

## **KALITATEA BERMATZEKO BARNE SISTEMAREN ESKULIBURUA**

## AURKIBIDEA

1. Eskuliburuaren aurkezpena
2. Zentroa
  - 2.1. Zentroaren aurkezpena
  - 2.2. Zentroaren egitura
  - 2.3. Zentroko instalazioak eta zerbitzuak
  - 2.4. Interes-taldeak
3. Zentroaren kalitate-politika
  - 3.1. Politika eta kalitate-helburuak
  - 3.2. Xedea, ikuspegia eta balioak
  - 3.3. Ardatz estrategikoak
4. Zentroko prozesuen mapa
5. Erantzukizunen taula
6. Adierazleen taula
7. Audit programaren jarraibide orokorrak
8. Erregistroen zerrenda

## 1. ESKULIBURUAREN AURKEZPENA

Dokumentu hau Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatearen Letren Fakultateak bere kudeaketa modu eraginkorrean garatzeko daukan Kalitatea Bermatzeko Barne Sistema (KBBS) da, erakundeak zehaztutako kalitate irizpideen markoan, eta berezko eta bereizgarri dituen jarduerenean (irakaskuntza eta ikerketa, funtsean).

Letren Fakultatearen Kalitatea Bermatzeko Barne Sistemaren (KBBS) Eskuliburuak Europako Unibertsitate Eremuaren (EUE) funtsezko alderdietako bat garatzen du. Horren arabera, unibertsitateek bermatu behar dute beren lanaren kalitatea eta eskaintzen dituzten titulazioen helburuak betetzen direla, eta, aldi berean, etengabeko hobekuntzako ziklo bat egon behar du. Bestalde, KBBSak kontuan hartzen ditu kanpoko kalitate agentzien jarraibideak, bai eta Euskal Herriko Unibertsitatearen (UPV/EHU) helburu estrategikoak ere, Letren Fakultatean etengabeko hobekuntzaren eta prozesuak kudeaketaren kultura ezartzeko; eta hori guztia egiten da Fakultatearen ikuspegia, egitekoa eta balioak kontuan hartuta, bai eta prestakuntza eskaintzaren kalitatea bermatzeko ere.

Kalitate Batzordeak Dekanotza Taldearekin batera dihardu Kalitatea Bermatzeko Barne Sistemaren plangintza, ezarpen eta jarraipen zereginetan eta, gainera, kalitate politikaren barne komunikaziorako bitarteko eraginkor bat da, helburuei, ezarpenari eta erantzukizunei dagokienez.

KBBSak ikastegian ematen diren gradu eta master guztiak barne hartzen ditu diseinuari eta garapenari dagokienez, bai eta titulazio horiek emateko eta haien garapenaren eta irakaskuntzaren kalitatea ebaluatzeko prozesu akademikoaren eta administratiboaren kudeaketa ere, eta etengabeko hobekuntza sustatzen du. Honako titulazio hauek ematen dira, graduako eta graduondoko (master ofizialak) mailetan:

- Graduako tituluak:

Ingeles Ikasketetako Gradua  
Euskal Ikasketetako Gradua  
Filologiako Gradua, eta dagozkion ibilbideak:

Filologia Klasikoa  
Filologia Hispanikoa  
Frantses Filologia  
Aleman Filologia

Geografiako eta Lurralde Antolakuntzako Gradua  
Historiako Gradua  
Artearen Historiako Gradua  
Itzulpengintza eta Interpretazioko Gradua

- Graduondoko tituluak (master ofizialak):

Hizkuntzen Eskurapena Testuinguru Eleaniztunetan (LAMS) / Language Acquisition in Multilingual Settings (LAMS)

Europa eta Mundu Atlantikoa: Boterea, Kultura eta Gizartea (Valladolideko Unibertsitateak emana)

Hizkuntzalaritza Teoriko eta Esperimentalak

Euskal Filologia eta Hizkuntzalaritza / Lingüística y Filología Vascas

Literatura Konparatua eta Literatur Ikasketak

Mundu Klasikoa (gaur egun ez da eskaintzen)

Eskuliburuak prozesukako kudeaketa sistema aurkezten du, eta etengabe eguneratzen den dokumentua da. Horretarako, UNIKUDE tresna erabiltzen da, une oro ikastegiaren egoera erakusten duena.

