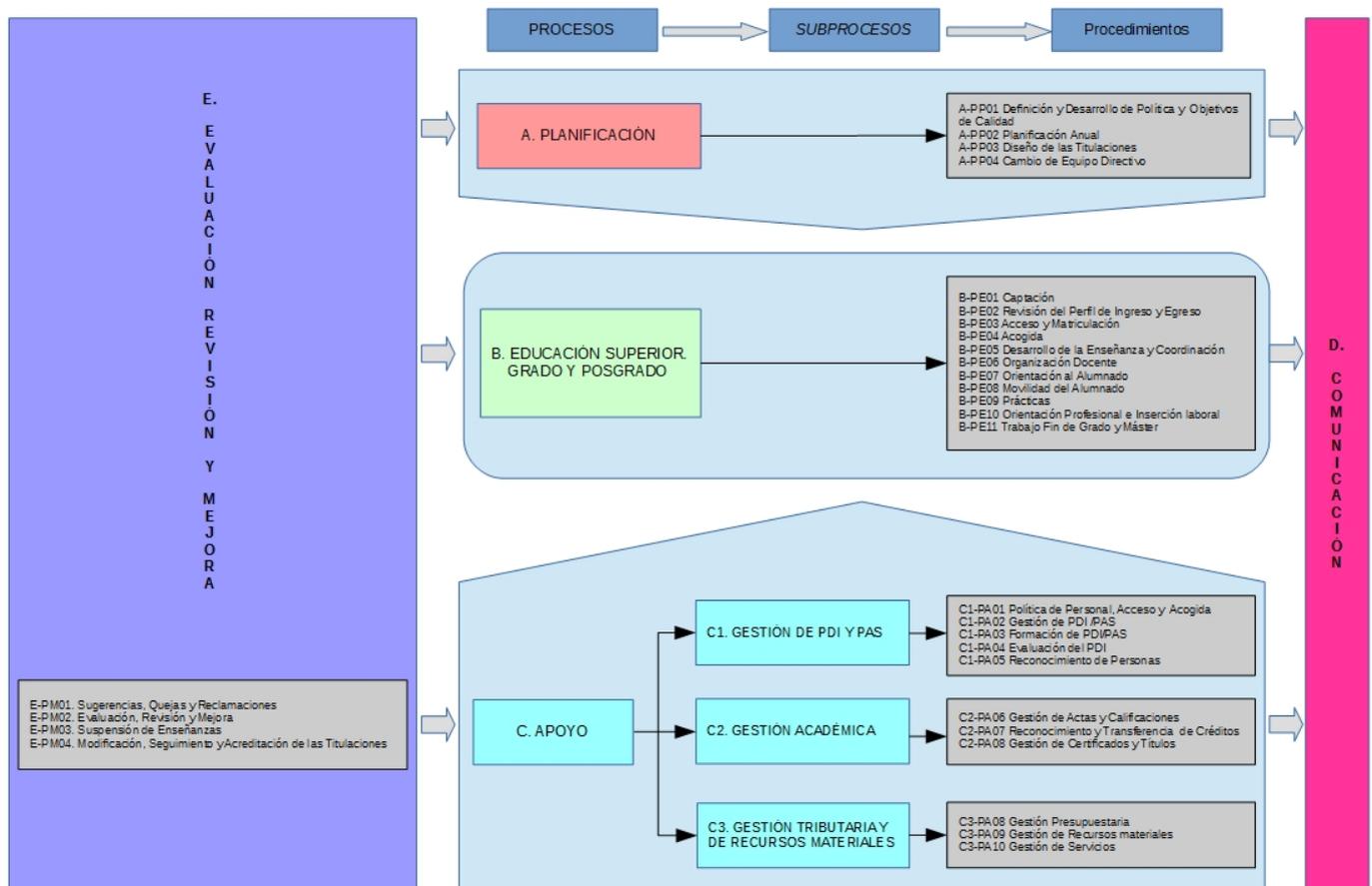
#### **E6. Interacción con la sociedad.**

La Facultad de Letras tiene entre sus señas de identidad la responsabilidad y el compromiso sociales. Ello lleva aparejadas la comunicación eficaz y transparente y la proyección del centro. En este sentido se definen los siguientes objetivos:

1. Atención a las demandas de los grupos de interés externos y establecimiento de instrumentos de comunicación eficaces.

2. Política de información pública clara y transparente

## **4. MAPA DE PROCESOS DEL CENTRO**



La **gestión por procesos** es la herramienta de la que se ha dotado la Facultad de Letras para llevar a cabo las actividades que tiene asignadas y son de su responsabilidad, alineadas en todos los casos con las directrices de la UPV/EHU. Los procesos y procedimientos definen la política global del Centro y establecen de forma sistemática la metodología de desarrollo de dichas actividades, posibilitando su revisión y mejora como objetivo prioritario.

En 2008 la Facultad de Letras diseñó, su **mapa de procesos**, producto de la propia reflexión y de la experiencia de otros centros de la UPV/EHU, aprobado por la Junta de Facultad el 23 de diciembre de 2008. Posteriormente, aprovechando la elaboración del SGIC se revisó y se modificó, siendo aprobado en la Junta de Facultad del 24 de marzo de 2010. A partir de ese momento se han realizado revisiones y actualización, que han permitido la actualización del despliegue de los procedimientos asociados a cada uno de los procesos establecidos.

El mapa de procesos de la Facultad de Letras es un diagrama que resume la actividad global del centro **estructurado de la siguiente manera:**

**A Proceso de Planificación (PP):** este proceso comienza y cierra el ciclo de mejora continua, utiliza los resultados del Proceso de Evaluación, Revisión y Mejora para realizar la planificación ulterior de actividades a medio y largo plazo.

**B Proceso de Educación Superior.Grado y Posgrado (PE):** conjunto de procesos que constituyen el núcleo fundamental de su actividad. Incluyen la docencia y la captación del alumnado. Incluye el conjunto de la oferta formativa del Centro, Grado y Posgrado.

**C Proceso de Apoyo (PA):** conjunto de procesos relacionados con la gestión de los recursos de la Facultad.

**D Proceso de Comunicación (PC):** engloba todas las acciones de difusión de las actividades realizadas.

**E Proceso de Evaluación, Revisión y Mejora (PM):** es un proceso transversal, que abarca a todos los demás, se incluyen en este apartado el estudio de los resultados obtenidos y la propuesta de medidas

de mejora continua de los procesos de la Facultad.

Desde el punto de vista formal, cada procedimiento tiene asignado un color propio y característico según la siguiente codificación ( programa LibreOffice Draw), permitiendo su visualización y asignación sencilla de significados desde el punto de vista del conjunto de las y los usuarios :

**A Proceso de Planificación (PP):** rojo 1

**B Proceso de Educación Superior (PE):** verde 10

**C Proceso de Apoyo (PA):** cian 1

**D Proceso de Comunicación (PC):** rosado 2

**E Proceso de Evaluación, Revisión y Mejora (PM):** violeta

Los procesos se despliegan para su implementación mediante subprocesos y/o procedimientos, tal como se expone a continuación, de forma que las actividades que se desarrollan en el Centro quedan completamente reflejadas.

## **A. PROCESO DE PLANIFICACIÓN**

El **proceso de Planificación** permite definir la metodología a aplicar en la elaboración, revisión y mantenimiento del Plan Estratégico y del Plan Anual de Gestión de la Facultad de Letras, teniendo en cuenta a los distintos grupos de interés. Asimismo, se desarrolla la metodología para elaborar el mapa de titulaciones del Centro y el diseño de las mismas, incluyendo objetivos, competencias, perfiles de ingreso y egreso, y modalidades docentes. Por último, recoge el procedimiento para el cambio de equipo en la dirección del Centro. Este proceso se encuentra dividido en cuatro procedimientos:

**A PP01: Procedimiento de Definición y Desarrollo de la Política y Objetivos de Calidad**

**A PP02: Procedimiento de Planificación Anual**

**A PP03: Procedimiento de Diseño y Modificación de las Titulaciones**

**A PP04: Procedimiento de Cambio de Equipo Directivo**

**Las responsabilidades** del Proceso de Planificación se comparten entre el Decano/a de la Facultad de Letras y su Equipo Decanal.

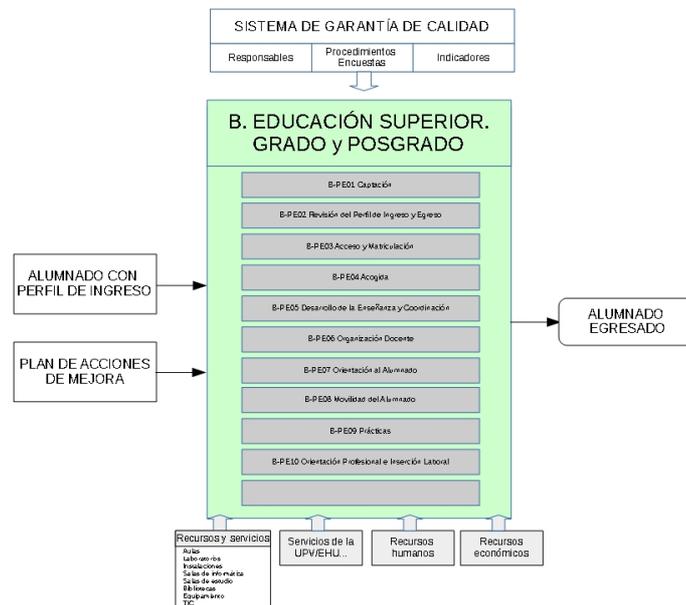
El procedimiento de Definición y Desarrollo de la Política y Objetivos de Calidad establece cómo se define, despliega y comunica la Política de Calidad del centro Política y Objetivos de Calidad.

El Procedimiento de Planificación permite la elaboración del Plan Estratégico de la Facultad y el Plan Anual , definiendo su despliegue, y realizar su evaluación y mejora.

El Procedimiento de Diseño y Modificación de las Titulaciones especifica el modo en que se diseñan los Grados que se imparten en el centro de acuerdo con la normativa vigente así como la incorporación de modificaciones que se consideren necesarias para su óptimo desarrollo, atendiendo la voluntad de mejora continua así como los resultados de indicadores y los Informes de la Agencia externa.

El Cambio de Equipo Directivo define las acciones del Equipo Directivo saliente para realizar el traspaso de funciones al nuevo Equipo.

## B. PROCESO DE EDUCACIÓN SUPERIOR. GRADO Y POSGRADO



**El Proceso de Educación Superior.** Grado y Posgrado incluye aquellos procedimientos relacionados con la captación, admisión e impartición de los estudios de Grado, planificación, realización de prácticas externas no obligatorias y la movilidad de los alumnos de últimos cursos.

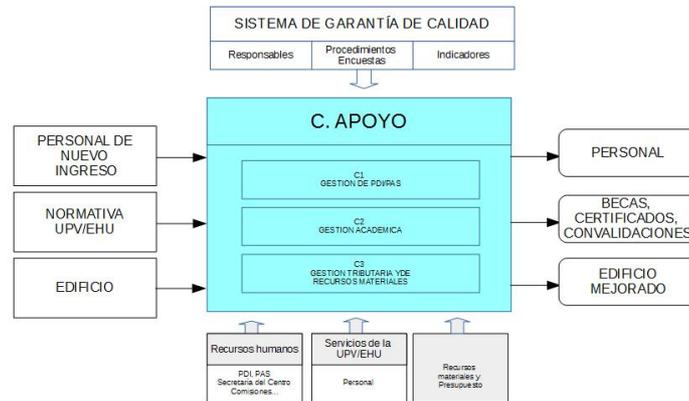
Mediante este proceso se pretende, en primer lugar, **informar al alumnado preuniversitario sobre la oferta formativa del Centro** (titulaciones, objetivos, competencias, perfiles de ingreso y de egreso, posibilidades de inserción laboral, etc.), así como **también de sus instalaciones y servicios**. Con el fin de actualizar el perfil de ingreso se establece un procedimiento de revisión del mismo. Posteriormente, el alumnado que así lo desee se matriculará en la titulación elegida, siguiendo una vía de acceso, que es gestionada directamente por el Negociado de Acceso de la UPV/EHU. Al comienzo del curso académico se realizará un acto de acogida a este alumnado de nuevo ingreso mediante el que se le informará detalladamente del funcionamiento del Centro (organización docente, infraestructura e instalaciones, y servicios). **Estos aspectos se desarrollan mediante los siguientes procedimientos:**

- PE01: Procedimiento de Captación
- PE02: Procedimiento de Revisión de los Perfiles de Ingreso y Egreso
- PE03: Procedimiento de Acceso y Matriculación
- PE04: Procedimiento de Acogida.

El eje central de este proceso de Educación Superior **incluye el desarrollo de la enseñanza, con la programación, organización, impartición y evaluación de las asignaturas de cada titulación**. De él derivan los aspectos organizativos de la docencia como horarios, distribución de grupos y modalidades de docencia, asignación de profesorado y calendario de exámenes. Incluye, así mismo, las actividades de orientación al alumnado que ofrecen a lo largo de su proceso formativo la información y asesoramiento personalizado para organizar sus estudios y mejorar su rendimiento académico; el procedimiento agrupa tanto acciones propias como las desarrolladas en el marco de otros procedimientos del Proceso de Educación Superior. Además, existe otro conjunto de actividades complementarias a las indicadas que también forman parte de este proceso, puesto que su objetivo es ofrecer al alumnado la posibilidad de cursar parte de sus estudios en otros centros universitarios estatales, europeos, etc. (programas de movilidad), realizar prácticas en empresas y ofrecerle los recursos que mejoren sus posibilidades de acceso al primer empleo a través de charlas, cursos, etc. Finalmente, se recoge el procedimiento de organización, coordinación y gestión del Trabajo de Fin de Grado que todo alumno debe realizar para obtener el correspondiente título e igualmente el Trabajo de Fin de Máster. **Estos aspectos se desarrollan mediante los siguientes procedimientos:**

- PE05: Procedimiento de Desarrollo de la Enseñanza y Coordinación.
- PE06: Procedimiento de Organización Docente.
- PE07: Procedimiento de Orientación al Alumnado.
- PE08: Procedimiento de Movilidad.
- PE09: Procedimiento de Prácticas.
- PE10: Procedimiento de Orientación Profesional e Inserción Laboral.
- PE11: Procedimiento de Trabajo Fin de Grado (TFG) y Trabajo de Fin de Máster (TFM).

## C. PROCESO DE APOYO



**El proceso de Apoyo** incluye tres subprocesos en los que están incluidos todos aquellos procedimientos relacionados con la gestión de la Facultad.

Se encuentra dividido en **tres subprocesos**:

C1. Subproceso de gestión de PDI/PAS: abarca los procedimientos relacionados con la gestión de la plantilla de la Facultad.

C2. Subproceso de gestión académica: abarca los procedimientos relacionados con la gestión académica de la Facultad.

C3. Subproceso de gestión presupuestaria y de recursos materiales: que abarca los procedimientos relacionados con la gestión económica y de las infraestructuras y bienes materiales.

En el primero de estos subprocesos, el de la **gestión del PDI/PAS**, las competencias de los centros de la UPV/EHU son muy limitadas, puesto que la política de personal y los subsiguientes procedimientos de captación, selección, formación, evaluación, promoción y reconocimiento se encuentran definidos en los estatutos de la Universidad, y dirigidos y centralizados por la UPV/EHU mediante distintos Vicerrectorados, en el caso del PDI, y por la Gerencia en el caso del PAS. No hay que olvidar, además, que la promoción académica del PDI viene regulada por la legislación universitaria estatal.

No obstante, en este subproceso se indica cómo la UPV/EHU define su política de personal y regula el acceso del mismo, y los mecanismos para la implantación, seguimiento y revisión de mejoras en estas áreas. Asimismo, se detallan aquellas acciones en las que el Centro dispone de capacidad de actuación en el ámbito del personal como son: gestión (vacaciones, licencias, control horario, incidencias), formación, reconocimientos por compromiso con la gestión de calidad y evaluación de la actividad docente por el alumnado.

Este subproceso se ha dividido en los **siguientes procedimientos**:

PA01: Procedimiento de Política de Personal, Acceso y Acogida: establece los trámites a seguir para la petición de cobertura de plazas, igualmente la forma de acogida de nuevo personal que llega a la Facultad.

PA02: Procedimiento de Gestión de PDI y PAS: especificar los pasos a seguir por el PDI y PAS del Centro en lo referente a vacaciones, licencias y permisos, altas, bajas e incapacidad laboral, control horario e incidencias.

PA03: Procedimiento de Formación de PDI y PAS: describe la planificación y desarrollo de las actividades de formación para el PDI y el PAS que se desarrollan en el Centro

PA04: Procedimiento de Evaluación del personal: describe la forma en que se lleva cabo la evaluación de la tarea docente desarrollada por el PDI de la Facultad, en la parte cuya responsabilidad se ha asignado a los Centros. Por lo que se refiere al colectivo PAS, en la actualidad, la evaluación del Personal de Administración y Servicios no se lleva a cabo, pero el procedimiento para su evaluación vendrá dado por la Gerencia de la UPV/EHU en el momento en que se determine.

PA05: Procedimiento de Reconocimiento de personas: describe la manera en que se realiza el reconocimiento que la Facultad de Letras realiza a sus colectivos (PDI, PAS, Alumnado colaborador) por las actividades llevadas a cabo para la mejora del Centro.

El **subproceso de Gestión Académica** se lleva a cabo, fundamentalmente, en la Secretaría del Centro, junto con el Secretario/a Académico/a. Este subproceso está claramente orientado al servicio al alumnado y de gestión de toda la documentación que debe ir aportando y que se va generando a lo largo de sus estudios en el centro. abarca los procedimientos relacionados con la gestión académica de la Facultad. Se encuentra desglosado en los siguientes procedimientos:

PA06: Procedimiento de Gestión de Actas y Calificaciones: establece los pasos para recoger las calificaciones

PA07: Procedimiento de Reconocimiento y Transferencia de créditos: gestiona el reconocimiento de asignaturas cursadas en otras titulaciones y establece los pasos para el reconocimiento de los créditos.

PA08: Procedimiento de Gestión de Certificados y Títulos: define los pasos a seguir desde que el alumnado solicita un certificado académico o un título hasta que se entrega.

El **subproceso de Gestión Presupuestaria y de Recursos Materiales** abarca los procedimientos relacionados con la gestión

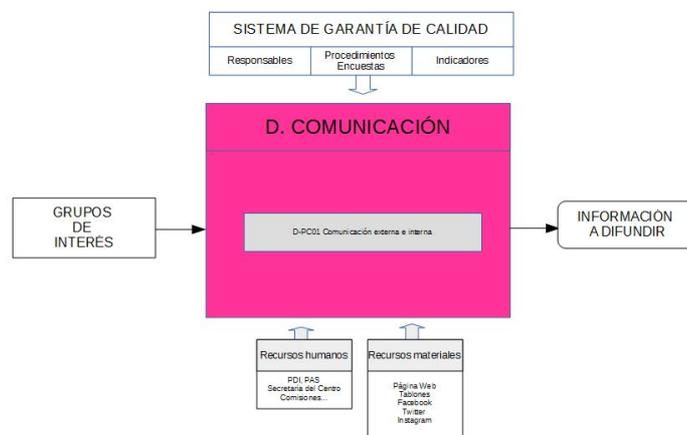
económica y de las infraestructuras y bienes materiales. Está integrado por varios procedimientos:

PA09: Procedimiento de Gestión Presupuestaria: se refiere a la gestión del presupuesto, tanto ordinario, asignado al Centro por la UPV/EHU, como extraordinario.

PA10: Procedimiento de Gestión de Recursos Materiales: integra la gestión de los recursos materiales de apoyo a la docencia y a la investigación desde que se adquieren hasta que se retiran, incluyendo su incorporación al inventario, mantenimiento y reparaciones que requieran, así como su reciclado.

PA11: Procedimiento de Gestión de Servicios: describe los servicios existentes en la Escuela y los procedimientos empleados para realizar el seguimiento de los mismos. Su funcionamiento, en buena medida, se encuentra centralizado en la UPV/EHU (Biblioteca, CIDIR y Registro) y contratados bajo concurso público por la UPV/EHU (vigilancia, limpieza, reprografía y cafetería).

## D. PROCESO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA



El proceso de Comunicación interna y externa (PC01) describe los procedimientos empleados por la Facultad de Letras para publicar información sobre sus titulaciones, Política y Objetivos de Calidad, resultados y toda aquella información de utilidad para los grupos de interés de la comunidad universitaria y de la Sociedad. La Facultad cuenta con un Plan de Comunicación que sistematiza las actividades de comunicación que han de llevarse a cabo en los procedimientos.

## E. PROCESO DE EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA

Este proceso es **imprescindible en cualquier organización que pretenda gestionarse mediante los principios de calidad**. Incluye el procedimiento de recogida, tramitación y respuestas de las sugerencias, quejas y reclamaciones (**SQR**). Se recoge el procedimiento de evaluación de los resultados obtenidos por el alumnado, egresados/as, personal y el propio Centro, y se evalúa el propio Sistema de Gestión, todo ello a través del procedimiento de **Evaluación, Revisión y Mejora**.

Este proceso también incluye el procedimiento de **Seguimiento y Acreditación de las Titulaciones**, con el fin de establecer cómo realizar el seguimiento modificaciones de las Titulaciones con posterioridad a su verificación, así como atender su acreditación en el plazo establecido.

Por último, se aborda una eventual suspensión de alguno de los títulos ofertados a partir del procedimiento de **Suspensión de las enseñanzas**. En él se incluyen los criterios utilizados, los mecanismos previstos para salvaguardar los derechos y compromisos adquiridos con los estudiantes que hubiesen iniciado los correspondientes grados.

De esta forma, el proceso de Evaluación, Revisión y Mejora **se estructura según los siguientes procedimientos**:

PM01: Procedimiento de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones.

PM02: Procedimiento de Evaluación, Revisión y Mejora.

PM03: Procedimiento de Suspensión de Enseñanzas.

PM04: Procedimiento de Seguimiento y Acreditación de Titulaciones

## 5. TABLA DE RESPONSABILIDADES

PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	PARTICIPANTES
A-PP01, Procedimiento de Definición y Desarrollo de Política y Objetivos de Calidad	Decano/a	Junta de Facultad Comisión de Calidad Equipo Decanal
A-PP02, Procedimiento de Planificación	Decano/a	Responsable de Máster Responsables de Procedimientos Responsables de Procesos Junta de Facultad Coordinador/a de Grado Comisión de Calidad
A-PP03, Procedimiento de Diseño y Modificación de las Titulaciones	Decano/a	Responsable de Máster Equipo Decanal Comisión de Calidad Equipo Docente

## Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad

Letren Fakultatea  
Facultad de Letras

		<p>Coordinador/a de Grado Vicedecanato de Ordenación Académica Junta de Facultad Comisión de titulación</p>
A-PP04, Procedimiento de Cambio de Equipo Directivo	Decano/a	<p>Junta de Facultad Equipo Decanal</p>
B-PE01, Procedimiento de Captación	Vicedecanato de Alumnado, Trabajos Fin de Grado (TFG) y Trabajo de Fin de Máster (TFM)	<p>Coordinador/a de Grado Equipo Decanal Vicedecanato de Alumnado, Trabajos Fin de Grado (TFG) y Trabajo de Fin de Máster (TFM) Alumnado Colaborador PDI Responsable de Máster</p>
B-PE02, Procedimiento de Revisión del Perfil de Ingreso y Egreso	Vicedecanato de Calidad, Seguimiento y Acreditación	<p>Coordinador/a de Grado Junta de Facultad Equipo Docente Comisión de Calidad Comisión Académica de Máster Vicedecanato de Ordenación Académica</p>
B-PE03, Procedimiento de Acceso y Matriculación	Responsable de Área de Gestión Académica	<p>Responsable de Área de Gestión Académica Comisión de Ordenación Académica y Convalidación de Estudios Comisión Académica de Máster Personal de Secretaría Vicedecanato de Planificación Académica</p>
B-PE04, Procedimiento de Acogida	Vicedecanato de Alumnado, Trabajos Fin de Grado (TFG) y Trabajo de Fin de Máster (TFM)	<p>Vicedecanato de Alumnado, Trabajos Fin de Grado (TFG) y Trabajo de Fin de Máster (TFM) Decano/a Coordinador/a de Grado Responsable de Máster</p>
B-PE05, Procedimiento de Desarrollo de la Enseñanza y Coordinación	Vicedecanato de Ordenación Académica	<p>Coordinador/a de Grado PDI Departamentos y Secciones Departamentales Vicedecanato de Ordenación Académica Equipo Docente Responsable de Máster Comisión Académica de Máster</p>
B-PE06, Procedimiento de Organización Docente	Vicedecanato de Planificación Académica	<p>Junta de Facultad Responsable de Máster Vicedecanato de Ordenación Académica Responsable de Área de Desarrollo Académico y Calidad Departamentos y Secciones Departamentales Responsable de Área de Gestión Académica</p>
B-PE07, Procedimiento de Orientación al Alumnado	Vicedecanato de Alumnado, Trabajos Fin de Grado (TFG) y Trabajo de Fin de Máster (TFM)	<p>Vicedecanato de Alumnado, Trabajos Fin de Grado (TFG) y Trabajo de Fin de Máster (TFM) Coordinador/a de Grado Vicedecanato de Prácticas, Plurilingüismo y Lectorados PDI Vicedecanato de Programas de Movilidad y Relaciones Internacionales Responsable de Máster Alumnado Colaborador Personal de Secretaría</p>

## Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad

Letren Fakultatea  
Facultad de Letras

B-PE08, Procedimiento de Movilidad del Alumnado	Vicedecanato de Programas de Movilidad y Relaciones Internacionales	Vicedecanato de Programas de Movilidad y Relaciones Internacionales Comisión Académica de Máster
B-PE09, Procedimiento de Prácticas	Vicedecanato de Prácticas, Plurilingüismo y Lectorados	Personal de Decanato PDI Personal de Secretaría Vicedecanato de Prácticas, Plurilingüismo y Lectorados
B-PE10, Procedimiento de Orientación Profesional e Inserción Laboral	Vicedecanato de Prácticas, Plurilingüismo y Lectorados	Vicedecanato de Alumnado, Trabajos Fin de Grado (TFG) y Trabajo de Fin de Máster (TFM) Vicedecanato de Prácticas, Plurilingüismo y Lectorados Comisión Académica de Máster Equipo Decanal Decano/a Departamentos y Secciones Departamentales
B-PE11, Procedimiento de Trabajo de Fin de Grado (TFG) y Trabajo de Fin de Máster (TFM)	Vicedecanato de Alumnado, Trabajos Fin de Grado (TFG) y Trabajo de Fin de Máster (TFM)	Vicedecanato de Alumnado, Trabajos Fin de Grado (TFG) y Trabajo de Fin de Máster (TFM) Vicedecanato de Ordenación Académica PDI Departamentos y Secciones Departamentales Comisión Académica de Máster Personal de Secretaría Vicedecanato de Planificación Académica
C1-PA01, Procedimiento de Política de Personal, Acceso y Acogida	Decano/a	PDI Decano/a Junta de Facultad PAS Secretaría de Decanato Departamentos y Secciones Departamentales Jefatura de Administración
C1-PA02, Procedimiento de Gestión de PDI y PAS	Decano/a	PDI Decano/a Departamentos y Secciones Departamentales Jefatura de Administración PAS Secretaría de Decanato
C1-PA03, Procedimiento de Formación de PDI y PAS	Vicedecanato de Innovación Docente, Proyección Social y Euskara	Responsable de Área de Desarrollo Académico y Calidad Jefatura de Administración Decano/a PDI PAS
C1-PA04, Procedimiento de Evaluación del Personal (PDI)	Vicedecanato de Alumnado, Trabajos Fin de Grado (TFG) y Trabajo de Fin de Máster (TFM)	Comisión de Calidad PDI Vicedecanato de Calidad, Seguimiento y Acreditación
C1-PA05, Procedimiento de Reconocimiento de Personas	Decano/a	Secretaría de Decanato Decano/a Vicedecanato de Alumnado, Trabajos Fin de Grado (TFG) y Trabajo de Fin de Máster (TFM) Jefatura de Administración Responsable de Área de Desarrollo Académico y Calidad
C2-PA06, Procedimiento de Gestión de Actas y Calificaciones	Responsable de Área de Gestión Académica	Personal de Secretaría Secretaría Académica

## Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad

Letren Fakultatea  
Facultad de Letras

		Responsable de Área de Gestión Académica PDI
C2-PA07, Procedimiento de Reconocimiento y Transferencia de créditos	Secretaría Académica	Secretaría Académica Personal de Secretaría Departamentos y Secciones Departamentales Vicedecanato de Ordenación Académica Comisión de Ordenación Académica y Convalidación de Estudios
C2-PA08, Procedimiento de Gestión de Certificados y Títulos	Responsable de Área de Gestión Académica	Decano/a Personal de Secretaría Responsable de Área de Gestión Académica Secretaría Académica
C3-PA09, Procedimiento de Gestión Presupuestaria	Jefatura de Administración	Comisión Económica Jefatura de Administración Junta de Facultad Decano/a
C3-PA10, Procedimiento de Gestión de Recursos Materiales	Jefatura de Administración	PDI PAS Jefatura de Administración Encargado de Mantenimiento Personal de Conserjería Decano/a
C3-PA11, Procedimiento de Gestión de Servicios	Jefatura de Administración	Decano/a Jefatura de Administración
D-PC01, Procedimiento de Comunicación Interna y Externa	Vicedecanato de Innovación Docente, Proyección Social y Euskara	Responsables de Procedimientos Comisión de Calidad Equipo Decanal Vicedecanato de Innovación Docente, Proyección Social y Euskara
E-PM01, Procedimiento de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones	Responsable de Área de Desarrollo Académico y Calidad	Comisión SQR Jefatura de Administración Vicedecanato de Calidad, Seguimiento y Acreditación Vicedecanato de Prácticas, Plurilingüismo y Lectorados Vicedecanato de Innovación Docente, Proyección Social y Euskara Responsable de Área de Desarrollo Académico y Calidad Vicedecanato de Programas de Movilidad y Relaciones Internacionales Vicedecanato de Alumnado, Trabajos Fin de Grado (TFG) y Trabajo de Fin de Máster (TFM) Vicedecanato de Ordenación Académica Vicedecanato de Planificación Académica
E-PM02, Procedimiento de Evaluación, Revisión y Mejora	Vicedecanato de Calidad, Seguimiento y Acreditación	Coordinador/a de Grado Equipo Decanal Responsable de Máster Junta de Facultad Responsables de Procesos Responsables de Procedimientos Comisión de Calidad
E-PM03, Procedimiento de Suspensión de Enseñanzas	Decano/a	Junta de Facultad Equipo Decanal
E-PM04, Procedimiento de Seguimiento y Acreditación de las Titulaciones	Vicedecanato de Calidad, Seguimiento y Acreditación	Comisión Académica de Máster

		Junta de Facultad Comisión de Calidad Equipo Decanal Comisión de titulación Responsable de Máster Equipo Docente Coordinador/a de Grado
--	--	---

## 6. TABLA DE INDICADORES

PROCESO	PROCEDIMIENTO	INDICADOR
A. PROCESO DE PLANIFICACIÓN	A-PP01, Procedimiento de Definición y Desarrollo de Política y Objetivos de Calidad	Número de evaluadores/as Bikain certificados/as por Euskalit (IKD-EHUNDU)
A. PROCESO DE PLANIFICACIÓN	A-PP02, Procedimiento de Planificación	
A. PROCESO DE PLANIFICACIÓN	A-PP03, Procedimiento de Diseño y Modificación de las Titulaciones	
A. PROCESO DE PLANIFICACIÓN	A-PP04, Procedimiento de Cambio de Equipo Directivo	
B. PROCESO DE EDUCACIÓN SUPERIOR. GRADO Y POSGRADO	B-PE01, Procedimiento de Captación	Satisfacción del alumnado de Bachillerato con las J.P.A. (media de valor de visita y sesión informativa)
B. PROCESO DE EDUCACIÓN SUPERIOR. GRADO Y POSGRADO	B-PE02, Procedimiento de Revisión del Perfil de Ingreso y Egreso	
B. PROCESO DE EDUCACIÓN SUPERIOR. GRADO Y POSGRADO	B-PE03, Procedimiento de Acceso y Matriculación	Adecuación de la titulación (M) Adecuación de la titulación (G) Estudiantes matriculados/as (M) Matrícula de nuevo ingreso de procedencia extranjera (M) Matrícula de nuevo ingreso en el estudio (G) Matrícula de nuevo ingreso en primer curso (G) Matrícula de nuevo ingreso en primer curso: castellano (G) Matrícula de nuevo ingreso en primer curso: euskera (M) Matrícula de nuevo ingreso en primer curso: euskera (G) Matrícula de nuevo ingreso en primer curso: inglés (M) Matrícula de nuevo ingreso en su primera opción (M) Matrícula de nuevo ingreso por preinscripción (M) Matrícula de nuevo ingreso por preinscripción (M) Matrícula de nuevo ingreso por preinscripción (G) Matrícula de nuevo ingreso por preinscripción en su primera opción (G) Nota mínima de acceso por > 25 años (G) Nota mínima de acceso por EAU (G) Nota mínima de acceso por FP (G) Nota mínima de admisión (G) Nº de estudiantes con matrícula a tiempo completo (G) Nº de estudiantes de nuevo ingreso matriculados a tiempo completo (M) Nº de estudiantes de nuevo ingreso matriculados a tiempo parcial (M) Ocupación de la titulación (M) Ocupación de la titulación (G)

## Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad

Letren Fakultatea  
Facultad de Letras

		<p>Oferta de plazas (M)</p> <p>Oferta de plazas (G)</p> <p>Personas admitidas de nuevo ingreso (M)</p> <p>Personas admitidas de nuevo ingreso por preinscripción (G)</p> <p>Personas preinscritas en primera opción (G)</p> <p>Personas preinscritas en primera opción (M)</p> <p>Personas preinscritas en segunda y sucesivas opciones (M)</p> <p>Personas preinscritas en segunda y sucesivas opciones (G)</p> <p>Preferencia de la titulación (G)</p> <p>Preferencia de la titulación (M)</p> <p>Tasa de cambio del estudio en la UPV/EHU en el 1er. año (G)</p> <p>Tasa de cambio del estudio en la UPV/EHU en el 2º año (G)</p> <p>Tasa de cambio del estudio en la UPV/EHU en el 3er. año (G)</p> <p>Vía de acceso a los estudios TÍTULO UNIVERSITARIO AJENO AL EEES (M)</p> <p>Vía de acceso a los estudios TÍTULO UNIVERSITARIO DEL EEES (M)</p> <p>Vía de acceso a los estudios TÍTULO UNIVERSITARIO ESPAÑOL (M)</p> <p>Vía de acceso a los estudios: &gt; 25 (G)</p> <p>Vía de acceso a los estudios: EAU (G)</p> <p>Vía de acceso a los estudios: FP (G)</p>
B. PROCESO DE EDUCACIÓN SUPERIOR. GRADO Y POSGRADO	B-PE04, Procedimiento de Acogida	Índice de satisfacción con la Jornada de Acogida (alumnado de 1 curso)
B. PROCESO DE EDUCACIÓN SUPERIOR. GRADO Y POSGRADO	B-PE05, Procedimiento de Desarrollo de la Enseñanza y Coordinación	<p>% PDI acreditado en idiomas no oficiales</p> <p>% PDI doctor que imparte docencia en grado</p> <p>% de asignaturas impartidas en euskera (G)</p> <p>Duración media de los estudios (M)</p> <p>Duración media de los estudios (G)</p> <p>Grado de satisfacción con la docencia (M)</p> <p>Número de módulos de asignaturas impartidos en idiomas no oficiales</p> <p>Personas egresadas (M)</p> <p>Tasa de Graduación (M)</p> <p>Tasa de abandono del estudio en el 2º año (CURSA) (G)</p> <p>Tasa de abandono del estudio en el 3er. año (CURSA) (G)</p> <p>Tasa de abandono del estudio en el 1er. año (CURSA) (M)</p> <p>Tasa de abandono del estudio en el 1er. año (CURSA) (G)</p> <p>Tasa de abandono en el estudio (G)</p> <p>Tasa de cambio del estudio en la UPV/EHU (G)</p> <p>Tasa de eficiencia (Tasa de rendimiento de las personas egresadas) (G)</p> <p>Tasa de eficiencia (Tasa de rendimiento de las personas egresadas) (M)</p> <p>Tasa de evaluación (G)</p> <p>Tasa de evaluación (M)</p> <p>Tasa de evaluación 1º (M)</p> <p>Tasa de evaluación curso 1º (G)</p> <p>Tasa de evaluación curso 2º (G)</p>

## Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad

Letren Fakultatea  
Facultad de Letras

		<p>Tasa de evaluación curso 3º (G)</p> <p>Tasa de evaluación curso 4º (G)</p> <p>Tasa de graduación (G)</p> <p>Tasa de rendimiento (G)</p> <p>Tasa de rendimiento (M)</p> <p>Tasa de rendimiento 1º (M)</p> <p>Tasa de rendimiento curso 1º (G)</p> <p>Tasa de rendimiento curso 2º (G)</p> <p>Tasa de rendimiento curso 3º (G)</p> <p>Tasa de rendimiento curso 4º (G)</p> <p>Tasa de éxito (G)</p> <p>Tasa de éxito (M)</p> <p>Tasa de éxito curso 1º (M)</p> <p>Tasa de éxito curso 1º (G)</p> <p>Tasa de éxito curso 2º (G)</p> <p>Tasa de éxito curso 3º (G)</p> <p>Tasa de éxito curso 4º (G)</p>
B. PROCESO DE EDUCACIÓN SUPERIOR. GRADO Y POSGRADO	B-PE06, Procedimiento de Organización Docente	<p>Ratio estudiante ETC/PDI ETC (indicador por centro) (M)</p> <p>Ratio estudiante ETC/PDI ETC (indicador por centro) (G)</p>
B. PROCESO DE EDUCACIÓN SUPERIOR. GRADO Y POSGRADO	B-PE07, Procedimiento de Orientación al Alumnado	
B. PROCESO DE EDUCACIÓN SUPERIOR. GRADO Y POSGRADO	B-PE08, Procedimiento de Movilidad del Alumnado	<p>Alumnado enviado: OTROS PROGRAMAS (G)</p> <p>Alumnado enviado: ERASMUS (G)</p> <p>Alumnado enviado: ERASMUS (M)</p> <p>Alumnado enviado: OTROS PROGRAMAS (M)</p> <p>Alumnado enviado: SICUE-SENECA (G)</p> <p>Alumnado recibido: ERASMUS (M)</p> <p>Alumnado recibido: ERASMUS** (G)</p> <p>Alumnado recibido: OTROS PROGRAMAS (M)</p> <p>Alumnado recibido: OTROS PROGRAMAS** (G)</p> <p>Alumnado recibido: SICUE-SENECA ** (G)</p> <p>Estudiantes enviados a América Latina</p> <p>Estudiantes recibidos de América Latina</p> <p>Nº de universidades socias en convenios de movilidad</p> <p>Total alumnado enviado (M)</p> <p>Total alumnado recibido (M)</p>
B. PROCESO DE EDUCACIÓN SUPERIOR. GRADO Y POSGRADO	B-PE09, Procedimiento de Prácticas	<p>Número de alumnas/os que realiza prácticas externas voluntarias en cada Titulación (M)</p> <p>Número de alumnas/os que realiza prácticas externas voluntarias en cada Titulación (G)</p> <p>Número de estudiantes que han realizado prácticas extracurriculares y/o TFGs y TFMs con empresas y entidades sociales</p>
B. PROCESO DE EDUCACIÓN SUPERIOR. GRADO Y POSGRADO	B-PE10, Procedimiento de Orientación Profesional e Inserción Laboral	<p>% de empleo encajado (M)</p> <p>% de empleo encajado (G)</p> <p>% de empleo encajado: hombres (M)</p> <p>% de empleo encajado: hombres (G)</p> <p>% de empleo encajado: mujeres (G)</p>

## Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad

Letren Fakultatea  
Facultad de Letras

		<p>% de empleo encajado: mujeres (M)</p> <p>Número de grupos focales con empleadores/as en cada titulación</p> <p>Personas egresadas (G)</p> <p>Satisfacción de las personas egresadas (M)</p> <p>Tasa de empleo (G)</p> <p>Tasa de empleo (M)</p> <p>Tasa de empleo: hombres (G)</p> <p>Tasa de empleo: hombres (M)</p> <p>Tasa de empleo: mujeres (G)</p> <p>Tasa de empleo: mujeres (M)</p> <p>Tasa de paro (M)</p> <p>Tasa de paro (G)</p> <p>Tasa de paro: hombres (M)</p> <p>Tasa de paro: hombres (G)</p> <p>Tasa de paro: mujeres (M)</p> <p>Tasa de paro: mujeres (G)</p>
B. PROCESO DE EDUCACIÓN SUPERIOR. GRADO Y POSGRADO	B-PE11, Procedimiento de Trabajo de Fin de Grado (TFG) y Trabajo de Fin de Máster (TFM)	
C1 GESTIÓN DE PDI Y PAS	C1-PA01, Procedimiento de Política de Personal, Acceso y Acogida	<p>% PDI adscrito al centro con vinculación permanente a tiempo completo</p> <p>% PDI doctor adscrito al centro a tiempo completo</p>
C1 GESTIÓN DE PDI Y PAS	C1-PA02, Procedimiento de Gestión de PDI y PAS	
C1 GESTIÓN DE PDI Y PAS	C1-PA03, Procedimiento de Formación de PDI y PAS	
C1 GESTIÓN DE PDI Y PAS	C1-PA04, Procedimiento de Evaluación del Personal (PDI)	<p>% de PDI evaluado con DOCENTIAZ</p> <p>% de créditos impartido por profesorado externo a la UPV/EHU (M)</p> <p>Nº de PDI evaluado con DOCENTIAZ (M)</p> <p>Nº de sexenios (M)</p> <p>Profesorado (número) (M)</p> <p>Profesorado doctor (número) (M)</p> <p>Profesorado externo (número) (M)</p> <p>Ratio UPV/EHU (Sexenios/Créditos) (M)</p>
C1 GESTIÓN DE PDI Y PAS	C1-PA05, Procedimiento de Reconocimiento de Personas	
C2 GESTIÓN ACADÉMICA	C2-PA06, Procedimiento de Gestión de Actas y Calificaciones	
C2 GESTIÓN ACADÉMICA	C2-PA07, Procedimiento de Reconocimiento y Transferencia de créditos	
C2 GESTIÓN ACADÉMICA	C2-PA08, Procedimiento de Gestión de Certificados y Títulos	
C3 GESTIÓN TRIBUTARIA Y DE RECURSOS MATERIALES	C3-PA09, Procedimiento de Gestión Presupuestaria	
C3 GESTIÓN TRIBUTARIA Y DE RECURSOS MATERIALES	C3-PA10, Procedimiento de Gestión de Recursos Materiales	
C3 GESTIÓN TRIBUTARIA Y DE RECURSOS MATERIALES	C3-PA11, Procedimiento de Gestión de Servicios	
D. PROCESO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	D-PC01, Procedimiento de Comunicación Interna y Externa	
E. PROCESO DE EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA	E-PM01, Procedimiento de Sugerencias, Quejas y	

	Reclamaciones	
E. PROCESO DE EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA	E-PM02, Procedimiento de Evaluación, Revisión y Mejora	
E. PROCESO DE EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA	E-PM03, Procedimiento de Suspensión de Enseñanzas	
E. PROCESO DE EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA	E-PM04, Procedimiento de Seguimiento y Acreditación de las Titulaciones	

## 7. DIRECTRICES GENERALES DEL PROGRAMA AUDIT

DIRECTRICES	SUBDIRECTRICES	ELEMENTOS	PROCEDIMIENTOS
1.0. Política y objetivos de calidad		1 Existencia de un órgano con capacidad para gestionar el SGIC, y la definición y aprobación de la política y objetivos de calidad.	A-PP01, Procedimiento de Definición y Desarrollo de Política y Objetivos de Calidad A-PP02, Procedimiento de Planificación A-PP04, Procedimiento de Cambio de Equipo Directivo E-PM02, Procedimiento de Evaluación, Revisión y Mejora
		2 Existencia del procedimiento que permite definir y aprobar la política y objetivos de calidad.	A-PP01, Procedimiento de Definición y Desarrollo de Política y Objetivos de Calidad A-PP02, Procedimiento de Planificación E-PM02, Procedimiento de Evaluación, Revisión y Mejora
		3 Especificación de la participación de los grupos de interés en el órgano responsable del sistema de garantía interna de calidad y en la definición de la política y objetivos de calidad.	A-PP01, Procedimiento de Definición y Desarrollo de Política y Objetivos de Calidad A-PP02, Procedimiento de Planificación
		4 Difusión pública y por escrito de la política y los objetivos de calidad a través de medios que permitan su divulgación a todos los grupos de interés.	D-PC01, Procedimiento de Comunicación Interna y Externa
		5 Existencia de un sistema debidamente integrado (órganos, procedimientos, procesos,...) que facilite el despliegue de la política y los objetivos de calidad.	A-PP01, Procedimiento de Definición y Desarrollo de Política y Objetivos de Calidad A-PP02, Procedimiento de Planificación E-PM02, Procedimiento de Evaluación, Revisión y Mejora
		6 Existencia de mecanismos que hagan posible el seguimiento, medición, revisión y mejora de la política y objetivos de calidad.	E-PM02, Procedimiento de Evaluación, Revisión y Mejora
		7 Presencia de mecanismos de rendición de cuentas a los principales grupos de interés que permitan informar sobre el cumplimiento de la política y los objetivos de calidad.	A-PP01, Procedimiento de Definición y Desarrollo de Política y Objetivos de Calidad A-PP02, Procedimiento de Planificación A-PP04, Procedimiento de Cambio de Equipo Directivo D-PC01, Procedimiento de Comunicación Interna y Externa
1.1. Garantía de Calidad de los Programas Formativos		1 Existencia del órgano con capacidad para gestionar el diseño, seguimiento, planificación, desarrollo y revisión de las titulaciones, sus objetivos y competencias asociadas.	A-PP03, Procedimiento de Diseño y Modificación de las Titulaciones A-PP04, Procedimiento de Cambio de Equipo Directivo B-PE05, Procedimiento de Desarrollo de la Enseñanza y Coordinación B-PE06, Procedimiento de Organización Docente E-PM02, Procedimiento de Evaluación, Revisión y Mejora E-PM04, Procedimiento de Seguimiento y Acreditación de las

# Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad

Letren Fakultatea  
Facultad de Letras

		Titulaciones	
1.1. Garantía de Calidad de los Programas Formativos	2 Presencia de mecanismos que regulen el proceso de toma de decisiones sobre la oferta formativa, el diseño de las titulaciones y sus objetivos.	A-PP03, Procedimiento de Diseño y Modificación de las Titulaciones B-PE05, Procedimiento de Desarrollo de la Enseñanza y Coordinación B-PE06, Procedimiento de Organización Docente E-PM02, Procedimiento de Evaluación, Revisión y Mejora	
	3 Especificación de los grupos de interés implicados en el diseño, seguimiento, planificación, desarrollo y revisión de las titulaciones, sus objetivos y competencias asociadas.	A-PP03, Procedimiento de Diseño y Modificación de las Titulaciones B-PE05, Procedimiento de Desarrollo de la Enseñanza y Coordinación B-PE06, Procedimiento de Organización Docente	
	4 Presencia de los procedimientos que hacen posible el diseño, seguimiento, planificación, desarrollo y revisión de las titulaciones, sus objetivos y competencias asociadas.	A-PP03, Procedimiento de Diseño y Modificación de las Titulaciones B-PE05, Procedimiento de Desarrollo de la Enseñanza y Coordinación B-PE06, Procedimiento de Organización Docente B-PE11, Procedimiento de Trabajo de Fin de Grado (TFG) y Trabajo de Fin de Máster (TFM) E-PM02, Procedimiento de Evaluación, Revisión y Mejora E-PM04, Procedimiento de Seguimiento y Acreditación de las Titulaciones	
	5 Presencia de sistemas de recogida y análisis de información que permitan valorar el mantenimiento, la actualización y la renovación de la oferta formativa.	A-PP03, Procedimiento de Diseño y Modificación de las Titulaciones E-PM01, Procedimiento de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones E-PM02, Procedimiento de Evaluación, Revisión y Mejora	
	6 Existencia de mecanismos que faciliten la implementación de las mejoras derivadas del proceso de revisión de las titulaciones.	A-PP02, Procedimiento de Planificación A-PP03, Procedimiento de Diseño y Modificación de las Titulaciones E-PM02, Procedimiento de Evaluación, Revisión y Mejora	
	7 Presencia de mecanismos que permitan la rendición de cuentas a los principales grupos de interés sobre la calidad de las enseñanzas.	D-PC01, Procedimiento de Comunicación Interna y Externa E-PM04, Procedimiento de Seguimiento y Acreditación de las Titulaciones	
	8 Definición de los criterios que hacen posible conocer cómo el centro abordaría la eventual suspensión del título.	E-PM03, Procedimiento de Suspensión de Enseñanzas	
	1.2. Orientación de las Enseñanzas a los estudiantes	01 Existencia del órgano responsable de los procedimientos relacionados con el aprendizaje de los estudiantes: - Definición de perfiles de ingreso/egreso; Admisión y matriculación - Alegaciones, reclamaciones y sugerencias - Apoyo y orientación - Enseñanza y evaluación - Prácticas externas y movilidad - Orientación profesional	B-PE02, Procedimiento de Revisión del Perfil de Ingreso y Egreso B-PE03, Procedimiento de Acceso y Matriculación B-PE05, Procedimiento de Desarrollo de la Enseñanza y Coordinación B-PE07, Procedimiento de Orientación al Alumnado B-PE08, Procedimiento de Movilidad del Estudiante B-PE10, Procedimiento de Orientación Profesional e Inserción Laboral B-PE11, Procedimiento de Trabajo de Fin de Grado (TFG) y Trabajo de Fin de Máster (TFM) C2-PA06, Procedimiento de