Dokumentua Letren Fakultateari buruzko informazio garrantzitsuena jasotzen duten hainbat ataletan egituratuta dago: kalitate politika, prozesuen mapa, erantzukizunen taula, adierazleen taula eta AUDIT programaren jarraibide orokorrak. Azkenik, KBBSaren prozedura sistema dago.

Letren Fakultateari buruzko atalean ikastegiaren historiaren sarrera labur bat egin da, eta haren antolakuntza egitura, instalazioak eta zerbitzuak azaldu dira, bai eta interes taldeak ere. Jarraian, ikastegiaren kalitate helburuak eta politika azaldu dira, eta, era berean, kudeaketa ereduarekiko konpromisoa, egtekoa, ikuspegia, balioak eta ardatz estrategikoak zehaztu.

Fakultatearen prozesukako kudeaketa ereduak, 4. atala.

Hurrengo atalean, Fakultatea kudeatzeko prozesuen mapako prozedurak ezartzeko erantzukizunen taula osoa dago.

6. atalean adierazleen taula dago, eta 7.ean AUDIT programaren jarraibide orokorrak.

KBBSan parte hartzen duten Fakultateko Zuzendaritza Taldeko kide guztiak hura diseinatzeaz eta ezartzeaz arduratzen dira, prozesu, azpiprozesu edo prozedura bakoitzaren arduradunak dira zuzenean, eta parte hartzaileen artean zabaltzeko ardura dute. Ikasleek eta ikastegiko IRlek, bestalde, sistemaren diseinuan, berrikuspenean eta doikuntzan parte hartzen dute Kalitate Batzordearen (diseinua, berrikuspena eta doikuntza) eta Fakultateko Batzarraren (aldaketak onartzea, urteko kudeaketa eta jarraipen txostenak onartzea) bitartez.

Letren Fakultateko Kalitatea Bermatzeko Barne Sistema prestatzeko, dokumentu hauek izan dira kontuan:

- Unibertsitateko prestakuntzaren Kalitatea Bermatzeko Barne Sistemak diseinatzeko gidaliburua (AUDIT programa)
- Unibertsitateko prestakuntzaren Kalitatea Bermatzeko Barne Sistemen jarraibideak, definizioa eta dokumentazioa (AUDIT programa)
- Unibertsitateko prestakuntzaren Kalitatea Bermatzeko Barne Sistemen ezarpenerako diagnostiko tresnak (AUDIT programa)
- Graduak eta masterreko unibertsitate tituluak garatzeko jarraibideak, Hezkuntza eta Zientzia Ministerioak 2006ko abenduaren 21ean argitaratuak

- Europako Unibertsitate Eremuan kalitatea bermatzeko irizpideak eta jarraibideak, European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA) erakundeak landuak
- Kalitatea Bermatzeko Barne Sistema, Letren Fakultateko graduako titulazioak egiaztatzeko memorieta sartua.
- Unibertsitateko titulazioak ezartzeko gidaliburua

KBBSa ezartzen den prozesu guztiak dokumentu bidez kudeatzen dira, karpeta partekatuen bidez, eta horietan sartuta daude prozesu bakoitzaren arduradun guztiak. KBBSaren dokumentuen erregistroa eta kontrola UNIKUDE aplikazioaren bidez egiten da, horren bidez prozesuen, prozeduren eta eskuliburu osoaren kudeaketaren definizioan formatua bateratu baitaiteke, bai eta dokumentazio horren indarreko bertsioak kontrolatu ere. Horietan, Ikastegiari atxikitako pertsona guztiek ikus dezakete prozedura bakoitzaren indarreko bertsioa, honako hauek zehaztuta: prozeduraren izena eta kodea, bertsio kopurua, onarpen data, organo arduraduna, parte hartzaileak, interes taldeak, beharrezko baliabideak, araudia eta adierazleak. Era berean, eranskin, jarraibide eta dokumentu erregistro guztiak aipatzen dira, KBBSaren definizioa eta ezarpena barne. Aurreko bertsioak, egungo indarreko bertsioa definitu artekoak, prozeduraren beraren atal espezifiko batean gordetzen dira, Historikoak izenekoan.