1.2. Orientación de las Enseñanzas a los estudiantes			Gestión de Actas y Calificaciones C2-PA07, Procedimiento de Reconocimiento y Transferencia de créditos C2-PA08, Procedimiento de Gestión de Certificados y Títulos E-PM01, Procedimiento de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones
	1 Definición de perfiles de ingreso/egreso, admisión y matriculación de estudiantes	02 Presencia de mecanismos que regulen y garanticen el proceso de toma de decisiones relacionados con la definición de perfiles de ingreso/egreso y los criterios de admisión y matriculación.	B-PE02, Procedimiento de Revisión del Perfil de Ingreso y Egreso B-PE03, Procedimiento de Acceso y Matriculación
		03 Presencia de sistemas de recogida y análisis de información que permita conocer y valorar las necesidades relativas a perfiles de ingreso/egreso, criterios de admisión y matriculación.	B-PE02, Procedimiento de Revisión del Perfil de Ingreso y Egreso B-PE09, Procedimiento de Prácticas B-PE10, Procedimiento de Orientación Profesional e Inserción Laboral E-PM02, Procedimiento de Evaluación, Revisión y Mejora
		04 Especificación del modo en que los grupos de interés están implicados en el diseño y desarrollo de la definición de perfiles de ingreso/egreso, criterios de admisión y matriculación.	B-PE03, Procedimiento de Acceso y Matriculación B-PE09, Procedimiento de Prácticas B-PE10, Procedimiento de Orientación Profesional e Inserción Laboral E-PM02, Procedimiento de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones
		05 Existencia de mecanismos que hagan posible el seguimiento, revisión y mejora de la definición de perfiles de ingreso/egreso y de criterios de admisión y matriculación.	E-PM02, Procedimiento de Evaluación, Revisión y Mejora
	2 Apoyo y orientación al estudiante, metodologías de enseñanza y evaluación de los aprendizajes.	06 Presencia de mecanismos que regulen y garanticen el proceso de toma de decisiones relacionadas con los sistemas de apoyo y orientación a los estudiantes, metodología de enseñanza y evaluación de aprendizajes.	B-PE01, Procedimiento de Captación B-PE04, Procedimiento de Acogida B-PE05, Procedimiento de Desarrollo de la Enseñanza y Coordinación B-PE06, Procedimiento de Organización Docente B-PE07, Procedimiento de Orientación al Alumnado B-PE11, Procedimiento de Trabajo de Fin de Grado (TFG) y Trabajo de Fin de Máster (TFM) C2-PA06, Procedimiento de Reconocimiento y Transferencia de créditos
		07 Presencia de sistemas de recogida y análisis de información que permitan conocer y valorar las necesidades de los sistemas de apoyo y orientación a los estudiantes, la metodología de enseñanza y la evaluación de aprendizajes.	B-PE04, Procedimiento de Acogida B-PE05, Procedimiento de Desarrollo de la Enseñanza y Coordinación B-PE07, Procedimiento de Orientación al Alumnado C1-PA04, Procedimiento de Evaluación del Personal (PDI)
		08 Especificación del modo en que los grupos de interés están implicados en el diseño y el desarrollo de los sistemas de apoyo y orientación a los estudiantes, la metodología de enseñanza y evaluación de los aprendizajes	B-PE04, Procedimiento de Acogida B-PE10, Procedimiento de Orientación Profesional e Inserción Laboral C1-PA04, Procedimiento de Evaluación del Personal (PDI)

1.2. Orientación de las Enseñanzas a los estudiantes	2 Apoyo y orientación al estudiante, metodologías de enseñanza y evaluación de los aprendizajes.		E-PM01, Procedimiento de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones E-PM02, Procedimiento de Evaluación, Revisión y Mejora E-PM04, Procedimiento de Seguimiento y Acreditación de las Titulaciones
		09 Existencia de mecanismos que hagan posible el seguimiento, revisión y mejora de los sistemas de apoyo y orientación a los estudiantes, la metodología de enseñanza y la evaluación de aprendizajes.	B-PE04, Procedimiento de Acogida B-PE05, Procedimiento de Desarrollo de la Enseñanza y Coordinación B-PE07, Procedimiento de Orientación al Alumnado B-PE10, Procedimiento de Orientación Profesional e Inserción Laboral E-PM02, Procedimiento de Evaluación, Revisión y Mejora
	3 Prácticas externas y movilidad de los estudiantes	10 Presencia de mecanismos que regulen y garanticen el proceso de toma de decisiones relacionadas con las prácticas externas y la movilidad de los estudiantes	B-PE08, Procedimiento de Movilidad del Estudiante B-PE09, Procedimiento de Prácticas
		11 Presencia de sistemas de recogida y análisis de información que permitan conocer y valorar las necesidades de las prácticas externas y la movilidad de los estudiantes	B-PE08, Procedimiento de Movilidad del Estudiante B-PE09, Procedimiento de Prácticas
		12 Especificación del modo en que los grupos de interés están implicados en el diseño y el desarrollo de los procesos relacionados con las prácticas externas y la movilidad de los estudiantes	B-PE07, Procedimiento de Orientación al Alumnado B-PE08, Procedimiento de Movilidad del Estudiante B-PE09, Procedimiento de Prácticas E-PM01, Procedimiento de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones
		13 Existencia de mecanismos que hagan posible el seguimiento, revisión y mejora de las prácticas externas y la movilidad de los estudiantes	B-PE08, Procedimiento de Movilidad del Alumnado B-PE09, Procedimiento de Prácticas E-PM02, Procedimiento de Evaluación, Revisión y Mejora
	4 Orientación profesional de los estudiantes	14 Presencia de mecanismos que regulen y garanticen el proceso de toma de decisiones relacionadas con la orientación profesional de los estudiantes	B-PE07, Procedimiento de Orientación al Alumnado B-PE09, Procedimiento de Prácticas B-PE10, Procedimiento de Orientación Profesional e Inserción Laboral
		15 Presencia de sistemas de recogida y análisis de información que permitan conocer y valorar las necesidades de los sistemas de orientación profesional de los estudiantes	B-PE07, Procedimiento de Orientación al Alumnado B-PE09, Procedimiento de Prácticas B-PE10, Procedimiento de Orientación Profesional e Inserción Laboral
		16 Especificación del modo en que los grupos de interés están implicados en el diseño y el desarrollo de los sistemas de orientación profesional de los estudiantes.	B-PE07, Procedimiento de Orientación al Alumnado B-PE09, Procedimiento de Prácticas B-PE10, Procedimiento de Orientación Profesional e Inserción Laboral
		17 Existencia de mecanismos que hagan posible el seguimiento, revisión y mejora de los sistemas de orientación profesional de los estudiantes.	E-PM02, Procedimiento de Evaluación, Revisión y Mejora
	5 Sistema de alegaciones, reclamaciones y sugerencias	18 Presencia de mecanismos que regulen y garanticen el proceso de toma de decisiones relacionadas con las	E-PM01, Procedimiento de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones

# Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad

Letren Fakultatea  
Facultad de Letras

1.2. Orientación de las Enseñanzas a los estudiantes	5 Sistema de alegaciones, reclamaciones y sugerencias	alegaciones, reclamaciones y sugerencias.	E-PM01, Procedimiento de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones	
		19 Presencia de sistemas de recogida y análisis de información que permitan conocer y valorar las necesidades y el desarrollo de los sistemas de alegaciones, reclamaciones y sugerencias.	E-PM01, Procedimiento de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones	
		20 Especificación del modo en que los grupos de interés están implicados en el diseño y el desarrollo de los sistemas de alegaciones, reclamaciones y sugerencias.	E-PM01, Procedimiento de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones	
		21 Existencia de mecanismos que hagan posible el seguimiento revisión y mejora del sistema de alegaciones, reclamaciones y sugerencias.	E-PM02, Procedimiento de Evaluación, Revisión y Mejora	
	6 Otros elementos que afectan la orientación de las enseñanzas a los estudiantes	22 Presencia de mecanismos que regulen e informen sobre normativas que afectan a los estudiantes (Ej: reglamentos, uso de instalaciones, calendarios, horarios, etc.)	B-PE01, Procedimiento de Captación B-PE04, Procedimiento de Acogida B-PE06, Procedimiento de Organización Docente B-PE07, Procedimiento de Orientación al Alumnado D-PC01, Procedimiento de Comunicación Interna y Externa	
			C1-PA01, Procedimiento de Política de Personal, Acceso y Acogida C1-PA02, Procedimiento de Gestión de PDI y PAS C1-PA03, Procedimiento de Formación de PDI y PAS C1-PA05, Procedimiento de Reconocimiento de Personas	
1.3. Garantía y mejora de la calidad del personal académico y de apoyo a la docencia	1 Definición de la política de personal académico y de apoyo a la docencia	01 Existencia de un órgano con capacidad para definir y aprobar la política del personal académico y de apoyo a la docencia, el acceso, la formación, la evaluación, la promoción y reconocimiento	B-PE05, Procedimiento de Desarrollo de la Enseñanza y Coordinación C1-PA02, Procedimiento de Gestión de PDI y PAS	
		02 Especificación del modo en que los grupos de interés participan en la definición y desarrollo de la política del personal académico y de apoyo a la docencia	C1-PA02, Procedimiento de Gestión de PDI y PAS C1-PA03, Procedimiento de Formación de PDI y PAS E-PM02, Procedimiento de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones	
		03 Presencia de procedimientos de recogida y análisis de información que permitan conocer las necesidades de personal académico y de apoyo a la docencia	C1-PA02, Procedimiento de Gestión de PDI y PAS E-PM02, Procedimiento de Evaluación, Revisión y Mejora	
		04 Existencia de mecanismos que hagan posible el seguimiento, revisión e implantación de mejoras en la política de personal	A-PP02, Procedimiento de Planificación D-PC01, Procedimiento de Comunicación Interna y Externa E-PM02, Procedimiento de Evaluación, Revisión y Mejora	
		05 Presencia de mecanismos que permitan la rendición de cuentas sobre los resultados de la política de personal	C1-PA01, Procedimiento de Política de Personal, Acceso y Acogida C1-PA02, Procedimiento de Gestión de PDI y PAS C1-PA03, Procedimiento de Formación de PDI y PAS	
	2 Acceso del personal académico y de apoyo a la docencia	06 Presencia de mecanismos que regulen y garanticen la toma de decisiones sobre el acceso del personal académico y de apoyo a la docencia.	C1-PA02, Procedimiento de Gestión de PDI y PAS C1-PA04, Procedimiento de Evaluación del Personal (PDI)	
		07 Presencia de sistemas de recogida y análisis de información que permitan conocer las competencias y resultados del personal académico y de apoyo a la docencia con vistas al acceso.	C1-PA04, Procedimiento de	
		08 Existencia de mecanismos que hagan		

## Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad

Letren Fakultatea  
Facultad de Letras

1.3. Garantía y mejora de la calidad del personal académico y de apoyo a la docencia	2 Acceso del personal académico y de apoyo a la docencia	posible el seguimiento, revisión y mejora en el acceso del personal académico y de apoyo a la docencia.	Evaluación del Personal (PDI) E-PM02, Procedimiento de Evaluación, Revisión y Mejora
	3 Formación del personal académico y de apoyo a la docencia.	09 Presencia de mecanismos que regulen y garanticen la toma de decisiones sobre la formación del personal académico y de apoyo a la docencia.	C1-PA03, Procedimiento de Formación de PDI y PAS
		10 Presencia de sistemas de recogida y análisis de información que permitan conocer las competencias y resultados del personal académico y de apoyo a la docencia con vistas a su formación.	C1-PA03, Procedimiento de Formación de PDI y PAS E-PM01, Procedimiento de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones
		11 Existencia de mecanismos que hagan posible el seguimiento revisión y mejora del plan de formación del personal académico y de apoyo a la docencia.	C1-PA03, Procedimiento de Formación de PDI y PAS E-PM02, Procedimiento de Evaluación, Revisión y Mejora
	4 Evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo a la docencia.	12 Presencia de mecanismos que regulen y garanticen la toma de decisiones sobre los modelos de evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo a la docencia	C1-PA04, Procedimiento de Evaluación del Personal (PDI) C1-PA05, Procedimiento de Reconocimiento de Personas
		13 Presencia de sistemas de recogida y análisis de información que permitan conocer las competencias y resultados del personal académico y de apoyo a la docencia con vistas a su evaluación, promoción y reconocimiento.	C1-PA04, Procedimiento de Evaluación del Personal (PDI) C1-PA05, Procedimiento de Reconocimiento de Personas
14 Existencia de mecanismos que hagan posible el seguimiento, revisión y mejora de los modelos de evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo a la docencia.		E-PM02, Procedimiento de Evaluación, Revisión y Mejora	
1.4.a. Gestión y mejora de los recursos materiales y servicios		01 Existencia del órgano con capacidad para gestionar los recursos materiales y los servicios	C3-PA09, Procedimiento de Gestión Presupuestaria C3-PA10, Procedimiento de Gestión de Recursos Materiales C3-PA11, Gestión de Servicios
		02 Existencia de mecanismos que regulen y garanticen la toma de decisiones sobre los recursos materiales y los servicios	C3-PA09, Procedimiento de Gestión Presupuestaria C3-PA10, Procedimiento de Gestión de Recursos Materiales C3-PA11, Gestión de Servicios
		03 Especificación de mecanismos de participación de los grupos de interés en la gestión de los recursos materiales y los servicios	C3-PA10, Procedimiento de Gestión de Recursos Materiales C3-PA11, Gestión de Servicios E-PM02, Procedimiento de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones
		04 Presencia de sistemas de recogida y análisis de información que permitan conocer las necesidades sobre el diseño, dotación, mantenimiento y gestión de los recursos materiales y los servicios, así como sobre la adecuación de los mismos	C3-PA10, Procedimiento de Gestión de Recursos Materiales C3-PA11, Procedimiento de Gestión de Servicios E-PM02, Procedimiento de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones
		05 Existencia de mecanismos que hagan posible el seguimiento, revisión y mejora de los recursos materiales y servicios	E-PM02, Procedimiento de Evaluación, Revisión y Mejora
		06 Presencia de mecanismos que permitan la rendición de cuentas sobre los recursos materiales y servicios y su nivel de uso por parte del estudiante	E-PM02, Procedimiento de Evaluación, Revisión y Mejora
1.4.b. Calidad del personal de administración y servicios		07 Existencia del órgano con capacidad para definir y aprobar la política del personal de administración y servicios	C1-PA02, Procedimiento de Gestión de PDI y PAS
		08 Especificación de los mecanismos de	C1-PA02, Procedimiento de

# Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad

Letren Fakultatea  
Facultad de Letras

1.4.b. Calidad del personal de administración y servicios		participación de los grupos de interés en la definición, revisión y mejora de la política del personal de administración y servicios	Gestión de PDI y PAS
		09 Presencia de procedimientos para la recogida y análisis de información que permitan conocer las necesidades del personal de administración y servicios	C1-PA02, Procedimiento de Gestión de PDI/PAS C3-PA10, Procedimiento de Gestión de Recursos Materiales E-PM01, Procedimiento de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones
		10 Existencia de mecanismos que hagan posible el seguimiento, revisión y mejora en la política y las actuaciones relacionadas con el personal de administración y servicios	C1-PA02, Procedimiento de Gestión de PDI y PAS C1-PA05, Procedimiento de Reconocimiento de Personas E-PM02, Procedimiento de Evaluación, Revisión y Mejora
		11 Presencia de mecanismos que permitan la rendición de cuentas al personal de administración y servicios sobre los resultados de la política de personal	D-PC01, Procedimiento de Comunicación Interna y Externa E-PM02, Procedimiento de Evaluación, Revisión y Mejora
1.5. Análisis y utilización de los resultados		01 Presencia de mecanismos que permitan obtener información sobre las necesidades de los distintos grupos de interés en relación con la calidad de las enseñanzas	C1-PA04, Procedimiento de Evaluación del Personal (PDI) E-PM02, Procedimiento de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones
	1 Análisis y utilización de los resultados del aprendizaje	02 Existencia del órgano con capacidad para gestionar el análisis y utilización de los resultados del aprendizaje	B-PE05, Procedimiento de Desarrollo de la Enseñanza y Coordinación E-PM02, Procedimiento de Evaluación, Revisión y Mejora
		03 Presencia de mecanismos que regulen y garanticen el proceso de toma de decisiones sobre los resultados del aprendizaje	A-PP02, Procedimiento de Planificación B-PE05, Procedimiento de Desarrollo de la Enseñanza y Coordinación E-PM02, Procedimiento de Evaluación, Revisión y Mejora E-PM04, Procedimiento de Seguimiento y Acreditación de las Titulaciones
		04 Especificación del modo en que los grupos de interés están implicados en los procesos de medición, análisis y mejora de los resultados del aprendizaje	B-PE05, Procedimiento de Desarrollo de la Enseñanza y Coordinación E-PM02, Procedimiento de Evaluación, Revisión y Mejora
		05 Presencia de sistemas de recogida y análisis de información que faciliten datos relativos a los resultados de aprendizaje	B-PE05, Procedimiento de Desarrollo de la Enseñanza y Coordinación E-PM04, Procedimiento de Seguimiento y Acreditación de las Titulaciones
		06 Existencia de mecanismos que hagan posible el seguimiento, revisión y mejora continua de los resultados del aprendizaje y de la fiabilidad de los datos utilizados; así como estrategias para mejorar dichos resultados	B-PE05, Procedimiento de Desarrollo de la Enseñanza y Coordinación E-PM02, Procedimiento de Evaluación, Revisión y Mejora E-PM04, Procedimiento de Seguimiento y Acreditación de las Titulaciones
		07 Presencia de procedimientos que permitan la rendición de cuentas sobre los resultados del aprendizaje	D-PC01, Procedimiento de Comunicación Interna y Externa E-PM04, Procedimiento de Seguimiento y Acreditación de las Titulaciones
	2 Análisis y utilización de los resultados de la inserción laboral	08 Existencia del órgano con capacidad para gestionar el análisis y utilización de los resultados de la inserción laboral	B-PE10, Procedimiento de Orientación Profesional e Inserción Laboral
		09 Presencia de mecanismos que regulen y garanticen el proceso de toma de decisiones sobre los resultados de la inserción laboral	E-PM04, Procedimiento de Seguimiento y Acreditación de las Titulaciones

## Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad

Letren Fakultatea  
Facultad de Letras

1.5. Análisis y utilización de los resultados	2 Análisis y utilización de los resultados de la inserción laboral	10 Especificación del modo en que los grupos de interés están implicados en los procesos de medición, análisis y mejora de los resultados de la inserción laboral	B-PE10, Procedimiento de Orientación Profesional e Inserción Laboral
		11 Presencia de sistemas de recogida y análisis de información que faciliten datos relativos a los resultados de la inserción laboral	E-PM04, Procedimiento de Seguimiento y Acreditación de las Titulaciones
		12 Existencia de mecanismos que hagan posible el seguimiento, revisión y mejora de los resultados de la inserción laboral y de la fiabilidad de los datos utilizados, así como las estrategias para mejorar dichos resultados	E-PM02, Procedimiento de Evaluación, Revisión y Mejora E-PM04, Procedimiento de Seguimiento y Acreditación de las Titulaciones
		13 Presencia de procedimientos que permitan la rendición de cuentas sobre los resultados de la inserción laboral	E-PM02, Procedimiento de Evaluación, Revisión y Mejora E-PM04, Procedimiento de Seguimiento y Acreditación de las Titulaciones
	3 Análisis y utilización de los resultados de la satisfacción de los grupos de interés	14 Existencia del órgano con capacidad para gestionar el análisis y utilización de los resultados de la satisfacción de los grupos de interés	B-PE01, Procedimiento de Captación B-PE04, Procedimiento de Acogida B-PE08, Procedimiento de Movilidad del Alumnado B-PE09, Procedimiento de Prácticas B-PE10, Procedimiento de Orientación Profesional e Inserción Laboral C1-PA01, Procedimiento de Política de Personal, Acceso y Acogida C1-PA03, Procedimiento de Formación de PDI y PAS E-PM01, Procedimiento de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones
			15 Presencia de mecanismos que regulen y garanticen el proceso de toma de decisiones sobre la satisfacción de los grupos de interés
		16 Especificación del modo en que los grupos de interés están implicados en los procesos de medición, análisis y mejora de los resultados de la satisfacción de los grupos de interés	E-PM02, Procedimiento de Evaluación, Revisión y Mejora E-PM04, Procedimiento de Seguimiento y Acreditación de las Titulaciones
		17 Presencia de sistemas de recogida y análisis de información que faciliten datos relativos a la satisfacción de los grupos de interés	E-PM02, Procedimiento de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones E-PM04, Procedimiento de Seguimiento y Acreditación de las Titulaciones
		18 Existencia de mecanismos que permitan el seguimiento, revisión y mejora de los resultados de la satisfacción de los grupos de interés y de	E-PM02, Procedimiento de Evaluación, Revisión y Mejora E-PM04, Procedimiento de Seguimiento y Acreditación de las

1.5. Análisis y utilización de los resultados	3 Análisis y utilización de los resultados de la satisfacción de los grupos de interés	la fiabilidad de los datos utilizados, así como estrategias para mejorar dichos resultados	Titulaciones
		19 Presencia de procedimientos que hagan posible la rendición de cuentas sobre los resultados de la satisfacción de los grupos de interés	D-PC01, Procedimiento de Comunicación Interna y Externa E-PM02, Procedimiento de Evaluación, Revisión y Mejora E-PM04, Procedimiento de Seguimiento y Acreditación de las Titulaciones
1.6. Publicación de información sobre las titulaciones		01 Existencia del órgano con capacidad para gestionar la publicación de información actualizada de las titulaciones	D-PC01, Procedimiento de Comunicación Interna y Externa
		02 Presencia de mecanismos que regulen y garanticen los procesos de toma de decisiones sobre la publicación de información actualizada de las titulaciones	D-PC01, Procedimiento de Comunicación Interna y Externa
		03 Presencia de mecanismos que faciliten la recogida y análisis de información sobre el desarrollo de las titulaciones y programas	D-PC01, Procedimiento de Comunicación Interna y Externa
		04 Presencia de procedimientos que hagan posible informar a los grupos de interés sobre: - la oferta formativa, objetivos y planificación de las titulaciones - las políticas de acceso y de orientación de los estudiantes - la metodología de enseñanza, aprendizaje y evaluación - la política de movilidad y los programas de prácticas externas	D-PC01, Procedimiento de Comunicación Interna y Externa
		05 Presencia de procedimientos que informen a los grupos de interés sobre las alegaciones, reclamaciones y sugerencias	D-PC01, Procedimiento de Comunicación Interna y Externa
		06 Presencia de procedimientos que informen a los grupos de interés sobre el acceso, evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo a la docencia	D-PC01, Procedimiento de Comunicación Interna y Externa
		07 Presencia de procedimientos que informen a los grupos de interés sobre la utilización de los recursos materiales y servicios	D-PC01, Procedimiento de Comunicación Interna y Externa
		08 Presencia de procedimientos que informen a los grupos de interés sobre los resultados del aprendizaje	D-PC01, Procedimiento de Comunicación Interna y Externa
		09 Presencia de procedimientos que informen a los grupos de interés sobre los resultados de la inserción laboral	D-PC01, Procedimiento de Comunicación Interna y Externa
		10 Presencia de procedimientos que informen sobre los resultados de la satisfacción de los grupos de interés	D-PC01, Procedimiento de Comunicación Interna y Externa
		11 Presencia de mecanismos que hagan posible el seguimiento, revisión y mejora de la información pública que se facilita a los grupos de interés	E-PM02, Procedimiento de Evaluación, Revisión y Mejora

## 8. LISTADO DE REGISTROS

### A. PROCESO DE PLANIFICACIÓN

A-PP01, Procedimiento de Definición y Desarrollo de Política y Objetivos de Calidad

- Actas de Junta de Facultad ( Aprobación de política y objetivos de calidad )

- Política y Objetivos de Calidad (Manual del SGIC)

<https://www.ehu.eus/eu/web/letren-fakultatea/kalitate-helburuak-politika>

**A-PP02, Procedimiento de Planificación**

- Certificado de aprobación del Plan Anual

**A-PP03, Procedimiento de Diseño y Modificación de las Titulaciones**

- Acta de Junta de Facultad (de aprobación de la modificación)

- Actas de aprobación de la Junta de Facultad (propuesta de Titulación)

- Memoria Verificada del Máster en Literatura Comparada y Estudios Literarios

<https://www.ehu.eus/es/web/master/master-literatura-comparada-estudios-literarios/acreditacion>

- Memoria Verificada del Grado de Estudios Vascos/ Euskal Ikasketak

<https://www.ehu.eus/es/web/guest/grado-estudios-vascos/verificacion-seguimiento-y-acreditacion>

- Memoria verificada del Grado de Estudios Ingleses

<https://www.ehu.eus/es/web/guest/grado-estudios-ingleses/verificacion-seguimiento-y-acreditacion>

- Memoria verificada del Grado en Filología

<https://www.ehu.eus/es/web/guest/grado-filologia/verificacion-seguimiento-y-acreditacion>

- Memoria verificada del Grado en Geografía y Ordenación del Territorio

<https://www.ehu.eus/es/web/guest/grado-geografia-y-ordenacion-territorio/verificacion-seguimiento-y-acreditacion>

- Memoria verificada del Grado en Historia

<https://www.ehu.eus/es/web/guest/grado-historia/verificacion-seguimiento-y-acreditacion>

- Memoria verificada del Grado en Historia del Arte

<https://www.ehu.eus/es/web/guest/grado-historia-del-arte/verificacion-seguimiento-y-acreditacion>

- Memoria verificada del Grado en Traducción e Interpretación

<https://www.ehu.eus/es/web/guest/grado-traducion-e-interpretacion/verificacion-seguimiento-y-acreditacion>

- Memoria verificada del Máster en Lingüística Teórica y Experimental

<https://www.ehu.eus/es/web/master/master-linguistica-teorica-experimental/acreditacion>

- Memoria verificada del Máster en Lingüística y Filología Vasca

<https://www.ehu.eus/es/web/master/master-linguistica-filologia-vascas/acreditacion>

- Propuestas de modificación

**A-PP04, Procedimiento de Cambio de Equipo Directivo**

- Actas de Junta de Facultad (calendario electoral)

- Asignación nuevas responsabilidades

- Equipo Decanal entrante

- Resultado de las elecciones

## B. PROCESO DE EDUCACIÓN SUPERIOR. GRADO Y POSGRADO

### B-PE01, Procedimiento de Captación

- Actividades y Jornadas de Grado (solicitud y diseño)
- Folletos y Presentaciones
- Informes de evaluación
- Listados de PDI y estudiantes colaboradores

### B-PE02, Procedimiento de Revisión del Perfil de Ingreso y Egreso

### B-PE03, Procedimiento de Acceso y Matriculación

- Resguardo de matrícula definitiva

### B-PE04, Procedimiento de Acogida

- Documentación: Letras Presentación/ Aurkezpena
- Documentación: Presentaciones de Acogida de Coordinadores/as y Responsables de Máster
- Encuesta  
<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd0qQZoChV3Wc9ayZIMr88nZxO-K4iUixlqpDqBcAUKICxOJQ/viewform>
- Informe de resultados

### B-PE05, Procedimiento de Desarrollo de la Enseñanza y Coordinación

- Actas de reuniones de Coordinación

- Guías Docentes

<https://www.ehu.es/es/grado-estudios-vascos/creditos-y-asignaturas-por-curso>

<https://www.ehu.es/es/grado-filologia/creditos-y-asignaturas-por-curso>

<https://www.ehu.es/es/grado-geografia-y-ordenacion-territorio/creditos-y-asignaturas-por-curso>

<https://www.ehu.es/es/grado-estudios-ingleses/creditos-y-asignaturas-por-curso>

<https://www.ehu.es/es/grado-historia/creditos-y-asignaturas-por-curso>

<https://www.ehu.es/es/grado-historia-del-arte/creditos-y-asignaturas-por-curso>

<https://www.ehu.es/es/grado-traducion-e-interpretacion/creditos-y-asignaturas-por-curso>

- Guías del Estudiante

- Informes de Coordinación

**B-PE06, Procedimiento de Organización Docente**

- Horarios. GAUR
- Acta de Junta de Facultad (acuerdos de aprobación de la Oferta Docente, del Calendario Académico)
- Aulas (en gestor) WebUntis  
<https://hektor.webuntis.com/WebUntis/?school=EHU#/basic/login>
- Calendario académico  
<https://www.ehu.eus/es/web/letrak/eskola-egutegia>
- Calendario y horarios de exámenes
- Dimensión de grupos por asignaturas (propuesta del Centro)

**B-PE07, Procedimiento de Orientación al Alumnado**

- Plan de Tutorización de la Facultad de Letras  
<https://www.ehu.eus/es/web/letren-fakultatea/ikasleentzako-informazioa>

**B-PE08, Procedimiento de Movilidad del Alumnado**

- Compromiso académico AA / LA
- Convenios con universidades firmantes (copias de)
- Informe de resultado de encuesta (incoming)
- Presentación programas de movilidad. Alumnado admitido
- Presentación programas de movilidad. Alumnado general
- Resultado de encuestas de Satisfacción
- Solicitudes outgoing: solicitud, selección y participación

**B-PE09, Procedimiento de Prácticas**

- Informe global de prácticas del Vicedecanato de Prácticas, Plurilingüismo y Lectorados
- Informes de evaluación de prácticas
- Presentación a de prácticas externas voluntarias
- Solicitudes de amortización de créditos

**B-PE10, Procedimiento de Orientación Profesional e Inserción Laboral**

- Certificados de participación

- Informes de evaluación de la Jornada

- Programas de las Jornadas

B-PE11, Procedimiento de Trabajo de Fin de Grado (TFG) y Trabajo de Fin de Máster (TFM)

- Actas de calificación

- Listado de TFG y TFM defendidos

- Listado de TFG y TFM asignados por curso

- Listado de TFG y TFM con solicitud de defensa

- Listado de TFG y TFM ofertados

- Presentación al alumnado

<https://www.ehu.eus/documents/1690128/2994060/2020-21+presentacion.pdf/df335052-2c75-0c18-69c1-25530c231199?t=1599459440496>

## C. PROCESO DE APOYO

### C1 GESTIÓN DE PDI Y PAS

C1-PA01, Procedimiento de Política de Personal, Acceso y Acogida

- Actas de Junta de Facultad ( visto bueno plazas solicitadas)

- Certificado de aprobación de la Junta de Facultad

- Encuesta de Acogida ( Incluye Documento: Acogida al Profesorado y Personal de Administraxión y Servicios)

C1-PA02, Procedimiento de Gestión de PDI y PAS

- Actas de visitas del Servicio de Inspección UPV/EHU

- Altas/Bajas

- Registro de incidencias en el Portal de Presencia.

[https://gestion.lgp.ehu.es/ae\\_Avant/Kiosco/Login.aspx](https://gestion.lgp.ehu.es/ae_Avant/Kiosco/Login.aspx)

- Solicitudes de permisos y licencias PDI. Resolución

C1-PA03, Procedimiento de Formación de PDI y PAS

- Cartelería (Carteles cursos de formación)

- Certificados de asistencia

- Informe Final

- Listado de inscritas/os a cursos

C1-PA04, Procedimiento de Evaluación del Personal (PDI)

- Informe de resultados de la Facultad de Letras

- Informe de satisfacción global con la docencia

C1-PA05, Procedimiento de Reconocimiento de Personas

- Actas de la Junta de Facultad (aprobación de reconocimientos a personas PDI, PAS, Alumnado)

- Programas Actos de Egresados

#### C2 GESTIÓN ACADÉMICA

C2-PA06, Procedimiento de Gestión de Actas y Calificaciones

- Actas académicas

- Actas académicas (papel)

- Expediente académico del alumnado GAUR

C2-PA07, Procedimiento de Reconocimiento y Transferencia de créditos

- Actas de la Comisión de Ordenación Académica y Convalidaciones

- Listado de alumnado con créditos reconocidos

- Resoluciones individuales de reconocimientos para el/la estudiante

C2-PA08, Procedimiento de Gestión de Certificados y Títulos

- Certificado Académico Personal

- Relación de título de Máster entregados

- Relación de títulos de Grado entregados

#### C3 GESTIÓN TRIBUTARIA Y DE RECURSOS MATERIALES

C3-PA09, Procedimiento de Gestión Presupuestaria

- Actas de Junta de Facultad (Aprobación de Memoria económica)

- Certificado de aprobación Memoria Económica

- Certificado de aprobación del presupuesto ordinario
- Estado de cuentas de unidades de gasto. Memoria económica
- Memoria Económica
- Memoria de necesidades (Infraestructura docente, Mobiliario y RAM)
- Propuesta de distribución presupuestaria de la Facultad de Letras

**C3-PA10, Procedimiento de Gestión de Recursos Materiales**

- Certificado de retirada de Empresa
- Informe final
- Partes de mantenimiento
- Solicitudes de baja
- Solicitudes de compra

**C3-PA11, Procedimiento de Gestión de Servicios**

**D. PROCESO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA**

**D-PC01, Procedimiento de Comunicación Interna y Externa**

- Plan de comunicación/Letren Fakultateko komunikazio plana  
<https://www.ehu.eus/eu/web/letren-fakultatea/irudi-korporatiboa>

**E. PROCESO DE EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA**

**E-PM01, Procedimiento de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones**

- Base de datos SQR (Tramitación de la SQR y solicitud desde su recepción hasta la resolución)

**E-PM02, Procedimiento de Evaluación, Revisión y Mejora**

- Informe y Plan de Gestión Anual de la Facultad de Letras  
<https://www.ehu.eus/eu/web/letren-fakultatea/urteko-kudeaketari-buruzko-txostena>

**E-PM03, Procedimiento de Suspensión de Enseñanzas**

- Baja del Título en el RUCT
- Informe del Consejo Social
- Informe del Consejo de Gobierno

E-PM04, Procedimiento de Seguimiento y Acreditación de las Titulaciones

- Actas de la Junta de Facultad (aprobación informes)

<https://ehubox.ehu.es>

- Autoinformes de Seguimiento de las Titulaciones (Grado)

<https://www.ehu.es/es/grado-estudios-vascos/verificacion-seguimiento-y-acreditacion>

<https://www.ehu.es/es/grado-filologia/verificacion-seguimiento-y-acreditacion>

<https://www.ehu.es/es/grado-geografia-y-ordenacion-territorio/verificacion-seguimiento-y-acreditacion>

<https://www.ehu.es/es/grado-estudios-ingleses/verificacion-seguimiento-y-acreditacion>

<https://www.ehu.es/es/grado-historia/verificacion-seguimiento-y-acreditacion>

<https://www.ehu.es/es/grado-historia-del-arte/verificacion-seguimiento-y-acreditacion>

<https://www.ehu.es/es/grado-traduccion-e-interpretacion/verificacion-seguimiento-y-acreditacion>

- Autoinformes de Seguimiento de las Titulaciones (Máster)

<https://www.ehu.es/es/web/master/master-adquisicion-lenguas-contextos-multilingues/acreditacion>

<https://www.ehu.es/es/web/master/master-literatura-comparada-estudios-literarios/acreditacion>

<https://www.ehu.es/es/web/master/master-linguistica-filologia-vascas/acreditacion>

<https://www.ehu.es/es/web/master/master-linguistica-teorica-experimental/acreditacion>

<https://www.ehu.es/es/web/master/master-europa-mundo-atlantico/acreditacion>

- Informe de Evaluación UNIBASQ (Posgrados)

<https://www.ehu.es/es/web/master/master-adquisicion-lenguas-contextos-multilingues/acreditacion>

<https://www.ehu.es/es/web/master/master-literatura-comparada-estudios-literarios/acreditacion>

<https://www.ehu.es/es/web/master/master-linguistica-filologia-vascas/acreditacion>

<https://www.ehu.es/es/web/master/master-linguistica-teorica-experimental/acreditacion>

<https://www.ehu.es/es/web/master/master-europa-mundo-atlantico/acreditacion>

- Informe de Evaluación UNIBASQ (Gados)

<https://www.ehu.es/es/grado-estudios-vascos/verificacion-seguimiento-y-acreditacion>

<https://www.ehu.es/es/grado-filologia/verificacion-seguimiento-y-acreditacion>

<https://www.ehu.es/es/grado-geografia-y-ordenacion-territorio/verificacion-seguimiento-y-acreditacion>

<https://www.ehu.es/es/grado-estudios-ingleses/verificacion-seguimiento-y-acreditacion>

<https://www.ehu.es/es/grado-historia/verificacion-seguimiento-y-acreditacion>

<https://www.ehu.es/es/grado-historia-del-arte/verificacion-seguimiento-y-acreditacion>

<https://www.ehu.es/es/grado-traduccion-e-interpretacion/verificacion-seguimiento-y-acreditacion>

# **LISTADO DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA INTERNO DE GARANTÍA DE CALIDAD**

**SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS**

**Facultad de Letras**

**A. PROCESO DE PLANIFICACIÓN**

<b>Código</b>	A-PP01	<b>Versión</b>	2021-2022.1	<b>Fecha aprobación</b>	18/01/2022
<b>Nombre</b>	Procedimiento de Definición y Desarrollo de Política y Objetivos de Calidad				
<b>Responsable</b>	Decano/a				

**OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

El objeto de este procedimiento es definir la metodología a aplicar en la elaboración y revisión de la Política de Calidad del Centro, estableciendo áreas prioritarias de acción respecto al compromiso de la Facultad de Letras con la gestión de calidad.

**PARTICIPANTES**

**DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS**

Junta de Facultad Comisión de Calidad Equipo Decanal	PAS Agencias de Calidad Comisión de Calidad PDI Servicio de Calidad y Evaluación Institucional (SCEI/KEIZ) Alumnado de las Titulaciones de la Facultad de Letras
--	---

**RECURSOS MATERIALES**

**RECURSOS HUMANOS**

**RECURSOS ECONÓMICOS**

UNIKUDE  
 Informes de Gestión de la Facultad de Letras  
 Protocolo Institucional  
 Plan Estratégico UPV/EHU 2018/2021

Servicio de Calidad y Evaluación Institucional SCEI/KEIZ

**NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE**

Reglamento Marco de la Comisión de Calidad de los Centros Docentes de la UPV/EHU  
 Reglamento de la Comisión de Calidad de la Facultad de Letras  
 Real Decreto 822/2021, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad  
 Estatutos de la UPV/EHU (Decreto 17/2011)  
 Reglamento Marco de los Centros de la UPV/EHU

**INDICADORES**

Número de evaluadores/as Bikain certificados/as por Euskalit (IKD-EHUNDU)

**PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS**

**ANEXOS**

A-PP02, Procedimiento de Planificación  
 A-PP04, Procedimiento de Cambio de Equipo Directivo  
 D-PC01, Procedimiento de Comunicación Interna y Externa  
 E-PM01, Procedimiento de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones  
 E-PM02, Procedimiento de Evaluación, Revisión y Mejora



Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitatea

LETREN  
FAKULTATEA  
FACULTAD  
DE LETRAS

**SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS**

**Facultad de Letras**

**A. PROCESO DE PLANIFICACIÓN**

**REGISTROS**

Actas de Junta de Facultad ( Aprobación de política y objetivos de calidad )

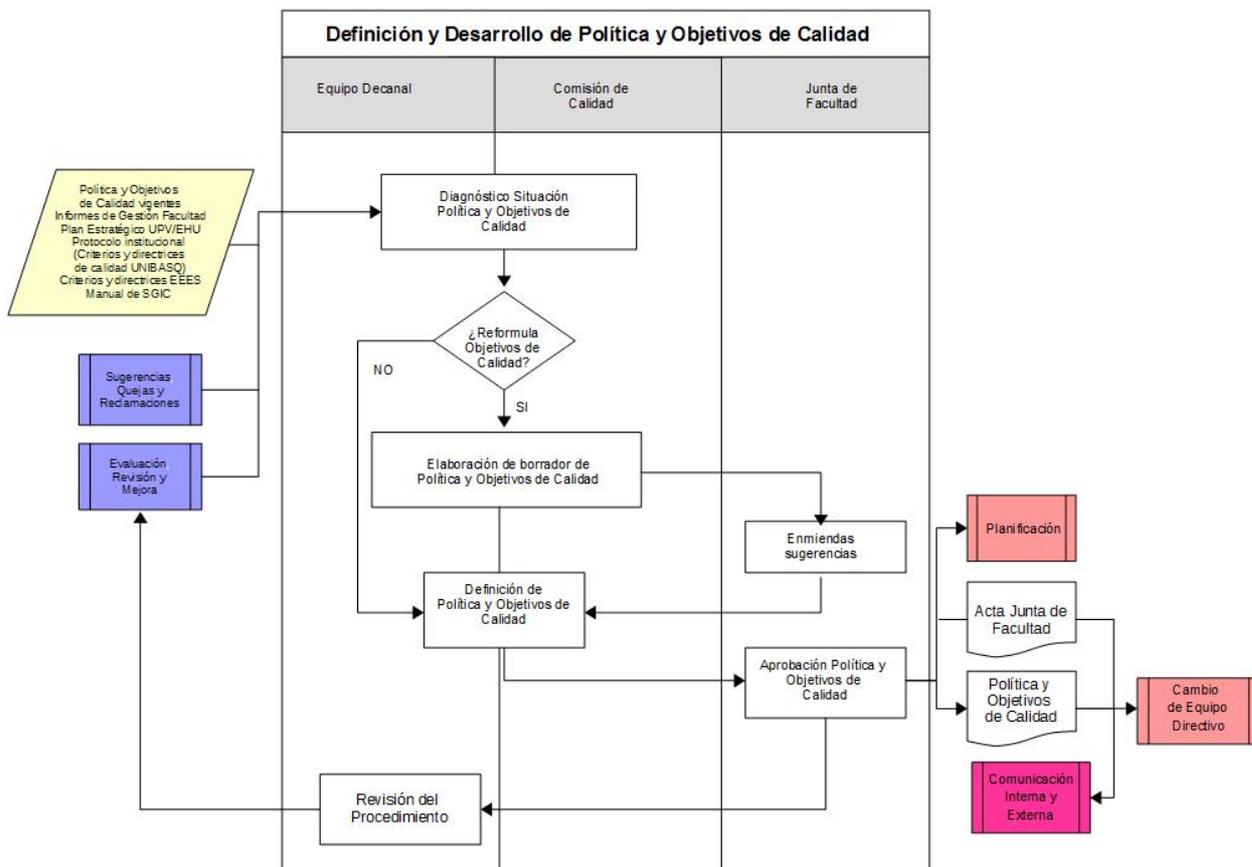
Política y Objetivos de Calidad (Manual del SGIC)

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Letras

A. PROCESO DE PLANIFICACIÓN

**Procedimiento: A-PP01, Procedimiento de Definición y Desarrollo de Política y Objetivos de Calidad**  
**Versión:30**





Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitatea

LETREN  
FAKULTATEA  
FACULTAD  
DE LETRAS

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

**Facultad de Letras**

**A. PROCESO DE PLANIFICACIÓN**

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Letras

A. PROCESO DE PLANIFICACIÓN

**REALIZACION**

El desarrollo del procedimiento permite establecer la metodología para la elaboración y revisión de la Política de Calidad del Centro.

Desarrollo de procedimiento:

- Equipo Decanal y Comisión de Calidad: realizan el diagnóstico de necesidades en relación con la política y objetivos de calidad, reformulándolos en su caso, y establecen la política y objetivos de calidad de la Facultad de acuerdo con el Plan Estratégico de la UPV/EHU, los Informes Anuales de Gestión del Centro, el Manual del SGIC del Centro, el Protocolo Institucional de Unibasq, las Sugerencias, Quejas y Reclamaciones de los grupos de interés del Centro y los criterios y directrices EEES.
- Elaboran borrador de Política y Objetivos de Calidad de la Facultad y lo elevan a la Comisión de Calidad para su aprobación, pudiendo incorporar las enmiendas y sugerencias que considere oportunas. La Planificación anual de la Facultad tiene como punto de partida la Política de Calidad del Centro.
- La Política y Objetivos de Calidad del Centro se publican en la web del Centro por indicación del Decano con lo que concluye el procedimiento.

**SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS**

**Facultad de Letras**

**A. PROCESO DE PLANIFICACIÓN**

<b>Código</b>	A-PP02	<b>Versión</b>	2021-2022.0	<b>Fecha aprobación</b>	18/01/2022
<b>Nombre</b>	Procedimiento de Planificación				
<b>Responsable</b>	Decano/a				

**OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

Llevar a cabo la reflexión dirigida a definir el plan de gestión anual de la Facultad a partir de las acciones derivadas del Informe de Gestión del año anterior y las directrices de la Agencia UNIBASQ incluidas en sus Informes de Evaluación.

**PARTICIPANTES**

**DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS**

Responsable de Máster Responsables de Procedimientos Responsables de Procesos Junta de Facultad Coordinador/a de Grado Comisión de Calidad	PDI PAS Alumnado de las Titulaciones de la Facultad de Letras
---	---

**RECURSOS MATERIALES**

**RECURSOS HUMANOS**

**RECURSOS ECONÓMICOS**

UNIKUDE

**NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE**

Reglamento Facultad de Letras  
 Reglamento de la Comisión de Calidad de la Facultad de Letras  
 Reglamento Marco de los Centros de la UPV/EHU

**INDICADORES**

**PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS**

**ANEXOS**

A-PP01, Procedimiento de Definición y Desarrollo de Política y Objetivos de Calidad D-PC01, Procedimiento de Comunicación Interna y Externa E-PM01, Procedimiento de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones E-PM02, Procedimiento de Evaluación, Revisión y Mejora E-PM03, Procedimiento de Suspensión de Enseñanzas	Modelo de certificado de aprobación del Plan Anual de Gestión en Junta de Facultad
---	--

**REGISTROS**

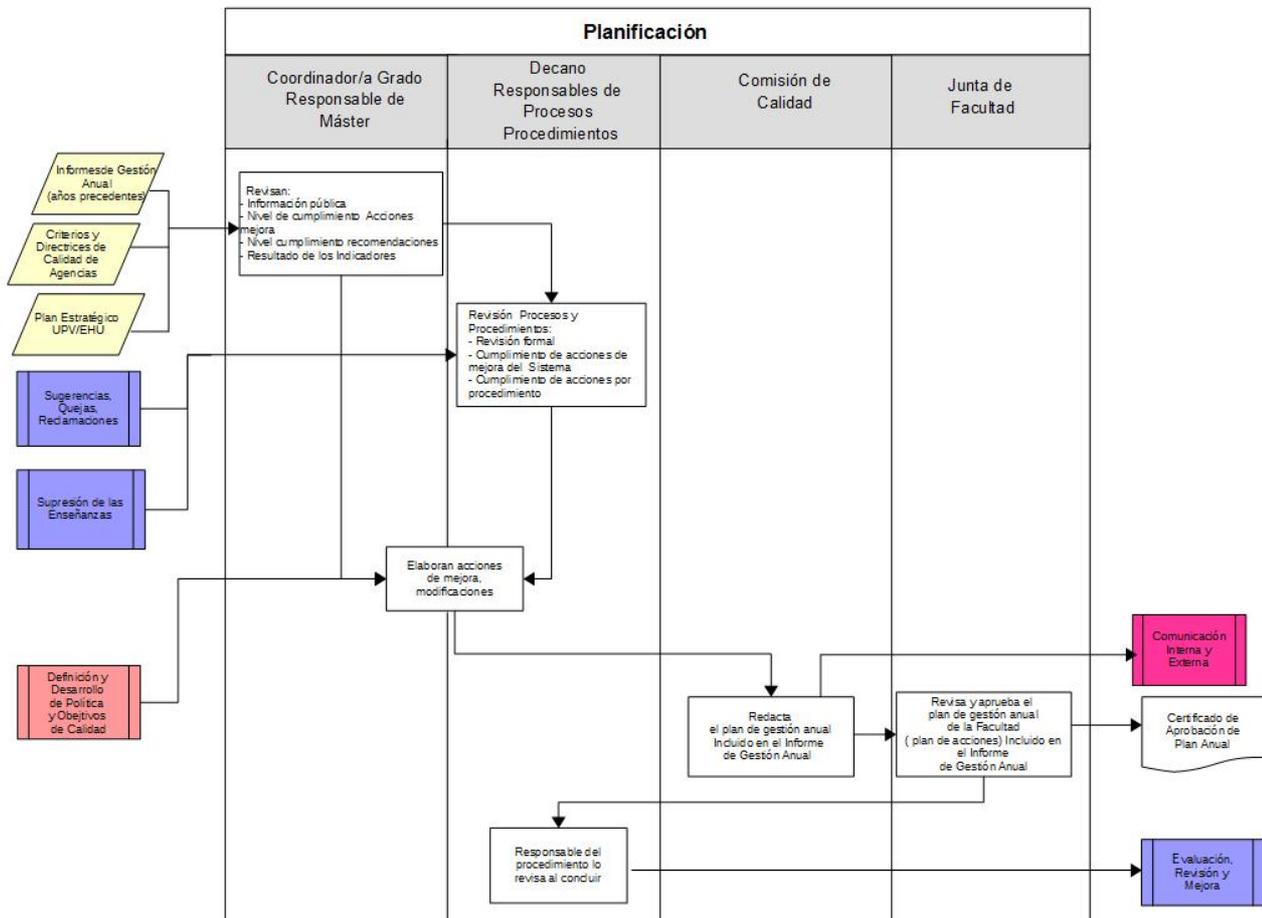
Certificado de aprobación del Plan Anual

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Letras

A. PROCESO DE PLANIFICACIÓN

Procedimiento: A-PP02, Procedimiento de Planificación Versión:34





Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitatea

LETREN  
FAKULTATEA  
FACULTAD  
DE LETRAS

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

**Facultad de Letras**

**A. PROCESO DE PLANIFICACIÓN**

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Letras

A. PROCESO DE PLANIFICACIÓN

**REALIZACION**

El procedimiento muestra la manera en que se realiza el Plan de gestión anual de la Facultad de Letras. El Plan de gestión anual recoge el conjunto de las acciones de mejora diseñadas para cada procedimiento teniendo en cuenta los Informes de Gestión anual anteriores, los criterios y directrices incluidas en los Informes de Evaluación de la Agencia Unibasq, con el Plan Estratégico de la UPV/EHU como marco general.

El procedimiento se inicia con la revisión por parte de las/os Coordinadores/as de Titulaciones y Responsables de Máster de:

- Información pública
- Nivel de cumplimiento acciones mejora
- Nivel cumplimiento recomendaciones
- Resultado de los Indicadores

Igualmente, las/os responsables de procesos y procedimientos revisan:

- Formalmente el procedimiento
- Cumplimiento de acciones de mejora del Sistema
- Cumplimiento de acciones por procedimiento

De las revisiones anteriores derivan acciones de mejora que se incluyen en el Informe de Gestión y constituyen el Plan anual de gestión de la Facultad.

La Comisión de Calidad redacta el Informe Anual de Gestión de la Facultad de Letras que incluye el Plan anual de gestión y lo envía la Junta de Facultad para su aprobación.

El Informe Anual de Gestión contiene las acciones que alimentan el Plan Anual de la Facultad.

El/la responsable del procedimiento realiza su revisión para concluir.

**SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS**

**Facultad de Letras**

**A. PROCESO DE PLANIFICACIÓN**

<b>Código</b>	A-PP03	<b>Versión</b>	2021-2022.2	<b>Fecha aprobación</b>	25/01/2022
<b>Nombre</b>	Procedimiento de Diseño y Modificación de las Titulaciones				
<b>Responsable</b>	Decano/a				

**OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

Definir la sistemática de la Facultad de Letras para planificar y desplegar el proceso de diseño de Titulaciones y su verificación e inscripción en el Registro de Universidades, Centros y Títulos así como la incorporación de posibles modificaciones que permitan su mejora continua y su adaptación mas eficaz al entorno profesional.

**PARTICIPANTES**

**DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS**

Responsable de Máster Equipo Decanal Comisión de Calidad Equipo Docente Coordinador/a de Grado Vicedecanato de Ordenación Académica Junta de Facultad Comisión de titulación	Departamentos y Secciones Departamentales Comisión de Grado y Posgrado UPV/EHU PDI Agencia Externa de Evaluación de la Calidad de la Enseñanza Alumnado preuniversitario Alumnado egresado
---	---

**RECURSOS MATERIALES**

**RECURSOS HUMANOS**

**RECURSOS ECONÓMICOS**

Mapa de las Titulaciones GAUR UNIKUDE	Comisión de Grado Vicerrectorado de Estudios de Grado y Posgrado UNIBASQ	
---	--	--

**NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE**

Normativa sobre el Procedimiento para Elaborar el Mapa de Titulaciones de Grado y Autorización de Enseñanzas  
 Ley Orgánica 4/2007, por la que se modifica la LOU 6/2001  
 Acreditación titulaciones (UNIBASQ)  
 Adecuación de la normativa sobre el procedimiento para elaborar el mapa de titulaciones de grado y la autorización de enseñanzas  
 Normativa sobre el procedimiento de implantación, modificación y supresión de propuestas de másteres universitarios (oficiales)  
 Decreto 274/2017, de implantación y supresión de las enseñanzas universitarias oficiales conducentes a la obtención de los títulos de Grado, Máster y Doctorado  
 Real Decreto 822/2021, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad  
 Guía para la solicitud de Modificaciones de los títulos universitarios (Grado y Máster) UNIBASQ  
 Normativa sobre tipos de docencia y dimensionamiento de grupos en el marco de créditos europeos ECTS

**INDICADORES**

**PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS**

**ANEXOS**

A-PP02, Procedimiento de Planificación	Documento: Procedimientos internos de la UPV/EHU para las modificaciones de
--	---



SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Letras

A. PROCESO DE PLANIFICACIÓN

B-PE02, Procedimiento de Revisión del Perfil de Ingreso y Egreso  
B-PE05, Procedimiento de Desarrollo de la Enseñanza y Coordinación  
B-PE06, Procedimiento de Organización Docente  
D-PC01, Procedimiento de Comunicación Interna y Externa  
E-PM01, Procedimiento de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones  
E-PM02, Procedimiento de Evaluación, Revisión y Mejora  
E-PM04, Procedimiento de Seguimiento y Acreditación de las Titulaciones

Grado y Máster Universitario  
Impreso normalizado de solicitud de modificación de titulación.

REGISTROS

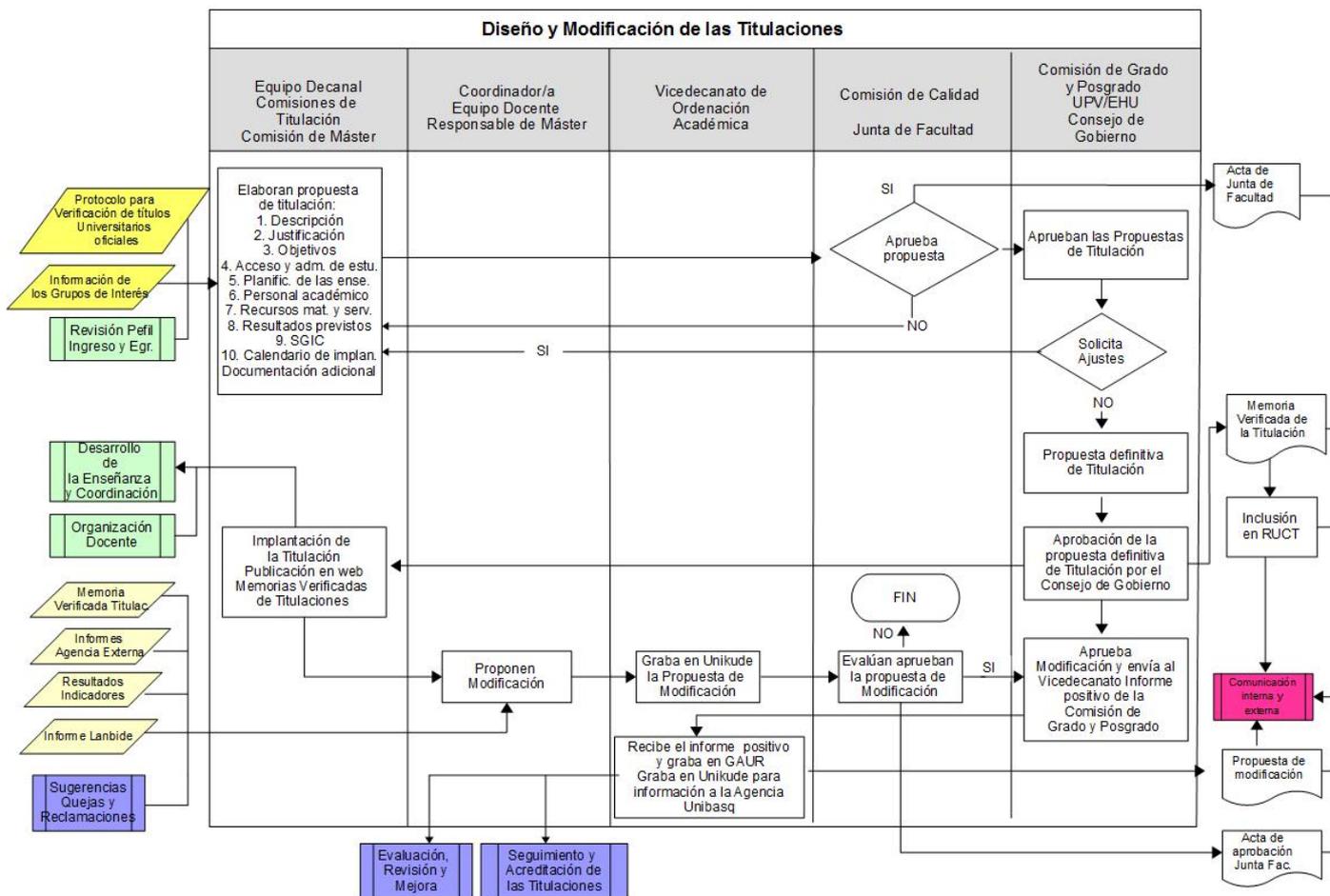
Acta de Junta de Facultad (de aprobación de la modificación)  
Actas de aprobación de la Junta de Facultad (propuesta de Titulación)  
Memoria Verificada del Máster en Literatura Comparada y Estudios Literarios  
Memoria Verificada del Grado de Estudios Vascos/ Euskal Ikasketak  
Memoria verificada del Grado de Estudios Ingleses  
Memoria verificada del Grado en Filología  
Memoria verificada del Grado en Geografía y Ordenación del Territorio  
Memoria verificada del Grado en Historia  
Memoria verificada del Grado en Historia del Arte  
Memoria verificada del Grado en Traducción e Interpretación  
Memoria verificada del Máster en Lingüística Teórica y Experimental  
Memoria verificada del Máster en Lingüística y Filología Vasca  
Propuestas de modificación

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Letras

A. PROCESO DE PLANIFICACIÓN

Procedimiento: A-PP03, Procedimiento de Diseño y Modificación de las Titulaciones Versión:44





Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitatea

LETREN  
FAKULTATEA  
FACULTAD  
DE LETRAS

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

**Facultad de Letras**

**A. PROCESO DE PLANIFICACIÓN**

## SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

### Facultad de Letras

#### A. PROCESO DE PLANIFICACIÓN

#### REALIZACION

El procedimiento establece el modo en que se elabora el diseño de nuevas Titulaciones para su verificación, registro, implantación e impartición en la Facultad de Letras así como la incorporación de modificaciones a los presupuestos de la Memoria verificada. El procedimiento abarca el conjunto de Titulaciones impartidas en la Facultad de Letras, Grados y Másteres.

El reparto de responsabilidades y el desarrollo del procedimiento es como sigue:

- La Comisión de Titulación, junto con el Equipo Decanal elaboran el expediente de la titulación para la solicitud de verificación, teniendo en cuenta la información de los Grupos de Interés y el Protocolo de Verificación-Autorización de propuestas de títulos de la UPV/EHU. La Comisión de titulación no es estatutaria en el organigrama de la Facultad de Letras, sino que se establecería ad hoc. La propuesta tiene forma de memoria según el Protocolo para Verificación de títulos Universitarios oficiales redactado por Unibasq.

- La propuesta de titulación y la Memoria redactada para la solicitud se recibe en la Comisión de Calidad de que la estudia y la eleva a la Junta de Facultad quien, es la última encargada en el marco de la Facultad, de dar el visto bueno y aprobar la Memoria con la propuesta definitiva de la titulación. Tras su aprobación, traslada la Memoria a la Comisión de Grado y Posgrado de la UPV/EHU.

- La Comisión de Grado y Posgrado evalúa la propuesta de titulación y, en caso de desajustes, la remite al Centro para su modificación. Tras recibir la nueva propuesta, y comprobar que se ajusta a las directrices marcadas, la remite al Consejo de Gobierno de la UPV/EHU.

El Consejo de Gobierno de la UPV/EHU traslada la propuesta al Consejo Social de la UPV/EHU y con posterioridad al Gobierno Vasco y al Consejo de Coordinación Universitaria.

- El procedimiento concluye con la verificación de la Memoria de la Titulación por UNIBASQ, la inscripción del título en el Registro de Universidades, Centros y Títulos (RUCT) del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (MECD) y la implantación y oferta del Título en la Facultad.

- Las titulaciones pueden recibir modificaciones respecto a lo recogido en las Memorias verificadas. El origen de dichas modificaciones puede ser diverso:

a) El procedimiento de Evaluación, Revisión y Mejora que se realiza anualmente y da lugar al Autoinforme de Seguimiento de cada titulación (incluye resultados de indicadores e incorpora las recomendaciones del Informe de la Agencia de evaluación) puede promover acciones encaminadas a la modificación de las titulaciones.

b) Los equipos docentes, las/os coordinadores y las/os responsables de Máster pueden elaborar modificaciones derivadas del seguimiento de las titulaciones a través de los equipos docentes.

c) Las modificaciones pueden tener origen igualmente en el análisis de resultados de los informes de inserción laboral (Lanbide) y empleabilidad (UPV/EHU).

- Las propuestas de modificaciones se hacen llegar al Vicedecanato de Ordenación Académica que las graba en la aplicación Unikude y las envía a la Comisión de Calidad que tras su evaluación y aprobación, en su caso, los remite a la Junta de Facultad para su aprobación.

- La Junta de Facultad envía la propuesta de modificación a la Comisión de Grado y Posgrado de la UPV/EHU que, de aprobarlas, remite al Vicedecanato de Ordenación Académica el documento de aprobación de la modificación para su inclusión definitiva en Unikude y su grabación en GAUR. La modificación aparecerá en el Autoinforme de Seguimiento como acción de modificación y formará parte del Plan Anual de la Facultad del curso siguiente.

**SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS**

**Facultad de Letras**

**A. PROCESO DE PLANIFICACIÓN**

<b>Código</b>	A-PP04	<b>Versión</b>	37	<b>Fecha aprobación</b>	04/01/2021
<b>Nombre</b>	Procedimiento de Cambio de Equipo Directivo				
<b>Responsable</b>	Decano/a				

**OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

El objetivo del procedimiento es definir la sistemática a seguir por el Equipo Directivo saliente para realizar el traspaso de funciones al nuevo Equipo Directivo y explicar el Sistema de Garantía Interno de Calidad y de gestión del Centro.

**PARTICIPANTES**

**DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS**

Junta de Facultad Equipo Decanal	Departamentos y Secciones Departamentales PDI Servicio de Calidad y Evaluación Institucional (SCEI/KEIZ) PAS Alumnado de las Titulaciones de la Facultad de Letras
-------------------------------------	--

**RECURSOS MATERIALES**

**RECURSOS HUMANOS**

**RECURSOS ECONÓMICOS**

UNIKUDE

Servicio de Calidad y Evaluación Institucional (KEIZ-SCEI)

**NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE**

Reglamento Facultad de Letras  
 Reglamento de Junta de Campus de Araba  
 Estatutos de la UPV/EHU (Decreto 17/2011)  
 Reglamento Marco de los Centros de la UPV/EHU

**INDICADORES**

**PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS**

**ANEXOS**

A-PP01, Procedimiento de Definición y Desarrollo de Política y Objetivos de Calidad  
 D-PC01, Procedimiento de Comunicación Interna y Externa  
 E-PM01, Procedimiento de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones  
 E-PM02, Procedimiento de Evaluación, Revisión y Mejora

**REGISTROS**

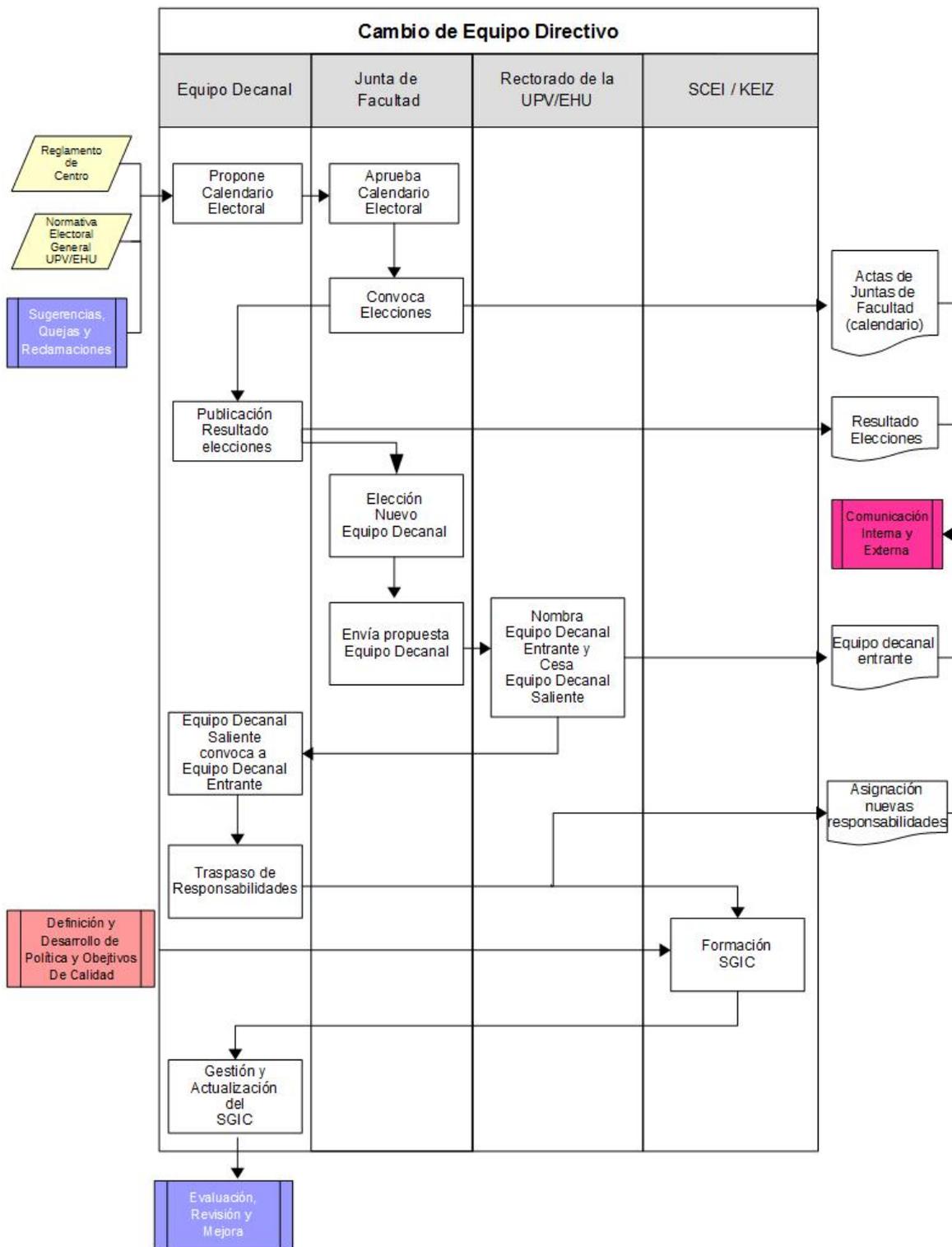
Actas de Junta de Facultad (calendario electoral)  
 Asignación nuevas responsabilidades  
 Equipo Decanal entrante  
 Resultado de las elecciones

**SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS**

**Facultad de Letras**

**A. PROCESO DE PLANIFICACIÓN**

**Procedimiento: A-PP04, Procedimiento de Cambio de Equipo Directivo Versión:37**





Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitatea

LETREN  
FAKULTATEA  
FACULTAD  
DE LETRAS

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

**Facultad de Letras**

**A. PROCESO DE PLANIFICACIÓN**

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Letras

A. PROCESO DE PLANIFICACIÓN

**REALIZACION**

El procedimiento define el modelo de traspaso de responsabilidades entre el Equipo Decanal saliente y el Equipo Decanal entrante. Uno de los elementos fundamentales de dicho traspaso y delegación de funciones se refiere al Sistema Interno de Garantía de Calidad y de Gestión del Centro

Desarrollo del procedimiento:

El desarrollo del procedimiento, que tiene como base normativa el Reglamento de Centro y la Normativa Electoral General de la UPV/EHU.

El Equipo Decanal saliente, propone el calendario electoral y lo comunica a los grupos de interés de la Facultad.

La Junta de Facultad aprueba el calendario electoral y convoca las elecciones

Una vez realizada la elección, hace llegar al Rectorado de la UPV/EHU la propuesta de nombramiento del nuevo Equipo Decanal.

El Rectorado de la UPV/EHU comunica el cese al Equipo Decanal saliente y nombra el nuevo Equipo Decanal.

El Equipo Decanal saliente convoca al Equipo Decanal entrante para llevar a cabo el traspaso de responsabilidades y pone en su conocimiento la documentación que recoge la definición y el desarrollo de la política de calidad y gestión del Centro.

El Servicio de Calidad y Evaluación Institucional de la UPV/EHU (SCEI/KEIZ) procura al Equipo Decanal entrante la formación necesaria en el SGIC.

El Equipo Decanal entrante actualiza en el Sistema la nueva asignación de responsabilidades.

**SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS**

**Facultad de Letras**

**B. PROCESO DE EDUCACIÓN SUPERIOR. GRADO Y POSGRADO**

<b>Código</b>	B-PE01	<b>Versión</b>	76	<b>Fecha aprobación</b>	20/01/2022
<b>Nombre</b>	Procedimiento de Captación				
<b>Responsable</b>	Vicedecanato de Alumnado, Trabajos Fin de Grado (TFG) y Trabajo de Fin de Máster				

**OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

Definir el mecanismo mediante el cual se planifican, desarrollan y revisan, teniendo en cuenta los perfiles de ingreso definidos en las Memorias acreditadas de las titulaciones, las acciones encaminadas a la captación del alumnado preuniversitario para su acceso a las titulaciones de Grado así como al alumnado graduado en su acceso a las titulaciones de Máster: El procedimiento incluye actividades de difusión de la oferta formativa (titulaciones, objetivos, competencias, perfiles de ingreso y egreso, inserción laboral, prácticas externas voluntarias, movilidad...) así como instalaciones y servicios del centro. Las actividades de orientación para la captación de nuevo alumnado forman parte del Plan de Tutorización de la Facultad de Letras.

**PARTICIPANTES**

**DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS**

Coordinador/a de Grado Equipo Decanal Vicedecanato de Alumnado, Trabajos Fin de Grado (TFG) y Trabajo de Fin de Máster (TFM) Alumnado Colaborador PDI Responsable de Máster	Departamentos y Secciones Departamentales Alumnado preuniversitario Alumnado egresado Centros de Enseñanza secundaria ( orientadoras/es, profesorado) Alumnado de las Titulaciones de la Facultad de Letras
--	---

**RECURSOS MATERIALES**

**RECURSOS HUMANOS**

**RECURSOS ECONÓMICOS**

Guía de acceso a la UPV/EHU  
 GAUR  
 Libretos informativos elaborados por SOU (UPV/EHU)  
 Página web UPV/EHU

Servicio de orientación universitaria (SOU)

**NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE**

Normativa de Gestión para las Enseñanzas de Grado  
 Guía de Acceso a la UPV/EHU  
 Estatutos de la UPV/EHU (Decreto 17/2011)  
 Acciones dirigidas al alumnado preuniversitario (SOU)  
 Atención a personas con discapacidades. Legislación  
 Normativa de Gestión de Másteres Oficiales

**INDICADORES**

Satisfacción del alumnado de Bachillerato con las J.P.A. (media de valor de visita y sesión informativa)

**PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS**

**ANEXOS**

B-PE03, Procedimiento de Acceso y Matriculación B-PE07, Procedimiento de Orientación al Alumnado C1-PA05, Procedimiento de Reconocimiento de Personas	Modelo de Certificado de participación en actividades prácticas del Vicerrectorado de Estudiantes y Empleabilidad. Modelo de recorrido JPA Modelo de solicitud para la realización del programa de actividades prácticas por los
---	--



SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Letras

B. PROCESO DE EDUCACIÓN SUPERIOR. GRADO Y POSGRADO

D-PC01, Procedimiento de Comunicación  
Interna y Externa  
E-PM01, Procedimiento de Sugerencias,  
Quejas y Reclamaciones  
E-PM02, Procedimiento de Evaluación,  
Revisión y Mejora

Grados de la Facultad de Letras.

REGISTROS

Actividades y Jornadas de Grado (solicitud y diseño)

Folletos y Presentaciones

Informes de evaluación

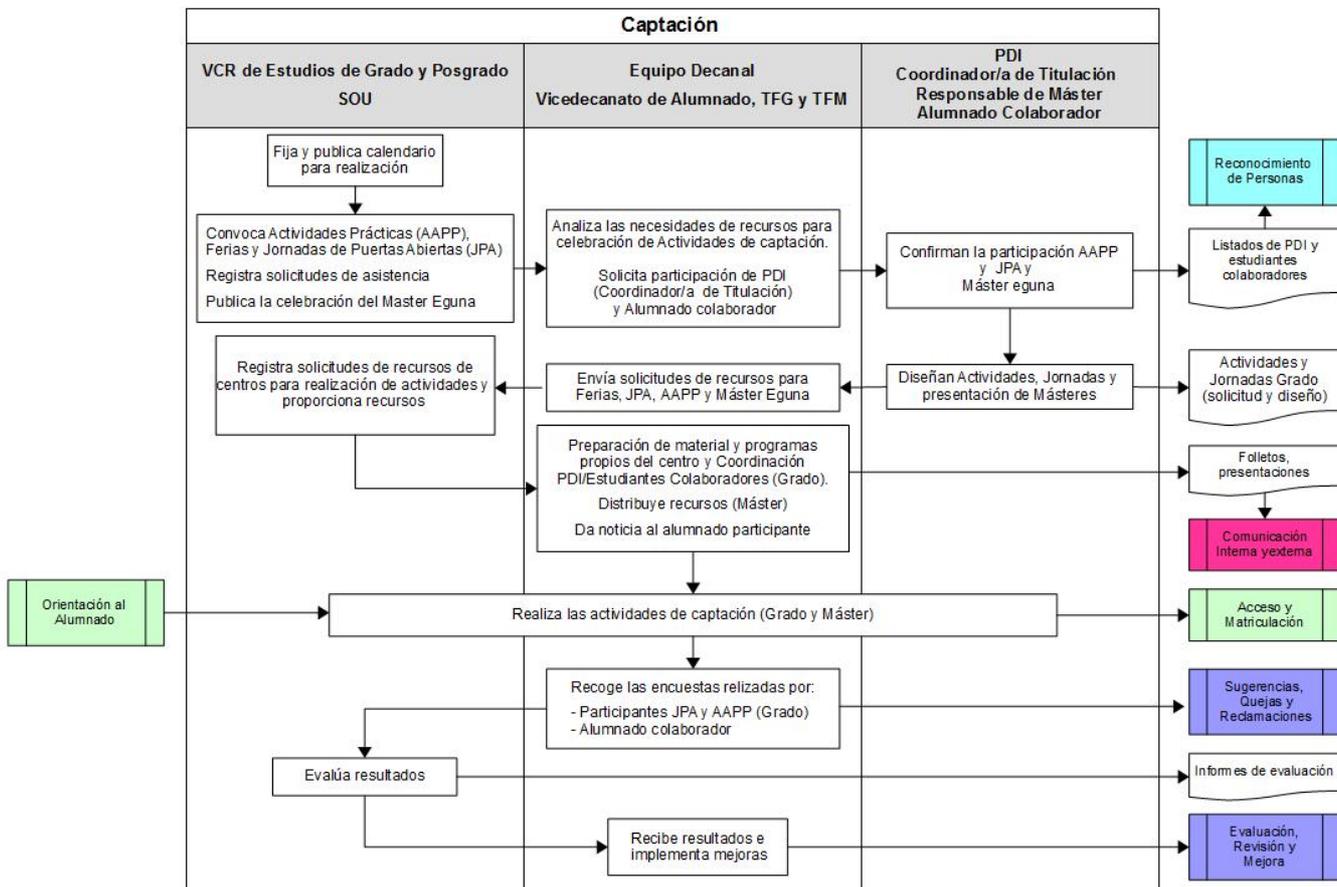
Listados de PDI y estudiantes colaboradores

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Letras

B. PROCESO DE EDUCACIÓN SUPERIOR. GRADO Y POSGRADO

Procedimiento: B-PE01, Procedimiento de Captación Versión:76





Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitatea

LETREN  
FAKULTATEA  
FACULTAD  
DE LETRAS

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

**Facultad de Letras**

**B. PROCESO DE EDUCACIÓN SUPERIOR. GRADO Y POSGRADO**

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Letras

B. PROCESO DE EDUCACIÓN SUPERIOR. GRADO Y POSGRADO

**REALIZACION**

El procedimiento de captación tiene un desarrollo paralelo para las Titulaciones de Grado y Posgrado. El órgano responsable de las acciones de captación es el Vicerrectorado de Grado y Posgrado que las gestiona a través del SOU (Servicio de Orientación Universitaria) en cada Campus. Los Centros realizan, de forma delegada, las actividades establecidas; Grado, Actividades Prácticas y Jornadas de Puertas Abiertas (alumnado de último curso de Enseñanza Secundaria, Bachillerato). Las Ferias Universitarias se celebran por Campus en fechas sucesivas. Respecto a Posgrado, las actividades de Captación se concentran en el Master Eguna que se lleva a cabo en los Centros, es una convocatoria única que realiza el Mencionado Vicerrectorado.

El conjunto de actividades que se desarrollan en el procedimiento se integran en el Plan de Tutorización de la Facultad de Letras en que se definen para las acciones de tutorización su objeto, distribución de responsabilidades, participantes, cronograma y evaluación, todos ellos se despliegan mediante los procedimientos correspondientes.

Desarrollo del procedimiento:

- El procedimiento de captación de alumnado de nuevo ingreso se pone en marcha cuando el Vicerrectorado de Grado y Posgrado fija y publica el calendario de realización de las actividades de captación: Ferias de Orientación Universitarias, Actividades Prácticas y Jornadas de Puertas Abiertas (Grado) y el Máster Eguna (Posgrado).

- El SOU realiza la convocatoria a los Centros del Campus para la realización de las distintas actividades de captación. Paralelamente registra, por centros y titulaciones (Grado), las solicitudes de asistencia y los Másteres que van a realizar las presentaciones en cada Facultad.

- La Facultad de Letras analiza las necesidades de recursos para la realización de las actividades en Centro, y solicita la participación del PDI (Coordinadoras/es de Titulaciones o profesorado en quien delegue) y alumnado colaborador (alumnado del programa Tutoría entre pares BAT). El PDI participante prepara, en su caso, material específico de las titulaciones para su presentación.

El Centro tiene un nivel de implicación diferente en la realización de las actividades:

1. La convocatoria para las Ferias de Orientación Universitaria se lanza desde la página web de la UPV/EHU. El equipo decanal asume la responsabilidad de estar presente en el stand de información de cada uno de los campus, así como de ofrecer las correspondientes sesiones informativas.

2. Las Jornadas de Puertas Abiertas se llevan a cabo:

- El SOU envía al Vicedecanato de Alumnado, TFG y TFM el listado de inscritas/os en las Jornadas. A partir de ese momento se analizan las necesidades y los recursos del Centro para la celebración de las Jornadas y solicita al PDI de los Departamentos el diseño de programa de actividades que se quieren llevar a cabo.

- El Vicedecanato de Alumnado, Trabajo de Fin de Grado y Fin de Máster envía al SOU la solicitud de participación en las Jornadas junto con el diseño de las actividades realizado por el PDI colaborador. Igualmente, distribuye los grupos, asigna los medios (aulas) al PDI participante y tareas al alumnado colaborador (recepción, distribución y acompañamiento a los grupos, visita a las instalaciones del centro y el campus).

- El PDI colaborador desarrolla la sesión informativa de cada una de las titulaciones

- Al finalizar la Jornada, se reparte a los participantes la encuesta elaborada por el SOU.

- El Vicedecanato de Alumnado, TFG y TFM hace llegar al SOU las encuestas una vez realizadas.

- El SOU recibe las encuestas y elabora informe acerca del desarrollo de las actividades en el centro.

- El SOU envía el informe de resultados de las encuestas al Vicedecanato de Alumnado, TFG y TFM quien, a la vista de los resultados del informe, diseña las acciones de mejora para el curso siguiente y las incorpora en el Plan de Acciones de Mejora correspondiente.

3. Las Actividades Prácticas (actividades que diseñan y ofrecen a los estudiantes preuniversitarios para su acercamiento al mundo universitario y las titulaciones ofertadas) :

- El SOU realiza la convocatoria para la inscripción del alumnado que se inscribe a través de GAUR y envía al Vicedecanato de Alumnado, TFG y TFM el listado de inscritas/os en las Actividades Prácticas. A partir de ese momento la/el Vicedecana/o de alumnado analiza las necesidades y los recursos del Centro.

- El Vicedecanato contacta con los Departamentos para solicitar una propuesta de actividad.

- El PDI (Coordinador/a de Titulación o PDI en quien delegue) colaborador diseña las actividades propias de cada Titulación y el Vicedecanato envía al SOU la solicitud de participación de la Facultad en el programa de Actividades Prácticas junto con la propuesta de diseño de actividades de los Grados.

- El Vicedecanato distribuye los grupos y asigna los medios (aulas, documentación informativa) y coordina las tareas del Alumnado (recepción, distribución y acompañamiento a los grupos, visita a las instalaciones del centro y el campus) y el PDI colaborador

- Al finalizar las Actividades Prácticas, el Vicedecanato reparte al alumnado participante la encuesta elaborada por el SOU, igualmente al PDI y alumnado colaborador.



SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Letras

B. PROCESO DE EDUCACIÓN SUPERIOR. GRADO Y POSGRADO

El procedimiento concluye cuando el SOU envía el informe de resultados de las encuestas al Vicedecanato de Alumnado, TFG y TFM quien, a la vista de los resultados del informe, diseña las acciones de mejora para el curso siguiente y las incorpora en el Plan de acciones de mejora correspondiente.

4. Máster Eguna

- La Facultad confirma su participación en el Máster Eguna, solicita y recibe el listado de ponentes externos (responsables de Máster que no pertenecen al Centro) e internos (que pertenecen al Centro) que van a hacer las presentaciones de las titulaciones.

- El Vicedecanato se encarga de resolver cualquier incidencia que pueda haber durante la Jornada. También asigna los medios (aulas, documentación informativa), coordina la participación de las/os responsables de las Titulaciones que se encargan de las presentaciones y realiza la publicidad en la Facultad.

- Tras realizar la actividad, el Vicedecanato envía el número de asistentes en cada sesión y las incidencias que ha podido haber.

El procedimiento concluye cuando el SOU envía el informe de resultados de las encuestas al Vicedecanato de Alumnado, TFG y TFM quien, a la vista de los resultados del informe, diseña las acciones de mejora para el curso siguiente y las incorpora en el Plan de Acciones de mejora correspondiente.

**SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS**

**Facultad de Letras**

**B. PROCESO DE EDUCACIÓN SUPERIOR. GRADO Y POSGRADO**

<b>Código</b>	B-PE02	<b>Versión</b>	46	<b>Fecha aprobación</b>	04/01/2021
<b>Nombre</b>	Procedimiento de Revisión del Perfil de Ingreso y Egreso				
<b>Responsable</b>	Vicedecanato de Calidad, Seguimiento y Acreditación				

**OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

Revisar la definición de los perfiles de ingreso y egreso definidos para las titulaciones en función de las competencias que el alumnado debe alcanzar al concluir cada programa formativo y la información que proviene de los resultados de la inserción laboral, de cara a evaluar la eventual necesidad de realizar ajustes y mejoras en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

El perfil de Ingreso es la descripción de las características deseables en el alumnado de nuevo ingreso en lo que se refiere a conocimientos, habilidades y actitudes previos y favorables para cursar con éxito los estudios que inicia en la Facultad.

El perfil de Egreso es el conjunto de competencias y habilidades (instrumentales, metodológicas, procedimentales...) que debe reunir el alumnado al terminar sus estudios y que le capacita para ejercer las funciones profesionales que le son propias.

PARTICIPANTES	DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS
Coordinador/a de Grado Junta de Facultad Equipo Docente Comisión de Calidad Comisión Académica de Máster Vicedecanato de Ordenación Académica	Empleadores Alumnado preuniversitario Alumnado egresado Centros de Enseñanza secundaria ( orientadoras/es, profesorado) Alumnado de las Titulaciones de la Facultad de Letras

RECURSOS MATERIALES	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS ECONÓMICOS
Encuesta sobre Inserción laboral. Informes de empleabilidad de la oferta de Grados UPV/EHU y Estudios de Incorporación a la vida laboral. Estudio sobre tendencias, empleabilidad e intervención universitaria UPV/EHU		

**NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE**

Memoria verificada del Grado en Historia del Arte  
 Memoria verificada del Grado en Filología  
 Indicadores de Grado (definición y fórmula)  
 Memoria del Máster en Literatura Comparada y Estudios Literarios  
 Memoria verificada del Máster en Adquisición de Lenguas en Contextos Multilingües (LAMS)  
 Real Decreto 412/2014, por el que se establece la normativa básica de los procedimientos de admisión a las enseñanzas universitarias oficiales de Grado  
 Memoria verificada del Grado de Estudios Vascos  
 Memoria verificada del Grado en Traducción e Interpretación  
 Memoria verificada del Máster en Lingüística Teórica y Experimental  
 Real Decreto 822/2021, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad



SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Letras

B. PROCESO DE EDUCACIÓN SUPERIOR. GRADO Y POSGRADO

Decreto 79/2011, por el que se regula el acceso a las enseñanzas oficiales de Grado en la CAPV

Memoria verificada del Grado en Geografía y Ordenación del Territorio

Memoria verificada del Grado en Historia

Memoria verificada del Grado en Estudios Ingleses

Memoria Verificada del Máster en Lingüística y Filología Vascas

INDICADORES

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS

ANEXOS

A-PP03, Procedimiento de Diseño y  
Modificación de las Titulaciones  
B-PE09, Procedimiento de Prácticas  
D-PC01, Procedimiento de Comunicación  
Interna y Externa  
E-PM01, Procedimiento de Sugerencias,  
Quejas y Reclamaciones  
E-PM02, Procedimiento de Evaluación,  
Revisión y Mejora

REGISTROS

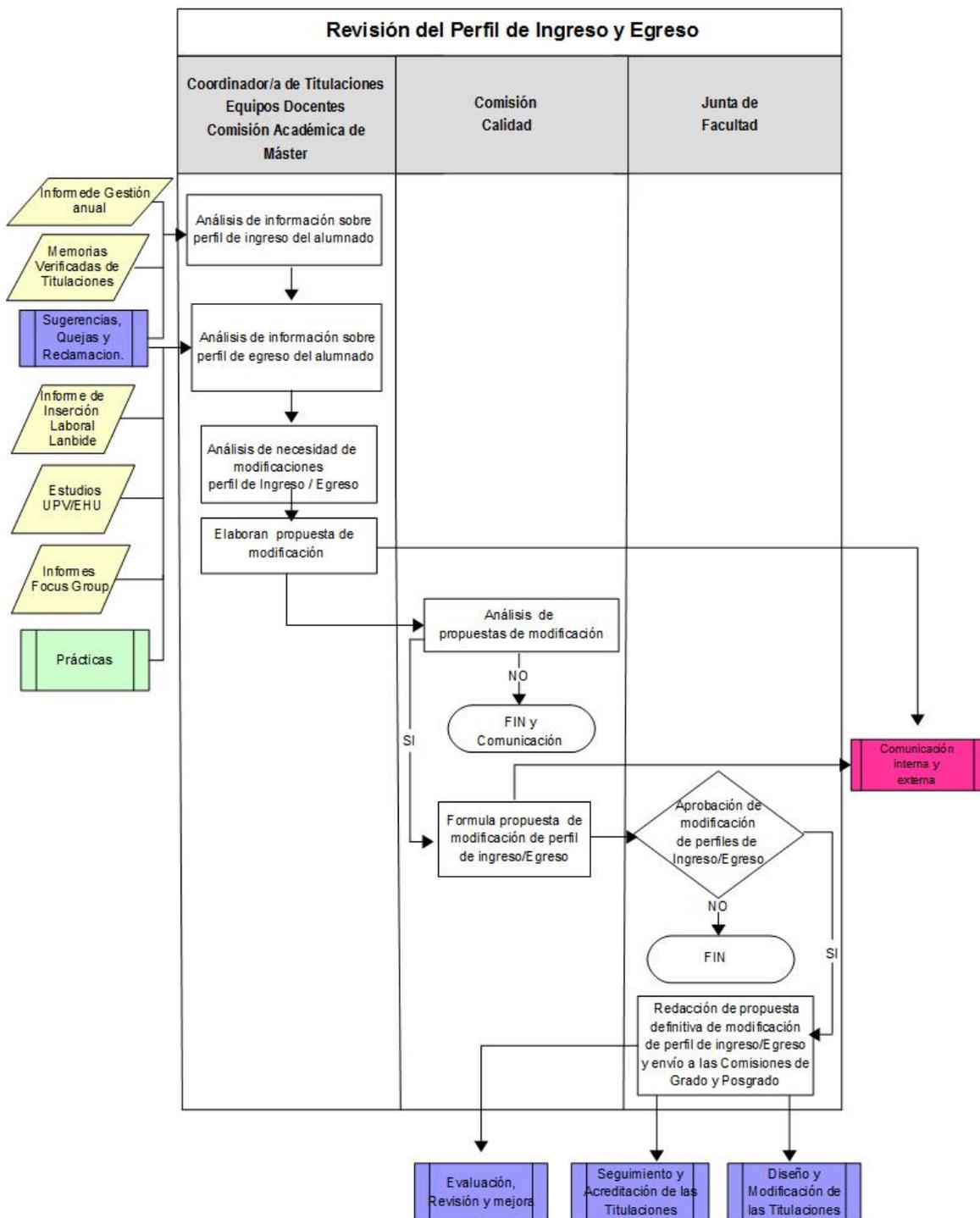
SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Letras

B. PROCESO DE EDUCACIÓN SUPERIOR. GRADO Y POSGRADO

Procedimiento: B-PE02, Procedimiento de Revisión del Perfil de Ingreso y Egreso

Versión:46





Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitatea

LETREN  
FAKULTATEA  
FACULTAD  
DE LETRAS

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

**Facultad de Letras**

**B. PROCESO DE EDUCACIÓN SUPERIOR. GRADO Y POSGRADO**

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Letras

B. PROCESO DE EDUCACIÓN SUPERIOR. GRADO Y POSGRADO

**REALIZACION**

El procedimiento tiene por objeto la revisión periódica de los perfiles de ingreso y egreso de las titulaciones ofertadas por la Facultad (Grados y Posgrados). Ambos perfiles están formulados en la Memorias verificadas de las titulaciones. Los perfiles se definieron en función de las competencias que el alumnado debe alcanzar al concluir cada programa formativo, su orientación profesional (perfil de egreso) y las características de la oferta docente (perfil de ingreso).

La revisión se realiza a partir de los datos obtenidos de las siguientes fuentes:

-Informes de empleabilidad de la oferta de Grados UPV/EHU y Estudios de Incorporación a la vida laboral. Fuente UPV/EHU

-Estudio sobre tendencias, empleabilidad e intervención universitaria UPV/EHU (Fuente UPV/EHU)

-Informes inserción laboral (fuente Lanbide)

-Informes Focus Group (fuente Focus Group celebrados en Facultad de Letras)

-Informes de Prácticas (procedimiento de prácticas), informes realizados por instructores/as de prácticas de las empresas

-Indicadores de inserción laboral de egresados/as recogidos en los Informes de Gestión del Centro que se realizan anualmente.

Los equipos docentes y el/a coordinadora de las titulaciones (grado y máster), teniendo en cuenta las mencionadas fuentes de información y los resultados de los indicadores correspondientes, analizan la idoneidad de la formulación de los perfiles de ingreso y egreso. Igualmente puede recibirse documentación proveniente del procedimiento de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones.

-A la vista de la información obtenida a través de esas fuentes los equipos docentes y coordinación de titulaciones y responsables de máster analizan las posibles fallas recurrentes a lo largo de varios ejercicios en los perfiles que se recogen en las Memorias (perfil de ingreso y egreso).

-Equipos docentes y Coordinador/a y responsables de Máster elaboran una propuesta de modificación que elevan a la Comisión de Calidad

-La Comisión de Calidad analiza la propuesta de modificación y en caso de considerarla positivamente la envía a la Junta de Facultad.

-La Junta de Facultad puede incorporar, a petición de las/os junteros/as, modificaciones a la propuesta para su elevación a la Comisión de Grado y Comisión de Posgrado de la UPV/EHU.

-La modificación de los perfiles supone reverificación de las titulaciones por la Agencia Unibasq.

El procedimiento se revisa anualmente por el/a de Calidad, Seguimiento y Acreditación en el momento de la elaboración del Informe de Gestión del Centro.

**SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS**

**Facultad de Letras**

**B. PROCESO DE EDUCACIÓN SUPERIOR. GRADO Y POSGRADO**

<b>Código</b>	B-PE03	<b>Versión</b>	2021-2022.2	<b>Fecha aprobación</b>	08/03/2022
<b>Nombre</b>	Procedimiento de Acceso y Matriculación				
<b>Responsable</b>	Responsable de Área de Gestión Académica				

**OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

Definir la gestión del acceso y matriculación del alumnado, desde que son informados por la UPV/EHU de su admisión, hasta que finalmente se matriculan en todas las titulaciones ofertadas por la Facultad de Letras (Grado y Máster). Este procedimiento incluye la matrícula de nuevo alumnado y automatrícula de alumnado en cursos superiores, así como traslados de expediente y matrícula del alumnado que solicita retomar estudios por las vías establecidas normativamente. El procedimiento incluye actividades de orientación del alumnado que forman parte del Plan de Tutorización de la Facultad de Letras.

**PARTICIPANTES**

**DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS**

Responsable de Área de Gestión Académica  
 Comisión de Ordenación Académica y Convalidación de Estudios  
 Comisión Académica de Máster  
 Personal de Secretaría  
 Vicedecanato de Planificación Académica

Alumnado preuniversitario  
 Alumnado egresado  
 Alumnado de las Titulaciones de la Facultad de Letras

**RECURSOS MATERIALES**

**RECURSOS HUMANOS**

**RECURSOS ECONÓMICOS**

Aulas de informática de la Facultad  
 Asistente virtual y chat  
 Página web de la UPV/EHU  
 GAUR

Comisión de Grado de la UPV/EHU

**NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE**

Normativa de Gestión para las Enseñanzas de Grado

Indicadores de Grado (definición y fórmula)

Orden EDU/3242/2010, por la que se determina el contenido de la fase específica de la prueba de acceso a la universidad que podrán realizar quienes estén en posesión de un título de técnico superior de formación profesional, de técnico superior de artes plásticas y diseño o de técnico deportivo superior y equivalentes

Real Decreto 412/2014, por el que se establece la normativa básica de los procedimientos de admisión a las enseñanzas universitarias oficiales de Grado

Orden EDU/1434/2009, por la que se actualizan los anexos del RD 1892/2008

Decreto 79/2011, por el que se regula el acceso a las enseñanzas oficiales de Grado en la CAPV

Normativa reguladora de la PAU para mayores de 25 años, normativa de acceso para mayores de 45 años y acceso para mayores de 40 años mediante acreditación de experiencia laboral o profesional

Orden EDU/268/2010, por la que se modifica la Orden EDU/1434/2009

Normativa de Gestión de Másteres Oficiales

Normativa reguladora de la compulsa y expedición de copias y documentos en la UPV/EHU

**INDICADORES**

Adecuación de la titulación (M)

Adecuación de la titulación (G)

Estudiantes matriculados/as (M)

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Letras

B. PROCESO DE EDUCACIÓN SUPERIOR. GRADO Y POSGRADO

Matrícula de nuevo ingreso de procedencia extranjera (M)  
Matrícula de nuevo ingreso en el estudio (G)  
Matrícula de nuevo ingreso en primer curso (G)  
Matrícula de nuevo ingreso en primer curso: castellano (G)  
Matrícula de nuevo ingreso en primer curso: euskera (M)  
Matrícula de nuevo ingreso en primer curso: euskera (G)  
Matrícula de nuevo ingreso en primer curso: inglés (M)  
Matrícula de nuevo ingreso en su primera opción (M)  
Matrícula de nuevo ingreso por preinscripción (M)  
Matrícula de nuevo ingreso por preinscripción (M)  
Matrícula de nuevo ingreso por preinscripción (G)  
Matrícula de nuevo ingreso por preinscripción en su primera opción (G)  
Nota mínima de acceso por > 25 años (G)  
Nota mínima de acceso por EAU (G)  
Nota mínima de acceso por FP (G)  
Nota mínima de admisión (G)  
Nº de estudiantes con matrícula a tiempo completo (G)  
Nº de estudiantes de nuevo ingreso matriculados a tiempo completo (M)  
Nº de estudiantes de nuevo ingreso matriculados a tiempo parcial (M)  
Ocupación de la titulación (M)  
Ocupación de la titulación (G)  
Oferta de plazas (M)  
Oferta de plazas (G)  
Personas admitidas de nuevo ingreso (M)  
Personas admitidas de nuevo ingreso por preinscripción (G)  
Personas preinscritas en primera opción (G)  
Personas preinscritas en primera opción (M)  
Personas preinscritas en segunda y sucesivas opciones (M)  
Personas preinscritas en segunda y sucesivas opciones (G)  
Preferencia de la titulación (G)  
Preferencia de la titulación (M)  
Tasa de cambio del estudio en la UPV/EHU en el 1er. año (G)  
Tasa de cambio del estudio en la UPV/EHU en el 2º año (G)  
Tasa de cambio del estudio en la UPV/EHU en el 3er. año (G)  
Vía de acceso a los estudios TÍTULO UNIVERSITARIO AJENO AL EEES (M)  
Vía de acceso a los estudios TÍTULO UNIVERSITARIO DEL EEES (M)  
Vía de acceso a los estudios TÍTULO UNIVERSITARIO ESPAÑOL (M)  
Vía de acceso a los estudios: > 25 (G)  
Vía de acceso a los estudios: EAU (G)

**SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS**

**Facultad de Letras**

**B. PROCESO DE EDUCACIÓN SUPERIOR. GRADO Y POSGRADO**

Vía de acceso a los estudios: FP (G)

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	ANEXOS
B-PE01, Procedimiento de Captación B-PE07, Procedimiento de Orientación al Alumnado C2-PA07, Procedimiento de Reconocimiento y Transferencia de créditos D-PC01, Procedimiento de Comunicación Interna y Externa E-PM01, Procedimiento de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones E-PM02, Procedimiento de Evaluación, Revisión y Mejora E-PM03, Procedimiento de Suspensión de Enseñanzas	Calendario de matriculación de la Facultad de Letras Cambio de grupo asignado. Criterios Convalidaciones de asignaturas. Criterios e impreso de solicitud. Criterios aprobados por la Comisión de Ordenación Académica de la Facultad de Letras para los estudiantes que se incorporen a estudios universitarios de grado habiendo iniciado previamente otros estudios universitarios. Especificaciones relativas a los códigos de los grupos. Impreso ( instancia) de solicitud genérica: cambio de grupo, anulación de matrícula. Impreso de solicitud de traslado de expediente Impreso para solicitud de amortización de créditos optativos. Solicitud de traslado de expedientes: criterios aprobados por la Comisión de Ordenación Académica de la Fac. de Letras e impreso de solicitud. Tabla de convalidaciones de asignaturas Licenciaturas/Grados de la Facultad de Letras.