## 2. IKASTEGIA

### 2.1. Ikastegiaren aurkezpena

#### **Ikastegiaren aurrekari historikoak**

1970eko irailean Arabako Unibertsitate Eskola sortu zen, Valladolideko Unibertsitatearen mende jardungo zuena, eta, 1971ko urrian, Filosofia eta Letretako eta Zientzietako lizentziak eta Medikuntzako selektiboa eskaintzen hasi ziren. 2541/1977 Errege Dekretuak, irailaren 23koak, unibertsitate barrutiak aldatu zituen, eta Arabako Unibertsitate Eskola Bilboko Unibertsitatearen mende geratu zen. 1980ko otsailaren 25ean izena aldatu, eta Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea (UPV/EHU) sortu zen.

804/1978 Errege Dekretuak, martxoaren 10ekoak, UPV/EHUren Filosofia eta Letren Fakultatea sortu zuen. Hasiera batean, Filologia, Geografia eta Historia, Filosofia eta Hezkuntza Zientzien atalek osatzen zuten, eta 1979ko urtarrilaren 25eko Ministro Aginduaren bidez Psikologia atala sortu zen. Hasieran Gasteizko Elizbarrutiko Apaizgaitegi Nagusiaren eraikinean egon zen.

Filosofia eta Letren Fakultatea bi fakultate berritan banatu zuen 1149/1982 Errege Dekretuak, maiatzaren 28koak. Batetik, Filologia eta Geografia eta Historia Fakultatea, Gasteizko Campusean; eta, bestetik, gaur egungo Hezkuntza, Filosofia eta Antropologia Fakultatea (jatorrian Filosofia eta Hezkuntza Zientziak), Donostiako Campusean. 2008an, Filologia eta Geografia eta Historia Fakultatearen izena aldatu eta Letren Fakultatea sortzeko baimena eman zen (2008ko urriaren 1eko EHAA).

Fakultateak hainbat araudi izan ditu bere historian. Gaur egungoa 2012ko urriaren 19an (ostirala) argitaratu zen 204. EHAAn, eta 2006ko azaroaren 13an 216. EHAAn argitaratutakoa ordezkatu zuen.

Fakultateak, irudi korporatibo gisa, logotipo ofiziala du, elebiduna (euskara/gaztelania) eta ingelesez:

### **Prestakuntza eskaintza**

2008/2009 ikasturtean Europako Unibertsitate Eremura (EUE) egokitutako titulazioen mapa diseinatzeko batzordeak ezarri ziren. Kalitatea Ebaluatu eta Egiaztatzeko Estatuko Agentziak (ANECA) **graduako eskaintza**ko ikasketak egiaztatu zituen, eta Unibasq Agentziak (lehen UNIQUAL) dagozkion txostenak egin zituen, ikasketa horiek baimentzeko:

#### Ingeles Ikasketetako Gradua

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

#### Euskal Ikasketetako Gradua

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

Filologiako Gradua, eta dagozkion ibilbideak: Filologia Klasikoa, Filologia Hispanikoa, Frantses Filologia eta Aleman Filologia

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

#### Geografiako eta Lurralde Antolakuntzako Gradua

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

#### Historiako Gradua

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

#### Artearen Historiako Gradua

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

#### Itzulpengintza eta Interpretazioko Gradua

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

Gradu bakoitzaren ezarpena eta garapena urtero berrikusi, ebaluatu eta hobetu da, Euskal Unibertsitate Sistemaren Kalitate Agentziari (UNIBASQ) titulazioen jarraipenerako igorritako

autotxostenen bidez. Autotxostenak, UPV/EHUren gardentasun politikarekin bat etorri, Letren Fakultatearen webgunean daude, gradu bakoitzaren atalean.