**REGISTROS**

Resguardo de matrícula definitiva

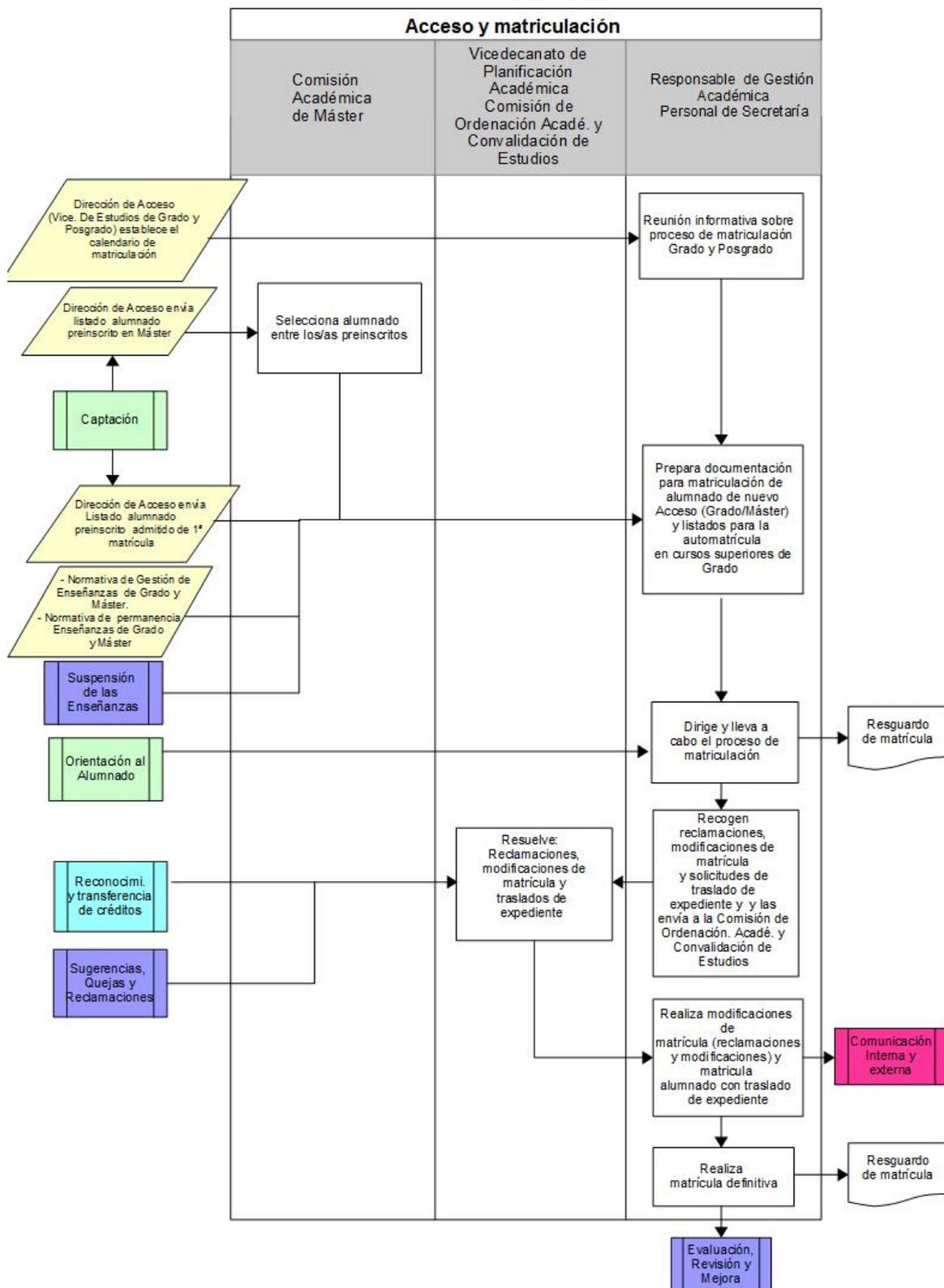
SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Letras

B. PROCESO DE EDUCACIÓN SUPERIOR. GRADO Y POSGRADO

Procedimiento: B-PE03, Procedimiento de Acceso y Matriculación

Versión: 123





Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitatea

LETREN  
FAKULTATEA  
FACULTAD  
DE LETRAS

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

**Facultad de Letras**

**B. PROCESO DE EDUCACIÓN SUPERIOR. GRADO Y POSGRADO**

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Letras

B. PROCESO DE EDUCACIÓN SUPERIOR. GRADO Y POSGRADO

**REALIZACION**

El procedimiento se pone en marcha con el establecimiento del calendario de matriculación para el alumnado y futuro alumnado de Másteres y Grados y la celebración de una reunión sobre el proceso de matriculación de la Dirección de Acceso con el Responsable de Gestión Académica de la Facultad de Letras.

La Dirección de Acceso de la UPV/EHU, dependiente del Vicerrectorado de Estudios de Grado y Posgrado, es responsable del proceso de admisión del alumnado para su acceso a las titulaciones ofertadas en el marco de la Normativa de Gestión para las enseñanzas de grado y Normativa de Gestión de másteres oficiales.

- Alumnado de máster: la Dirección de Acceso envía a la Comisión Académica del Máster correspondiente el listado del alumnado preinscrito. Las Comisiones llevan a cabo la selección de alumnado.

- La Dirección de Acceso envía el listado del alumnado preinscrito admitido de primera matrícula.

El personal de secretaría prepara la documentación para la matrícula de alumnado de nuevo acceso (Grado/Máster) y los listados para automatrícula de cursos superiores de Grado. En el caso de la existencia de titulaciones en proceso de suspensión, la Secretaría de la Facultad realiza la adaptación del proceso de matriculación de su alumnado. El personal de Secretaria lleva a cabo tareas de orientación recogidas en el Plan de Tutorización de la Facultad de Letras acompañando al alumnado en su proceso de matriculación.

Una vez realizada la matrícula la Secretaría recoge las reclamaciones, solicitudes de traslado de expediente y modificaciones de matrícula y las envía a la Comisión de Ordenación Académica y Convalidación de Estudios. Dicha Comisión resuelve las reclamaciones, modificaciones de matrícula y traslados de expediente, se realizan las modificaciones aprobadas y posteriormente se realiza la matrícula definitiva.

El/la responsable del procedimiento, el/la Responsable de Gestión Académica, realiza la revisión del procedimiento para la realización del Informe de Gestión Anual.

**SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS**

**Facultad de Letras**

**B. PROCESO DE EDUCACIÓN SUPERIOR. GRADO Y POSGRADO**

<b>Código</b>	B-PE04	<b>Versión</b>	2021-2022.0	<b>Fecha aprobación</b>	07/02/2022
<b>Nombre</b>	Procedimiento de Acogida				
<b>Responsable</b>	Vicedecanato de Alumnado, Trabajos Fin de Grado (TFG) y Trabajo de Fin de Máster				

**OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

Definir el mecanismo mediante el cual se llevan a cabo el diseño de las actividades de la Jornada de Acogida del alumnado de nuevo ingreso en las titulaciones de la Facultad de Letras (Grado y Posgrado), su desarrollo y evaluación. Las actividades de orientación al alumnado desarrolladas en la jornada de acogida alumnado forman parte del Plan de Tutorización de la Facultad de Letras.

**PARTICIPANTES**

**DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS**

Vicedecanato de Alumnado, Trabajos Fin de Grado (TFG) y Trabajo de Fin de Máster (TFM)  
Decano/a  
Coordinador/a de Grado  
Responsable de Máster

Departamentos y Secciones Departamentales  
Comisión de Calidad  
Alumnado de las Titulaciones de la Facultad de Letras

**RECURSOS MATERIALES**

**RECURSOS HUMANOS**

**RECURSOS ECONÓMICOS**

**NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE**

**INDICADORES**

Índice de satisfacción con la Jornada de Acogida (alumnado de 1 curso)

**PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS**

**ANEXOS**

B-PE07, Procedimiento de Orientación al Alumnado  
D-PC01, Procedimiento de Comunicación Interna y Externa  
E-PM01, Procedimiento de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones  
E-PM02, Procedimiento de Evaluación, Revisión y Mejora

Modelo de Encuesta de satisfacción de los estudiantes de nuevo ingreso sobre la "Jornada de Acogida en la Facultad de Letras"

**REGISTROS**

Documentación: Letras Presentación/ Aurkezpena

Documentación: Presentaciones de Acogida de Coordinadores/as y Responsables de Máster  
Encuesta  
Informe de resultados



Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitatea

LETREN  
FAKULTATEA  
FACULTAD  
DE LETRAS

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

**Facultad de Letras**

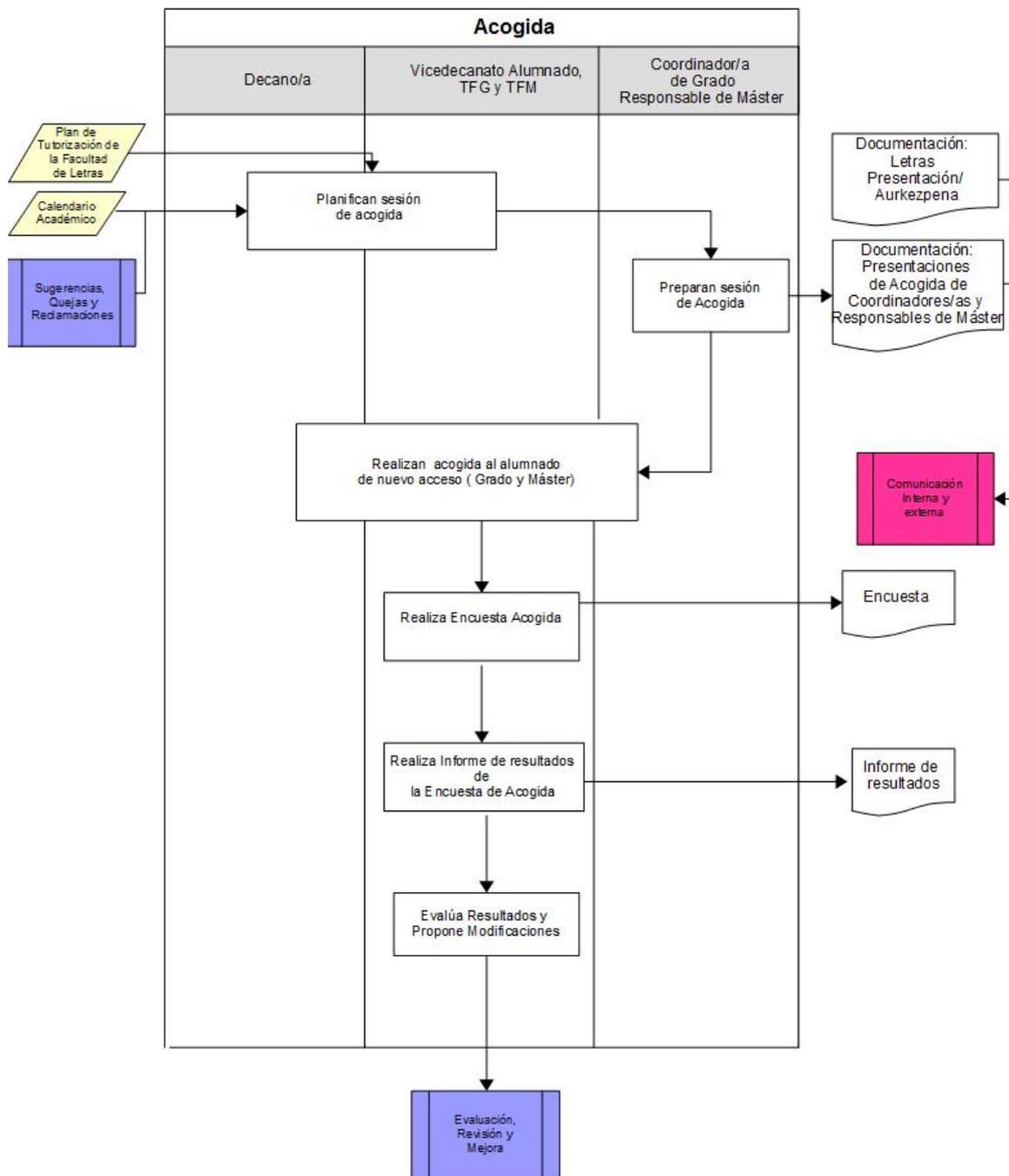
**B. PROCESO DE EDUCACIÓN SUPERIOR. GRADO Y POSGRADO**

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Letras

B. PROCESO DE EDUCACIÓN SUPERIOR. GRADO Y POSGRADO

Procedimiento: B-PE04, Procedimiento de Acogida Versión:56





Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitatea

LETREN  
FAKULTATEA  
FACULTAD  
DE LETRAS

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

**Facultad de Letras**

**B. PROCESO DE EDUCACIÓN SUPERIOR. GRADO Y POSGRADO**

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Letras

B. PROCESO DE EDUCACIÓN SUPERIOR. GRADO Y POSGRADO

**REALIZACION**

El procedimiento de acogida del alumnado (Grado y Máster), la Jornada de Acogida para el alumnado de nuevo acceso y Másteres se establece según el calendario docente de la Facultad de Letras para los Grados (aprobado en Junta de Facultad) y el de inicio de los Másteres. El conjunto de actividades que se desarrollan en el procedimiento se integran en el Plan de Tutorización de la Facultad de Letras en que se definen para las acciones de tutorización su objeto, distribución de responsabilidades, participantes, cronograma y evaluación, todos ellos se despliegan mediante los procedimientos correspondientes. La Acogida incluye dos actividades:

- a) Alumnado de nuevo acceso (primer curso en titulaciones de Grado y Alumnado de Máster): bienvenida institucional por parte del/a Decana/o de la Facultad de Letras a la UPV/EHU y al Centro, transmitiendo los fundamentos de la Misión, Visión y Valores de la Facultad. En la misma sesión se exponen aspectos generales de la Facultad, infraestructuras y servicios, así como sus responsabilidades y derechos como estudiantes.
- b) El alumnado se reúne por titulación en reuniones dirigidas por el/la Coordinador/a de la Titulación correspondiente. El objetivo es mostrar la estructura de coordinación de la Titulación, el profesorado responsable de la docencia, los fundamentos de la titulación y los recursos del alumnado (GAUR, e-gela). En el caso de las presentaciones de los Grados, en las reuniones participan también las/os estudiantes colaboradoras/es aclaran las dudas y cuestiones que se planteen por parte del alumnado de nuevo acceso. Al final de la sesión de acogida el alumnado de nuevo acceso rellena una encuesta online, de la que el/la Vicedecano/a de Alumnado y Trabajo de Fin de Grado realiza un Informe de resultados. Evalúa y propone las modificaciones que considere pertinentes.

**SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS**

**Facultad de Letras**

**B. PROCESO DE EDUCACIÓN SUPERIOR. GRADO Y POSGRADO**

<b>Código</b>	B-PE05	<b>Versión</b>	143	<b>Fecha aprobación</b>	03/02/2022
<b>Nombre</b>	Procedimiento de Desarrollo de la Enseñanza y Coordinación				
<b>Responsable</b>	Vicedecanato de Ordenación Académica				

**OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

Definir y desplegar los mecanismos para el desarrollo de la programación, organización, coordinación, impartición, tutorización de Trabajos (TFG, TFM) y evaluación de las asignaturas cuya docencia tienen asignada los Departamentos en el conjunto de las Titulaciones que se ofertan en la Facultad de Letras.

**PARTICIPANTES**

**DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS**

Coordinador/a de Grado PDI Departamentos y Secciones Departamentales Vicedecanato de Ordenación Académica Equipo Docente Responsable de Máster Comisión Académica de Máster	Departamentos y Secciones Departamentales PDI PAS Alumnado de las Titulaciones de la Facultad de Letras Junta de Facultad
---	---

**RECURSOS MATERIALES**

**RECURSOS HUMANOS**

**RECURSOS ECONÓMICOS**

GAUR

**NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE**

Normativa de Gestión para las Enseñanzas de Grado  
 Planificación de la oferta docente  
 Real Decreto 822/2021, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad  
 Reglamento del Alumnado de la UPV/EHU. Título V: De la Planificación y evaluación de la enseñanza

**INDICADORES**

% PDI acreditado en idiomas no oficiales  
 % PDI doctor que imparte docencia en grado  
 % de asignaturas impartidas en euskera (G)  
 Duración media de los estudios (M)  
 Duración media de los estudios (G)  
 Grado de satisfacción con la docencia (M)  
 Número de módulos de asignaturas impartidos en idiomas no oficiales  
 Personas egresadas (M)  
 Tasa de Graduación (M)  
 Tasa de abandono del estudio en el 2º año (CURSA) (G)  
 Tasa de abandono del estudio en el 3er. año (CURSA) (G)  
 Tasa de abandono del estudio en el 1er. año (CURSA) (M)  
 Tasa de abandono del estudio en el 1er. año (CURSA) (G)

**SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS**

**Facultad de Letras**

**B. PROCESO DE EDUCACIÓN SUPERIOR. GRADO Y POSGRADO**

- Tasa de abandono en el estudio (G)
- Tasa de cambio del estudio en la UPV/EHU (G)
- Tasa de eficiencia (Tasa de rendimiento de las personas egresadas) (G)
- Tasa de eficiencia (Tasa de rendimiento de las personas egresadas) (M)
- Tasa de evaluación (G)
- Tasa de evaluación (M)
- Tasa de evaluación 1º (M)
- Tasa de evaluación curso 1º (G)
- Tasa de evaluación curso 2º (G)
- Tasa de evaluación curso 3º (G)
- Tasa de evaluación curso 4º (G)
- Tasa de graduación (G)
- Tasa de rendimiento (G)
- Tasa de rendimiento (M)
- Tasa de rendimiento 1º (M)
- Tasa de rendimiento curso 1º (G)
- Tasa de rendimiento curso 2º (G)
- Tasa de rendimiento curso 3º (G)
- Tasa de rendimiento curso 4º (G)
- Tasa de éxito (G)
- Tasa de éxito (M)
- Tasa de éxito curso 1º (M)
- Tasa de éxito curso 1º (G)
- Tasa de éxito curso 2º (G)
- Tasa de éxito curso 3º (G)
- Tasa de éxito curso 4º (G)

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	ANEXOS
B-PE06, Procedimiento de Organización Docente B-PE11, Procedimiento de Trabajo de Fin de Grado (TFG) y Trabajo de Fin de Máster (TFM) C2-PA06, Procedimiento de Gestión de Actas y Calificaciones D-PC01, Procedimiento de Comunicación Interna y Externa E-PM01, Procedimiento de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones E-PM02, Procedimiento de Evaluación, Revisión y Mejora E-PM03, Procedimiento de Suspensión de Enseñanzas E-PM04, Procedimiento de Seguimiento y Acreditación de las Titulaciones	Informe de Coordinación de las titulaciones de la Facultad de Letras. Documento tipo Modelo Guía Docente. SAE/HELAZ Modelo IKD. Aprendizaje cooperativo y dinámico Modelo de Informe de Coordinación Facultad de Letras



SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

**Facultad de Letras**

B. PROCESO DE EDUCACIÓN SUPERIOR. GRADO Y POSGRADO

REGISTROS

Actas de reuniones de Coordinación

Guías Docentes

Guías del Estudiante

Informes de Coordinación

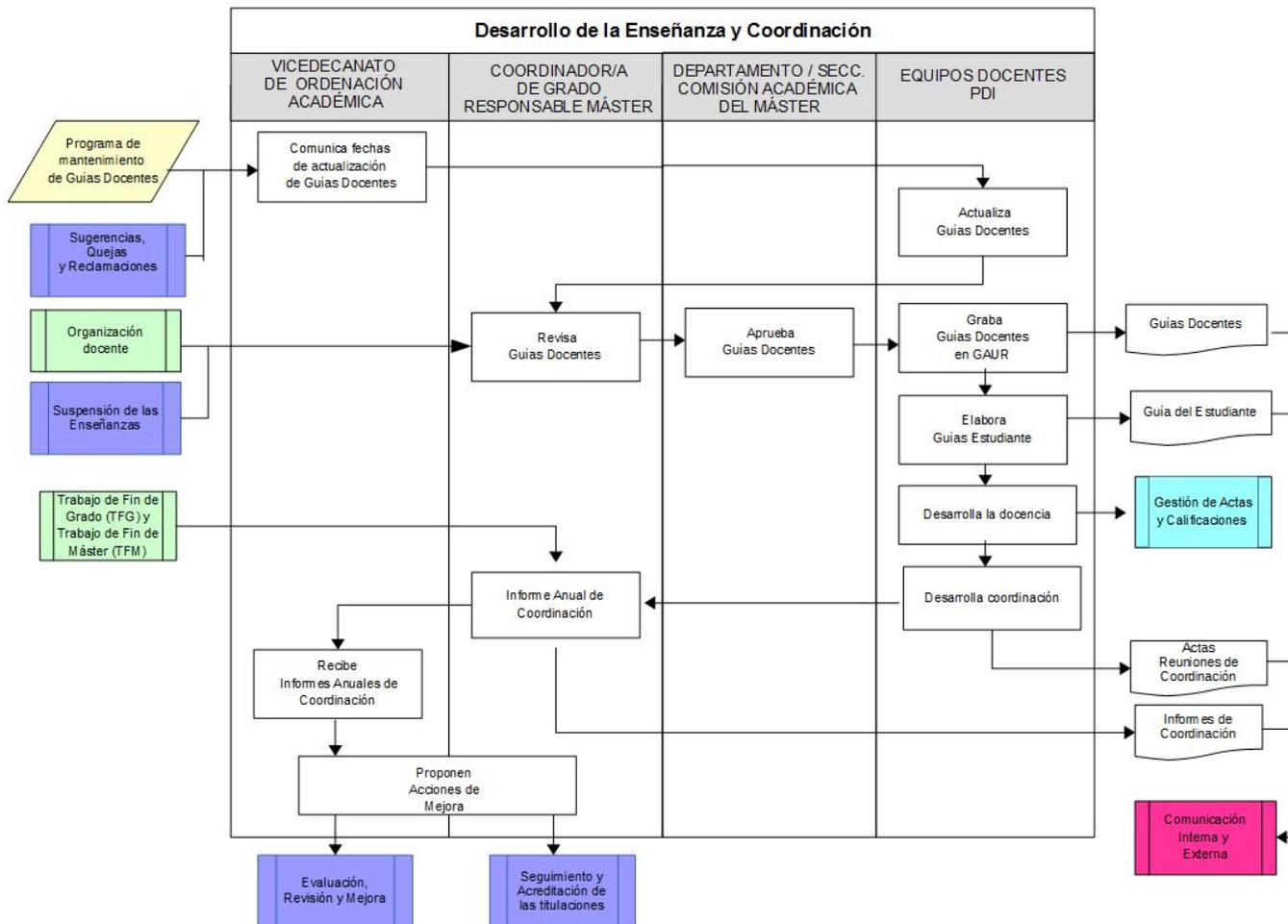
SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Letras

B. PROCESO DE EDUCACIÓN SUPERIOR. GRADO Y POSGRADO

Procedimiento: B-PE05, Procedimiento de Desarrollo de la Enseñanza y Coordinación

Versión:143





Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitatea

LETREN  
FAKULTATEA  
FACULTAD  
DE LETRAS

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

**Facultad de Letras**

**B. PROCESO DE EDUCACIÓN SUPERIOR. GRADO Y POSGRADO**

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Letras

B. PROCESO DE EDUCACIÓN SUPERIOR. GRADO Y POSGRADO

**REALIZACION**

El procedimiento se inicia con la comunicación por parte del Vicerrectorado de Grado y Posgrado de la apertura del plazo para la actualización de las Guías Docentes, para su puesta en marcha se tiene como instrumentos las Guías Docentes del curso anterior así como el mapa de los Equipos Docentes de las Titulaciones se son la base de la estructura de coordinación del proceso de enseñanza-aprendizaje en todas las Titulaciones ofertadas en la Facultad. El Vicedecanato de Ordenación Académica traslada esta comunicación a los Departamentos quienes, a su vez, la hacen llegar al PDI.

- El PDI actualiza la Guías docentes del año anterior en el marco de los correspondientes equipos docentes. Los equipos docentes (asignatura, módulo, TFG y TFM, curso) son los responsables de que el contenido de las Guías y el desarrollo de la docencia sean coherentes, equilibrado llevando a cabo las tareas de coordinación.

- Las/os Coordinadores/as de los Grados y responsables de Másteres revisan las Guías actualizadas que deben ser aprobadas por el Consejo de Departamento y la Comisión Académica del Máster respectivamente. Una vez se aprueban el PDI graba en GAUR las Guías docentes de las asignaturas y, posteriormente, elabora las Guías del Estudiante.

- El PDI a lo largo del curso académico desarrolla la coordinación, imparte la docencia, tutoriza los Trabajos y, finalmente, realiza evaluación del proceso de enseñanza- aprendizaje.

- El/a Coordinador/a de Titulación y Responsable de Máster realiza al final del año un Informe de Coordinación, que hace llegar al Vicedecanato de Ordenación Académica, con anterioridad a la redacción de la propuesta de Autoinforme de Seguimiento de la Titulación.

- El Vicedecanato de Ordenación Académica, recibe el Informe de Coordinación y, en su caso, puede proponer acciones de mejora o modificaciones que se incluirán en el Autoinforme de Seguimiento (procedimientos de Modificación, Seguimiento y Acreditación y Evaluación, revisión y mejora).

**SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS**

**Facultad de Letras**

**B. PROCESO DE EDUCACIÓN SUPERIOR. GRADO Y POSGRADO**

<b>Código</b>	B-PE06	<b>Versión</b>	53	<b>Fecha aprobación</b>	26/02/2021
<b>Nombre</b>	Procedimiento de Organización Docente				
<b>Responsable</b>	Vicedecanato de Planificación Académica				

**OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

Describir la sistemática y el modelo de organización de la docencia de las Titulaciones de la Facultad de Letras ( Grado y Máster), planificar la oferta docente así como establecer, elaborar y hacer público el calendario académico del curso correspondiente.

**PARTICIPANTES**

**DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS**

Junta de Facultad Responsable de Máster Vicedecanato de Ordenación Académica Responsable de Área de Desarrollo Académico y Calidad Departamentos y Secciones Departamentales Responsable de Área de Gestión Académica	PDI PAS Alumnado de las Titulaciones de la Facultad de Letras
--	---

**RECURSOS MATERIALES**

**RECURSOS HUMANOS**

**RECURSOS ECONÓMICOS**

GpUntis  
 GAUR  
 Base de datos de la oferta docente de la Facultad de Letras.

**NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE**

Documentación: Tabla de descriptores de los indicadores de seguimiento de las titulaciones.  
 DECRETO 152/2010, por el que se determinan los grados de experimentalidad de las enseñanzas universitarias conducentes a la obtención de titulaciones de carácter oficial, impartidas por la Universidad del País Vasco  
 Plan de Dedicación Académica del PDI de la UPV/EHU (PDA)  
 Real Decreto 822/2021, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad  
 Normativa de gestión de Másteres Oficiales  
 Normativa sobre tipos de docencia y dimensionamiento de grupos en el marco de créditos europeos ECTS  
 Normativa de gestión de las enseñanzas de grado  
 Reglamento del Alumnado de la UPV/EHU

**INDICADORES**

Ratio estudiante ETC/PDI ETC (indicador por centro) (M)  
 Ratio estudiante ETC/PDI ETC (indicador por centro) (G)

**PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS**

**ANEXOS**

A-PP03, Procedimiento de Diseño y Modificación de las Titulaciones B-PE05, Procedimiento de Desarrollo de la Enseñanza y Coordinación	Instancia de renuncia a la Evaluación continua Instancia de solicitud de cambio de grupo
--	---



SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Letras

B. PROCESO DE EDUCACIÓN SUPERIOR. GRADO Y POSGRADO

B-PE11, Procedimiento de Trabajo de Fin de Grado (TFG) y Trabajo de Fin de Máster (TFM)

D-PC01, Procedimiento de Comunicación Interna y Externa

E-PM01, Procedimiento de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones

E-PM02, Procedimiento de Evaluación, Revisión y Mejora

E-PM03, Procedimiento de Suspensión de Enseñanzas

REGISTROS

Horarios. GAUR

Acta de Junta de Facultad (acuerdos de aprobación de la Oferta Docente, del Calendario Académico)

Aulas (en gestor) WebUntis

Calendario académico

Calendario y horarios de exámenes

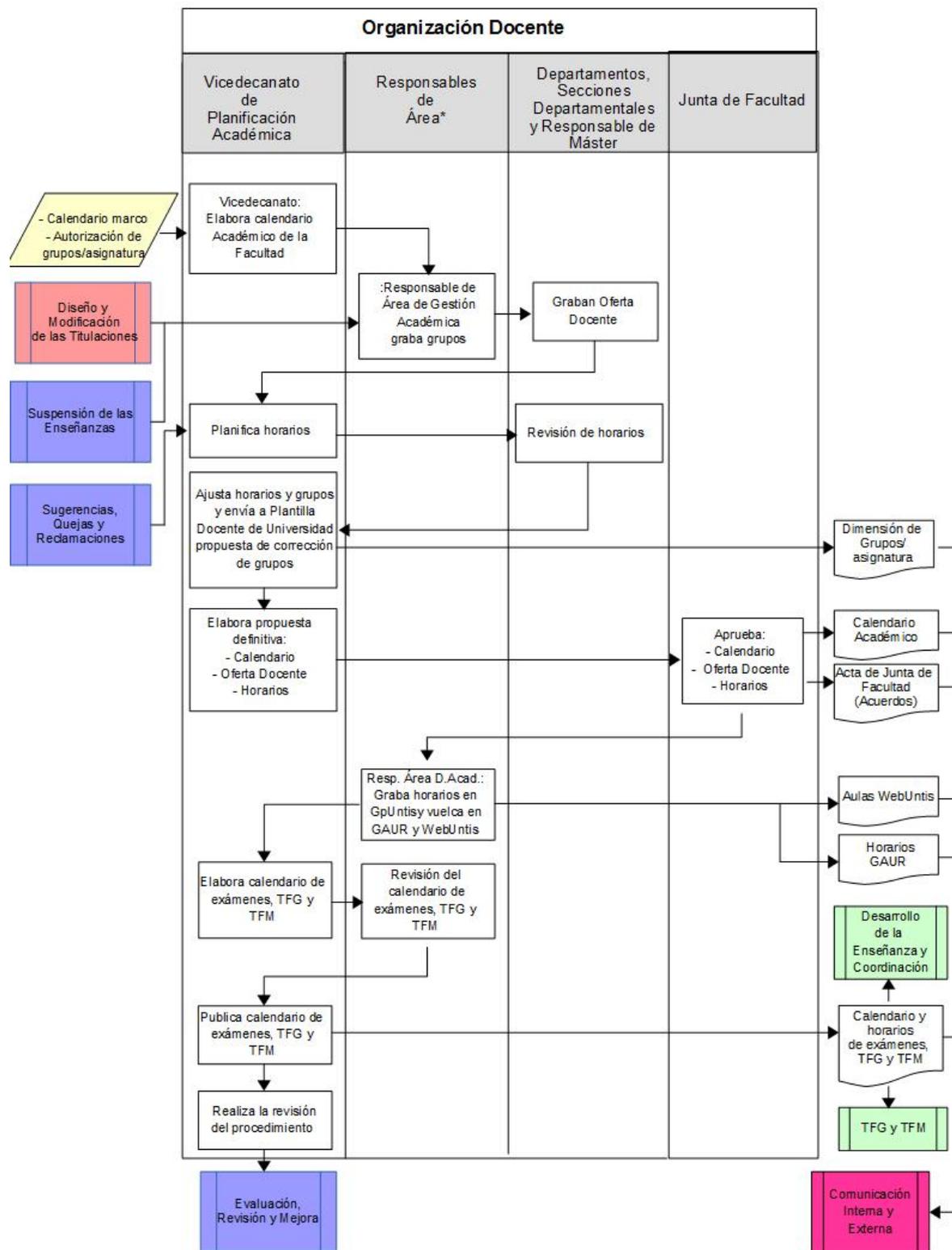
Dimensión de grupos por asignaturas (propuesta del Centro)

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Letras

B. PROCESO DE EDUCACIÓN SUPERIOR. GRADO Y POSGRADO

Procedimiento: B-PE06, Procedimiento de Organización Docente Versión:53



\* Responsable de Área de Desarrollo Académico y Calidad  
 Responsable de Área de Gestión Académica



Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitatea

LETREN  
FAKULTATEA  
FACULTAD  
DE LETRAS

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

**Facultad de Letras**

**B. PROCESO DE EDUCACIÓN SUPERIOR. GRADO Y POSGRADO**

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Letras

B. PROCESO DE EDUCACIÓN SUPERIOR. GRADO Y POSGRADO

**REALIZACION**

El procedimiento de Organización Docente se desarrolla según el calendario establecido por el Vicerrectorado de Estudios de Grado y Posgrado los criterios establecidos por el Vicerrectorado de Personal Docente e Investigador (Dirección de Plantilla Docente) para la estructura de grupos.

Estructura de grupos y asignación de docencia y horarios (Oferta Docente):

1. El proceso se inicia con la elaboración del calendario académico de la Facultad.

a. El Responsable de Área de Gestión Académica graba en GAUR los grupos/asignatura y tras ello los Departamentos y/o Secciones Departamentales graban su Oferta Docente (declaración de docencia).

b. El Vicedecanato planifica horarios, que se revisan por parte de los Departamentos y/o Secciones departamentales.

c. El Vicedecanato ajustará horarios y grupos para enviar la propuesta al Servicio de Plantilla Docente de la UPV/EHU. Tras el examen de las alegaciones la Dirección de Plantilla Docente definirá la estructura definitiva de grupos para las distintas asignaturas. Si no es necesaria contratación de nuevo profesorado, se realizarán los ajustes de grupos y equipo docente necesarios y se dará por finalizada la planificación.

d. Una vez corregida en GAUR por Plantilla Docente la Oferta Docente, el Vicedecanato elabora la propuesta definitiva, tanto de Oferta Docente como de Horarios.

e. La Junta de Facultad aprueba las propuestas de Calendario Académico, Oferta Docente y Horarios para la Facultad.

2. Superada esta fase de planificación y aprobación:

a. Grabación en el Gestor de Horarios (GpUntis) por parte de la Responsable de Área de Desarrollo Académico y Calidad y posterior volcado de datos a la plataforma de Gestión Académica Universitaria Renovada (GAUR) para disponibilidad del PDI y Alumnado de las Titulaciones de la Facultad y a WebUntis, aplicación para la coordinación y reserva de espacios de docencia en la UPV/EHU.

b. El Vicedecanato elabora el calendario de fechas y horas de exámenes, que una vez revisado por los Departamentos y/o Secciones Departamentales será publicado en la Web de la Facultad (para el caso de los Grados o Másteres que contemplen en las Guías docentes de sus asignaturas la realización de una prueba objetiva individual que requiera una dotación de aula y franja horaria).

El procedimiento concluye con la publicación de calendarios y horarios para el desarrollo de la actividad docente de las titulaciones de la Facultad.

El/a responsable del procedimiento realiza su evaluación, revisión y propone las acciones de mejora, en su caso.

**SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS**

**Facultad de Letras**

**B. PROCESO DE EDUCACIÓN SUPERIOR. GRADO Y POSGRADO**

<b>Código</b>	B-PE07	<b>Versión</b>	46	<b>Fecha aprobación</b>	25/01/2022
<b>Nombre</b>	Procedimiento de Orientación al Alumnado				
<b>Responsable</b>	Vicedecanato de Alumnado, Trabajos Fin de Grado (TFG) y Trabajo de Fin de Máster				

**OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

Definir el procedimiento de planificación, realización y evaluación de la orientación al alumnado de la Facultad, entendida como el conjunto de actividades de información y asesoramiento, en grupo e individual, que ayuden a su desarrollo académico y formativo. Las acciones de tutorización cubren todo el ciclo del alumnado, desde la captación hasta la elaboración y defensa del TFG o TFM en el caso del alumnado de posgrado. El conjunto de actividades de orientación al alumnado se recogen en el Plan de Tutorización de la Facultad de Letras redactado por el/la responsable del procedimiento.

**PARTICIPANTES**

**DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS**

Vicedecanato de Alumnado, Trabajos Fin de Grado (TFG) y Trabajo de Fin de Máster (TFM)  
 Coordinador/a de Grado

Vicedecanato de Prácticas, Plurilingüismo y Lectorados  
 PDI

Vicedecanato de Programas de Movilidad y Relaciones Internacionales  
 Responsable de Máster

Alumnado Colaborador

Personal de Secretaría

Comisión de Calidad

Alumnado egresado

PAS

Alumnado de las Titulaciones de la Facultad de Letras

**RECURSOS MATERIALES**

**RECURSOS HUMANOS**

**RECURSOS ECONÓMICOS**

Libretos informativos elaborados por SOU (UPV/EHU)

Programa Tutoría entre iguales

Manuales de prácticas externas voluntarias

Guía de acceso a la Universidad

Apoyo al alumnado

Vicerrectorado de Estudiantes, Empleo y Responsabilidad social.

Servicio de atención a personas con discapacidades.

Alumnado colaborador

Vicerrectorado de Coordinación y Relaciones internacionales: Oficina de Relaciones Internacionales.

**NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE**

Normativa Reguladora de las Prácticas Académicas Externas del Alumnado de la Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea, aprobada en el Consejo de Gobierno de 12 de julio de 2019

Normativa de Permanencia Estudiantes de Grado

Normativa sobre la elaboración y defensa del trabajo de fin de grado en la UPV/EHU

Reglamento del Alumnado de la UPV/EHU

Normativa sobre programas de movilidad internacional de estudiantes de la Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea

**INDICADORES**

**PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS**

**ANEXOS**

B-PE01, Procedimiento de Captación

B-PE03, Procedimiento de Acceso y

Tutoría entre iguales: Modelo de encuesta alumnado tutor



SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Letras

B. PROCESO DE EDUCACIÓN SUPERIOR. GRADO Y POSGRADO

<p>Matriculación</p> <p>B-PE04, Procedimiento de Acogida</p> <p>B-PE08, Procedimiento de Movilidad del Alumnado</p> <p>B-PE09, Procedimiento de Prácticas</p> <p>B-PE10, Procedimiento de Orientación Profesional e Inserción Laboral</p> <p>B-PE11, Procedimiento de Trabajo de Fin de Grado (TFG) y Trabajo de Fin de Máster (TFM)</p> <p>C1-PA05, Procedimiento de Reconocimiento de Personas</p> <p>D-PC01, Procedimiento de Comunicación Interna y Externa</p> <p>E-PM01, Procedimiento de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones</p> <p>E-PM02, Procedimiento de Evaluación, Revisión y Mejora</p>	<p>Tutoría entre iguales: modelo de encuesta alumnado de primer curso</p>
<p>REGISTROS</p>	
<p>Plan de Tutorización de la Facultad de Letras</p>	





Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitatea

LETREN  
FAKULTATEA  
FACULTAD  
DE LETRAS

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

**Facultad de Letras**

**B. PROCESO DE EDUCACIÓN SUPERIOR. GRADO Y POSGRADO**

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Letras

B. PROCESO DE EDUCACIÓN SUPERIOR. GRADO Y POSGRADO

## REALIZACION

El objeto del procedimiento es planificar, realizar y evaluar la orientación al alumnado. Se entiende que las acciones de orientación que se integran en este Plan no son de naturaleza académica y son complementarias a las que el profesorado responsable de la docencia en cada Grado de carácter disciplinar y formativo.

La orientación se desarrolla atendiendo de forma específica a las necesidades objetivas del alumnado a lo largo de su proceso formativo y en relación con el desarrollo de su proyecto curricular en el entorno de las titulaciones del Centro. El conjunto de actividades de orientación al alumnado integran el Plan de Tutorización de la Facultad de Letras redactado por el Vicedecanato responsable del procedimiento (Vicedecanato de Alumnado, Trabajo de Fin de Grado y Trabajo de fin de Máster). El Plan se redactó con la participación de las/os responsables de los procedimientos en los que se desarrollan las actividades de orientación con objeto dar coherencia e integrar todas ellas de forma que se desarrollen de manera sistemática y eficaz. La Comisión de Calidad de la Facultad revisó y dio el visto bueno al Plan que se despliega a través de los correspondientes procedimientos, posteriormente fue aprobado con la Junta de Facultad.

Desarrollo del procedimiento:

1. Programa BAT (Tutorías Entre Iguales). El Vicedecanato de Alumnado y Trabajo Fin de Grado coordina este programa en el que también participa alumnado de los cursos tercero y cuarto. El alumnado del programa BAT recibe formación por parte del Vicerrectorado de Estudiantes y Empleabilidad.
2. La primera de las actividades es la Jornada de Acogida que se celebra el primer día de clase para el alumnado de primero. La acogida del alumnado de nuevo ingreso en máster se realiza por parte del/la Responsable del posgrado. Esta Jornada es organizada por el Vicedecanato de Alumnado y Trabajo Fin de Grado en colaboración con el PDI de los Departamentos (Grado).
3. Para el alumnado de cuarto se organizan cursos de orientación bibliográfica que les ayuden en la redacción de su TFG. Las encuestas de valoración de estos cursos son analizadas por el personal de la Biblioteca.
4. El alumnado de cuarto tiene una reunión informativa a comienzos de curso sobre el TFG organizada por el Vicedecanato de Alumnado y Trabajo Fin De Grado, así como una Jornada de Inserción Laboral coordinada por el Vicedecanato de Prácticas, Plurilingüismo y Lectorados.
5. El alumnado de segundo, tercero, cuarto y máster es convocado a lo largo del primer cuatrimestre por el Vicedecanato de Prácticas, Plurilingüismo y Lectorados a una reunión acerca de las Prácticas Externas Voluntarias.
6. El alumnado de primer curso del Grado de Traducción e Interpretación y el alumnado de los cursos segundo y tercero del resto de las titulaciones son convocados a lo largo del primer cuatrimestre por el Vicedecanato de Programas de Movilidad y RRII a una reunión informativa acerca los Programas de Movilidad.
7. Al finalizar las actividades recogidas en el Plan de Tutorización, el/la responsable del procedimiento lleva a cabo la revisión y evaluación de dichas actividades. El/la responsable del procedimiento lleva a cabo un seguimiento puntual del desarrollo del Plan y, en el momento de la revisión y evaluación, toma en cuenta los resultados de las encuestas realizadas al finalizar las actividades correspondientes.

**SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS**

**Facultad de Letras**

**B. PROCESO DE EDUCACIÓN SUPERIOR. GRADO Y POSGRADO**

<b>Código</b>	B-PE08	<b>Versión</b>	75	<b>Fecha aprobación</b>	21/02/2022
<b>Nombre</b>	Procedimiento de Movilidad del Alumnado				
<b>Responsable</b>	Vicedecanato de Programas de Movilidad y Relaciones Internacionales				

**OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

Establecer de forma estructurada y actualizada el sistema de gestión, desarrollo, revisión y mejora de los Programas de Movilidad de Estudiantes, de manera que el alumnado de la Facultad de Letras, así como el que ésta recibe, participe en dichos programas con el máximo aprovechamiento. Las actividades de orientación al alumnado participante en los programas de movilidad forman parte del Plan de Tutorización de la Facultad de Letras.