2015eko urriaren 23an jakinarazi zen Unibertsitateen Kontseiluak emandako ebazpena, titulu guztien akreditazioa berritzekoa, eta hori ere Fakultatearen webgunean dago.

Fakultateak hainbat graduondoko ditu prestakuntza eskaintza osatzeko. Epe labur batez Master eta Doktorego Eskolak (MDe) zuzenean kudeatu ondoren, 2018/2019 ikasturtean Fakultateak bere gain hartu ditu eskaintza hori kudeatzeko erantzukizunak. **Hona hemen Letren Fakultateko graduondoko ikasketen zerrenda:**

#### Historia masterrak

- Europa eta Mundu Atlantikoa: Boterea, Kultura eta Gizartea. Valladolideko Unibertsitatearekin batera ematen da, eta horixe da masterraren zuzendaria.  
<https://www.ehu.es/es/web/master/master-europa-mundo-atlantico>

#### Hizkuntza, Literatura eta Linguistika masterrak

- Hizkuntzalaritza eta Euskal Filologia Masterra / Máster en Lingüística y Filología Vascas.  
<https://www.ehu.es/es/web/master/master-linguistica-filologia-vascas>
- Hizkuntzalaritza Teoriko eta Esperimentala. <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>
- Paisaiaren Kudeaketa. Ondarea, Lurraldea eta Hiria.  
<https://www.ehu.es/es/web/master/master-gestion-paisaje>
- Literatura Konparatua eta Literatur Ikasketak. <https://www.ehu.es/es/web/master/master-literatura-comparada-estudios-literarios>

Master horiek Doktorego Eskolak (DOKe) kudeatzen dituen **doktorego programak** egiteko sarbidea ematen dute:

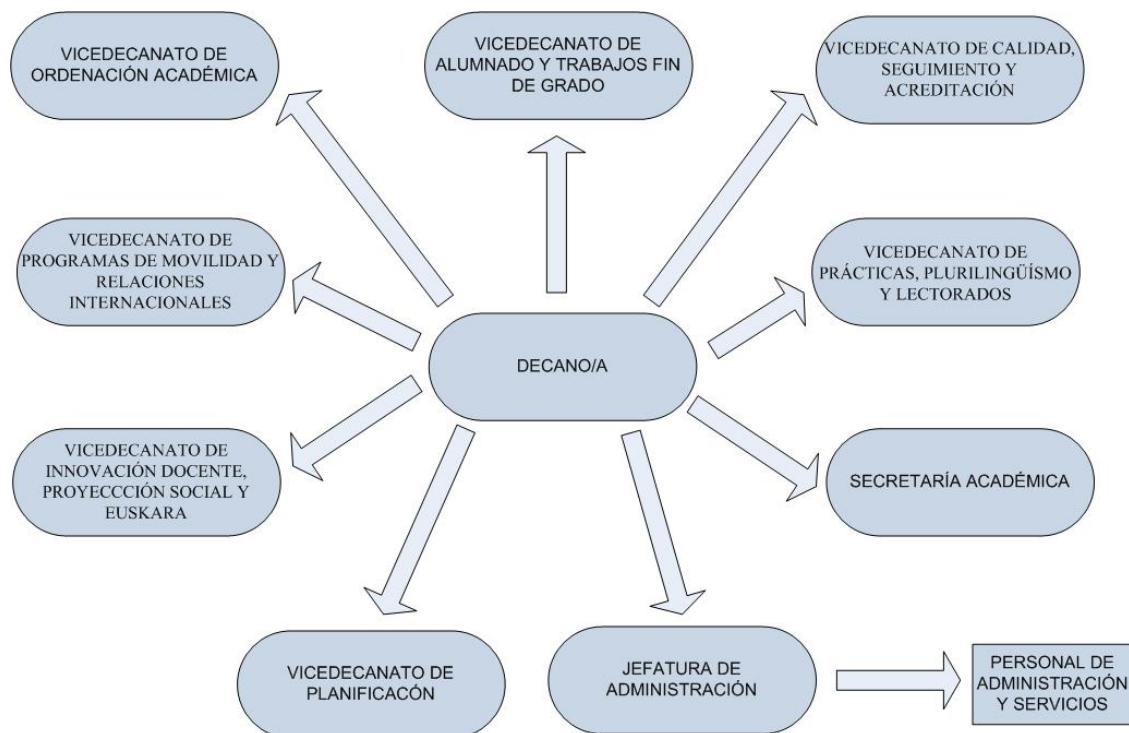
<https://www.ehu.es/es/web/doktorego-eskola/harremanetarako>