**PARTICIPANTES**

**DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS**

Vicedecanato de Programas de Movilidad y Relaciones Internacionales  
Comisión Académica de Máster

Departamentos y Secciones Departamentales  
Comisión de Calidad  
PDI  
PAS  
Alumnado de las Titulaciones de la Facultad de Letras

**RECURSOS MATERIALES**

**RECURSOS HUMANOS**

**RECURSOS ECONÓMICOS**

Página web del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.  
GAUR  
Página web UPV/EHU

**NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE**

Documentación de consulta: Programa América Latina (AL) y otros destinos  
Documentación de consulta: Programa SICUE  
Documentación de consulta: Programa Erasmus +  
Documentación de consulta: Glosario de términos  
Normativa sobre programas de movilidad internacional de estudiantes de la Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea

**INDICADORES**

Alumnado enviado: OTROS PROGRAMAS (G)  
Alumnado enviado: ERASMUS (G)  
Alumnado enviado: ERASMUS (M)  
Alumnado enviado: OTROS PROGRAMAS (M)  
Alumnado enviado: SICUE-SENECA (G)  
Alumnado recibido: ERASMUS (M)  
Alumnado recibido: ERASMUS\*\* (G)  
Alumnado recibido: OTROS PROGRAMAS (M)  
Alumnado recibido: OTROS PROGRAMAS\*\* (G)  
Alumnado recibido: SICUE-SENECA \*\* (G)  
Estudiantes enviados a América Latina

**SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS**

**Facultad de Letras**

**B. PROCESO DE EDUCACIÓN SUPERIOR. GRADO Y POSGRADO**

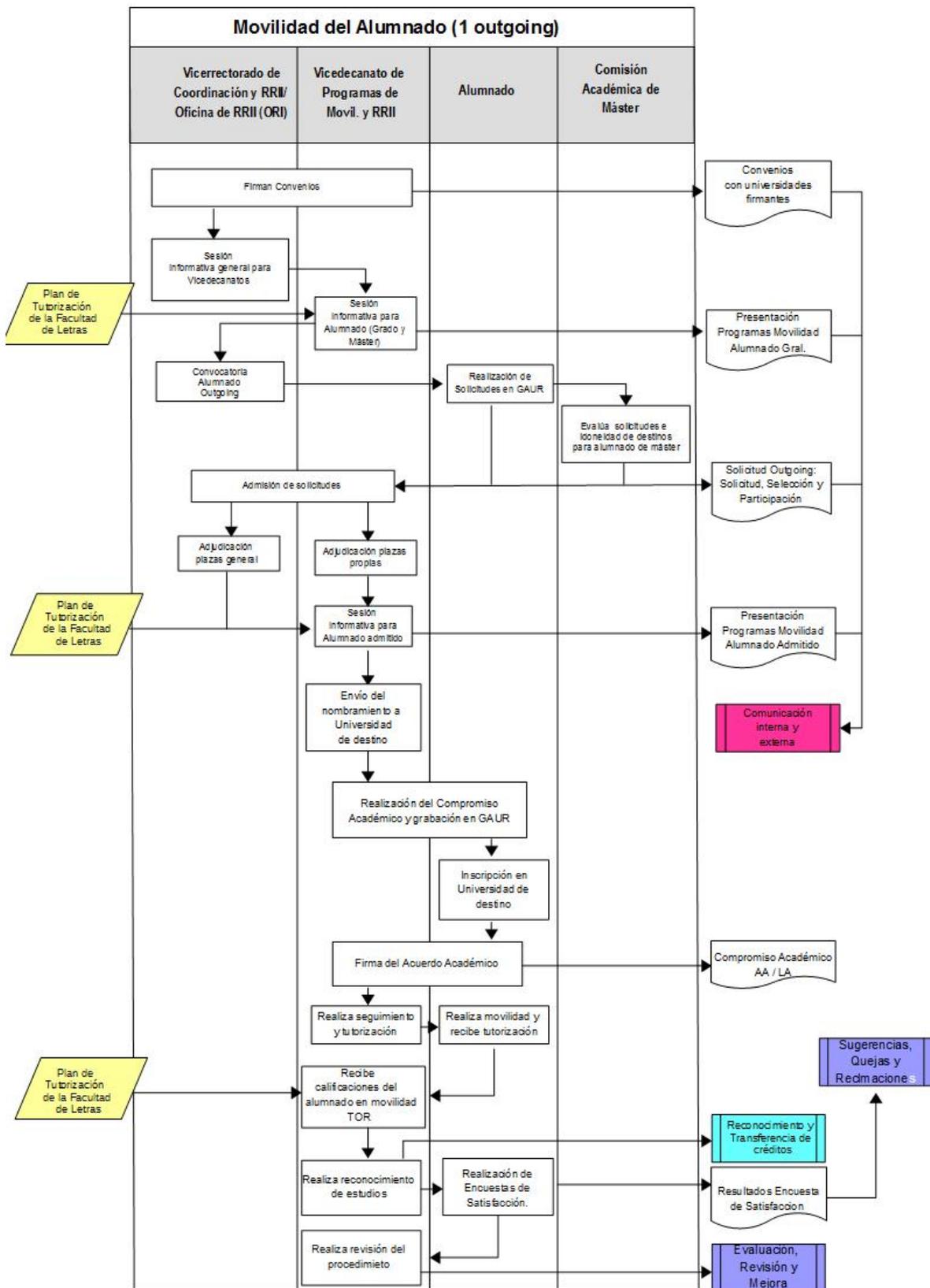
Estudiantes recibidos de América Latina	
Nº de universidades socias en convenios de movilidad	
Total alumnado enviado (M)	
Total alumnado recibido (M)	
PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	ANEXOS
B-PE07, Procedimiento de Orientación al Alumnado C2-PA07, Procedimiento de Reconocimiento y Transferencia de créditos D-PC01, Procedimiento de Comunicación Interna y Externa E-PM01, Procedimiento de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones E-PM02, Procedimiento de Evaluación, Revisión y Mejora	Documento interno de compromiso previo de reconocimiento académico de la Facultad de Letras. Encuesta de Satisfacción del Vicedecanato de Programas de Movilidad y Relaciones Internacionales
REGISTROS	
Compromiso académico AA / LA Convenios con universidades firmantes (copias de) Informe de resultado de encuesta (incoming) Presentación programas de movilidad. Alumnado admitido Presentación programas de movilidad. Alumnado general Resultado de encuestas de Satisfacción Solicitudes outgoing: solicitud, selección y participación	

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Letras

B. PROCESO DE EDUCACIÓN SUPERIOR. GRADO Y POSGRADO

Procedimiento: B-PE08, Procedimiento de Movilidad del Alumnado Versión:75



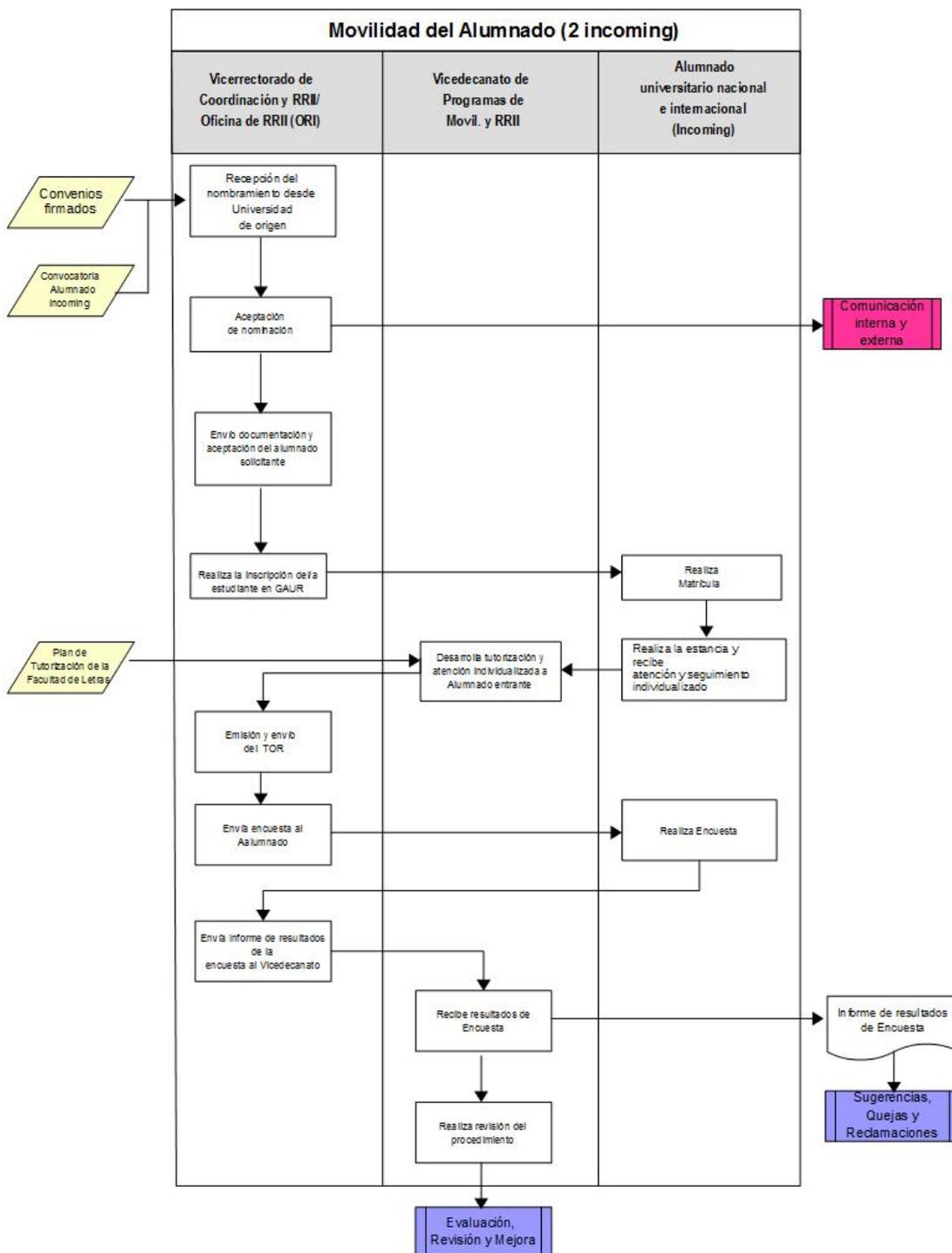
SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Letras

B. PROCESO DE EDUCACIÓN SUPERIOR. GRADO Y POSGRADO

FLUJOGRAMAS ADICIONALES

Movilidad del alumnado (2 incoming) Versión:75



SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Letras

B. PROCESO DE EDUCACIÓN SUPERIOR. GRADO Y POSGRADO

**REALIZACION**

El procedimiento tiene un desarrollo complejo con dos líneas de actuación que se recogen en dos flujogramas. Los Programas de Movilidad se desarrollan en el marco de los Convenios firmados con otras Universidades para intercambio de alumnado. Antes de ponerse en marcha el procedimiento en la Facultad tiene lugar una sesión informativa del Vicerrectorado de Coordinación y Relaciones Internacionales con los Vicedecanatos encargados de los Programas de Movilidad. El conjunto de actividades de orientación que se desarrollan en el procedimiento se integran en el Plan de Tutorización de la Facultad de Letras en que se definen para las acciones de tutorización su objeto, distribución de responsabilidades, participantes, cronograma y evaluación, todos ellos se despliegan mediante los procedimientos correspondientes.

El procedimiento se despliega en dos flujogramas:

**Movilidad del Alumnado (1 outgoing)**

- El procedimiento da comienzo, una vez firmados los convenios (generales, que afectan a todas las titulaciones de la UPV/EHU y específicos, que afectan a las titulaciones impartidas en la Facultad de Letras) con la realización de una sesión informativa general por parte del Vicerrectorado de Coordinación y Relaciones Internacionales.

- El Vicedecanato de Movilidad y Relaciones Internacionales posteriormente realiza con el alumnado candidato a participar en los Programas de Movilidad (Grado y Máster) una sesión informativa respecto a los programas generales y específicos de movilidad en fechas previas a la apertura de convocatoria (noviembre).

- Selección y participación de alumnado para programas de movilidad:

a. Convocatoria por el Vicerrectorado de Coordinación y Relaciones Internacionales. Publicación de la oferta de plazas de movilidad.

b. Comisión Académica de Máster evalúa posibles peticiones e idoneidad de destinos.

c. Presentación de solicitudes a través de la plataforma GAUR:

- El/la estudiante, dentro del plazo establecido en la convocatoria, realiza su solicitud a través de GAUR.

- El/la estudiante entrega en el Vicedecanato de Movilidad y Relaciones Internacionales: solicitud impresa firmada con la documentación correspondiente.

d. Admisión de las solicitudes:

- Terminado el plazo de presentación de solicitudes, el Vicedecanato de Programas de Movilidad y Relaciones Internacionales de la Facultad de Letras y, en la mayoría de las plazas de los programas de América Latina y otros destinos, el Vicerrectorado de Coordinación y Relaciones Internacionales proceden a estudiar cada una de las solicitudes, comprobando que se cumplen los requisitos establecidos en la convocatoria y ordenando las solicitudes teniendo en cuenta aspectos académicos, motivaciones e interés del/la estudiante, etc.

e. Adjudicación de plazas:

- El Vicedecanato y el Vicerrectorado asignan las plazas, teniendo en cuenta el orden previamente establecido, así como el número de plazas existentes en cada Universidad de Destino (UD).

- Resolución de asignación de plazas: desde la aplicación GAUR y a través del correo electrónico corporativo el alumnado tiene noticia de la concesión, denegación o lista de reservas provisionales de plazas. En el plazo establecido se lleva a cabo la asignación de las plazas libres en la segunda fase del proceso de asignación de plazas.

- Envío de nombramiento a la universidad de destino. El Vicedecanato y/o el Vicerrectorado comunican al/la Coordinador/a de la UD los datos de los/los estudiantes seleccionados para tomar parte en el programa de movilidad correspondiente y envía la documentación específica requerida por la UD. El/la estudiante es responsable de aportar la documentación, en plazo y forma, que le sea requerida por la UD.

f. Firma de del Acuerdo Académico (AA)/ Learning Agreement (LA)

- Previo a la realización de la movilidad el alumnado de todos los programas de movilidad deberá acordar un LA con el Vicedecanato de Movilidad y Relaciones Internacionales, en el que se recogen las asignaturas que se cursarán en la UD y darán lugar al reconocimiento de créditos en la Facultad de Letras.

g. El alumnado realiza la movilidad

h. El Vicedecanato de Movilidad y Relaciones Internacionales recibe las Calificaciones del alumnado en movilidad (Transcript of Records TOR).

i. Reconocimiento de estudios:

- Una vez finalizada la estancia del/la estudiante la UD envía el acta de estudios equivalentes reconocidos firmado por la Secretaria y Coordinador/a del Centro de destino. El Vicedecanato de Programas de Movilidad y Relaciones Internacionales incorpora al expediente del/a estudiante los resultados de estudios según consta en la correspondiente acta de estudios o certificado de calificaciones.

j. El alumnado realiza la encuesta de satisfacción del Vicerrectorado de Coordinación y Relaciones Internacionales.

**Movilidad del Alumnado (2 incoming):**

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Letras

B. PROCESO DE EDUCACIÓN SUPERIOR. GRADO Y POSGRADO

Esta parte del procedimiento tiene como punto de partida los Convenios firmados por la UPV/EHU y las convocatorias que se llevan a cabo en las Universidades de origen.

- a. El Vicerrectorado de Coordinación y Relaciones Internacionales recibe el nombramiento del alumnado de movilidad desde la Universidad de origen.
- b. Aceptación de la nominación que realiza la Universidad de origen.
- c. El Vicerrectorado envía a la Universidad de origen la documentación de cada estudiante.
- d. El Vicerrectorado realiza la inscripción del alumnado incoming en GAUR.
- e. El alumnado realiza la matrícula en la Facultad de Letras y realiza su estancia.
- f. A lo largo de la estancia del alumnado el Vicedecanato de Movilidad y Relaciones Internacionales realiza tutorización personalizada.
- g. Al concluir la estancia el Vicerrectorado emite y envía el Transcript of Records (TOR) del alumnado.

**ALUMNADO DE TITULACIONES DE LA FACULTAD Y ALUMNADO UNIVERSITARIO NACIONAL E INTERNACIONAL:**

El procedimiento finaliza con la evaluación de resultados de encuestas de satisfacción del alumnado, que realiza el Vicedecanato de Movilidad y Relaciones internacionales sobre los resultados de la encuesta enviados por el Vicerrectorado de Coordinación y Relaciones Internacionales que, en su caso, dan lugar a una propuesta de acciones de mejoras que se incorporarían al Plan de Acciones de Mejora de la Facultad de Letras.

El/a responsable realiza la revisión del procedimiento teniendo en cuenta los resultados de las encuesta de satisfacción y las incidencias observadas a lo largo del desarrollo del procedimiento del que hace un seguimiento puntual.

**SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS**

**Facultad de Letras**

**B. PROCESO DE EDUCACIÓN SUPERIOR. GRADO Y POSGRADO**

<b>Código</b>	B-PE09	<b>Versión</b>	79	<b>Fecha aprobación</b>	18/02/2021
<b>Nombre</b>	Procedimiento de Prácticas				
<b>Responsable</b>	Vicedecanato de Prácticas, Plurilingüismo y Lectorados				

**OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

Gestionar la realización de prácticas externas voluntarias que el alumnado puede desarrollar a lo largo de su formación ( Grado y Máster). Éstas se integran dentro de los Programas de Cooperación Educativa de la Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea. El procedimiento alcanza la gestión, desarrollo y evaluación de las actividades formativas (prácticas externas voluntarias) que se llevan a cabo en entidades externas mediante convenio y permiten un conocimiento directo del entorno laboral y profesional. Las actividades de orientación al alumnado forman parte del Plan de Tutorización de la Facultad de Letras.

**PARTICIPANTES**

**DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS**

Personal de Decanato PDI Personal de Secretaría Vicedecanato de Prácticas, Plurilingüismo y Lectorados	Empleadores Alumnado de las Titulaciones de la Facultad de Letras
---	--

**RECURSOS MATERIALES**

**RECURSOS HUMANOS**

**RECURSOS ECONÓMICOS**

Portal temático del empleo.  
 Web UPV/EHU. Vicerrectorado de Estudiantes y Empleabilidad.  
 GAUR  
 PRAKTIGES  
 Manuales de prácticas externas voluntarias.

**NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE**

Normativa de Gestión para las Enseñanzas de Grado  
 Normativa Reguladora de las Prácticas Académicas Externas del Alumnado de la Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea, aprobada en el Consejo de Gobierno de 12 de julio de 2019  
 Normativa de Gestión de Másteres Oficiales

**INDICADORES**

Número de alumnas/os que realiza prácticas externas voluntarias en cada Titulación (M)  
 Número de alumnas/os que realiza prácticas externas voluntarias en cada Titulación (G)  
 Número de estudiantes que han realizado prácticas extracurriculares y/o TFGs y TFMs con empresas y entidades sociales

**PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS**

**ANEXOS**

B-PE07, Procedimiento de Orientación al Alumnado B-PE10, Procedimiento de Orientación Profesional e Inserción Laboral C2-PA07, Procedimiento de Reconocimiento y Transferencia de créditos D-PC01, Procedimiento de Comunicación Interna y Externa	Convenio tipo de prácticas voluntarias en empresa Modelo de Certificado de créditos obtenidos por prácticas voluntarias en empresas Modelo de Certificado prácticas instructor. Modelo de Certificado prácticas tutor/a del Centro
---	---



SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Letras

B. PROCESO DE EDUCACIÓN SUPERIOR. GRADO Y POSGRADO

E-PM01, Procedimiento de Sugerencias,  
Quejas y Reclamaciones  
E-PM02, Procedimiento de Evaluación,  
Revisión y Mejora  
E-PM04, Procedimiento de Seguimiento y  
Acreditación de las Titulaciones

Modelo de documento de solicitud de  
amortización de créditos optativos por  
prácticas

REGISTROS

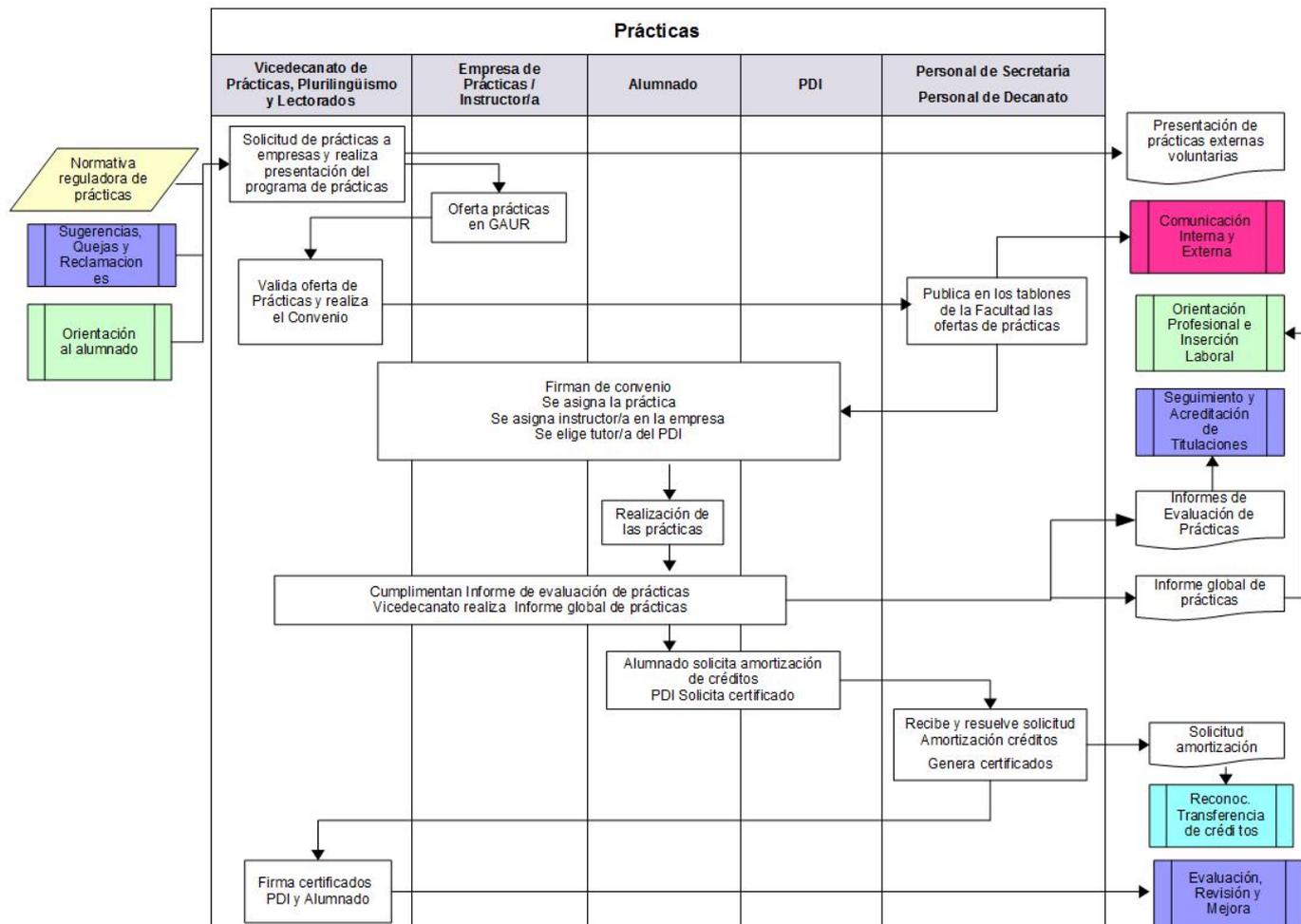
Informe global de prácticas del Vicedecanato de Prácticas, Plurilingüismo y Lectorados  
Informes de evaluación de prácticas  
Presentación a de prácticas externas voluntarias  
Solicitudes de amortización de créditos

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Letras

B. PROCESO DE EDUCACIÓN SUPERIOR. GRADO Y POSGRADO

Procedimiento: B-PE09, Procedimiento de Prácticas Versión:79





Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitatea

LETREN  
FAKULTATEA  
FACULTAD  
DE LETRAS

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

**Facultad de Letras**

**B. PROCESO DE EDUCACIÓN SUPERIOR. GRADO Y POSGRADO**

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Letras

B. PROCESO DE EDUCACIÓN SUPERIOR. GRADO Y POSGRADO

## REALIZACION

El procedimiento define la información, organización, tramitación, gestión y desarrollo de las prácticas voluntarias para el alumnado de la Facultad que cumple los requisitos para optar a la realización de las mismas. El conjunto de actividades de orientación que se desarrollan en el procedimiento se integran en el Plan de Tutorización de la Facultad de Letras en que se definen para las acciones de tutorización su objeto, distribución de responsabilidades, participantes, cronograma y evaluación, todos ellos se despliegan mediante los procedimientos correspondientes.

Desarrollo del procedimiento:

El procedimiento tiene como marco la Normativa Reguladora de las Prácticas Académicas Externas del Alumnado de la Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea y tiene en cuenta en su puesta en marcha las posibles sugerencias, quejas o reclamaciones que se hayan recibido.

- Al comienzo de curso se lanza un mensaje a las empresas colaboradoras solicitando la oferta de prácticas para el curso corriente. Paralelamente, se convoca una reunión informativa donde se facilita al alumnado toda la información referente a la realización de prácticas voluntarias, incluida la Normativa que rige la realización de las prácticas externas voluntarias.

-El alumnado que cumple los requisitos para realizar prácticas voluntarias puede acceder a la oferta de las mismas a través de GAUR. Así mismo, la información se publica en los tablones de la planta baja.

-El alumnado interesado accede a la oferta de prácticas y la empresa elige entre las/os candidatas y se fijan las condiciones para la realización de la práctica.

-A continuación, la empresa comunica al Vicedecanato de Prácticas, Plurilingüismo y Lectorados qué estudiante ha seleccionado para la práctica, asigna un/a tutor/a al alumno/a que va a realizar la práctica y se firma del convenio por las partes implicadas.

- El/a estudiante nombra tutor/a de la práctica (un/a profesor/a de la Facultad).

- Una vez concluido el período de las prácticas, el/la instructor/a, el/la estudiante y el/la tutor/a de la Facultad, realizan sus correspondientes informes de evaluación a través de la aplicación Praktiges (alojada en GAUR). A partir de este momento, el alumnado podrá solicitar tanto el certificado de su participación en las prácticas como la transferencia de créditos por amortización a su expediente, que según la normativa vigente se realiza de forma automática. Igualmente, el PDI tutor recibirá su certificado.

El/la Vicedecano/a de Prácticas, Plurilingüismo y Lectorados realiza anualmente un informe global sobre el desarrollo de todas las prácticas voluntarias externas que se han hecho en la Facultad a lo largo del curso académico.

El/a responsable del procedimiento realiza la revisión y evaluación del procedimiento proponiendo las acciones de mejora que considere apropiadas.

**SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS**

**Facultad de Letras**

**B. PROCESO DE EDUCACIÓN SUPERIOR. GRADO Y POSGRADO**

<b>Código</b>	B-PE10	<b>Versión</b>	58	<b>Fecha aprobación</b>	04/01/2021
<b>Nombre</b>	Procedimiento de Orientación Profesional e Inserción Laboral				
<b>Responsable</b>	Vicedecanato de Prácticas, Plurilingüismo y Lectorados				

**OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

Establecer el sistema de gestión, seguimiento, revisión y mejora de las acciones/actividades dirigidas a orientar profesionalmente y mejorar las posibilidades de acceso al primer empleo del alumnado egresado de la Facultad de Letras. Las actividades de orientación al alumnado forman parte del Plan de Tutorización de la Facultad de Letras.

**PARTICIPANTES**

**DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS**

Vicedecanato de Alumnado, Trabajos Fin de Grado (TFG) y Trabajo de Fin de Máster (TFM)  
 Vicedecanato de Prácticas, Plurilingüismo y Lectorados  
 Comisión Académica de Máster  
 Equipo Decanal  
 Decano/a  
 Departamentos y Secciones Departamentales

Empleadores  
 Comisión de Calidad  
 Centros de Enseñanza secundaria (orientadoras/es, profesorado)  
 Alumnado de las Titulaciones de la Facultad de Letras

**RECURSOS MATERIALES**

**RECURSOS HUMANOS**

**RECURSOS ECONÓMICOS**

Estudios de incorporación a la vida laboral.  
 Bolsas de empleo. LANBILA  
 Portal temático del empleo.  
 Foros de empleo

Centro de Empleo del Campus de Álava  
 Focus Group.

**NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE**

Normativa de gestión para las enseñanzas de Grado, curso 2019-2020.  
 Indicadores de Grado (definición y fórmula)  
 Real Decreto 822/2021, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad  
 Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales  
 Reglamento de la UPV/EHU de Protección de Datos de Carácter Personal

**INDICADORES**

% de empleo encajado (M)  
 % de empleo encajado (G)  
 % de empleo encajado: hombres (M)  
 % de empleo encajado: hombres (G)  
 % de empleo encajado: mujeres (G)  
 % de empleo encajado: mujeres (M)  
 Número de grupos focales con empleadores/as en cada titulación  
 Personas egresadas (G)  
 Satisfacción de las personas egresadas (M)

**SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS**

**Facultad de Letras**

**B. PROCESO DE EDUCACIÓN SUPERIOR. GRADO Y POSGRADO**

Tasa de empleo (G)

Tasa de empleo (M)

Tasa de empleo: hombres (G)

Tasa de empleo: hombres (M)

Tasa de empleo: mujeres (G)

Tasa de empleo: mujeres (M)

Tasa de paro (M)

Tasa de paro (G)

Tasa de paro: hombres (M)

Tasa de paro: hombres (G)

Tasa de paro: mujeres (M)

Tasa de paro: mujeres (G)

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	ANEXOS
B-PE02, Procedimiento de Revisión del Perfil de Ingreso y Egreso B-PE07, Procedimiento de Orientación al Alumnado B-PE09, Procedimiento de Prácticas D-PC01, Procedimiento de Comunicación Interna y Externa E-PM01, Procedimiento de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones E-PM02, Procedimiento de Evaluación, Revisión y Mejora E-PM04, Procedimiento de Seguimiento y Acreditación de las Titulaciones	Foros de Empleo Bolsas de empleo. LANBILA Estudio sobre tendencias, empleabilidad e intervención universitaria UPV/EHU Informe de inserción laboral. Estudios Ingleses. Lanbide 2017 Informe de inserción laboral. Estudios Vascos. Lanbide 2017 Informe de inserción laboral. Filología. Lanbide 2017 Informe de inserción laboral. Geografía y Ordenación del Territorio. Lanbide 2017 Informe de inserción laboral. Historia del Arte. Lanbide 2017 Informe de inserción laboral. Historia. Lanbide 2017 Informe de inserción laboral. Traducción e Interpretación. Lanbide 2017 Informes de empleabilidad de la oferta de Grados UPV/EHU y Estudios de Incorporación a la vida laboral. Modelo de certificado de participación del alumnado a las Jornadas de inserción laboral Recursos públicos existentes en materia de empleo. Centro de Empleo del Campus de Álava. Resultado Focus Group

**REGISTROS**

Certificados de participación

Informes de evaluación de la Jornada

Programas de las Jornadas

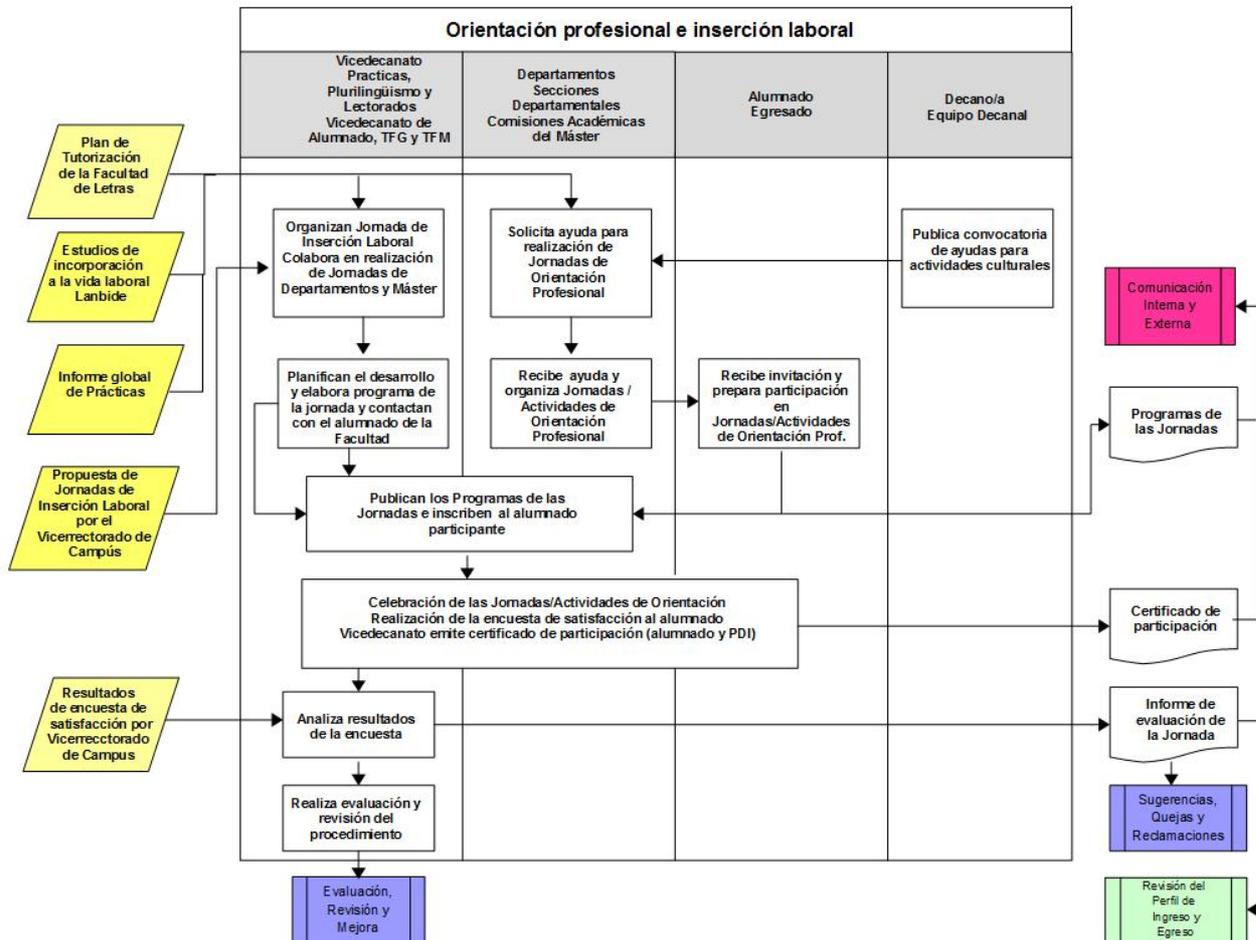
SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Letras

B. PROCESO DE EDUCACIÓN SUPERIOR. GRADO Y POSGRADO

Procedimiento: B-PE10, Procedimiento de Orientación Profesional e Inserción Laboral

Versión:58





Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitatea

LETREN  
FAKULTATEA  
FACULTAD  
DE LETRAS

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

**Facultad de Letras**

**B. PROCESO DE EDUCACIÓN SUPERIOR. GRADO Y POSGRADO**

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Letras

B. PROCESO DE EDUCACIÓN SUPERIOR. GRADO Y POSGRADO

## REALIZACION

El objeto del procedimiento es establecer el sistema de gestión, seguimiento, revisión y mejora de las acciones/actividades dirigidas a orientar profesionalmente y mejorar las posibilidades de acceso al primer empleo del alumnado de la Facultad de Letras. La orientación incluye todas aquellas actividades de información y asesoramiento, tanto grupal como personalizado.

En la Facultad de Letras se desarrollan dos actividades fundamentales:

1. Aquellas que organizan y desarrollan los Vicedecanatos de Prácticas, Plurilingüismo y Lectorados y el Vicedecanato de Alumnado, Trabajo de Fin de Grado (TFG) y Trabajo de Fin de Máster (TFM) promovidas por el Vicerrectorado de Campus

2. Aquellas actividades de orientación profesional e inserción laboral de carácter específico que los Departamentos y Secciones Departamentales así como la Comisiones Académicas de los Másteres organizan. El conjunto de actividades de orientación que se desarrollan en el procedimiento se integran en el Plan de Tutorización de la Facultad de Letras en que se definen para las acciones de tutorización su objeto, distribución de responsabilidades, participantes, cronograma y evaluación, todos ellos se despliegan mediante los procedimientos correspondientes.

Las actividades de orientación profesional desarrolladas tienen como elementos de contraste los Informes incorporación a la vida laboral redactados por Lanbide, los Informes globales de prácticas en los casos en que incluyen elementos significativos por parte de las empresas empleadoras. La Jornada de Orientación se promueve a partir de la propuesta del Vicerrectorado de Campus.

Desarrollo del procedimiento:

- El Vicerrectorado del Campus de Álava propone y coordina las diferentes actividades de orientación profesional bajo la denominación genérica de Jornadas de Inserción laboral. Atendiendo a las propuestas del Vicerrectorado, el Vicedecanato de Prácticas, Plurilingüismo y Lectorados y el Vicedecanato de Alumnado, Trabajo Fin de Grado (TFG) y Trabajo de Fin de Máster (TFM), elaboran el programa y organizan la Jornada de Inserción Laboral.

- El Decanato publica anualmente la Convocatoria de ayudas para actividades culturales. Los Departamentos, Secciones Departamentales y Comisiones Académicas de los Másteres solicitan estas ayudas realización de Jornadas de Orientación Profesional. En estas Jornadas se promueve la participación activa de alumnado egresado e incorporado a la vida laboral y profesional.

- Los Vicedecanatos responsables elaboran el programa de las Jornadas y contactan con el alumnado para su inscripción. Igualmente los Departamentos o Secciones Departamentales que organizan actividades específicas.

- Los Vicedecanatos publican el programa de las Jornadas y se abre la inscripción para el alumnado. El alumnado se inscribe y participa en esta jornada, de cuya asistencia recibe un certificado expedido por el Vicedecanato de Prácticas, Plurilingüismo y Lectorados. En las Jornadas participan: profesionales externos, PDI y alumnado egresado.

- Una vez finalizadas las Jornadas, el alumnado cumplimenta una encuesta de valoración de las actividades en las que ha participado. Estas encuestas son recogidas y analizadas por el Vicerrectorado del Campus de Álava, quien posteriormente envía los datos a los Vicedecanatos implicados de la Facultad de Letras para su análisis.

- El Vicedecanato de Prácticas, Plurilingüismo y Lectorados recibe los resultados de las encuestas. El alumnado participante, a través de las encuestas puede hacer sugerencias que, si así se considera, se implementarán para posteriores convocatorias.

- El procedimiento concluye con la evaluación y revisión del procedimiento, diseñando e implementar las acciones de mejora del mismo, si las hubiera (Plan de acciones de mejora).

**SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS**

**Facultad de Letras**

**B. PROCESO DE EDUCACIÓN SUPERIOR. GRADO Y POSGRADO**

<b>Código</b>	B-PE11	<b>Versión</b>	56	<b>Fecha aprobación</b>	12/01/2021
<b>Nombre</b>	Procedimiento de Trabajo de Fin de Grado (TFG) y Trabajo de Fin de Máster (TFM)				
<b>Responsable</b>	Vicedecanato de Alumnado, Trabajos Fin de Grado (TFG) y Trabajo de Fin de Máster				

**OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

Definir el mecanismo mediante el cual se organiza, coordina y gestiona el Trabajo Fin de Grado (TFG) y el Trabajo de Fin de Máster (TFM) desde la celebración de la sesión informativa con el alumnado de las Titulaciones e incluyendo la grabación de la oferta de TFG por parte del PDI de los Departamentos, su asignación ( Titulaciones de Grado), grabación de TFM asignados por el PDI de los Másteres, su tutorización, hasta la defensa de los TFG y TFM por el alumnado y posterior incorporación a su expediente. Las actividades de orientación al alumnado forman parte del Plan de Tutorización de la Facultad de Letras.

**PARTICIPANTES**

**DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS**

Vicedecanato de Alumnado, Trabajos Fin de Grado (TFG) y Trabajo de Fin de Máster (TFM)  
 Vicedecanato de Ordenación Académica  
 PDI  
 Departamentos y Secciones Departamentales  
 Comisión Académica de Máster  
 Personal de Secretaría  
 Vicedecanato de Planificación Académica

Departamentos y Secciones Departamentales  
 PDI  
 Alumnado de las Titulaciones de la Facultad de Letras

**RECURSOS MATERIALES**

**RECURSOS HUMANOS**

**RECURSOS ECONÓMICOS**

ADDI  
 GAUR

**NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE**

Normativa sobre la elaboración y defensa del Trabajo Fin de Grado en la Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea.  
 Normativa TEG de la Facultad de Letras  
 Normativa sobre la elaboración y defensa del Trabajo Fin de Máster en la Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea  
 Real Decreto 822/2021, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad

**INDICADORES**

**PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS**

**ANEXOS**

B-PE05, Procedimiento de Desarrollo de la Enseñanza y Coordinación  
 B-PE06, Procedimiento de Organización Docente  
 B-PE07, Procedimiento de Orientación al Alumnado  
 C2-PA06, Procedimiento de Gestión de Actas y Calificaciones  
 D-PC01, Procedimiento de Comunicación Interna y Externa  
 E-PM01, Procedimiento de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones

Anexo 1 TFG Características formales  
 Anexo 2 TFG Informe tutor/a  
 Anexo 3 TFG Matriz del Informe de evaluación por titulaciones de Grado  
 Instancia de solicitud de desvinculación (tutor/a-estudiante) de tutorización de TFG.



SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Letras

B. PROCESO DE EDUCACIÓN SUPERIOR. GRADO Y POSGRADO

E-PM02, Procedimiento de Evaluación,  
Revisión y Mejora

REGISTROS

Actas de calificación

Listado de TFG y TFM defendidos

Listado de TFG y TFM asignados por curso

Listado de TFG y TFM con solicitud de defensa

Listado de TFG y TFM ofertados

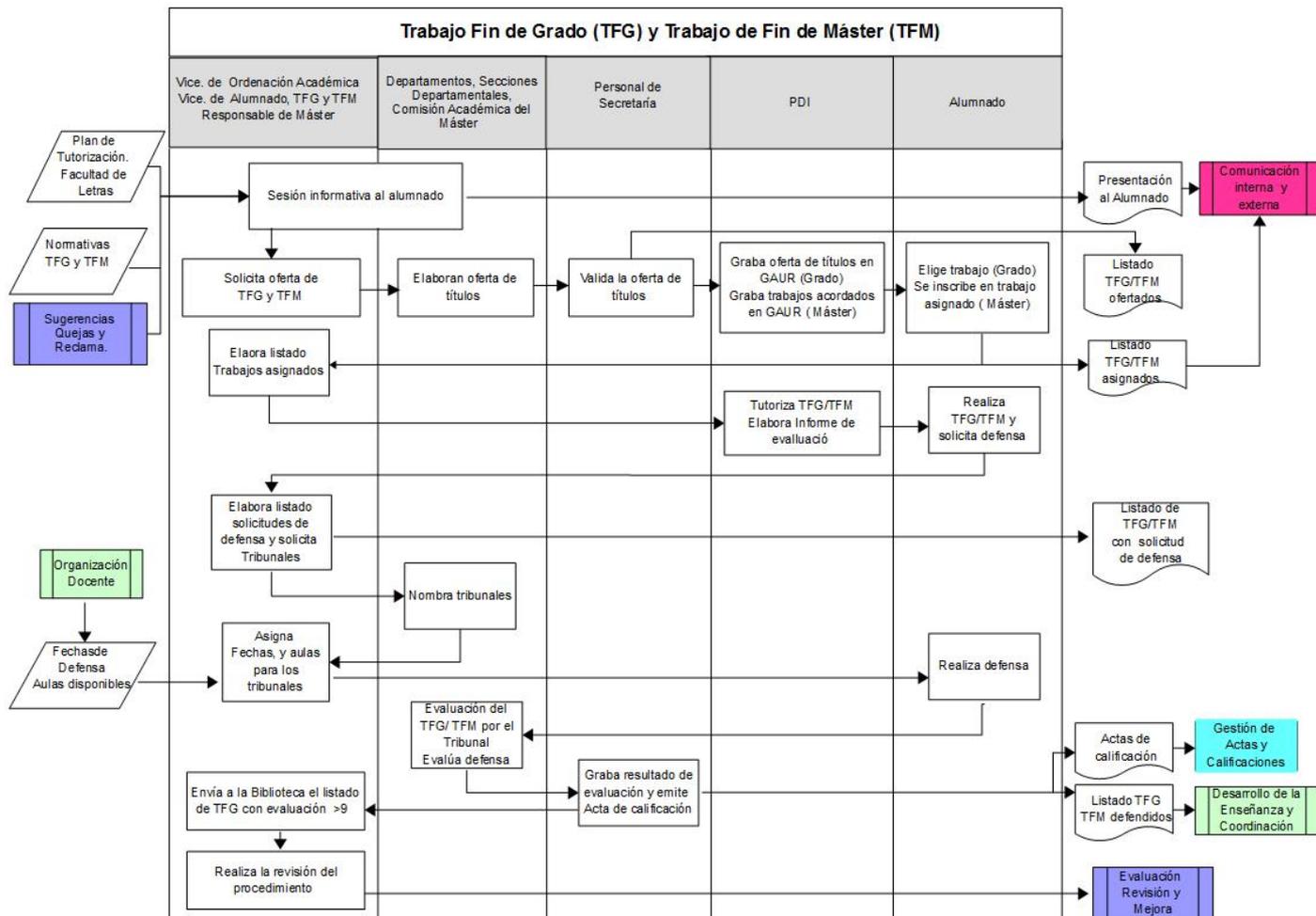
Presentación al alumnado

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Letras

B. PROCESO DE EDUCACIÓN SUPERIOR. GRADO Y POSGRADO

Procedimiento: B-PE11, Procedimiento de Trabajo de Fin de Grado (TFG) y Trabajo de Fin de Máster (TFM) Versión:56





Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitatea

LETREN  
FAKULTATEA  
FACULTAD  
DE LETRAS

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

**Facultad de Letras**

**B. PROCESO DE EDUCACIÓN SUPERIOR. GRADO Y POSGRADO**

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Letras

B. PROCESO DE EDUCACIÓN SUPERIOR. GRADO Y POSGRADO

**REALIZACION**

El procedimiento define la organización, coordinación y gestión del Trabajo de Fin de Grado (TFG) y Trabajo de Fin de Máster (TFM) que deben realizarse para la obtención de los correspondientes títulos de Grado y Máster, alcanza al conjunto del alumnado que cada curso académico se encuentre, de acuerdo con la normativa, en situación de elaborarlos y defenderlos.

El conjunto de actividades de orientación que se desarrollan en el procedimiento se integran en el Plan de Tutorización de la Facultad de Letras en que se definen para las acciones de tutorización su objeto, distribución de responsabilidades, participantes, cronograma y evaluación, todos ellos se despliegan mediante los procedimientos correspondientes.

Realización del procedimiento:

- La Facultad de Letras cuenta con una normativa propia que desarrolla las condiciones generales establecidas en la "Normativa sobre la elaboración y defensa del Trabajo de Fin de Grado y Trabajo de Fin de Máster" ( en proceso de revisión y adecuación ).
  - El procedimiento se inicia con la celebración de una reunión informativa para el alumnado el primer día lectivo por el Vicedecanato de Alumnado, Trabajo de Fin de Grado y Trabajo de Fin de Máster para el alumnado de Grado y la correspondiente para el alumnado de Máster por parte del Responsable de Máster.
  - El Vicedecanato de Ordenación Académica solicita a los Departamentos la grabación de la oferta de Trabajos de Fin de Grado correspondiente al año académico en curso. En el caso de los Másteres, los Trabajos de Fin de Máster, se acuerdan entre el PDI y el alumnado y se graban una vez acordados.
  - Los Departamentos y Secciones departamentales elabora la oferta de títulos de TFG.
  - La Secretaría del Centro valida la oferta de títulos de los TFG de los Departamentos y Secciones Departamentales.
  - El PDI graba su oferta de títulos de TFG en la plataforma GAUR. y a través de esa plataforma el alumnado elige el tema para el TFG y se le asigna tutor/a.
  - El Vicedecanato de Alumnado, Trabajo de Fin de Grado (TFG) y Trabajo de Fin de Máster (TFM) elabora el listado de TFGs asignados.
  - El/a Tutor/a tutoriza el desarrollo del TFG y TFM, una vez concluido el Trabajo, el/a estudiante solicita la defensa a través de GAUR y el/a tutor/a redacta el Informe de Evaluación.
  - El Vicedecanato de Alumnado y TFG elabora el listado de solicitudes de defensa y solicita a los Departamentos y Secciones Departamentales el nombramiento de los tribunales de evaluación
  - Los Departamentos, Secciones Departamentales y Comisiones Académicas del Máster nombran los tribunales de evaluación y los remite al Vicedecanato de Ordenación Académica.
  - Los Vicedecanatos de Ordenación Académica y Planificación Docente establecen y asigna las fechas y las aulas para los tribunales de defensa de los TFGs y TFMs.
  - En la fecha y lugar asignados el/a estudiante defiende el Trabajo ante el Tribunal correspondiente. El tribunal evalúa y califica las defensas del alumnado y envía los resultados de evaluación a la Secretaria del Centro que graba el resultado de cada estudiante y emite el acta de calificación correspondiente.
  - El Vicedecanato de Alumnado, Trabajo de Fin de Grado (TFG) y Trabajo de Fin de Máster (TFM) elabora el listado de estudiantes que han obtenido una nota superior a 9 y lo envía a la Biblioteca del Campus para su publicación ( únicamente TFG).
- El/a responsable del procedimiento evalúa y revisa el procedimiento proponiendo, si es necesario, las acciones de mejoras que correspondan.

**SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS**

**Facultad de Letras**

**C. PROCESO DE APOYO**

<b>Código</b>	C1-PA01	<b>Versión</b>	49	<b>Fecha aprobación</b>	25/01/2022
<b>Nombre</b>	Procedimiento de Política de Personal, Acceso y Acogida				
<b>Responsable</b>	Decano/a				

**OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

Definir y establecer en la Facultad los mecanismos de gestión para la solicitud de contratación, el acceso y la acogida del Personal Docente e Investigador (PDI) y describir el modo en que se acoge al PDI y PAS de nueva incorporación a la Facultad así como las contrataciones sobrevenidas en casos de baja transitoria, mostrándoles las instalaciones y servicios y entregándoles la documentación necesaria para su incorporación al puesto de trabajo correspondiente.

PARTICIPANTES	DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS
PDI Decano/a Junta de Facultad PAS Secretaría de Decanato Departamentos y Secciones Departamentales Jefatura de Administración	PDI PAS

RECURSOS MATERIALES	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS ECONÓMICOS
Programa irakasBERRI Monografías de los puestos de trabajos del PAS	Servicio de Asesoramiento Educativo SAE/HELAZ Vicegerencia de PDI / PAS	

**NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE**

Indicadores de Grado (definición y fórmula)  
 Acuerdo Regulador Funcionarios; Convenios del Personal Laboral; Jornadas Especiales.  
 Ley 3/2004, de 25 de febrero de, del Sistema Universitario Vasco  
 Información y Gestión de bolsas de trabajo PAS  
 Reglamento y Circular de Gestión de Profesorado de la UPV/EHU  
 Plantilla Docente de Referencia  
 Bolsas de trabajo PDI  
 Normativa de vacaciones, licencias y permisos del PAS  
 Reglamento para la gestión de la lista de candidatas y candidatos a sustituciones de personal docente de la UPV/EHU  
 Plan de Dedicación Académica del PDI de la UPV/EHU (PDA)  
 Plantilla de referencia del PAS  
 Real Decreto 822/2021, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad  
 Guía del Profesorado  
 Reglamento marco de Departamentos de la UPV/EHU  
 Estatutos de la UPV/EHU (Decreto 17/2011)

**SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS**

**Facultad de Letras**

**C. PROCESO DE APOYO**

RDL 5/2015, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público  
 Reglamento de la UPV/EHU de Protección de Datos de Carácter Personal  
 Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales  
 Jornada y Calendario PAS  
 Reglamento Marco de los Centros de la UPV/EHU  
 Ley 6/1989, de la Función Pública Vasca  
 Decreto 40/2008, sobre régimen del personal docente e investigador de la UPV/EHU

**INDICADORES**

% PDI adscrito al centro con vinculación permanente a tiempo completo

% PDI doctor adscrito al centro a tiempo completo

**PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS**

**ANEXOS**

C1-PA02, Procedimiento de Gestión de PDI y PAS  
 D-PC01, Procedimiento de Comunicación Interna y Externa  
 E-PM01, Procedimiento de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones  
 E-PM02, Procedimiento de Evaluación, Revisión y Mejora

INSTRUCCION DEL PROCEDIMIENTO C1-PA01  
 Modelo de documento de compromiso (contratación PDI)

**REGISTROS**

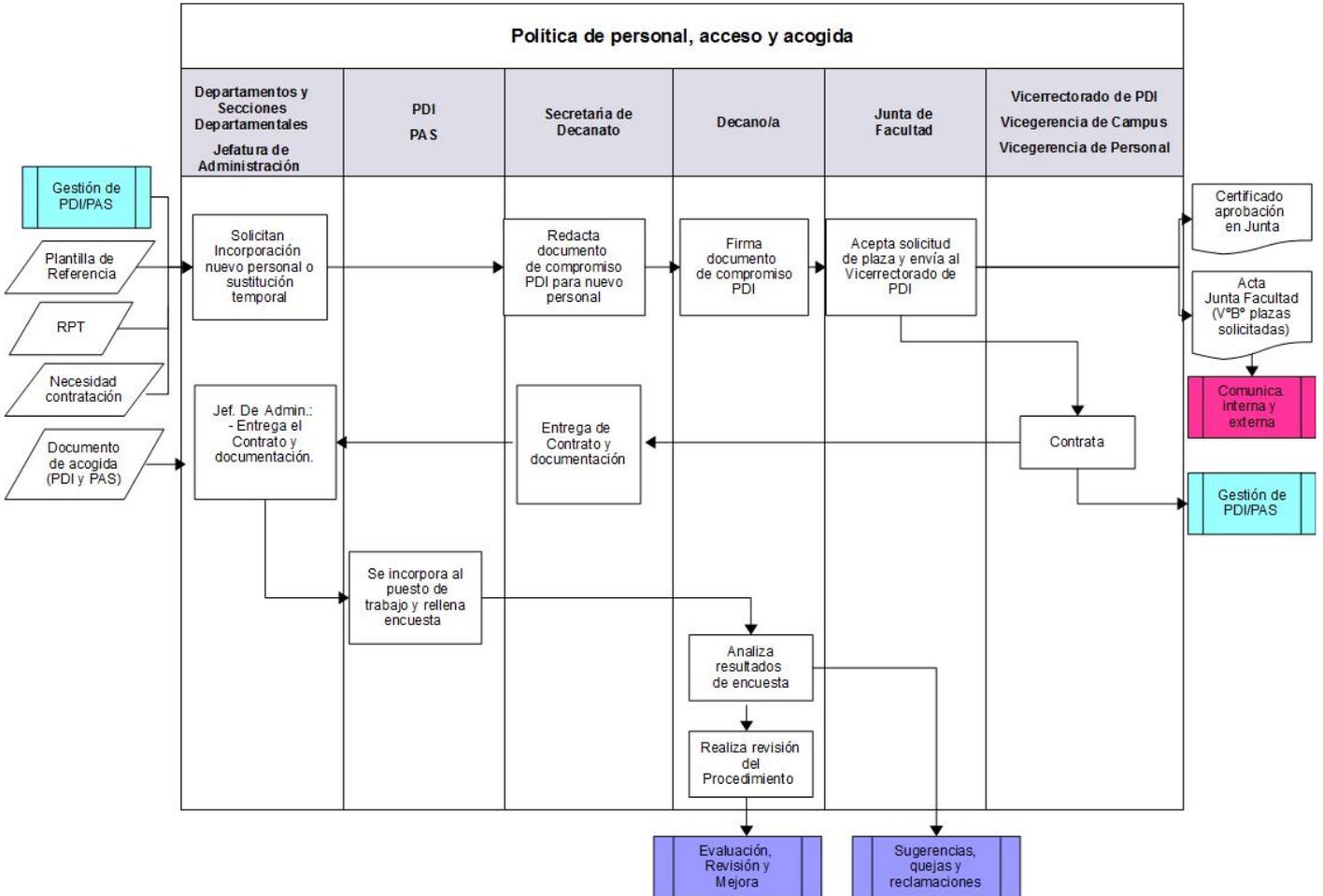
Actas de Junta de Facultad ( visto bueno plazas solicitadas)  
 Certificado de aprobación de la Junta de Facultad  
 Encuesta de Acogida ( Incluye Documento: Acogida al Profesorado y Personal de Administraxión y Servicios)

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Letras

C. PROCESO DE APOYO

Procedimiento: C1-PA01, Procedimiento de Política de Personal, Acceso y Acogida Versión:49





Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitatea

LETREN  
FAKULTATEA  
FACULTAD  
DE LETRAS

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

**Facultad de Letras**

**C. PROCESO DE APOYO**

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Letras

C. PROCESO DE APOYO

**REALIZACION**

El procedimiento se inicia con una solicitud por parte de los Departamentos (PDI) y la Jefatura de Administración (PAS) para incorporar personal de nuevo ingreso o para la sustitución temporal de su personal. Para ello se tiene en cuenta los documentos: Plantilla de Referencia y RPT (Relación de Puestos de Trabajo) UPV/EHU.

- El/la Decano/a firma el documento de compromiso que ha redactado la Secretaría de Decanato y lo presenta en Junta de Facultad para su aprobación (PDI)

- Una vez que el Vicerrectorado de PDI ha contratado al nuevo PDI, éste es recibido por la Secretaría de Decanato, quién le entrega el contrato, así como la documentación correspondiente y lo presenta al/la Decano/a. La documentación incluye el documento de Acogida PDI y PAS de la Facultad de Letras y una encuesta de acogida.

- En el caso de solicitud de incorporación de personal de administración y servicios (PAS) ésta se hace llegar a Vicegerencia de Campus y posteriormente a la Vicegerencia de Personal.

- La acogida personal de administración y servicios (PAS) se realiza por parte del/a Administrador/a del Centro quien entrega la documentación correspondiente, incluido el documento de Acogida PDI y PAS de la Facultad de Letras y una encuesta de acogida.

- Al finalizar la acogida, el personal se incorpora a su puesto de trabajo y rellena la encuesta de acogida.

- El/la responsable del procedimiento analiza las encuestas y realiza su revisión para concluirlo, diseñando las acciones de mejora que se consideren necesarias.

**SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS**

**Facultad de Letras**

**C. PROCESO DE APOYO**

<b>Código</b>	C1-PA02	<b>Versión</b>	35	<b>Fecha aprobación</b>	04/01/2021
<b>Nombre</b>	Procedimiento de Gestión de PDI y PAS				
<b>Responsable</b>	Decano/a				

**OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

Definir los mecanismos para la gestión sistemática de los siguientes aspectos relacionados con el personal de la Facultad (PDI, PAS) en el marco normativo establecido por la UPV/EHU y a través del Vicerrectorado de Profesorado y en la Vicegerencia de Personal:

- a) Altas, bajas e incapacidad laboral.
- b) Vacaciones, licencias y permisos.
- c) Control horario e incidencias.

Y definir la forma en que se colabora con el Servicio de Inspección del PDI en sus visitas al Centro, acompañando y firmando el acta de la visita.

PARTICIPANTES	DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS
PDI Decano/a Departamentos y Secciones Departamentales Jefatura de Administración PAS Secretaría de Decanato	PDI PAS

RECURSOS MATERIALES	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS ECONÓMICOS
Portal de presencia UPV/EHU Sede electrónica UPV/EHU Documentación de la Vicegerencia del Personal Docente e Investigador GAUR Meta 4		

**NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE**

Licencias y permisos del PDI (acceso restringido)

Servicio de Inspección. Normativa de Tutorías

Acuerdo Regulador Funcionarios; Convenios del Personal Laboral; Jornadas Especiales.

Reglamento y Circular de Gestión de Profesorado de la UPV/EHU

Real Decreto 625/2014, de 18 de julio, por el que se regulan determinados aspectos de la gestión y control de los procesos por incapacidad temporal en los primeros trescientos sesenta y cinco días de su duración.

Plantilla Docente de Referencia

Plan de Dedicación Académica del PDI de la UPV/EHU (PDA)

Plantilla de referencia del PAS

Reglamento de atribución transitoria y asignación de docencia

Reglamento de la UPV/EHU de Protección de Datos de Carácter Personal

Decreto 40/2008, sobre régimen del personal docente e investigador de la UPV/EHU

Jornada y Calendario PAS

**INDICADORES**



SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Letras

C. PROCESO DE APOYO

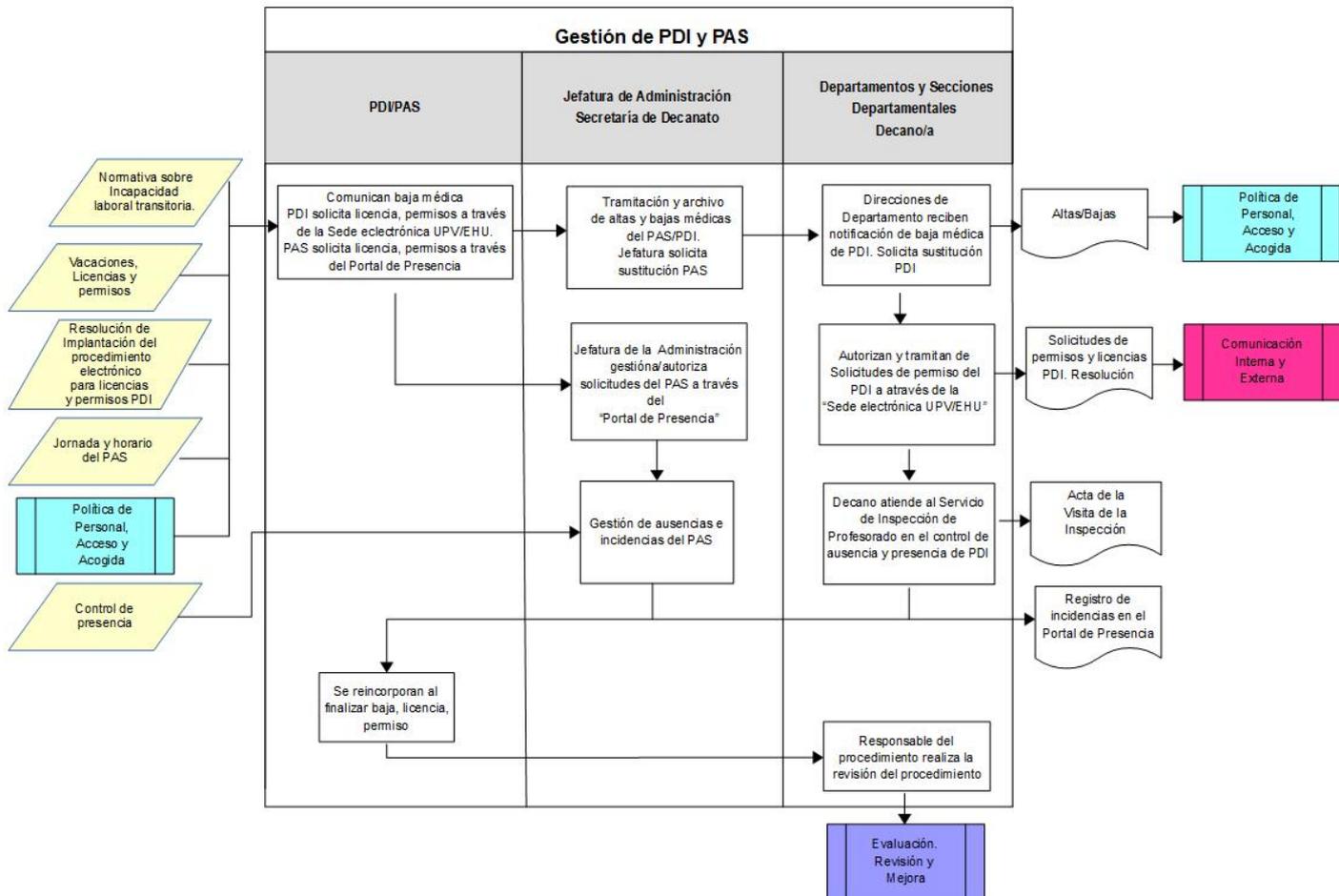
PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS		ANEXOS	
C1-PA01, Procedimiento de Política de Personal, Acceso y Acogida D-PC01, Procedimiento de Comunicación Interna y Externa E-PM02, Procedimiento de Evaluación, Revisión y Mejora	Ficha PAS		
REGISTROS			
Actas de visitas del Servicio de Inspección UPV/EHU Altas/Bajas Registro de incidencias en el Portal de Presencia. Solicitudes de permisos y licencias PDI. Resolución			

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Letras

C. PROCESO DE APOYO

Procedimiento: C1-PA02, Procedimiento de Gestión de PDI y PAS Versión:35





Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitatea

LETREN  
FAKULTATEA  
FACULTAD  
DE LETRAS

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

**Facultad de Letras**

**C. PROCESO DE APOYO**

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Letras

C. PROCESO DE APOYO

**REALIZACION**

El procedimiento responde al modelo de gestión de personal PDI/PAS de la UPV/EHU.

Realización del procedimiento:

Altas y Bajas del PDI:

- El PDI/PAS comunica la baja médica a la Secretaría del Decanato y a la Jefatura de la Administración respectivamente.
- La Secretaría del Decanato recibe la baja del PDI. Una vez se recibe el documento de alta del/a trabajador/a se archiva y se comunica al Departamento correspondiente. El Departamento solicita sustitución si es necesario y de acuerdo con la normativa vigente ( Plazas de Personal Docente e Investigador)
- La Jefatura de la Administración recibe la baja y solicita su sustitución en su caso ( Gestión de Bolsas de Trabajo del PAS)

Vacaciones, licencias y permisos:

- El/la Decano/a recibe y autoriza la tramitación de las solicitudes de vacaciones, licencias y/o permisos que el PDI realiza a través de la Sede Electrónica de la UPV/EHU. El/la secretario/a del Decanato archiva las solicitudes.
- Jefe/a de Administración recibe y autoriza la tramitación de las solicitudes de vacaciones, licencias y/o permisos que el PAS realiza a través de la aplicación Portal de Presencia.

Incidencias en control de presencia

- El/la Decano/a (o miembro del Decanato en quien delegue) acompaña al/a Inspector/a de Profesorado en su visita y al finalizar firma el Acta de la misma.
- Jefatura de Administración: gestiona las posibles incidencias de presencia horaria del PAS a través del Portal de Presencia.

El procedimiento se revisa por su responsable para el Informe de Gestión anual del Centro y, en su caso, se diseñan las acciones de mejora para su posterior implementación.

**SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS**

**Facultad de Letras**

**C. PROCESO DE APOYO**

<b>Código</b>	C1-PA03	<b>Versión</b>	68	<b>Fecha aprobación</b>	27/01/2022
<b>Nombre</b>	Procedimiento de Formación de PDI y PAS				
<b>Responsable</b>	Vicedecanato de Innovación Docente, Proyección Social y Euskara				

**OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

Describir e implementar los mecanismos de planificación y desarrollo de las actividades de formación para el PDI y el PAS del Centro ( complementarias a las proporcionadas por los servicios responsables de la UPV/EHU: SAE-HELAZ para el PDI y el Gabinete de Estudios, Planificación y Formación de Personal para el PAS) , teniendo en cuenta el análisis de las necesidades formativas que se refieran. Asimismo, proponer los cambios oportunos en base a la revisión del procedimiento.

**PARTICIPANTES**

**DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS**

Responsable de Área de Desarrollo Académico y Calidad  
 Jefatura de Administración  
 Decano/a  
 PDI  
 PAS

PDI  
 PAS  
 Servicio de asesoramiento Educativo (SAE)

**RECURSOS MATERIALES**

**RECURSOS HUMANOS**

**RECURSOS ECONÓMICOS**

Modelo IKD

Servicio de Asesoramiento Educativo (SAE-HELAZ).

**NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE**

Indicadores de Grado (definición y fórmula)  
 Plan Estratégico UPV/EHU 2018-2021  
 Estatutos de la UPV/EHU (Decreto 17/2011)  
 II Plan Integral de Formación del PAS (2014-2017)

**INDICADORES**

**PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS**

**ANEXOS**

C1-PA04, Procedimiento de Evaluación del Personal (PDI)  
 D-PC01, Procedimiento de Comunicación Interna y Externa  
 E-PM01, Procedimiento de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones  
 E-PM02, Procedimiento de Evaluación, Revisión y Mejora

Encuesta de evaluación de cursos de Innovación Docente. Castellano  
 Encuesta de evaluación de cursos de Innovación Docente. Euskera  
 Hoja de firmas cursos de innovación docente  
 Modelo de certificado de asistencia a Jornadas de Innovación Docente de la Facultad de Letras  
 Modelo de certificado de impartición en Jornadas de Innovación Docente de la Facultad de Letras

**REGISTROS**

Cartelería (Carteles cursos de formación)  
 Certificados de asistencia  
 Informe Final



Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitatea

LETREN  
FAKULTATEA  
FACULTAD  
DE LETRAS

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

**Facultad de Letras**

**C. PROCESO DE APOYO**

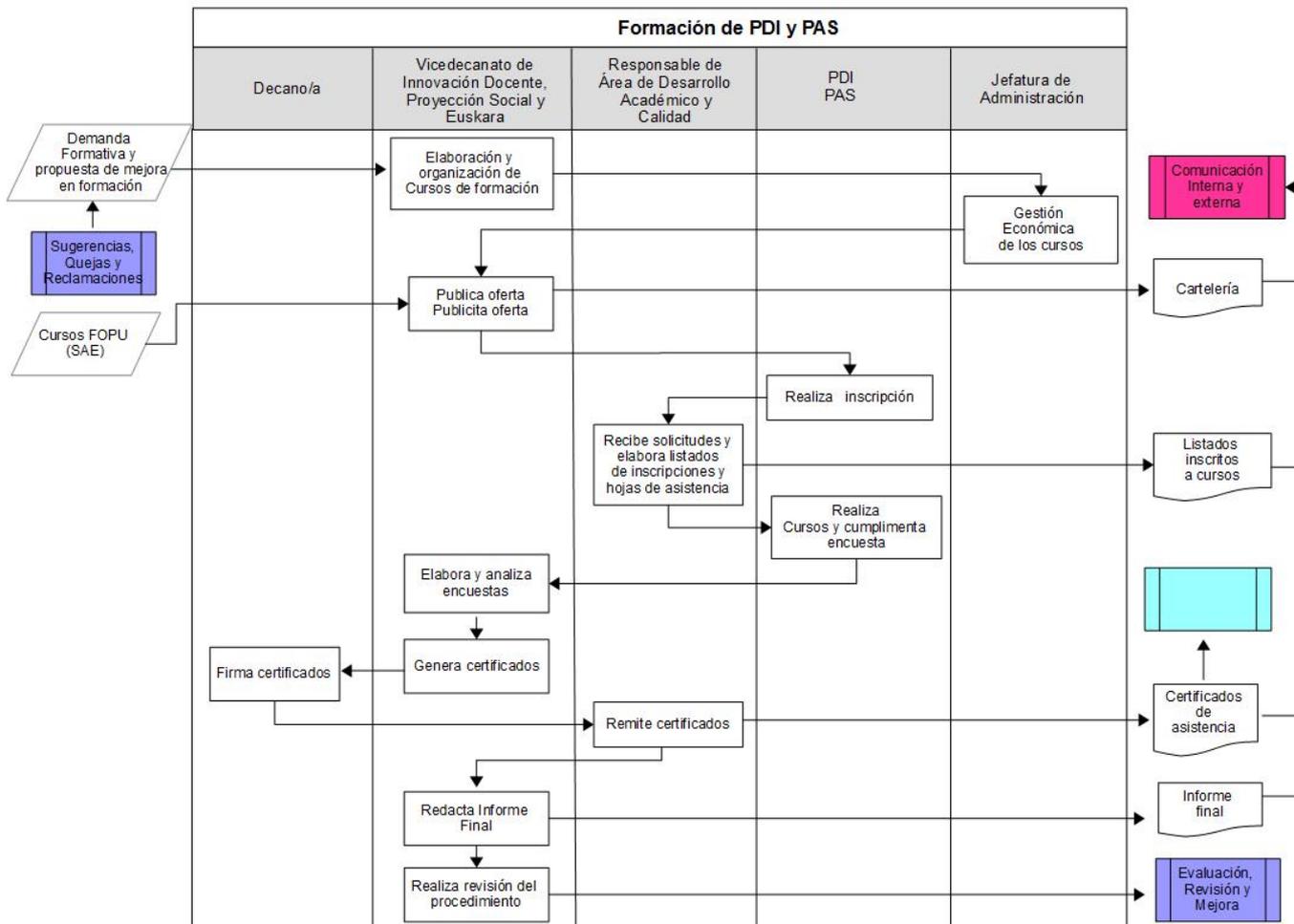
Listado de inscritas/os a cursos

**SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS**

**Facultad de Letras**

**C. PROCESO DE APOYO**

**Procedimiento: C1-PA03, Procedimiento de Formación de PDI y PAS Versión:68**





Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitatea

LETREN  
FAKULTATEA  
FACULTAD  
DE LETRAS

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

**Facultad de Letras**

C. PROCESO DE APOYO

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Letras

C. PROCESO DE APOYO

**REALIZACION**

Con carácter general, la formación del PDI y del PAS se organiza y diseña fuera de los centros, por parte del SAE/HELAZ en el caso del PDI y por parte del Gabinete de Formación del PAS, en el caso de este colectivo. Las actividades de formación impulsadas desde la Facultad son complementarias a las anteriores. En el procedimiento de formación de PDI / PAS que se lleva a cabo en la Facultad de Letras se realizan acciones de formación para el PDI a las que, según la naturaleza de los cursos organizados, se invita a la participación del PAS del centro.

Realización del procedimiento:

-El Vicedecanato de Innovación Docente, Proyección Social y Euskara, elabora la oferta formativa teniendo en cuenta las necesidades formativas del PDI, teniendo en cuenta el contexto y las sugerencias que el profesorado puede hacer llegar al Vicedecanato responsable con iniciativas que se valoran y, en su caso, se incorporan a la oferta.

- El Vicedecanato, contribuye a la difusión de la información relativa a dichos cursos entre el PDI del centro mediante correo electrónico individualizado y carteles dispuestos por el centro. Por otra parte contribuye a la difusión de los cursos organizados por el SAE/HELAZ.

- Las personas interesadas (PDI, PAS) se inscriben en los cursos.

- El/la Responsable de Área de Desarrollo Académico y Calidad recibe las inscripciones y elabora listados de participantes y hojas de asistencia.

- El Vicedecanato de Innovación Docente, Proyección Social y Euskara, a la conclusión de los distintos cursos o actividades, redacta los certificados correspondientes a las personas asistentes, y es el Decano quien firma dichos certificados. Posteriormente, remite los certificados a las/los interesadas/os.

- Al finalizar cada una de las acciones formativas, se cumplimenta una encuesta de satisfacción, que ha sido elaborada desde el Vicedecanato de Innovación Docente, Proyección Social y Euskara y con los datos obtenidos se elabora un informe. Éste se tiene en cuenta en el momento de la revisión del procedimiento con el que se concluye.

**SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS**

**Facultad de Letras**

**C. PROCESO DE APOYO**

<b>Código</b>	C1-PA04	<b>Versión</b>	53	<b>Fecha aprobación</b>	22/02/2021
<b>Nombre</b>	Procedimiento de Evaluación del Personal (PDI)				
<b>Responsable</b>	Vicedecanato de Alumnado, Trabajos Fin de Grado (TFG) y Trabajo de Fin de Máster				

**OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

Establecer los mecanismos necesarios para llevar a cabo la evaluación de la tarea docente desarrollada por el PDI del Centro ( Encuesta de opinión del alumnado sobre la docencia de su profesorado y Programa de evaluación de la actividad docente del profesorado DOCENTIAZ). Por lo que se refiere al PAS, en la actualidad, la evaluación del Personal de Administración y Servicios no se lleva a cabo, pero el procedimiento para su evaluación vendrá dado por la Gerencia de la UPV/EHU en el momento en que se determine.

**PARTICIPANTES**

**DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS**

Comisión de Calidad PDI Vicedecanato de Calidad, Seguimiento y Acreditación	Departamentos y Secciones Departamentales Alumnado de las Titulaciones de la Facultad de Letras Profesorado tutor de prácticas externas Junta de Facultad
---	--

**RECURSOS MATERIALES**

**RECURSOS HUMANOS**

**RECURSOS ECONÓMICOS**

Portal de transparencia UPV/EHU  
 Programa DOCENTIAZ

Servicio de Evaluación Docente (SED/IEZ)  
 Comisión Universitaria de Evaluación Docente CUED

**NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE**

Reglamento de la Comisión de Calidad de la Facultad de Letras  
 Plan de Dedicación Académica del PDI de la UPV/EHU (PDA)  
 Plan Estratégico UPV/EHU 2018-2021  
 Estatutos de la UPV/EHU (Decreto 17/2011)  
 Reglamento Marco de los Centros de la UPV/EHU  
 Programa DOCENTIAZ: evaluación de la actividad docente del profesorado de la UPV/EHU

**INDICADORES**

% de PDI evaluado con DOCENTIAZ  
 % de créditos impartido por profesorado externo a la UPV/EHU (M)  
 Nº de PDI evaluado con DOCENTIAZ (M)  
 Nº de sexenios (M)  
 Profesorado (número) (M)  
 Profesorado doctor (número) (M)  
 Profesorado externo (número) (M)  
 Ratio UPV/EHU (Sexenios/Créditos) (M)

**PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS**

**ANEXOS**

C1-PA03, Procedimiento de Formación de PDI y PAS C1-PA05, Procedimiento de Reconocimiento de Personas	Encuesta de opinión al alumnado sobre la docencia de su profesorado. Programa DOCENTIAZ
--	--



SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Letras

C. PROCESO DE APOYO

D-PC01, Procedimiento de Comunicación  
Interna y Externa  
E-PM01, Procedimiento de Sugerencias,  
Quejas y Reclamaciones  
E-PM02, Procedimiento de Evaluación,  
Revisión y Mejora

REGISTROS

Informe de resultados de la Facultad de Letras  
Informe de satisfacción global con la docencia

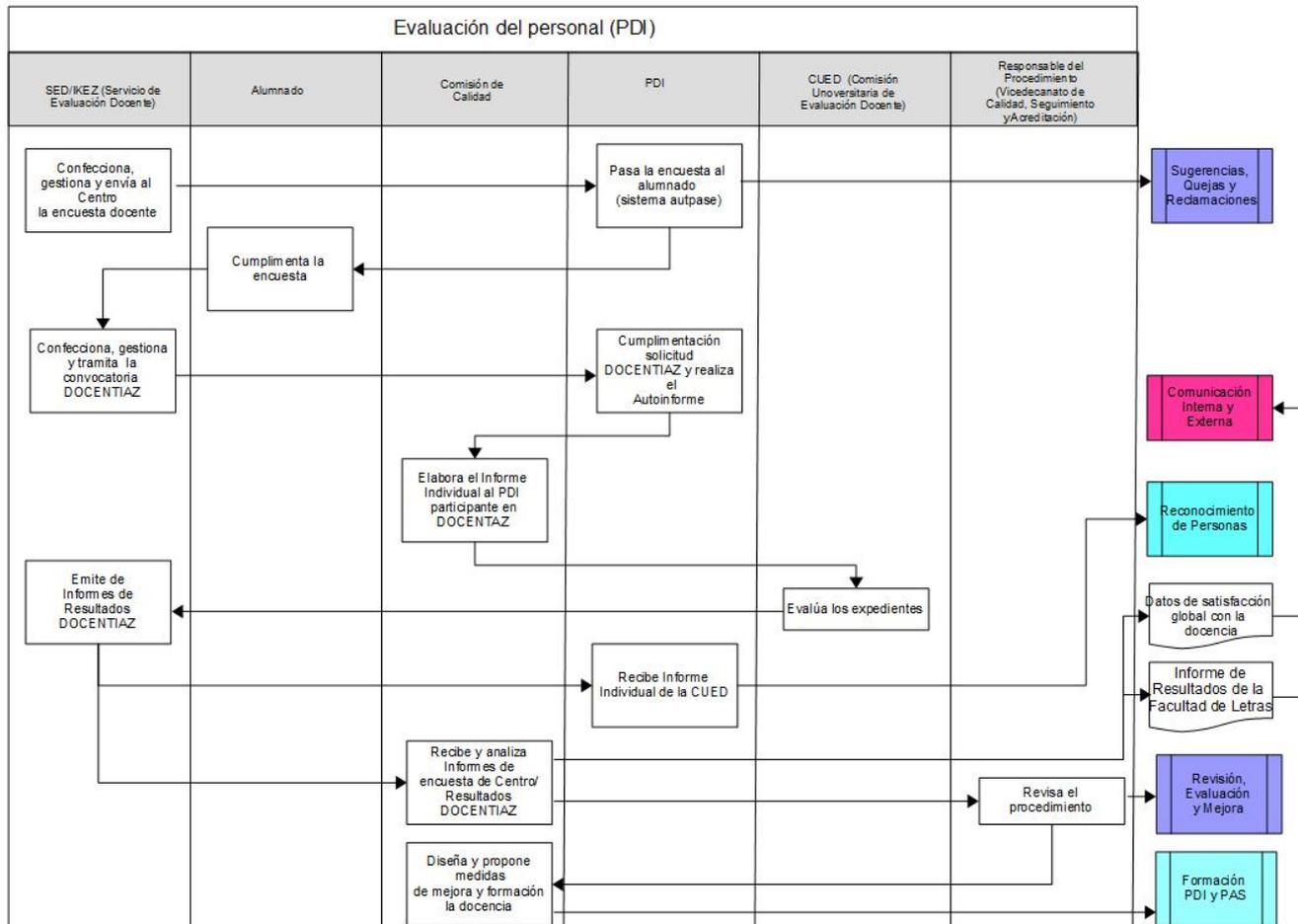
SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Letras

C. PROCESO DE APOYO

Procedimiento: C1-PA04, Procedimiento de Evaluación del Personal (PDI)

Versión:53





Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitatea

LETREN  
FAKULTATEA  
FACULTAD  
DE LETRAS

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

**Facultad de Letras**

C. PROCESO DE APOYO

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Letras

C. PROCESO DE APOYO

**REALIZACION**

Establecer los mecanismos necesarios para llevar a cabo la evaluación de la tarea docente desarrollada por el PDI del Centro que se realiza mediante dos instrumentos, la Encuesta de opinión del alumnado sobre la docencia de su profesorado y el Programa de evaluación de la actividad docente del profesorado DOCENTIAZ. En ambos casos la responsabilidad del Centro alcanza a disponer los medios para la realización de ambas. En el caso del Programa de Evaluación DOCENTIAZ, la Comisión de calidad debe elaborar un Informe individual de cada PDI que solicita su participación en dicho proceso de evaluación. En consecuencia, el procedimiento C1PA04 describe únicamente la parte correspondiente a la responsabilidad del centro en el desarrollo de ambos instrumentos

- La evaluación de la actividad docente que se lleva a cabo mediante la encuesta de opinión del alumnado está diseñada por en SED/IEZ y bajo responsabilidad del centro se encuentra la recepción de la documentación, el reparto y recogida de las encuestas

- El programa DOCENTIAZ está diseñado y desarrollado por el SED con participación de la CUED (Comisión Universitaria de Evaluación Docente) que se ocupa de la evaluación, la Comisión de Calidad de la Facultad participa del procedimiento de evaluación institucional elaborando un informe (a través de la aplicación DOCENTIAZ) de cada miembro del PDI presentado a la evaluación.

Desarrollo del procedimiento:

a. El procedimiento se pone en marcha una vez elegido por el Centro el método de encuesta. La Facultad de Letras lo realiza por el método del autopase.

b. El alumnado rellena las encuestas y envía al SED/IEZ las encuestas y la documentación adjunta.

c. El SED/IEZ elabora informes de los resultados de las encuestas del PDI y los hace llegar a cada profesor/a.

d. El SED/IEZ publica en el aplicativo DOCENTIAZ los datos de satisfacción global con la docencia.

e. El PDI realiza el auto-informe de evaluación a través de la aplicación DOCENTIAZ alojada en la web del SED/IEZ.

d. La Comisión de Calidad realiza el informe preceptivo de cada solicitante a través de la aplicación DOCENTIAZ.

e. La CUED realiza la evaluación del profesorado solicitante y envía el informe individual al PDI solicitante.

f. La CUED envía al Decano/a el Informe de Resultados de la Facultad de Letras de la convocatoria correspondiente.

El procedimiento concluye con la revisión del procedimiento por parte de su responsable, el análisis de los resultados de ambos procesos de evaluación por la Comisión de Calidad del Centro, diseño e implementación de medidas encaminadas a la mejora de la docencia que estén en su mano.

**SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS**

**Facultad de Letras**

**C. PROCESO DE APOYO**

<b>Código</b>	C1-PA05	<b>Versión</b>	7	<b>Fecha aprobación</b>	04/01/2021
<b>Nombre</b>	Procedimiento de Reconocimiento de Personas				
<b>Responsable</b>	Decano/a				

**OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

Definir e implementar los criterios, los mecanismos y las acciones de reconocimiento de los méritos de las personas que forman parte de los distintos grupos de la Facultad, PDI, PAS y Alumnado Colaborador, estableciendo los criterios y la forma de reconocimiento para cada uno de ellos.

**PARTICIPANTES**

**DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS**

Secretaría de Decanato Decano/a Vicedecanato de Alumnado, Trabajos Fin de Grado (TFG) y Trabajo de Fin de Máster (TFM) Jefatura de Administración Responsable de Área de Desarrollo Académico y Calidad	PDI PAS Alumnado de las Titulaciones de la Facultad de Letras
---	---

**RECURSOS MATERIALES**

**RECURSOS HUMANOS**

**RECURSOS ECONÓMICOS**

**NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE**

Reglamento de actos solemnes, honores y protocolo de la UPV/EHU  
 DOCUMENTACIÓN APLICABLE: Tutoría entre iguales

**INDICADORES**

**PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS**

**ANEXOS**

B-PE07, Procedimiento de Orientación al Alumnado  
 C1-PA04, Procedimiento de Evaluación del Personal (PDI)  
 D-PC01, Procedimiento de Comunicación Interna y Externa  
 E-PM01, Procedimiento de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones  
 E-PM02, Procedimiento de Evaluación, Revisión y Mejora

**REGISTROS**

Actas de la Junta de Facultad (aprobación de reconocimientos a personas PDI, PAS, Alumnado)  
 Programas Actos de Egresados

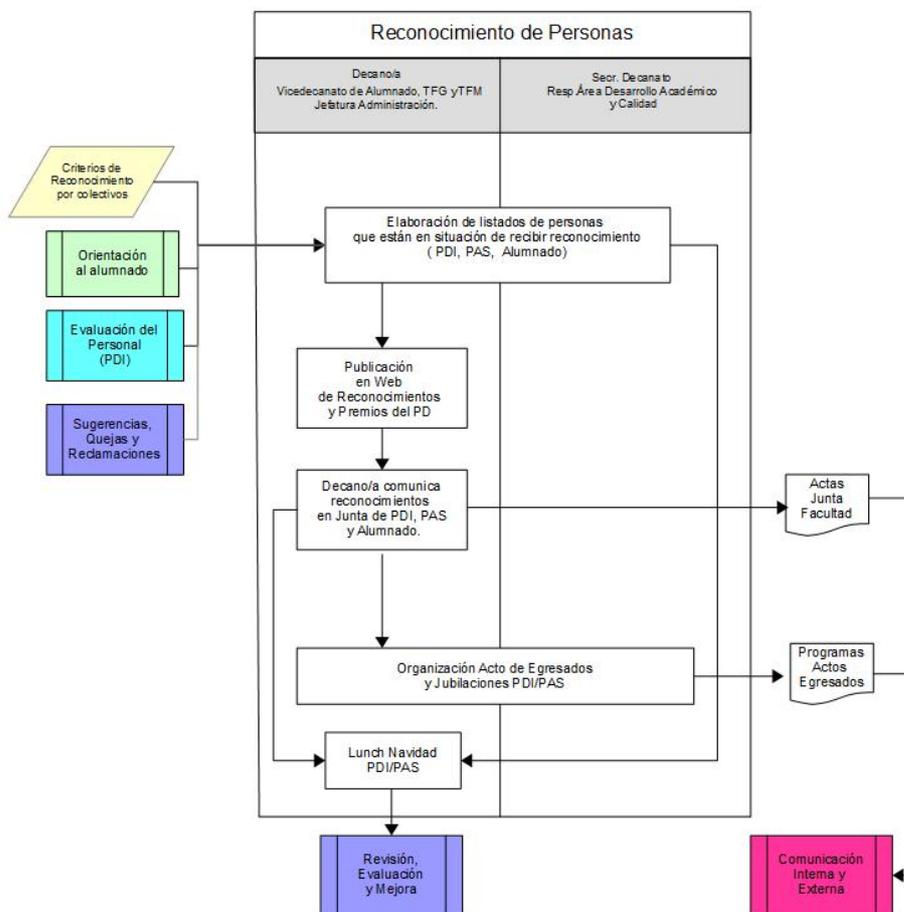
SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Letras

C. PROCESO DE APOYO

Procedimiento: C1-PA05, Procedimiento de Reconocimiento de Personas

Versión:7





Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitatea

LETREN  
FAKULTATEA  
FACULTAD  
DE LETRAS

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

**Facultad de Letras**

**C. PROCESO DE APOYO**

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Letras

C. PROCESO DE APOYO

**REALIZACION**

En la Facultad de Letras se realiza reconocimiento público de miembros del PDI, PAS y Alumnado.

El reconocimiento en cada uno de los grupos de interés se realiza con los siguientes criterios:

PDI: premios y logros en investigación, logros en carrera académica, resultado excelente en el programa de evaluación de profesorado Docentiaz, jubilación, participación en actividades de orientación al alumnado.

PAS: jubilación.

Alumnado: participantes en el programa Tutoría entre iguales.

Acciones de reconocimientos: mención pública en la Junta de Facultad, mención en el Acto de Egresados, lunch de navidad, publicación en la web de la Facultad.

Desarrollo del procedimiento:

a. El Vicedecanato de Alumnado y TFG elabora los listados de PDI y Alumnado colaborador en las actividades de captación de nuevo alumnado y orientación al alumnado. La Secretaría del Decanato elabora los listados de PDI y PAS jubilado a lo largo del año. El/a Decano/a elabora el listado de PDI que van a recibir reconocimiento (Docentiaz excelente, premios o logros de investigación, logros carrera académica).

b. Los méritos excepcionales se publican en la web.

c. El/la Decano/a en la correspondiente Junta de Facultad realiza el reconocimiento con mención pública del PDI. El alumnado colaborador recibe igualmente reconocimiento.

d. El/la Vicedecano/a de Alumnado y TFG junto con la Secretaría del Decanato organizan el Acto de Egresadas/os para el que se cursa invitación del/a Decano/a al PDI y PAS jubilado a lo largo del año.

e. El conjunto de PDI y PAS del centro recibe invitación para su participación en el lunch de navidad que ofrece la Facultad.

El responsable del procedimiento realiza su revisión en el momento de redacción del Informe de Gestión del Centro.

**SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS**

**Facultad de Letras**

**C. PROCESO DE APOYO**

<b>Código</b>	C2-PA06	<b>Versión</b>	32	<b>Fecha aprobación</b>	04/01/2021
<b>Nombre</b>	Procedimiento de Gestión de Actas y Calificaciones				
<b>Responsable</b>	Responsable de Área de Gestión Académica				

**OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

Definir y establecer los mecanismos para recoger, en las distintas convocatorias del curso académico, las calificaciones obtenidas por el alumnado en las asignaturas matriculadas en los grados y posgrados, proceder a su archivo en las correspondientes actas e incorporarlas a los expedientes académicos.

**PARTICIPANTES**

**DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS**

Personal de Secretaría  
 Secretaría Académica  
 Responsable de Área de Gestión Académica  
 PDI

PDI  
 Alumnado de las Titulaciones de la Facultad de Letras

**RECURSOS MATERIALES**

**RECURSOS HUMANOS**

**RECURSOS ECONÓMICOS**

GAUR

**NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE**

Normativa de Gestión para las Enseñanzas de Grado  
 Normativa de Gestión de Másteres Oficiales

**INDICADORES**

**PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS**

**ANEXOS**

B-PE06, Procedimiento de Organización Docente  
 B-PE11, Procedimiento de Trabajo de Fin de Grado (TFG) y Trabajo de Fin de Máster (TFM)  
 C2-PA08, Procedimiento de Gestión de Certificados y Títulos  
 D-PC01, Procedimiento de Comunicación Interna y Externa  
 E-PM01, Procedimiento de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones  
 E-PM02, Procedimiento de Evaluación, Revisión y Mejora

Solicitud de examen extraordinario de fin de estudios (adelanto de convocatoria)

**REGISTROS**

Actas académicas  
 Actas académicas (papel)  
 Expediente académico del alumnado GAUR



Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitatea

LETREN  
FAKULTATEA  
FACULTAD  
DE LETRAS

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

**Facultad de Letras**

**C. PROCESO DE APOYO**

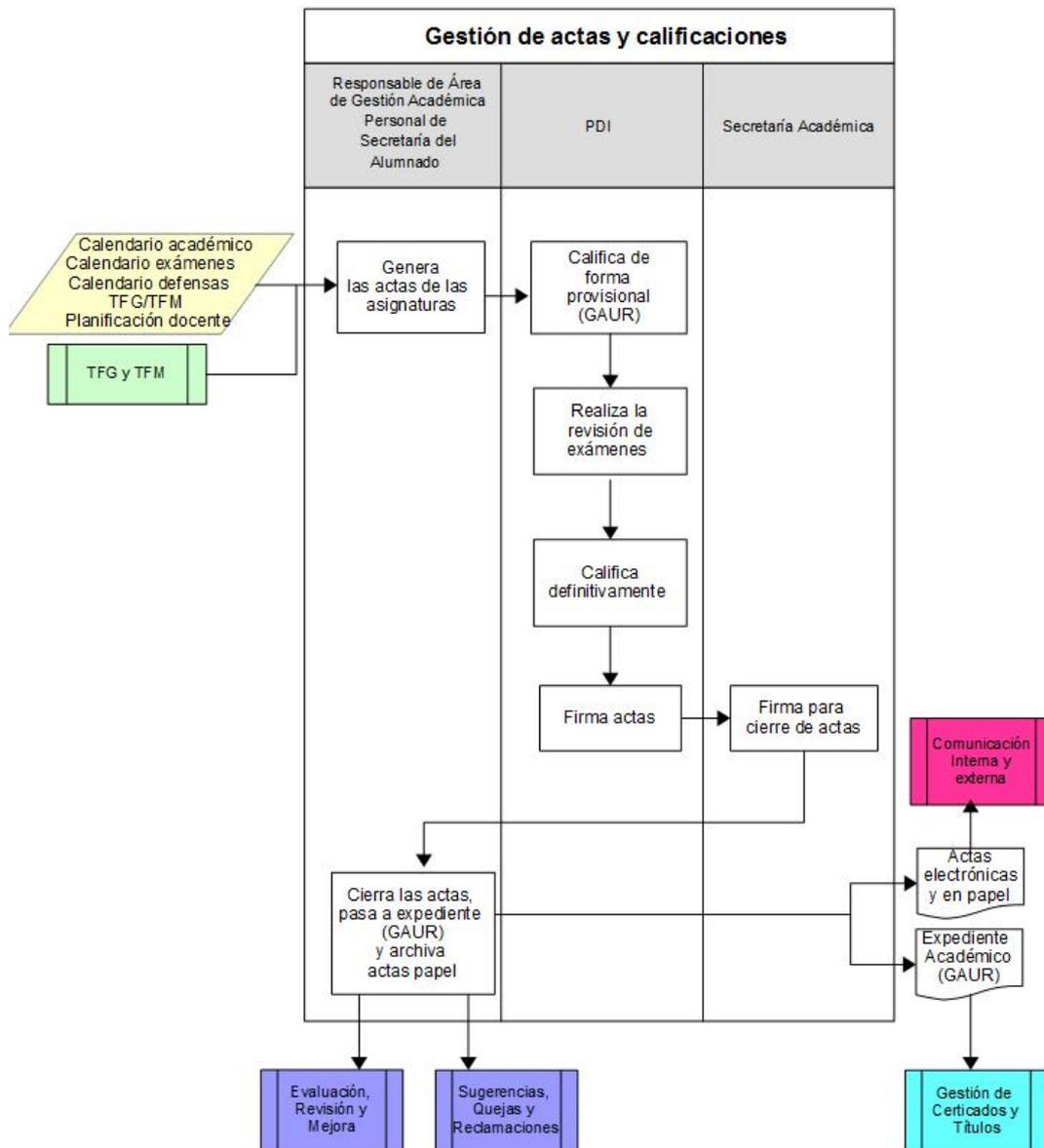
SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Letras

C. PROCESO DE APOYO

Procedimiento: C2-PA06, Procedimiento de Gestión de Actas y Calificaciones

Versión:32





Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitatea

LETREN  
FAKULTATEA  
FACULTAD  
DE LETRAS

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

**Facultad de Letras**

**C. PROCESO DE APOYO**

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Letras

C. PROCESO DE APOYO

**REALIZACION**

El procedimiento describe la forma, los medios y los pasos que han de darse para recoger las calificaciones obtenidas por el alumnado en las asignaturas matriculadas de cada Grado y Posgrado y consignarlas en sus expedientes académicos. El procedimiento cuenta con un marco normativo específico (Normativa de gestión para las enseñanzas de Grado 2020-2021 y Normativa de gestión de Másteres Universitarios)

El procedimiento para su puesta en marcha tiene en cuenta el calendario académico, calendario de exámenes, la planificación docente y la matrícula de las titulaciones de la Facultad.

- El personal de Secretaría de Alumnado general las actas de cada asignatura
  - El PDI de las titulaciones califica de forma provisional en la aplicación GAUR, posteriormente realiza la revisión de exámenes y posteriormente eleva a definitivas las calificaciones una vez ha introducido las modificaciones derivadas de la revisión.
  - El PDI firma las actas de las asignaturas, la firma se realiza mediante el sistema de firma electrónica.
  - El/a Secretario/a académico del Centro firma del cierre de actas
  - El responsable del Área de Gestión Académica cierra las actas, pasa al expediente del alumnado las calificaciones a través de la aplicación GAUR y archiva las actas en papel
- El/la responsable del procedimiento realiza la revisión del procedimiento para la realización del Informe de Gestión del Centro

**SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS**

**Facultad de Letras**

**C. PROCESO DE APOYO**

<b>Código</b>	C2-PA07	<b>Versión</b>	43	<b>Fecha aprobación</b>	27/01/2022
<b>Nombre</b>	Procedimiento de Reconocimiento y Transferencia de créditos				
<b>Responsable</b>	Secretaría Académica				

**OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

Establecer los mecanismos para resolver las solicitudes del alumnado de la Facultad de reconocimiento o transferencia de créditos de docencia. Se entiende por reconocimiento de créditos la aceptación de los créditos obtenidos por un estudiante en unas enseñanzas oficiales, (concluidas o no), distintas de las que cursa, y realizadas en la UPV/EHU o en otra universidad (del Estado o extranjera), otras enseñanzas así como la experiencia laboral acreditada, a efectos de ser computados como créditos ya cursados para la obtención del título oficial matriculado en la UPV/EHU. La transferencia de créditos tiene por objeto la inclusión en el expediente del o de la estudiante de los créditos obtenidos en enseñanzas oficiales cursadas anteriormente, en la UPV/EHU o en otra universidad, que no hayan concluido con la obtención de un título oficial.