- Europa eta Mundu Atlantikoa: Boterea, Kultura eta Gizartea
- Historia Garaikidea
- Kuaternarioa: Ingurugiro Aldaketak eta Giza Oinatzak
- Euskal Filologia eta Hizkuntzalaritza
- Hizkuntzalaritza
- Hizkuntzen Eskurapena Testuinguru Eleaniztunetan
- Literatura Konparatua eta Literatur Ikasketak

Aipaturiko graduko eta graduondoko prestakuntza eskaintzaz gain, Ikastegiak kudeatzen ez duen **berezko titulu** hau ematen da Letren Fakultatean:

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

## 2.2. Ikastegiaren egitura



UPV/EHUREN ikastegiaren Oinarrizko Arautegiaren arabera (2012ko martxoaren 27ko EHAA, 63. zk.), fakultateek «ikasketak antolatzeko ardura dute eta graduoko tituluak, graduondokoak edo bestelakoak lortzera bideratutako ikasketa prozesuak eta administrazioaren arlokoak gidatu, koordinatu eta kudeatuko dituzte» (1.3 art.). Arautegiaren 5.2 artikuluan ezarrita dagoenez, fakultateen eginkizunak hauek dira:

- Ikastegiaren ardurapeko ikasketak antolatu eta kudeatzea.
- Urtero irakats eskaintza egitea, UPV/EHUREN ikasketa programazioaren arabera eta Estatutuetoako 84. artikuluan zehaztutakoari jarraituz.
- Ikastegiaren ardurapeko ikasketei lotutako irakaskuntzaren kalitatea ebaluatzea.
- Irakasle eta ikertzaileek eta administrazio eta zerbitzuetako langileek beren eginbeharrak betetzen dituztela jagotea.



- e) Ikastegiaren aurrekontua kudeatzea eta atxikita dauzkan baliabideak administratu eta langileak gidatzea.
- f) Ikastegiaren urteko plangintza egin eta betetzea.
- g) Urteko memoria egitea.
- h) Hizkuntza plangintza orokorra ikastegira egokitu eta garatzea.
- i) Etengabeko hobekuntza bultzatzea, eta langileen ezagutzen eguneratzea eta gaitasuna sustatzea.
- j) UPV/EHUko gainerako organoei eginkizunak betetzen laguntzea.
- k) Zientzia, teknika, arte eta giza zientzien arloko jarduerak bultzatzea, bai eta ikasketa osagarriak eta etengabeko prestakuntza ere.
- l) Ikastegian genero berdintasuna lortzeko neurriak hartzea.
- m) Prebentzio arloan erabakitakoak ondo gauzatzeko neurriak hartzea.
- n) Legeak, Estatutuek edo unibertsitateko arautegiek beren gain uzten dituzten gainerako eginkizun guztiak.
- ñ) Ikastegiko kide anitzeko organo guztietan norberak nahi duen hizkuntza ofiziala erabiltzeko eskubidea bermatzea.
- o) Euskarazko irakats eskaintza eta euskararen normalkuntza arlo guztietan bultzatzea».

Letren Fakultateko kideak dira:

- Ofizialki Ikastegiari atxikitako irakasle guztiak.
- Eskolan irakasten diren titulazio eta ikasketa ofizialetan matrikulatuta dauden ikasle guztiak.
- Ikastegiari atxikitako administrazio eta zerbitzuetako langileak (AZPko langileak).