**PARTICIPANTES**

**DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS**

Secretaría Académica Personal de Secretaría Departamentos y Secciones Departamentales Vicedecanato de Ordenación Académica Comisión de Ordenación Académica y Convalidación de Estudios	Departamentos y Secciones Departamentales Alumnado de las Titulaciones de la Facultad de Letras
---	--

**RECURSOS MATERIALES**

**RECURSOS HUMANOS**

**RECURSOS ECONÓMICOS**

GAUR

**NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE**

Normativa de gestión para las enseñanzas de Grado, curso 2019-2020.  
 Normativa sobre reconocimiento y transferencia de créditos en estudios de grado  
 Real Decreto 822/2021, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad  
 Normativa reguladora de la compulsa y expedición de copias y documentos en la UPV/EHU

**INDICADORES**

**PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS**

**ANEXOS**

B-PE03, Procedimiento de Acceso y Matriculación B-PE08, Procedimiento de Movilidad del Alumnado B-PE09, Procedimiento de Prácticas D-PC01, Procedimiento de Comunicación Interna y Externa E-PM01, Procedimiento de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones E-PM02, Procedimiento de Evaluación, Revisión y Mejora E-PM02, Procedimiento de Evaluación, Revisión y Mejora E-PM03, Procedimiento de Suspensión de Enseñanzas	Carta Departamentos Comunicación de Resolución de reconocimiento de créditos GAUR. Secretaría virtual universitaria Tablas de Convalidación de asignaturas entre los Grados de la Facultad de Letras Web de Secretaría de Alumnado de la Facultad. Información completa sobre Convalidaciones
--	---

**REGISTROS**



Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitatea

LETREN  
FAKULTATEA  
FACULTAD  
DE LETRAS

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

**Facultad de Letras**

**C. PROCESO DE APOYO**

Actas de la Comisión de Ordenación Académica y Convalidaciones

Listado de alumnado con créditos reconocidos

Resoluciones individuales de reconocimientos para el/la estudiante

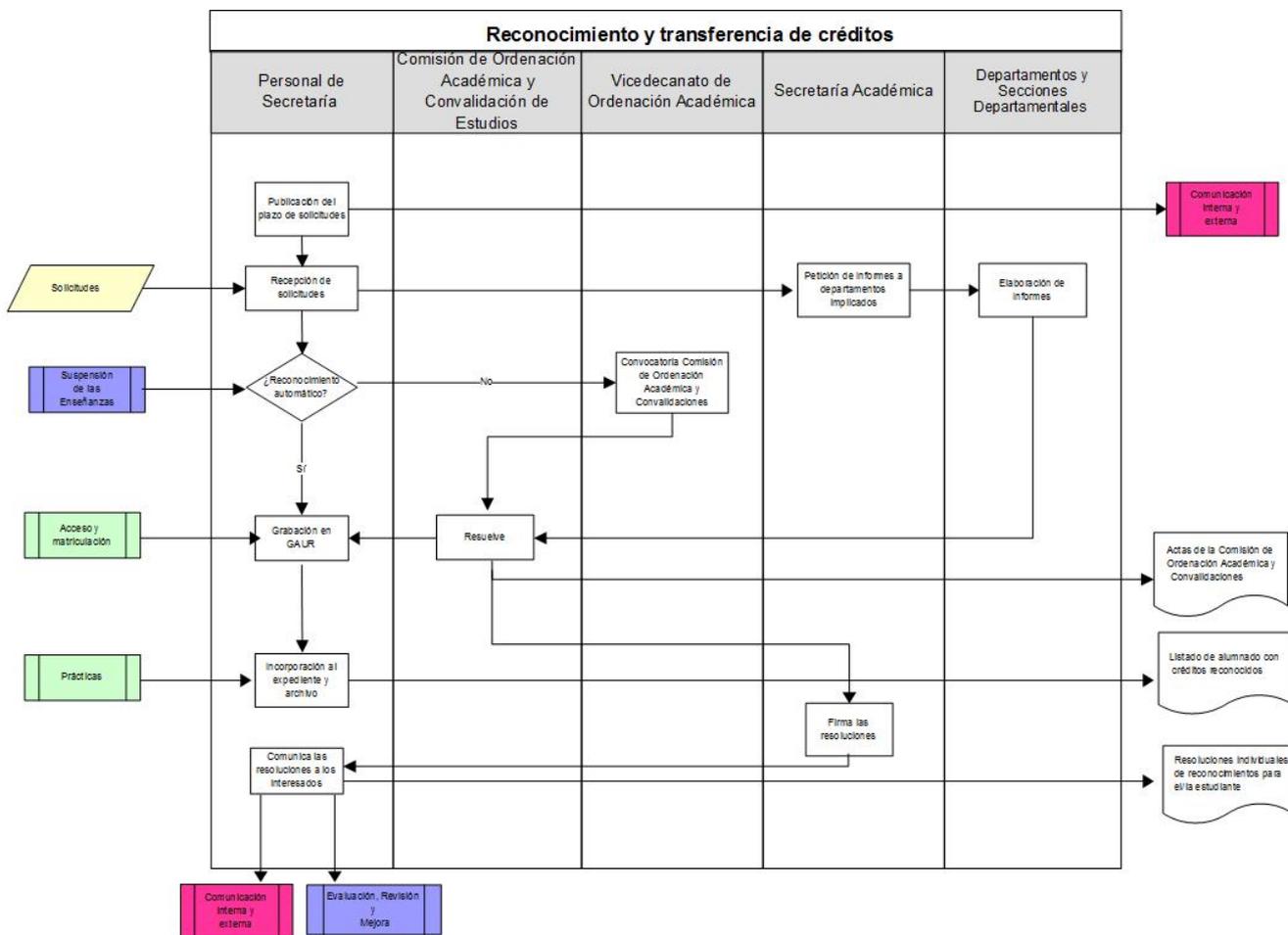
SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Letras

C. PROCESO DE APOYO

Procedimiento: C2-PA07, Procedimiento de Reconocimiento y Transferencia de créditos

Versión:43





Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitatea

LETREN  
FAKULTATEA  
FACULTAD  
DE LETRAS

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

**Facultad de Letras**

**C. PROCESO DE APOYO**

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Letras

C. PROCESO DE APOYO

**REALIZACION**

El procedimiento describe los pasos que se dan desde que una alumna o un alumno solicita el reconocimiento de créditos o su transferencia hasta que se resuelve su solicitud.

Desarrollo del procedimiento:

- El procedimiento de solicitud de reconocimiento de créditos se inicia con la publicación del calendario de solicitudes de reconocimiento y transferencia de créditos. En las fechas señaladas los alumnos presentan las solicitudes en la Secretaría de Alumnos donde son introducidas en GAUR.

-En el caso de las solicitudes de reconocimiento que, cumpliendo con los requisitos establecidos en la Normativa sobre reconocimiento y transferencia de créditos en los estudios de grado de la UPV/EHU, sean de reconocimiento automático se graban en GAUR y se incorporan al expediente del alumno.

-Posteriormente se comunica al alumnado, mediante resolución individualizada, el resultado de la solicitud. Para el resto de las solicitudes de reconocimiento de créditos, la Secretaría Académica compila y ordena las solicitudes para poder distribuir las entre los Departamentos implicados en la docencia de las asignaturas objeto de solicitud de reconocimiento.

-Los Departamentos, dentro del plazo que establece la normativa, emiten informes individualizados preceptivos, pero no vinculantes, de cada asignatura objeto de solicitud.

-Posteriormente el Vicedecanato de Ordenación Académica convoca a la Comisión Académica y Convalidaciones del Centro para que estudie las solicitudes adjuntando a los expedientes los informes arriba señalados.

- La Comisión Académica y Convalidaciones se reúne y emite las resoluciones correspondientes que son comunicadas a los interesados por el personal de Secretaría con firma del Secretario Académico.

**SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS**

**Facultad de Letras**

**C. PROCESO DE APOYO**

<b>Código</b>	C2-PA08	<b>Versión</b>	35	<b>Fecha aprobación</b>	25/01/2022
<b>Nombre</b>	Procedimiento de Gestión de Certificados y Títulos				
<b>Responsable</b>	Responsable de Área de Gestión Académica				

**OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

Definir y establecer los pasos a seguir desde que una alumna o un alumno solicita un certificado académico o un título hasta que éstos son recibidos por el o la solicitante.

**PARTICIPANTES**

**DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS**

Decano/a  
 Personal de Secretaría  
 Responsable de Área de Gestión Académica  
 Secretaría Académica

Alumnado egresado  
 Alumnado de las Titulaciones de la Facultad de Letras

**RECURSOS MATERIALES**

**RECURSOS HUMANOS**

**RECURSOS ECONÓMICOS**

GAUR

**NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE**

Precios y exenciones para estudiantes de Grado  
 Normativa de gestión de las enseñanzas de grado  
 Normativa reguladora de la compulsa y expedición de copias y documentos en la UPV/EHU  
 Becas y ayudas al estudio

**INDICADORES**

**PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS**

**ANEXOS**

C2-PA06, Procedimiento de Gestión de Actas y Calificaciones  
 D-PC01, Procedimiento de Comunicación Interna y Externa  
 E-PM01, Procedimiento de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones  
 E-PM02, Procedimiento de Evaluación, Revisión y Mejora

Impreso de solicitud de certificados  
 Impreso de solicitud de título  
 Información de la Secretaría de Alumnado de la Facultad para la solicitud de título

**REGISTROS**

Certificado Académico Personal  
 Relación de título de Máster entregados  
 Relación de títulos de Grado entregados



Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitatea

LETREN  
FAKULTATEA  
FACULTAD  
DE LETRAS

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

**Facultad de Letras**

**C. PROCESO DE APOYO**

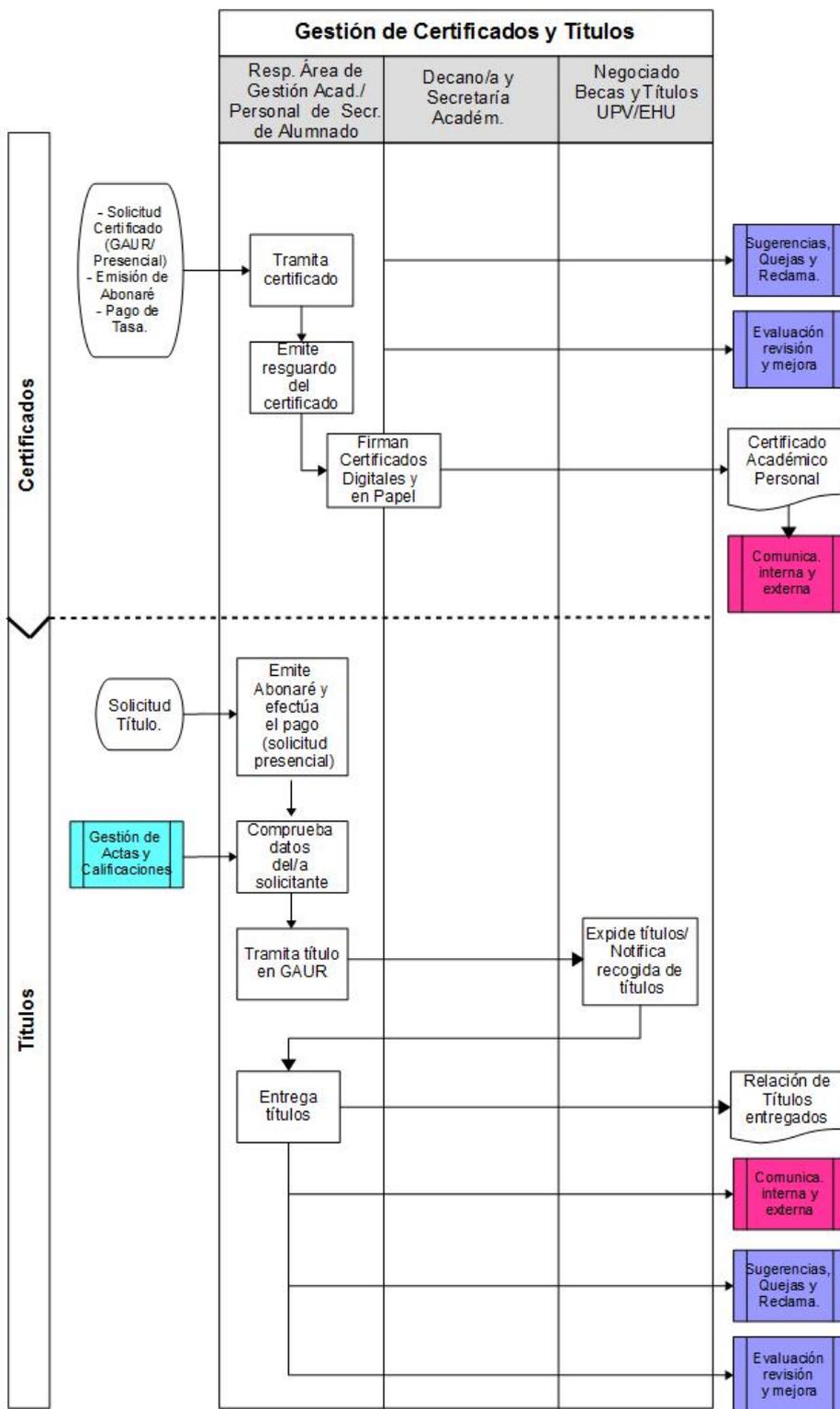
SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Letras

C. PROCESO DE APOYO

Procedimiento: C2-PA08, Procedimiento de Gestión de Certificados y Títulos

Versión:35





Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitatea

LETREN  
FAKULTATEA  
FACULTAD  
DE LETRAS

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

**Facultad de Letras**

C. PROCESO DE APOYO

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Letras

C. PROCESO DE APOYO

## REALIZACION

El procedimiento de Gestión de Certificados y Títulos define los medios, responsables y pasos para la gestión y obtención de un certificado académico o un título. El flujograma del procedimiento recoge en su primera parte la forma en que se gestiona la obtención de un certificado académico personal y en su segunda parte la del título por parte del alumnado solicitante.

Desarrollo del procedimiento:

### 1. Certificados:

El alumnado solicita el certificado a través de la plataforma GAUR en la que también paga la tasa correspondiente. El certificado se expide por la aplicación con la firma digital del/la Rector/a. El certificado se envía a la dirección que se haya establecido por parte del/a alumno/a.

- Existe la posibilidad de que el certificado se solicite en la Secretaría de alumnado del Centro, en ese caso el alumnado presenta el impreso de solicitud y realiza el pago correspondiente (puede hacerse en la misma Secretaría mediante tarjeta bancaria). A continuación, el personal de Secretaría tramita el certificado y lo envía para que sea firmado por el Decano o Decana, el Secretario o Secretaría Académica y la o el Responsable de Área del Negociado de Alumnos. El procedimiento concluye cuando el alumno recoge en la Secretaría el Certificado Académico Oficial, firmado y sellado.

### 2. Títulos:

El alumnado solicitante realiza la petición a través de la aplicación GAUR en la que también paga la tasa correspondiente. El Negociado de Títulos de la UPV/EHU notifica al/a estudiante que el título está emitido y puede pasar a recogerlo por la Secretaria de Alumnado de su Facultad. La Secretaría de Alumnado de la Facultad entrega el título o lo envía a la dirección que se consigne.

- Existe la posibilidad de que la solicitud del título se realice en la Secretaría de Alumnado de la Facultad. El/la alumno/a presenta el impreso de solicitud acompañado por fotocopia del DNI o, en el caso de alumnos extranjeros, fotocopia del Pasaporte y fotocopia de la Tarjeta de Residente (sin caducar), y abona la tasa correspondiente (puede hacerse en la misma Secretaría mediante tarjeta bancaria). El personal de secretaría entrega un resguardo al alumno y envía la documentación al Negociado Títulos de la UPV/EHU, quien se encarga de notificar al alumno/a el momento en el que se encuentra disponible en la Secretaría del centro. El procedimiento concluye cuando el alumno recoge en la Secretaría el Título o recibe el Certificado Académico solicitados.

**SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS**

**Facultad de Letras**

**C. PROCESO DE APOYO**

<b>Código</b>	C3-PA09	<b>Versión</b>	45	<b>Fecha aprobación</b>	04/01/2021
<b>Nombre</b>	Procedimiento de Gestión Presupuestaria				
<b>Responsable</b>	Jefatura de Administración				

**OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

Planificar, ejecutar y hacer el seguimiento del Presupuesto anual, ordinario y extraordinario, de la Facultad de Letras, teniendo como punto de partida la Propuesta de Asignación presupuestaria elaborada por el Servicio de Presupuestos ( Vicegerencia de Presupuestos y Contabilidad UPV/EHU) y con las asignaciones extraordinarias derivadas de las diversas convocatorias del Vicerrectorado del Campus de Álava.

**PARTICIPANTES**

**DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS**

Comisión Económica  
 Jefatura de Administración  
 Junta de Facultad  
 Decano/a

Departamentos y Secciones Departamentales  
 PDI  
 PAS  
 Alumnado de las Titulaciones de la Facultad de Letras

**RECURSOS MATERIALES**

**RECURSOS HUMANOS**

**RECURSOS ECONÓMICOS**

UXXI  
 GAUR

**NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE**

Normativa de Gestión de las Enseñanzas de Doctorado  
 Presupuestos UPV/EHU  
 Instrucción nº4/2018, de 14 de septiembre, de la Gerencia de la UPV/EHU, de modificación de la Instrucción nº3/2018, de 26 de julio, sobre aplicación de la Disposición Adicional Quincuagésima cuarta de la Ley de Contratos del Sector Público.  
 Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014  
 Circular del Rector para la inclusión de criterios sociales, éticos y ambientales en las contrataciones de la UPV/EHU  
 Principios Generales y Modificaciones Presupuestarias de la UPV/EHU  
 Instrucción nº 1/2018, de 10 de abril de 2018, de la Gerencia de la UPV/EHU, sobre contratos menores.  
 Instrucción nº 2/2018, de 27 de junio, de la Gerencia de la UPV/EHU, complementaria a la Instrucción nº1/2018, de 10 de abril de 2018, sobre Contratos Menores.  
 Normativa sobre especificaciones en materia de indemnizaciones por razón de servicio en la UPV/EHU  
 Estatutos de la UPV/EHU (Decreto 17/2011)  
 Instrucción nº3/2018, de 26 de julio, de la Gerencia de la UPV/EHU, sobre aplicación de la Disposición Adicional Quincuagésima cuarta de la Ley de Contratos del Sector Público.  
 Patrimonio y contratación UPV/EHU  
 Reglamento de la Facultad de Letras de la UPV/EHU

**INDICADORES**

**PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS**

**ANEXOS**



SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Letras

C. PROCESO DE APOYO

C3-PA10, Procedimiento de Gestión de Recursos Materiales D-PC01, Procedimiento de Comunicación Interna y Externa E-PM01, Procedimiento de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones E-PM02, Procedimiento de Evaluación, Revisión y Mejora	Modelo de Informe de evolución del presupuesto (Control del estado de unidades de gasto) Modelo de certificado de aprobación de la memoria económica Modelo de certificado de aprobación del Presupuesto por la Junta de la Facultad de Letras Modelo de comunicación de asignación presupuestaria por parte del Servicio de Presupuestos de la UPV/EHU Modelo de propuesta de asignación presupuestaria enviada por la Facultad de Letras
---	--

REGISTROS

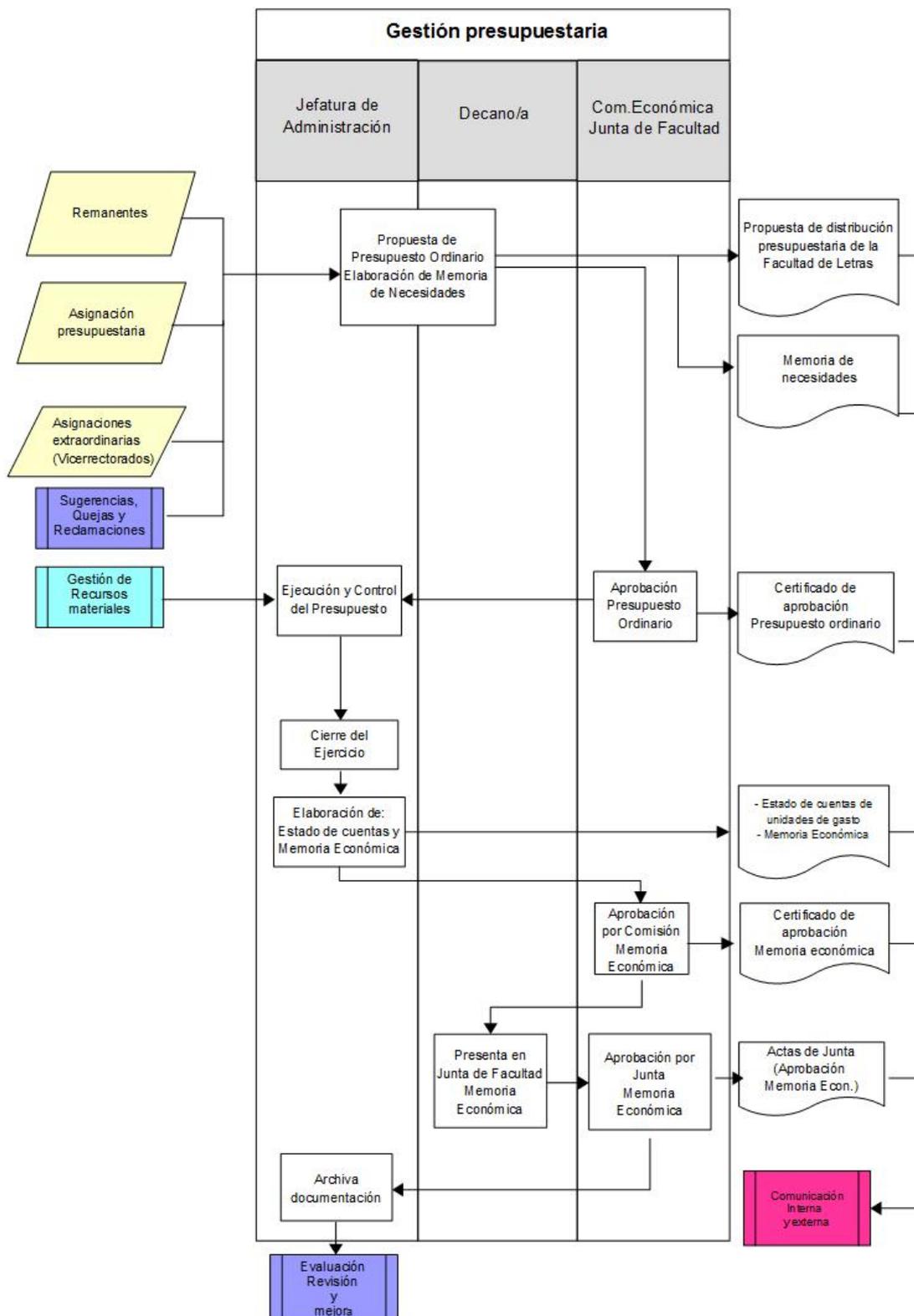
Actas de Junta de Facultad (Aprobación de Memoria económica)  
Certificado de aprobación Memoria Económica  
Certificado de aprobación del presupuesto ordinario  
Estado de cuentas de unidades de gasto. Memoria económica  
Memoria Económica  
Memoria de necesidades (Infraestructura docente, Mobiliario y RAM)  
Propuesta de distribución presupuestaria de la Facultad de Letras

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Letras

C. PROCESO DE APOYO

Procedimiento: C3-PA09, Procedimiento de Gestión Presupuestaria Versión:45





Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitatea

LETREN  
FAKULTATEA  
FACULTAD  
DE LETRAS

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

**Facultad de Letras**

C. PROCESO DE APOYO

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Letras

C. PROCESO DE APOYO

**REALIZACION**

El procedimiento tiene por objeto la planificación, ejecución y seguimiento del presupuesto anual de la Facultad de Letras. El presupuesto se elabora a partir de la Propuesta de asignación presupuestaria del Servicio de Presupuestos de la Vicegerencia de Presupuestos y Contabilidad de la UPV/EHU e incorpora los remanentes del ejercicio anterior.

- El procedimiento se inicia con la recepción de la Asignación presupuestaria elaborada para la Facultad por el Servicio de Presupuestos de la UPV/EHU. Incorporando los remanentes del ejercicio anterior, el Decano/a elabora junto con el/la Jefe/a de Administración del Centro la propuesta de Presupuesto ordinario.
- Paralelamente, el Decano/a elabora junto con el/la Jefe/a de Administración del Centro la Memoria de necesidades de la Facultad para la obtención de asignaciones extraordinarias en convocatorias diversas del Vicerrectorado del Campus de Álava.
- La Memoria de necesidades como el Presupuesto ordinario pueden recibir sugerencias de adquisiciones por parte de miembros de la comunidad universitaria.
- Una vez elaborada la propuesta de Presupuesto ordinario se lleva a la Comisión Económica y posteriormente a la Junta de Facultad.
- El/a Jefe/a de Administración se ocupa de la ejecución y control de gasto de las partidas del Presupuesto y de aquellas asignaciones extraordinarias que se reciben.
- Al final del año económico con el cierre del ejercicio el/la Jefe/a de Administración redacta el Informe de Estado de cuentas y Memoria Económica del Centro.
- El/a Decano/a lleva a la Comisión Económica la Memoria Económica y tras su aprobación se eleva a la Junta de Facultad.

El procedimiento concluye con el archivo de la documentación y la evaluación del procedimiento por parte del/a Jefe/a de Administración.

**SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS**

**Facultad de Letras**

**C. PROCESO DE APOYO**

<b>Código</b>	C3-PA10	<b>Versión</b>	43	<b>Fecha aprobación</b>	04/01/2021
<b>Nombre</b>	Procedimiento de Gestión de Recursos Materiales				
<b>Responsable</b>	Jefatura de Administración				

**OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

Gestionar los recursos materiales del Centro (infraestructuras, instalaciones y equipamientos), comprende:

- a. Compras: gestionar las compras según las indicaciones o especificaciones recibidas, comprobar su recepción y efectuar el pago de la factura generada.
- b. Patrimonio: gestionar las altas de nuevos elementos de equipamiento, su incorporación al inventario de patrimonio y las bajas cuando el equipo está obsoleto o inservible y debe retirarse o ha sido sustraído.
- c. Mantenimiento y reparaciones: mantener las infraestructuras e instalaciones del Centro y conocer, evaluar y solventar las incidencias que surjan como consecuencia de la actividad diaria.

**PARTICIPANTES**

**DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS**

PDI PAS Jefatura de Administración Encargado de Mantenimiento Personal de Conserjería Decano/a	Departamentos y Secciones Departamentales PDI PAS Alumnado de las Titulaciones de la Facultad de Letras
---	--

**RECURSOS MATERIALES**

**RECURSOS HUMANOS**

**RECURSOS ECONÓMICOS**

UXXI GAUR	Servicios Centrales de la UPV/EHU	
--------------	-----------------------------------	--

**NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE**

**Perfil del Contratante**

Decreto Legislativo 2/2007, de 6 de noviembre, de aprobación del Texto Refundido de la Ley de Patrimonio de Euskadi

Ley 33/2003, de 3 de noviembre, del Patrimonio de las Administraciones Públicas

Ley 3/2004, de 25 de febrero de, del Sistema Universitario Vasco

Instrucción nº4/2018, de 14 de septiembre, de la Gerencia de la UPV/EHU, de modificación de la Instrucción nº3/2018, de 26 de julio, sobre aplicación de la Disposición Adicional Quincuagésima cuarta de la Ley de Contratos del Sector Público.

Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014

Instrucción nº 1/2018, de 10 de abril de 2018, de la Gerencia de la UPV/EHU, sobre contratos menores.

**Patrimonio y contratación UPV/EHU**

Estatutos de la UPV/EHU (Decreto 17/2011)

Instrucción nº3/2018, de 26 de julio, de la Gerencia de la UPV/EHU, sobre aplicación de la Disposición Adicional Quincuagésima cuarta de la Ley de Contratos del Sector Público.

Instrucción nº 2/2018, de 27 de junio, de la Gerencia de la UPV/EHU, complementaria a la Instrucción nº1/2018, de 10 de abril de 2018, sobre Contratos Menores.

Ley Orgánica 6/2001, de Universidades

**INDICADORES**



SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Letras

C. PROCESO DE APOYO

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	ANEXOS
C3-PA09, Procedimiento de Gestión Presupuestaria D-PC01, Procedimiento de Comunicación Interna y Externa E-PM01, Procedimiento de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones E-PM02, Procedimiento de Evaluación, Revisión y Mejora	Modelo de ficha de solicitud de baja de inventario Modelo de parte de mantenimiento Modelo de solicitud de compra

REGISTROS

Certificado de retirada de Empresa Informe final Partes de mantenimiento Solicitudes de baja Solicitudes de compra
--

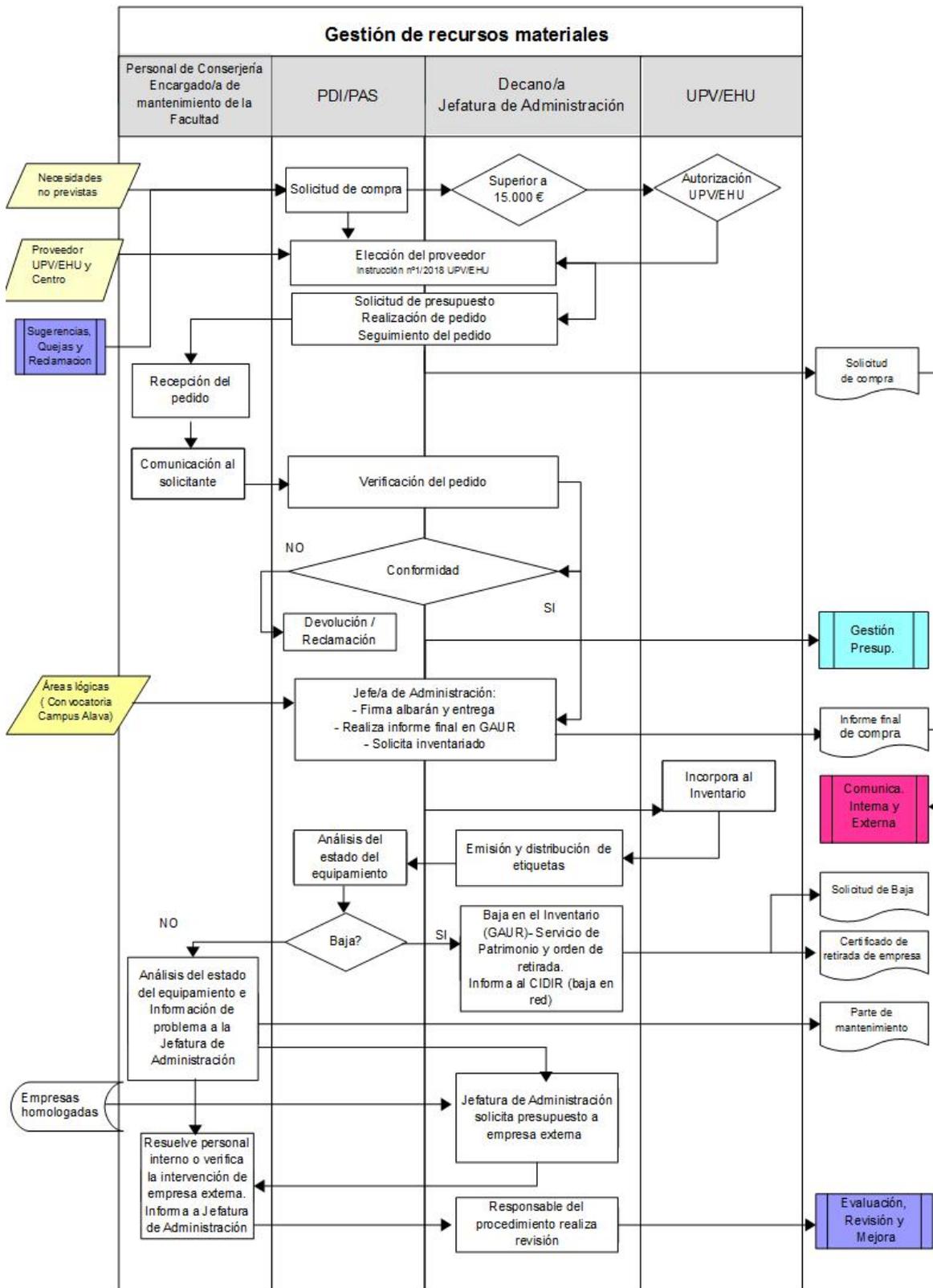
SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Letras

C. PROCESO DE APOYO

Procedimiento: C3-PA10, Procedimiento de Gestión de Recursos Materiales

Versión:43





Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitatea

LETREN  
FAKULTATEA  
FACULTAD  
DE LETRAS

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

**Facultad de Letras**

C. PROCESO DE APOYO

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Letras

C. PROCESO DE APOYO

## REALIZACION

El objeto del procedimiento es gestionar los recursos materiales del Centro (infraestructuras, instalaciones y equipamientos) que abarcan tres ámbitos: compras, patrimonio, mantenimiento y reparaciones.

Desarrollo del procedimiento:

### 1. Compras:

El procedimiento tiene que tener en cuenta en su inicio: las necesidades de compra no previstas, además (según el importe de la compra, servicio u obra a realizar) acude a los correspondientes Servicios de la UPV/EHU (identificados con los procedimientos UPV/EHU en el flujograma) y el listado de proveedores UPV/EHU y de los centros.

- El procedimiento se inicia con la detección de necesidad de compra de un material determinado por parte del PDI o PAS de la Facultad, la/el Jefa/e de Administración y el/la Decano/a valoran dicha necesidad y el presupuesto disponible. Si la cantidad no supera 15.000€ (en el caso de que se trate de suministros y servicios) o 40.000€ en el caso de obras, con el visto bueno del Servicio de Arquitectura y Obras de la UPV/EHU, se autoriza su adquisición.

- Una vez se ha dado o recibido autorización, se elige proveedor entre las empresas homologadas, se solicita presupuesto y se realiza el pedido.

- Se lleva a cabo el seguimiento del pedido informando a la conserjería de los pedidos realizados, responsable y destinatario.

- El personal de conserjería recibe el pedido y comunica su llegada al solicitante.

- La Jefatura de Administración recibe la factura y tramita el pago y realiza el informe final (ADO) en la aplicación GAUR. En caso de que el material supere una cantidad determinada, se solicitará su inventariado.

2. Una vez realizada la adquisición se realiza la propuesta de inventario desde la Administración del Centro al realizar el pago en funcional 6 (ya que una vez pagada la factura del material, se dispone de un mes para inventariarlo) a través del Programa GAUR siempre que superen una cantidad establecida (los más comunes son los siguientes: material informático 150,25€, material audiovisual 300€, mobiliario 700€, útiles de herramienta 450€, equipos de laboratorio y de oficina 300€).

- Una vez insertados los datos en GAUR para su inventario, desde Servicios Centrales se envía a la/el Jefa/e de Administración un aviso de envío de etiquetas de material inventariado por el Centro (2 por material), posteriormente se recibe la etiqueta que se colocará en su respectivo material.

- Si el material, mientras esté ubicado en el Centro y por el uso, tuviese que ser reparado, el personal de mantenimiento (PAS) lo revisa y en el caso de imposibilidad de reparación se solicita la baja del Inventario (al Servicio de Patrimonio a través de GAUR), en el caso de que se trate de material informático se informará al CIDIR para que lo de de baja en Red.

El apartado finaliza con la retirada del material por quedarse obsoleto, imposibilidad de reparación, reparación excesivamente costosa o haber sido sustraído (previa solicitud de baja en inventario). La empresa que retira el material entrega el documento de identificación de residuos.

3. El mantenimiento del material inventariado y su reparación es responsabilidad del Personal de Mantenimiento de la Facultad. En caso de necesitar reparación se icursa una incidencia (parte de mantenimiento) para reparar ya sea por parte de la Administración o de Conserjería del Centro y poniéndola en conocimiento del personal de mantenimiento del Centro o del Servicio de Arquitectura y Obras (según el tipo de incidencia y su magnitud).

- Después de la evaluación de la incidencia, en el caso de que el personal de mantenimiento del Centro pueda resolver dicho mantenimiento o reparación, se realiza y se compra el material necesario para su reparación, para lo que deberá tener la autorización de la Jefatura de Administración. Por último, se informa a la Jefatura de Administración el estado de reparación o mantenimiento.

- En el caso de que se tenga que remitir al Servicio de Arquitectura y Obras, éste se encargará de la solicitud de presupuesto y consultará con Vicegerencia de Campus la posibilidad de que ese gasto se asuma desde Vicerrectorado de Campus, en ese caso la factura la recepciona y se autoriza su pago desde Vicerrectorado, y se informa a la/Jefatura de Administración sobre su mantenimiento o reparación.

**SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS**

**Facultad de Letras**

**C. PROCESO DE APOYO**

<b>Código</b>	C3-PA11	<b>Versión</b>	31	<b>Fecha aprobación</b>	04/01/2021
<b>Nombre</b>	Procedimiento de Gestión de Servicios				
<b>Responsable</b>	Jefatura de Administración				

**OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

Describir y establecer los mecanismos de seguimiento y gestión de los servicios existentes en el Centro. Los servicios del Centro que abarca el procedimiento se agrupan en:

- Servicios cuyo funcionamiento se encuentra centralizado en la UPV/EHU: CIDIR y Registro.
- Servicios contratados bajo concurso público por la UPV/EHU: vigilancia, limpieza, reprografía y cafetería.

**PARTICIPANTES**

**DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS**

Decano/a  
Jefatura de Administración

Departamentos y Secciones Departamentales  
PDI  
PAS  
Alumnado de las Titulaciones de la Facultad de Letras

**RECURSOS MATERIALES**

**RECURSOS HUMANOS**

**RECURSOS ECONÓMICOS**

GAUR  
UXXI

**NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE**

**Perfil del Contratante**

Instrucción nº4/2018, de 14 de septiembre, de la Gerencia de la UPV/EHU, de modificación de la Instrucción nº3/2018, de 26 de julio, sobre aplicación de la Disposición Adicional Quincuagésima cuarta de la Ley de Contratos del Sector Público.

Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014

Instrucción nº 2/2018, de 27 de junio, de la Gerencia de la UPV/EHU, complementaria a la Instrucción nº1/2018, de 10 de abril de 2018, sobre Contratos Menores.

Instrucción nº3/2018, de 26 de julio, de la Gerencia de la UPV/EHU, sobre aplicación de la Disposición Adicional Quincuagésima cuarta de la Ley de Contratos del Sector Público.

Estatutos de la UPV/EHU (Decreto 17/2011)

**INDICADORES**

**PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS**

**ANEXOS**

D-PC01, Procedimiento de Comunicación Interna y Externa  
E-PM01, Procedimiento de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones  
E-PM02, Procedimiento de Evaluación, Revisión y Mejora  
E-PM02, Procedimiento de Evaluación, Revisión y Mejora

Página web de Vicegerencia de Patrimonio y Contratación

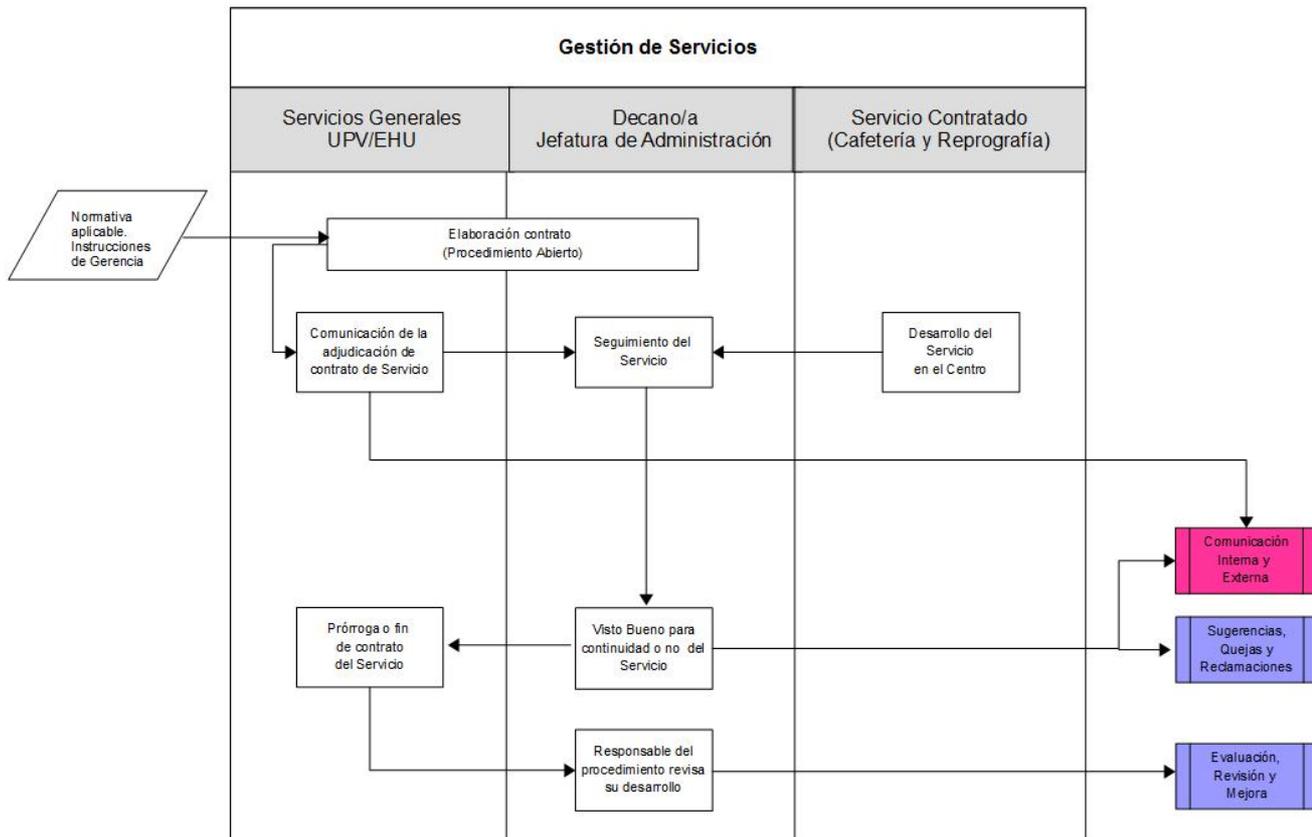
**REGISTROS**

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Letras

C. PROCESO DE APOYO

Procedimiento: C3-PA11, Procedimiento de Gestión de Servicios Versión:31





Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitatea

LETREN  
FAKULTATEA  
FACULTAD  
DE LETRAS

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

**Facultad de Letras**

C. PROCESO DE APOYO

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Letras

C. PROCESO DE APOYO

**REALIZACION**

Los servicios en cuya gestión participa la Facultad de Letras son los siguientes:

**CIDIR**

Se trata de Servicios dependientes y gestionados desde la UPV/EHU, a los que el Centro proporciona espacio físico y los medios materiales básicos. En el caso del Servicio de Registro, es atendido por el propio personal de Secretaría.

**Cafetería y Reprografía**

Se trata de Servicios contratados por la UPV/EHU para el Centro mediante concurso público.

**Vigilancia y Limpieza**

Se trata de Servicios contratados por la UPV/EHU para diversos Centros mediante concurso público.

**Desarrollo del procedimiento**

- De acuerdo con los Servicios Generales de la UPV/EHU, el/la Jefe/a de Administración y el/la Decano/a elaboran las condiciones del contrato para la adjudicación de los contratos de Servicio.

- El/a Jefe/a de Administración realiza el seguimiento del servicio y, una vez concluido el periodo de adjudicación, elabora un Informe final del servicio que incluye: el informe de conformidad con la continuidad de los servicios contratados, el registro de incidencias, y la evaluación de resultados de la medida de la satisfacción de los grupos de interés y de las sugerencias, quejas y reclamaciones, en su caso.

- El/a Administrador/a del Centro, envía el informe a los Servicios Generales de la UPV/EHU quienes deciden la prórroga o fin del contrato con la concesionaria.

**Registro y Archivo**

Toda la documentación generada en este procedimiento es registrada y archivada por la/el Jefe/a de Administración durante 6 años

**SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS**

**Facultad de Letras**

**D. PROCESO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA**

<b>Código</b>	D-PC01	<b>Versión</b>	41	<b>Fecha aprobación</b>	04/01/2021
<b>Nombre</b>	Procedimiento de Comunicación Interna y Externa				
<b>Responsable</b>	Vicedecanato de Innovación Docente, Proyección Social y Euskara				

**OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

Sistematiza y detalla los mecanismos por los cuales se produce, gestiona y transmite la información a los diferentes Grupos de Interés, tanto de la comunidad universitaria como en su entorno social y ámbito de influencia, estableciendo los medios y recursos en función del tipo de información a transmitir y los agentes implicados. Entre otras, se gestiona la siguiente información:

- Información académica relativa a cada titulación.
- Difusión de resultados
- Difusión de la Política y objetivos de calidad
- Comunicación de cualquier otra información que se estime de interés, tanto en el ámbito interno como externo al Centro.

Toda esta gestión se plasma en un documento denominado "Plan de Comunicación" que se revisa, mejora y actualiza.

**PARTICIPANTES**

**DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS**

Responsables de Procedimientos Comisión de Calidad Equipo Decanal Vicedecanato de Innovación Docente, Proyección Social y Euskara	Departamentos y Secciones Departamentales PDI PAS Empleadores Agencia Externa de Evaluación de la Calidad de la Enseñanza Alumnado preuniversitario Alumnado egresado Centros de Enseñanza secundaria (orientadoras/es, profesorado) Servicio de Calidad y Evaluación Institucional (SCEI/KEIZ) Alumnado de las Titulaciones de la Facultad de Letras
--	--

**RECURSOS MATERIALES**

**RECURSOS HUMANOS**

**RECURSOS ECONÓMICOS**

Tablones y pantallas electrónicas  
 Redes sociales  
 Email corporativo

**NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE**

Identidad corporativa de la UPV/EHU  
 Real Decreto 1720/2007, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal  
 Estatutos de la UPV/EHU (Decreto 17/2011)  
 Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales  
 Reglamento marco de los Centros Docentes de la UPV/EHU Modificación  
 Reglamento Marco de los Centros de la UPV/EHU

**INDICADORES**



SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Letras

D. PROCESO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	ANEXOS
A-PP01, Procedimiento de Definición y Desarrollo de Política y Objetivos de Calidad A-PP02, Procedimiento de Planificación A-PP03, Procedimiento de Diseño y Modificación de las Titulaciones A-PP04, Procedimiento de Cambio de Equipo Directivo B-PE01, Procedimiento de Captación B-PE02, Procedimiento de Revisión del Perfil de Ingreso y Egreso B-PE03, Procedimiento de Acceso y Matriculación B-PE04, Procedimiento de Acogida B-PE05, Procedimiento de Desarrollo de la Enseñanza y Coordinación B-PE06, Procedimiento de Organización Docente B-PE07, Procedimiento de Orientación al Alumnado B-PE08, Procedimiento de Movilidad del Alumnado B-PE09, Procedimiento de Prácticas B-PE10, Procedimiento de Orientación Profesional e Inserción Laboral B-PE11, Procedimiento de Trabajo de Fin de Grado (TFG) y Trabajo de Fin de Máster (TFM) C1-PA01, Procedimiento de Política de	



SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Letras

D. PROCESO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Personal, Acceso y Acogida

C1-PA02, Procedimiento de Gestión de PDI y PAS

C1-PA02, Procedimiento de Gestión de PDI y PAS

C1-PA03, Procedimiento de Formación de PDI y PAS

C1-PA04, Procedimiento de Evaluación del Personal (PDI)

C1-PA05, Procedimiento de Reconocimiento de Personas

C2-PA06, Procedimiento de Gestión de Actas y Calificaciones

C2-PA07, Procedimiento de Reconocimiento y Transferencia de créditos

C2-PA08, Procedimiento de Gestión de Certificados y Títulos

C3-PA09, Procedimiento de Gestión Presupuestaria

C3-PA10, Procedimiento de Gestión de Recursos Materiales

C3-PA11, Procedimiento de Gestión de Servicios

E-PM01, Procedimiento de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones

E-PM02, Procedimiento de Evaluación, Revisión y Mejora

E-PM03, Procedimiento de Suspensión de Enseñanzas

E-PM04, Procedimiento de Seguimiento y Acreditación de las Titulaciones

REGISTROS

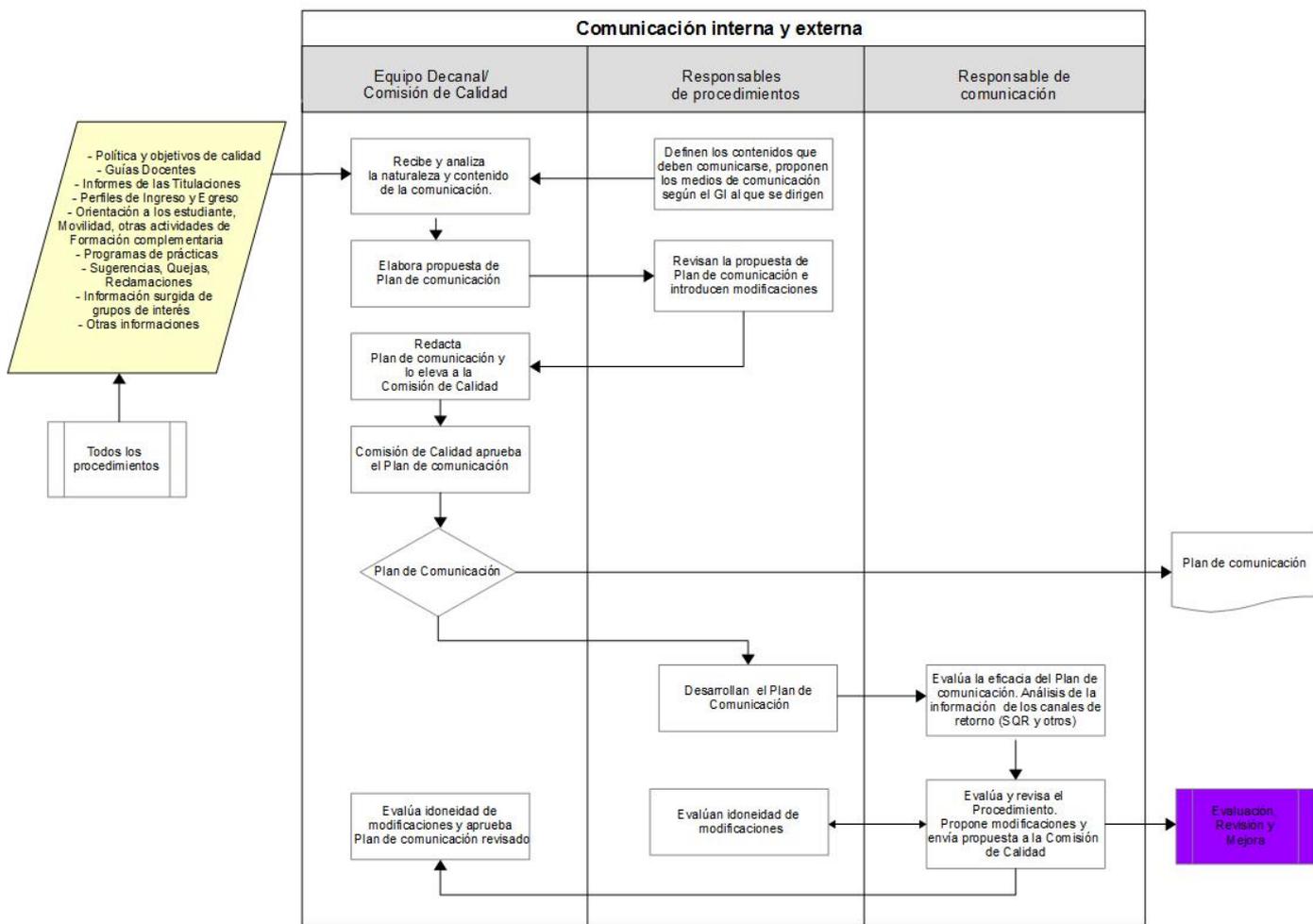
Plan de comunicación/Letren Fakultateko komunikazio plana

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Letras

D. PROCESO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Procedimiento: D-PC01, Procedimiento de Comunicación Interna y Externa Versión:41





Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitatea

LETREN  
FAKULTATEA  
FACULTAD  
DE LETRAS

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

**Facultad de Letras**

**D. PROCESO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA**

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Letras

D. PROCESO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

## REALIZACION

El procedimiento de Comunicación Interna y Externa es transversal, abarca todos los procedimientos, y es labor del Equipo Decanal y responsables de unidades de gestión de la Facultad dar noticia de aquellas actividades que se desarrollan bajo su responsabilidad y están incluidas en el plan de comunicación. Ello es coherente con la política de transparencia de la Facultad de Letras, expresada formalmente en el Manual del SGIC entre sus "Valores".

Las acciones de comunicación se ponen en con la recepción y filtrado de la información que proviene de fuentes diversas. El Equipo Decanal recibe, analiza y filtra la naturaleza y el contenido de la información que deriva de las distintas áreas de gestión del Centro, así como de lo recibido a través de las sugerencias, quejas y reclamaciones aportadas por los distintos grupos de interés.

Las y los responsables de los procedimientos del SGIC establecen los contenidos que deben ser comunicados en cada procedimiento y los medios que consideran más eficaces teniendo en cuenta los GI a los que deben dirigirse.

El Equipo Decanal redacta una propuesta de texto para el Plan de comunicación de la Facultad y lo remite a las y los responsables de procedimientos quienes evalúan su contenido introduciendo, en su caso, las modificaciones que consideren oportunas a favor de la eficacia de la comunicación. El Equipo Decanal introduce las modificaciones si existieran y eleva la propuesta de Plan de comunicación a la Comisión de Calidad de la Facultad.

Una vez aprobado, las y los responsables de los procedimientos desarrollan las acciones establecidas en el Plan de comunicación.

El/a responsable de comunicación (Vicedecanato de Innovación docente, Proyección y Euskera) evalúa la eficacia del Plan de comunicación y analiza la información a través de los canales de retorno (SQR y otros). El Plan de comunicación incorpora una evaluación de la eficacia de los canales e instrumentos de comunicación utilizados con los Grupos de Interés internos (alumnado, PDI, PAS).

El/a responsable del Procedimiento de Comunicación interna y externa (responsable de comunicación) evalúa y revisa el procedimiento, tanto en sus aspectos formales como de contenido proponiendo modificaciones cuyo análisis solicita a las/os responsables de los procedimientos. En el caso de que aquellos propongan modificaciones, el/a Responsable del procedimiento las incluye y envía a la Comisión de calidad la propuesta de actualización del Plan de comunicación.

La Comisión de Calidad evalúa la idoneidad de las modificaciones justificadas y aprueba el Plan de comunicación revisado que se actualiza para subsiguiente implementación.

**SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS**

**Facultad de Letras**

**E. PROCESO DE EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA**

<b>Código</b>	E-PM01	<b>Versión</b>	47	<b>Fecha aprobación</b>	04/01/2021
<b>Nombre</b>	Procedimiento de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones				
<b>Responsable</b>	Responsable de Área de Desarrollo Académico y Calidad				

**OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

Definir el procedimiento de recogida, tramitación, resolución y respuesta de las sugerencias, quejas y reclamaciones, en adelante SQR, así como aquellas solicitudes que no encuentran otro vehículo de transmisión, presentadas por cualquier miembro de la comunidad universitaria, referentes a los servicios prestados por el Centro, proporcionando, en su caso, un punto de referencia para la mejora de los mismos y/o, en su caso, el inicio del procedimiento que corresponda.

**PARTICIPANTES**

**DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS**

Comisión SQR Jefatura de Administración Vicedecanato de Calidad, Seguimiento y Acreditación Vicedecanato de Prácticas, Plurilingüismo y Lectorados Vicedecanato de Innovación Docente, Proyección Social y Euskara Responsable de Área de Desarrollo Académico y Calidad Vicedecanato de Programas de Movilidad y Relaciones Internacionales Vicedecanato de Alumnado, Trabajos Fin de Grado (TFG) y Trabajo de Fin de Máster (TFM) Vicedecanato de Ordenación Académica Vicedecanato de Planificación Académica	PDI PAS Alumnado de las Titulaciones de la Facultad de Letras
---	---

**RECURSOS MATERIALES**

**RECURSOS HUMANOS**

**RECURSOS ECONÓMICOS**

Cuenta correo electrónico para SQR  
 Base de datos SQR

**NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE**

RDL 5/2015, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público  
 Estatutos de la UPV/EHU (Decreto 17/2011)  
 Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas  
 Real Decreto 951/2005, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado  
 Reglamento Marco de los Centros de la UPV/EHU  
 Ley 6/1989, de la Función Pública Vasca

**INDICADORES**

**PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS**

**ANEXOS**

A-PP01, Procedimiento de Definición y Desarrollo de Política y Objetivos de Calidad	Modelo de Impreso SQR Modelo de respuesta a SQR y solicitudes
---	--



SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Letras

E. PROCESO DE EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA

A-PP02, Procedimiento de Planificación

A-PP03, Procedimiento de Diseño y  
Modificación de las Titulaciones

A-PP04, Procedimiento de Cambio de  
Equipo Directivo

B-PE01, Procedimiento de Captación

B-PE02, Procedimiento de Revisión del  
Perfil de Ingreso y Egreso

B-PE03, Procedimiento de Acceso y  
Matriculación

B-PE04, Procedimiento de Acogida

B-PE05, Procedimiento de Desarrollo de la  
Enseñanza y Coordinación

B-PE07, Procedimiento de Orientación al  
Alumnado

B-PE08, Procedimiento de Movilidad del  
Alumnado

B-PE09, Procedimiento de Prácticas

B-PE10, Procedimiento de Orientación  
Profesional e Inserción Laboral

B-PE11, Procedimiento de Trabajo de Fin  
de Grado (TFG) y Trabajo de Fin de Máster  
(TFM)

C1-PA01, Procedimiento de Política de  
Personal, Acceso y Acogida

C1-PA03, Procedimiento de Formación de  
PDI y PAS

C1-PA04, Procedimiento de Evaluación  
del Personal (PDI)

C1-PA05, Procedimiento de  
Reconocimiento de Personas

C2-PA06, Procedimiento de Gestión de  
Actas y Calificaciones

C2-PA07, Procedimiento de  
Reconocimiento y Transferencia de  
créditos

C2-PA08, Procedimiento de Gestión de  
Certificados y Títulos

C3-PA09, Procedimiento de Gestión  
Presupuestaria

C3-PA09, Procedimiento de Gestión  
Presupuestaria

C3-PA10, Procedimiento de Gestión de  
Recursos Materiales

C3-PA11, Procedimiento de Gestión de  
Servicios

D-PC01, Procedimiento de Comunicación  
Interna y Externa

E-PM02, Procedimiento de Evaluación,  
Revisión y Mejora

E-PM02, Procedimiento de Evaluación,  
Revisión y Mejora

E-PM03, Procedimiento de Suspensión de  
Enseñanzas



SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

**Facultad de Letras**

E. PROCESO DE EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA

E-PM04, Procedimiento de Seguimiento y  
Acreditación de las Titulaciones

REGISTROS

Base de datos SQR (Tramitación de la SQR y solicitud desde su recepción hasta la resolución)

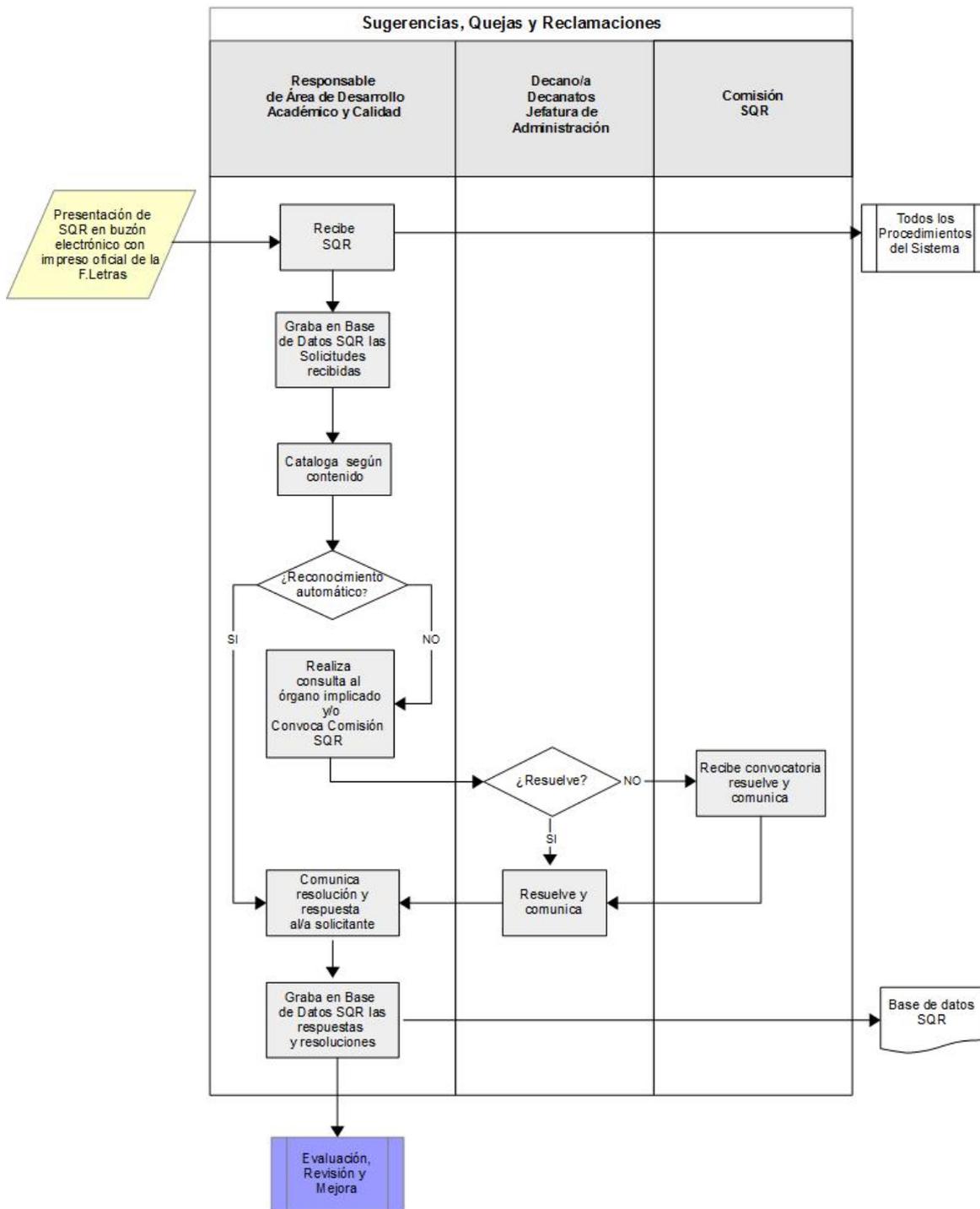
SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Letras

E. PROCESO DE EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA

Procedimiento: E-PM01, Procedimiento de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones

Versión:47





Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitatea

LETREN  
FAKULTATEA  
FACULTAD  
DE LETRAS

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

**Facultad de Letras**

E. PROCESO DE EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Letras

E. PROCESO DE EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA

## REALIZACION

El procedimiento establece de forma sistemática la manera en que se recepcionan, gestionan, resuelven y comunican las sugerencias, quejas y reclamaciones (SQR en adelante), así como aquellas solicitudes que no encuentran otro vehículo de transmisión, presentadas por cualquier miembro de la comunidad universitaria, referentes a los servicios prestados por el Centro.

Existe una comisión, Comisión SQR, que recibe aquellas instancias cuya resolución no es automática, ésto es, que requieren consulta a los vicedecanatos o instancias concernidos. La Comisión está formada por: Decano/a, Vicedecanatos de Planificación y Ordenación Académica, Vicedecanato de Calidad, Seguimiento y Acreditación, Responsable de Área de Desarrollo Académico y Calidad (es su ausencia actuará el/a Responsable de Área de Gestión Académica) y el/a Adiministrador/a del Centro.

Desarrollo del procedimiento:

1. El/a solicitante presenta su solicitud en el impreso digital normalizado que se encuentra alojado en la entrada de Secretaría y trámites de la página web de la Facultad de Letras: <https://www.ehu.eus/es/web/letren-fakultatea/secretaria-tr%C3%A1mites>
2. Las instancias se harán llegar a través del buzón electrónico [instancias.fac.lettras@ehu.es](mailto:instancias.fac.lettras@ehu.es) y se atenderán exclusivamente aquellas que se envíen desde la cuenta de correo corporativo del/a usuario/a. El buzón está atendido por Responsable de Área de Desarrollo Académico y Calidad.
3. El/a Responsable de Área de Desarrollo Académico y Calidad graba y registra con un código de referencia todas las sugerencias, quejas o reclamaciones recibidas a través de las instancias.
4. El/a Responsable de Área de Desarrollo Académico y Calidad cataloga las instancias recibidas según la naturaleza de su contenido distinguiendo las de resolución automática de aquellas que requieren su traslado a un órgano concreto del Centro o la Comisión SQR.
5. El/a Responsable de Área de Desarrollo Académico y Calidad realiza la consulta pertinente para la dar respuesta a aquellas solicitudes no automáticas, en caso de que los Vicedecanatos u órganos concernidos consideren que no pueden aportar una solución el/a Responsable de Área de Desarrollo Académico y Calidad convoca a la Comisión SQR que resuelve la solicitud.
6. El/a Responsable de Área de Desarrollo Académico y Calidad comunica la respuesta y/o resolución al/a solicitante mediante un correo electrónico a la dirección corporativa del/a solicitante.
7. El/a Responsable de Área de Desarrollo Académico y Calidad incorpora a la base de datos la respuesta a cada una de las instancias recibidas, con lo que concluye el procedimiento.

La trazabilidad de la solicitud queda garantizada por los siguientes medios: vía única de recepción de solicitudes, responsable del seguimiento de la solicitud desde su entrada hasta su resolución y comunicación, existencia de una base de datos actualizada.

El/a responsable del procedimiento realiza su revisión anualmente.

**SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS**

**Facultad de Letras**

**E. PROCESO DE EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA**

<b>Código</b>	E-PM02	<b>Versión</b>	45	<b>Fecha aprobación</b>	27/01/2022
<b>Nombre</b>	Procedimiento de Evaluación, Revisión y Mejora				
<b>Responsable</b>	Vicedecanato de Calidad, Seguimiento y Acreditación				

**OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

Definir y desarrollar los mecanismos mediante los cuales se revisan formalmente los procesos y procedimientos del Sistema Interno de Garantía de Calidad y se valoran los resultados de los indicadores, diseñado las acciones de mejora adecuadas para la mejora continua del sistema y el buen progreso de las titulaciones impartidas en el Centro. El procedimiento permite la redacción del Informe y Plan de Gestión Anual (IPGA), que incluye los Informes de Seguimiento de las Titulaciones y el Informe de Gestión del Centro.

PARTICIPANTES	DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS
Coordinador/a de Grado	PDI
Equipo Decanal	Equipo Decanal
Responsable de Máster	PAS
Junta de Facultad	Consejo de Gobierno de la UPV/EHU
Responsables de Procesos	Comisión de Grado de la UPV/EHU
Responsables de Procedimientos	Agencia Externa de Evaluación de la Calidad de la Enseñanza
Comisión de Calidad	Alumnado de las Titulaciones de la Facultad de Letras

RECURSOS MATERIALES	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS ECONÓMICOS
UNIKUDE ARTUS	Servicio de Calidad y Evaluación Institucional	

**NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE**

Reglamento Marco de la Comisión de Calidad de los Centros Docentes de la UPV/EHU  
 Reglamento Facultad de Letras  
 Reglamento Marco de la Comisión de Calidad. Modificación  
 Indicadores de Grado (definición y fórmula)  
 Reglamento marco de Centros UPV/EHU  
 Reglamento de la Comisión de Calidad de la Facultad de Letras  
 Decreto 274/2017, de implantación y supresión de las enseñanzas universitarias oficiales conducentes a la obtención de los títulos de Grado, Máster y Doctorado  
 Real Decreto 640/2021, de 27 de julio, de creación, reconocimiento y autorización de universidades y centros universitarios, y acreditación institucional de centros universitarios.  
 Protocolo para el seguimiento de las titulaciones oficiales de grado y máster de la UPV/EHU (actualizado)  
 Real Decreto 822/2021, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad  
 Decreto 79/2011, por el que se regula el acceso a las enseñanzas oficiales de Grado en la CAPV  
 Estatutos de la UPV/EHU (Decreto 17/2011)  
 Resolución de 7 de marzo de 2018, de la Secretaría General de Universidades, por la que se dictan instrucciones sobre el procedimiento para la acreditación institucional de centros de universidades públicas y privadas

**INDICADORES**

**SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS**

**Facultad de Letras**

**E. PROCESO DE EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA**

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	ANEXOS
A-PP01, Procedimiento de Definición y Desarrollo de Política y Objetivos de Calidad	Documento de definición y fórmula de cálculo de los indicadores.
A-PP02, Procedimiento de Planificación	Guía de recomendaciones del Servicio de Calidad para elaboración de autoinformes de seguimiento.
A-PP03, Procedimiento de Diseño y Modificación de las Titulaciones	Manual aplicación UNIKUDE
A-PP04, Procedimiento de Cambio de Equipo Directivo	Modelo de documento e instrucciones de redacción para el Informe de Coordinación de las titulaciones de la Facultad de Letras.
B-PE01, Procedimiento de Captación	Plantilla de Evaluación para el seguimiento de la Información pública de la titulación de Unibasq
B-PE02, Procedimiento de Revisión del Perfil de Ingreso y Egreso	Tabla de responsabilidades del Manual del SGIC
B-PE03, Procedimiento de Acceso y Matriculación	UNIKUDE. Manual de coordinadoras y coordinadores de titulación
B-PE04, Procedimiento de Acogida	
B-PE05, Procedimiento de Desarrollo de la Enseñanza y Coordinación	
B-PE06, Procedimiento de Organización Docente	
B-PE07, Procedimiento de Orientación al Alumnado	
B-PE08, Procedimiento de Movilidad del Alumnado	
B-PE09, Procedimiento de Prácticas	
B-PE10, Procedimiento de Orientación Profesional e Inserción Laboral	
B-PE11, Procedimiento de Trabajo de Fin de Grado (TFG) y Trabajo de Fin de Máster (TFM)	
C1-PA01, Procedimiento de Política de Personal, Acceso y Acogida	
C1-PA02, Procedimiento de Gestión de PDI y PAS	
C1-PA03, Procedimiento de Formación de PDI y PAS	
C1-PA04, Procedimiento de Evaluación del Personal (PDI)	
C1-PA05, Procedimiento de Reconocimiento de Personas	
C2-PA06, Procedimiento de Gestión de Actas y Calificaciones	
C2-PA07, Procedimiento de Reconocimiento y Transferencia de créditos	
C2-PA08, Procedimiento de Gestión de Certificados y Títulos	
C3-PA09, Procedimiento de Gestión Presupuestaria	
C3-PA10, Procedimiento de Gestión de Recursos Materiales	
C3-PA11, Procedimiento de Gestión de Servicios	
D-PC01, Procedimiento de Comunicación	



SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Letras

E. PROCESO DE EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA

Interna y Externa

E-PM01, Procedimiento de Sugerencias,  
Quejas y Reclamaciones

E-PM03, Procedimiento de Suspensión de  
Enseñanzas

E-PM04, Procedimiento de Seguimiento y  
Acreditación de las Titulaciones

REGISTROS

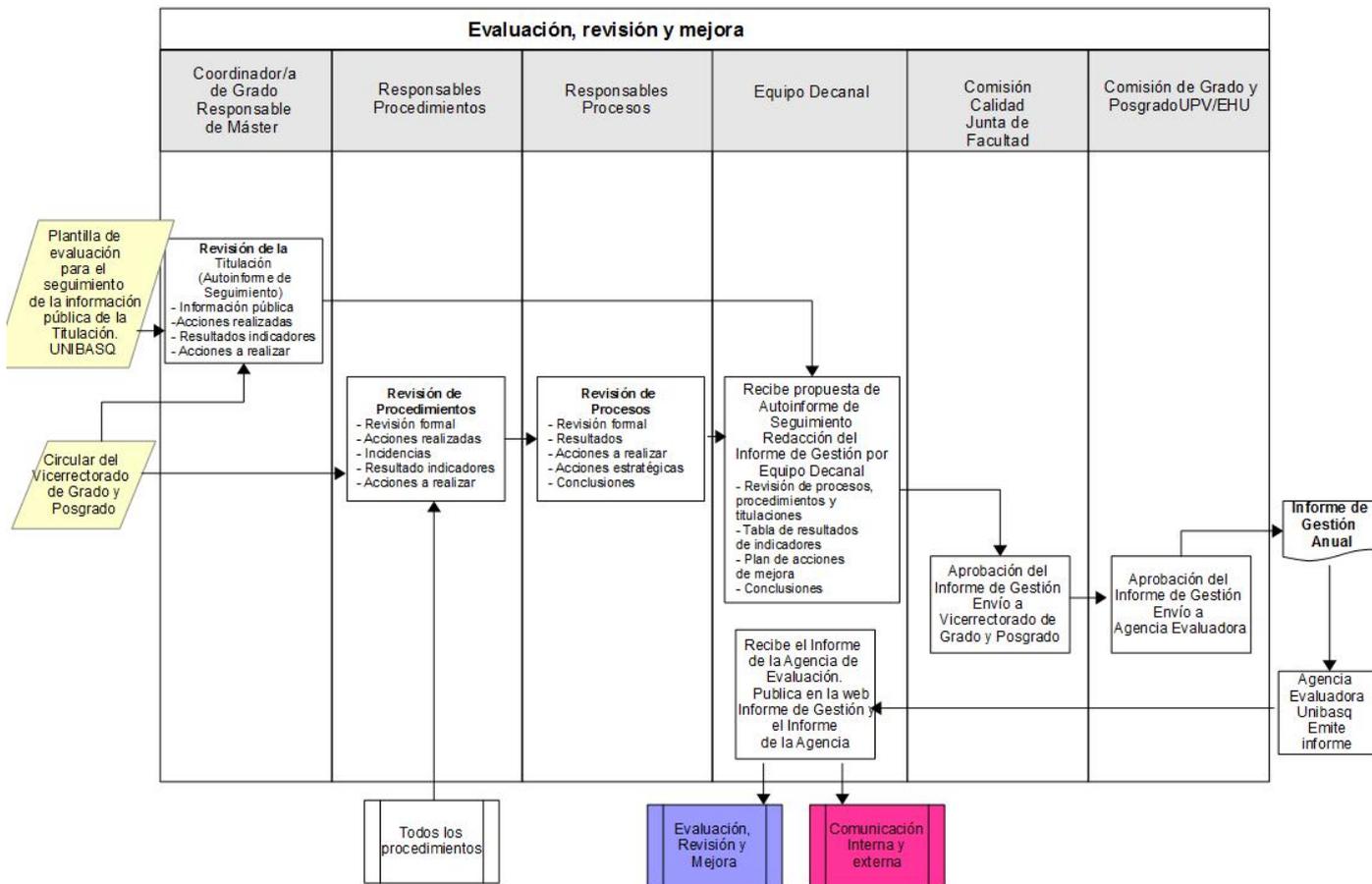
Informe y Plan de Gestión Anual de la Facultad de Letras

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Letras

E. PROCESO DE EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA

Procedimiento: E-PM02, Procedimiento de Evaluación, Revisión y Mejora Versión:45





Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitatea

LETREN  
FAKULTATEA  
FACULTAD  
DE LETRAS

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

**Facultad de Letras**

E. PROCESO DE EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Letras

E. PROCESO DE EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA

## REALIZACION

El procedimiento se inicia cuando el Centro recibe la Circular de Vicerrectorado de Grado y Posgrado notificando el calendario para el cierre de actas, el volcado de datos y las fechas para finalizar los Autoinformes de Seguimiento de las Titulaciones (Grado y Máster) y el Informe de Gestión Anual del centro. La revisión de la Titulación se lleva a cabo con los criterios de la Plantilla de evaluación para el seguimiento de la información pública de la titulación.

- Una vez volcados en el sistema todos los datos se inicia el proceso de revisión de titulaciones, de procedimientos y procesos del SGIC. La Definición y Desarrollo de las Política de Calidad del Centro sirve de marco para la realización de la evaluación, revisión y mejora.

- El/la Coordinador/a de cada Grado y el/la Responsable de cada Máster revisan la titulación a través de la aplicación UNIKUDE: información pública, acciones realizadas, resultados indicadores y recoger información relativa a la satisfacción, sugerencias, quejas y reclamaciones de los grupos de interés. Las/os coordinadoras/es de Grado y Responsables de Másteres elaboran los correspondientes informes de Coordinación y la propuesta del Autoinforme de Seguimiento.

- Paralelamente el/la responsable de cada procedimiento, tomando como referencia el Manual del aplicativo informático UNIKUDE para la revisión del SGIC (ver anexo) realiza la revisión formal del procedimiento y su definición, valora si es necesario realizar algún cambio y comprueba, en su caso, si tras el cambio sigue respondiendo al elemento y directriz del modelo AUDIT asignado. Una vez finalizada la revisión la valida y cierra en el aplicativo. Cuando se ha finalizado la revisión de todos los procedimientos el/la responsable de cada proceso puede iniciar la revisión del proceso. - - El/la responsable de proceso inicia la revisión formal del proceso y analiza los resultados de los indicadores clave, valora el cumplimiento de objetivos en los resultados obtenidos, y como resultado de ello extrae puntos fuertes y áreas de mejora. Tras esta reflexión, antes de proponer o crear nuevas acciones, comprueba las acciones propuestas y programadas por los/las responsables de procedimiento, comprueba si dichas acciones responden a las áreas de mejora detectadas. De todas las acciones de mejora propuestas, prioriza y programa para el próximo curso las que considera más relevantes. Finalmente, comprueba el cumplimiento de las acciones estratégicas programadas y cuántas de ellas quedan pendientes para el próximo Plan de Acciones de Mejora.

- Una vez finalizada la revisión de procesos y procedimientos, el Equipo Decanal y la Comisión de Calidad llevan a cabo la revisión final del Informe de Gestión, que integra los Autoinformes de Seguimiento (E-PM04 Seguimiento y Acreditación de las Titulaciones) y una vez concluida lo envían a la Junta de Facultad para su aprobación.

- La Junta de Facultad como órgano colegiado, que tiene entre sus funciones garantizar la realización de evaluaciones regulares de calidad sobre las ofertas docentes del Centro y proponer medidas de mejora del servicio público universitario, aprueba el Informe de Gestión del Centro.

- La UPV/EHU envía el Informe de Gestión a la Agencia Unibasq que emite su Informe y lo remite a la Facultad. El Informe de Gestión y el Informe de la Agencia se publican en la página web de la Facultad, con esto concluye el procedimiento.

**SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS**

**Facultad de Letras**

**E. PROCESO DE EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA**

<b>Código</b>	E-PM03	<b>Versión</b>	37	<b>Fecha aprobación</b>	25/01/2022
<b>Nombre</b>	Procedimiento de Suspensión de Enseñanzas				
<b>Responsable</b>	Decano/a				

**OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

Establecer la sistemática a aplicar para la eventual suspensión de alguno de los títulos impartidos en la Facultad de Letras de la UPV/EHU, en base a la normativa vigente y a los resultados obtenidos en las diferentes evaluaciones cuando no hayan alcanzado los niveles de calidad requeridos o no se llega al cupo mínimo de alumnado de nuevo ingreso. Igualmente, establecer los mecanismos previstos para salvaguardar los derechos y compromisos adquiridos con los/as estudiantes que hubiesen iniciado las correspondientes enseñanzas.

**PARTICIPANTES**

**DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS**

Junta de Facultad Equipo Decanal	Departamentos y Secciones Departamentales PDI PAS Comisión de Grado y Posgrado UPV/EHU Consejo de Gobierno de la UPV/EHU Agencia Externa de Evaluación de la Calidad de la Enseñanza Alumnado de las Titulaciones de la Facultad de Letras
-------------------------------------	--

**RECURSOS MATERIALES**

**RECURSOS HUMANOS**

**RECURSOS ECONÓMICOS**

Plataforma GAUR

**NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE**

Ley Orgánica 4/2007, por la que se modifica la LOU 6/2001  
 Ley 3/2004, de 25 de febrero de, del Sistema Universitario Vasco  
 Decreto 274/2017, de implantación y supresión de las enseñanzas universitarias oficiales conducentes a la obtención de los títulos de Grado, Máster y Doctorado  
 Real Decreto 822/2021, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad  
 Estatutos de la UPV/EHU (Decreto 17/2011)  
 Normativa de gestión de las enseñanzas de grado  
 Normativa de Gestión de Másteres Oficiales  
 Reglamento Marco de los Centros de la UPV/EHU

**INDICADORES**

**PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS**

**ANEXOS**

A-PP02, Procedimiento de Planificación  
 B-PE03, Procedimiento de Acceso y Matriculación  
 B-PE05, Procedimiento de Desarrollo de la Enseñanza y Coordinación  
 B-PE06, Procedimiento de Organización Docente  
 C2-PA07, Procedimiento de



SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Letras

E. PROCESO DE EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA

Reconocimiento y Transferencia de créditos  
D-PC01, Procedimiento de Comunicación Interna y Externa  
E-PM01, Procedimiento de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones  
E-PM02, Procedimiento de Evaluación, Revisión y Mejora

REGISTROS

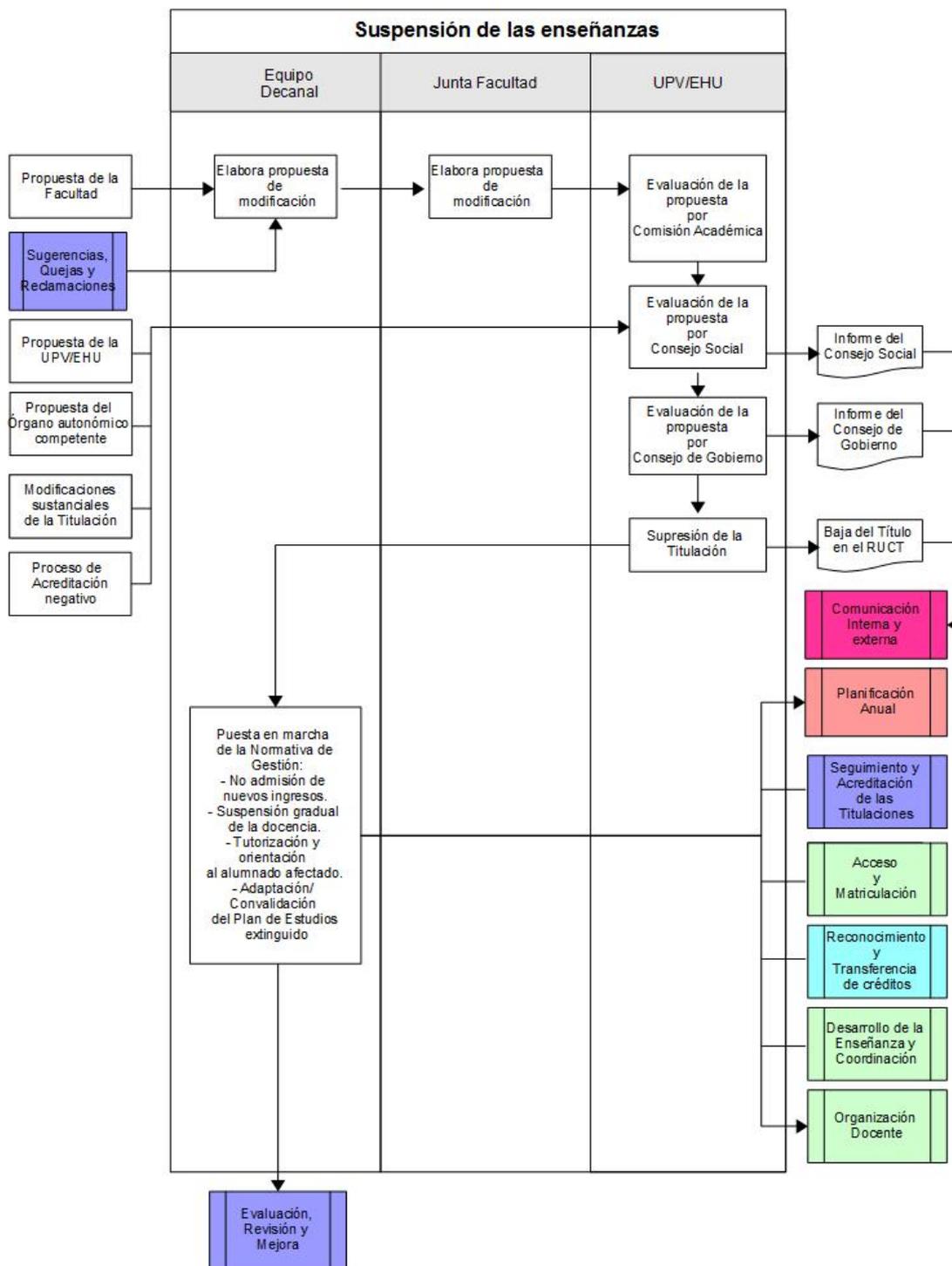
Baja del Título en el RUCT  
Informe del Consejo Social  
Informe del Consejo de Gobierno

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Letras

E. PROCESO DE EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA

Procedimiento: E-PM03, Procedimiento de Suspensión de Enseñanzas Versión:37





Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitatea

LETREN  
FAKULTATEA  
FACULTAD  
DE LETRAS

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

**Facultad de Letras**

E. PROCESO DE EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Letras

E. PROCESO DE EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA

**REALIZACION**

**CAUSAS DE LA SUSPENSIÓN DE UNA TITULACIÓN:**

La suspensión de una titulación tiene que ser acordada por la Comunidad Autónoma y puede deberse a los siguientes motivos:

1. La decisión de la Universidad de no presentar la solicitud de renovación de la acreditación.
2. La propuesta de la Agencia de Evaluación (Unibasq) por no obtener un informe de acreditación positivo, o por que se considere que el título ha sufrido una amplia serie de modificaciones de modo que se produzca un cambio apreciable en su naturaleza y objetivos de la titulación (art. 28 del RD 1393/2007 y art. 18 del Decreto 274/2017)

En ese caso, Unibasq enviará una comunicación a la Universidad para que las deficiencias encontradas puedan ser subsanadas. Ante ello, la Comisión de Calidad del Centro elaborará una planificación de medidas correctivas que será aprobada por la Junta de Facultad. El Equipo decanal será el responsable del despliegue de dicha planificación y de la elaboración de un informe con las medidas correctivas correspondientes para su posterior envío a la Agencia evaluadora. Visto el Informe, y en caso de no ser subsanadas las deficiencias encontradas, el título causará baja en el Registro de Universidades, Centros y Títulos (RUCT) y perderá su carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.

3. A iniciativa del órgano autonómico competente, con el acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad, con el informe previo favorable a la suspensión de la titulación del Consejo Social.

4. Cuando de forma razonada lo proponga el propio centro o el Consejo de Gobierno de la Universidad, tras su aprobación en la Junta de Centro y en base a la normativa correspondiente, con informe previo favorable del Consejo Social. En ese caso, la Universidad, a través del Vicerrectorado responsable de los estudios de Grado y Posgrado, ha establecido los criterios que establecerán los límites para que el título sea suspendido (temporal o definitivamente):

¿El mantenimiento de este título en la oferta de la UPV/EHU estará condicionado a que se cumplan los requisitos y compromisos adquiridos al solicitar la implantación del título; a que se mantenga la acreditación de la enseñanza oficial y a la evolución de la demanda social, tanto desde el punto de vista del alumnado como de profesionales. El procedimiento para la extinción de un título consistirá en la elaboración de una memoria que justifique esta petición y su tramitación por los siguientes órganos universitarios: la Junta de Centro, la Comisión de Ordenación Académica y de Doctorado, El Consejo de Gobierno y el Consejo Social¿

La Facultad de Letras, a través de su equipo decanal, ha reflexionado acerca de la posibilidad de incluir criterios de extinción específicos de cara a las titulaciones que imparte, considerando que los recogidos en la normativa son suficientes en la actualidad.

**CONSECUENCIAS DE LA SUSPENSIÓN DE UNA TITULACIÓN:**

El título causará baja en el Registro de Universidades, Centros y Títulos, y perderá su carácter oficial y su validez en todo el territorio nacional.

Si causara baja, la Universidad, a través del Vicerrectorado competente está obligada, por medio de las normativas de gestión y las normas de permanencia de las titulaciones, a definir las líneas de actuación para la adaptación y/o la convalidación del Plan de Estudios extinguido a otro y establecer los mecanismos para salvaguardar los derechos y compromisos adquiridos con el alumnado que hubiera iniciado la correspondiente titulación.

En cualquier caso, producida la extinción de la titulación, la Facultad adoptará, entre otras, las siguientes medidas:

1. No admisión de matrículas de nuevo ingreso.
2. Supresión gradual de la impartición de la docencia.
3. Asegurar el derecho de evaluación al alumnado hasta consumir las convocatorias reguladas: con carácter general los planes se extinguirán curso por curso. Una vez extinguido cada curso, se efectuarán cuatro convocatorias de prueba de evaluación en los dos cursos académicos siguientes. Agotadas por el alumnado las convocatorias señaladas anteriormente sin que hubieran superado las pruebas, quienes deseen continuar los estudios deberán seguirlos por los nuevos planes de estudios, mediante la adaptación o, en su caso, reconocimiento que corresponda.
4. Realización de acciones tutoriales y de orientación específicas a los estudiantes afectados.
5. Establecimiento de mecanismos de adaptación y/o convalidación del plan de estudios extinguido a otro: la Universidad, a través del Vicerrectorado competente, definirá las líneas de actuación en la adaptación y/o convalidación del Plan de Estudios suspendido/extinguido a otro que garantice el compromiso adquirido con los estudiantes que hubiesen iniciado las correspondientes enseñanzas.



Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitatea

LETREN  
FAKULTATEA  
FACULTAD  
DE LETRAS

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

**Facultad de Letras**

E. PROCESO DE EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA

**SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS**

**Facultad de Letras**

**E. PROCESO DE EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA**

<b>Código</b>	E-PM04	<b>Versión</b>	38	<b>Fecha aprobación</b>	18/01/2022
<b>Nombre</b>	Procedimiento de Seguimiento y Acreditación de las Titulaciones				
<b>Responsable</b>	Vicedecanato de Calidad, Seguimiento y Acreditación				

**OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

Establecer los mecanismos para llevar a cabo el seguimiento de las titulaciones impartidas en la Facultad, elaborando los correspondientes Autoinformes de Seguimiento para la Agencia de Evaluación externa, así como llevar a cabo las gestiones establecidas en el Protocolo de la Agencia Unibasq para la acreditación de las titulaciones impartidas en la Facultad (Grado y Máster).

PARTICIPANTES	DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS
Comisión Académica de Máster Junta de Facultad Comisión de Calidad Equipo Decanal Comisión de titulación Responsable de Máster Equipo Docente Coordinador/a de Grado	Departamentos y Secciones Departamentales PDI PAS Agencia Externa de Evaluación de la Calidad de la Enseñanza Alumnado de las Titulaciones de la Facultad de Letras

RECURSOS MATERIALES	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS ECONÓMICOS
Webuntis UNIKUDE	Vicerrectorado de Innovación, Compromiso Social y Acción Cultural UNIBASQ	

**NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE**

Normativa de gestión para las enseñanzas de Grado, curso 2019-2020.

Protocolo para el seguimiento de los Títulos Universitarios Oficiales de grado y máster del Sistema Universitario Vasco (UNIBASQ)

Orden de 1 de octubre de 2018 del Viceconsejero de Universidades e Investigación, por la que se establece el plazo de convocatoria para la renovación de la acreditación

Real Decreto 534/2013, de 1, de junio por el que se modifica el RD 1393/2007 y el RD 99/2011, por el que se establece una moratoria de dos años para renovar la acreditación.

Protocolo para el seguimiento de las titulaciones oficiales de grado y máster de la UPV/EHU (actualizado)

Guía para la solicitud de Modificaciones de los títulos universitarios (Grado y Máster) UNIBASQ

Decreto 274/2017, de implantación y supresión de las enseñanzas universitarias oficiales conducentes a la obtención de los títulos de Grado, Máster y Doctorado

Decreto 79/2011, por el que se regula el acceso a las enseñanzas oficiales de Grado en la CAPV

Real Decreto 822/2021, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad

Protocolo para la renovación de la acreditación de UNIBASQ para la evaluación de los títulos de grados, máster y doctorado de las universidades del Sistema Universitario Vasco para la renovación de la acreditación.

Decreto 274/2017, de 19 de diciembre, de implantación y supresión de las enseñanzas universitarias oficiales conducentes a la obtención de títulos, Máster y Doctorado

**INDICADORES**

**SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS**

**Facultad de Letras**

**E. PROCESO DE EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA**

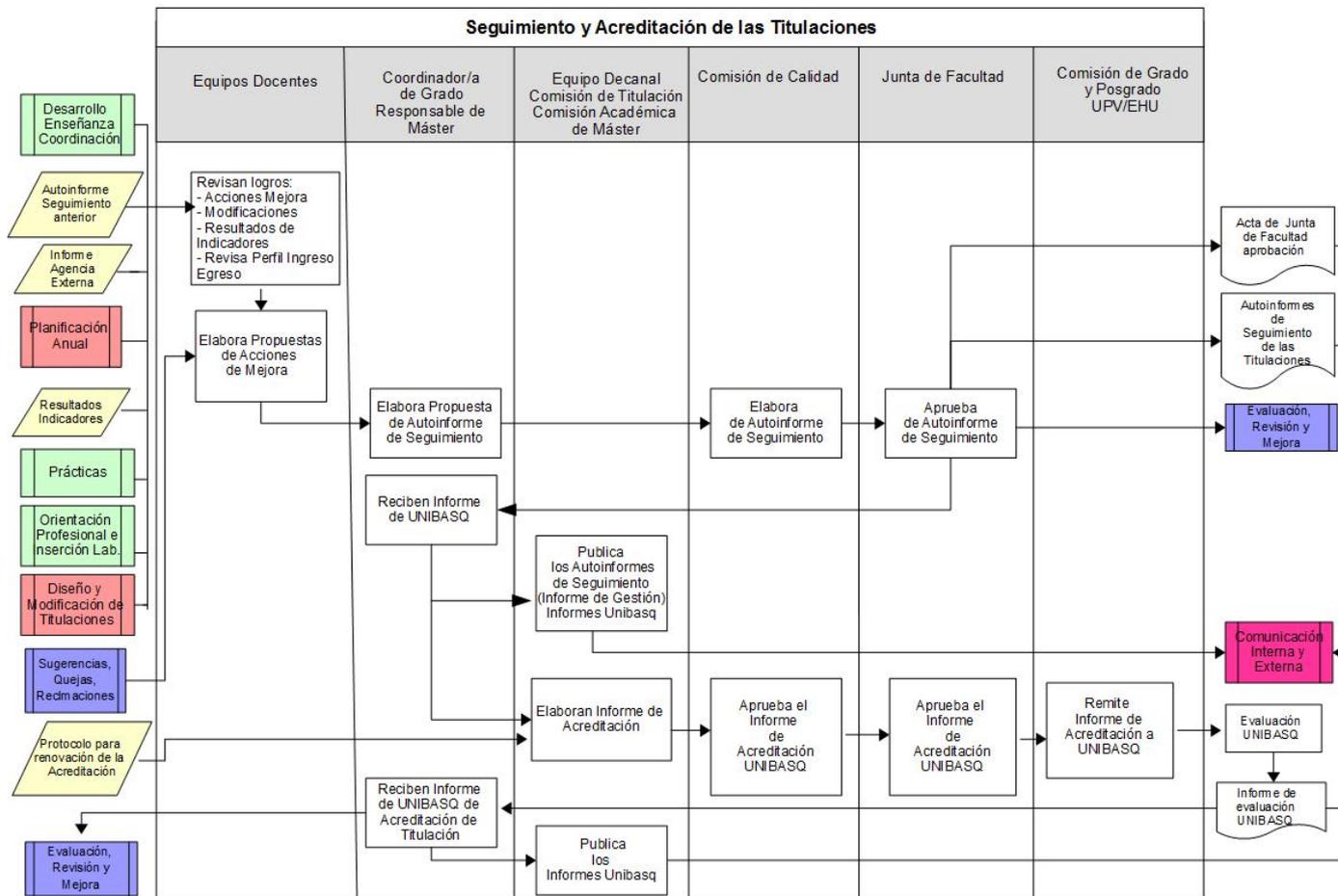
PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	ANEXOS
A-PP02, Procedimiento de Planificación A-PP03, Procedimiento de Diseño y Modificación de las Titulaciones B-PE05, Procedimiento de Desarrollo de la Enseñanza y Coordinación B-PE09, Procedimiento de Prácticas B-PE10, Procedimiento de Orientación Profesional e Inserción Laboral D-PC01, Procedimiento de Comunicación Interna y Externa E-PM01, Procedimiento de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones E-PM02, Procedimiento de Evaluación, Revisión y Mejora	Fechas de Acreditación de los Másteres Universitarios. Fechas de renovación de la Acreditación de las Titulaciones de Grado  Informes de Acreditación Grados Informes de Acreditación de Máster Protocolo de Evaluación Unibasq y Aneca  Protocolo para la renovación de la acreditación Unibasq
REGISTROS	
Actas de la Junta de Facultad (aprobación informes) Autoinformes de Seguimiento de las Titulaciones (Grado) Autoinformes de Seguimiento de las Titulaciones (Máster) Informe de Evaluación UNIBASQ (Posgrados) Informe de Evaluación UNIBASQ (Gados)	

**SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS**

**Facultad de Letras**

**E. PROCESO DE EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA**

**Procedimiento: E-PM04, Procedimiento de Seguimiento y Acreditación de las Titulaciones**  
**Versión:38**





Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitatea

LETREN  
FAKULTATEA  
FACULTAD  
DE LETRAS

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

**Facultad de Letras**

E. PROCESO DE EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Letras

E. PROCESO DE EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA

## REALIZACION

El procedimiento sistematiza el modo en que se define cómo se hace el seguimiento de las titulaciones de la Facultad (Grado y Máster), así como llevar a cabo la acreditación de las titulaciones. El seguimiento y la acreditación de las titulaciones tienen un calendario oficialmente establecido; el seguimiento es anual y culmina con la redacción del Autoinforme de Seguimiento por cada una de las titulaciones. El Autoinforme de Seguimiento de las Titulaciones se integra en el Informe de Gestión del Centro. La acreditación se solicita cada seis años. Ambos, seguimiento y acreditación, son interdependientes por cuanto la acreditación culmina el proceso anual de evaluación de la implantación de las titulaciones.

El procedimiento se desarrolla de la siguiente manera:

- El seguimiento de las titulaciones tiene como punto de partida los resultados de los indicadores de los grados, facilitados anualmente por la UPV/EHU, los Informes elaborados por la Agencia de Evaluación Externa en respuesta al Autoinforme de Seguimiento anterior y las acciones de mejora que alimentan el plan anual de gestión de la Facultad.

- Los equipos docentes de las titulaciones revisan el nivel de logro de las acciones de mejora, las modificaciones introducidas en las titulaciones y los resultados de los indicadores. La revisión de los resultados de los indicadores puede dar lugar a la elaboración de propuesta de acciones de mejora que se incorporan en la propuesta de Autoinforme de la titulación.

- El/la Coordinador/a de Grado y el/a Responsable de Máster redactan la propuesta de Autoinforme de Seguimiento de cada titulación y lo envían a la Comisión de Calidad.

- Una vez se ha completado el ciclo de aprobación y envío a la Agencia evaluadora ( Procedimiento E-PM02 Evaluación, Revisión y Mejora) se recibe el Informe de la Agencia y se publica en la web de la Facultad.

- La acreditación de las titulaciones se realiza cada 6 años y se solicita mediante un Informe de Acreditación a la Agencia de Evaluación externa. El proceso de acreditación deriva del seguimiento anual de las titulaciones por cuanto éste es condición obligatoria para el mantenimiento de la titulación en los periodos que median entre la acreditación de una titulación y sus sucesivas renovaciones.

- Las Comisiones de Grado creadas ex profeso (no son estatutarias) y las Comisiones Académicas de los Másteres, redactan una propuesta de Informe de Acreditación según el Protocolo para la renovación de la acreditación de Unibasq.

- La Comisión de Calidad redacta el Informe de Acreditación definitivo a través de la aplicación Unikude y lo remite a la Comisión de Grado y Posgrado de la UPV/EHU para que se tramite a la Agencia de Evaluación externa y al Consejo de Universidades. Ésta emite su Informe y lo remite a las/os responsables de titulaciones. El procedimiento concluye con la publicación en la web de la Facultad, por indicación del Decano, de los Informes de Seguimiento y Acreditación de Unibasq.