Eginkizun horiek guztiak betetzeko, Letren Fakultateak kide bakarreko eta kide anitzeko gobernu, ordezkaritza eta administrazio organoak ditu:

### **Kide bakarreko organoak**

Fakultateko dekanok zuzentzen du Fakultateko Dekanotza Taldea, eta dekanordeek, idazkari akademikoak eta administratzaileak osatzen dute.

Egungo Dekanotza Taldearen egitura diagrama honetan islatzen da:

Dekanoen eginkizunak Ikastegiaren Oinarrizko Arautegiak ezartzen ditu, eta, funtsean, honako hauek dira (Ikastegiaren Oinarrizko Arautegia, 27. art.):

- a) Ikastegiaren ordezkaria izatea eta Ikastegiari atxikitako langile guztien zuzendari funtzionala izatea.
- b) Ikastegiaren jarduera guztiak gidatu, koordinatu eta gainbegiratzea.
- c) Ikastegiko kide anitzeko organoetan buru izatea.
- d) Ikastegiko Batzarraren, gobernu organo orokorren eta dagokion Campuseko organoen jarraibideak aplikatzea eta haien erabakiak betetzea.
- e) Errektoreari bere eskumeneko izendapenak proposatzea.
- f) Ikastegiko Batzarrari aurkeztea urteko memoria eta plana.
- g) Irakasleek beren irakaskuntza betekizunak betetzen dituztela gainbegiratzea, Ikuskaritza Zerbitzuarekin lan eginez.
- h) Horretarako eskumena duten zerbitzu teknikoekin koordinaturik, Ikastegiko leku guztien higieena eta segurtasuna bermatzea, eta horretarako behar diren neurriak hartzea.
- i) Ikastegiko kideen eskari eta proposamenak bideratzea.
- j) Ikastegiaren ebaluazioa eta etengabeko hobekuntza bultzatzea.
- k) Autobabes Batzordea eratzea eta bertako buru izatea.
- l) Gainerako gobernu organoek eskuordetzan ematen dizkioten gainerako eginkizunak, edo unibertsitateari buruzko legeriak, Estatutuek edo horiek garatzeko arauak esleitzen dizkietenak eta, beren-beregi beste organo batzuei esleituta egon barik, Ikastegiarekin zerikusia daukaten eginkizunak.

Arautegi horrek berak zehazten ditu Dekanotza Taldearen eginkizunak dekanolari laguntzeko eta harekin lankidetzan aritzeko. Batez ere zeregin hauetan lagundu behar du (28.2 art.):

- a) Titulazioen kalitatea sustatzen, Ikastegiaren ardurapeko titulazioak koordinatzen, irakasleen etengabeko prestakuntza planifikatzen eta Ikastegiaren kudeaketaren etengabeko hobekuntza bultzatzen.
- b) Titulazioen akreditazioa lortzen eta ikasketa planak eguneratzen, modu horretara gizartearen premiei hobeto erantzun ahal izateko.
- c) Ikasleen laneratzea bultzatzen.
- d) Ikasleek kanpoan egiten dituzten praktikak eta beste unibertsitate batzuetako pareko titulazioetako ikasleekin egiten diren trukeak ere gainbegiratzen, esparru akademikoari dagokionez.

e) Ikasketen plangintza behar bezala gauzatzen dela zaintzen, bai eta bere titulazioetako irakaslanean gertatutako gorabeherak eta erreklamazioak ebazteko gestioak egiten.

### **Kide anitzeko organoak eta arauko batzordeak**

Aipaturiko Oinarrizko Arautegiaren arabera, kide anitzeko organoak eta arauko batzordeak honako hauek dira: Fakultateko Batzarra, Batzorde Iraunkorra, Akademia Antolakuntzako eta Ikasketak Baliokidetzeko Batzordea, Kalitate Batzordea, Ekonomia Batzordea, Euskara Batzordea, Berdintasun Batzordea, Liburutegi Batzordea eta Hauteskunde Batzordea.

**Fakultateko Batzarra** Letren Fakultateko kide anitzeko gobernu organo arrunta da, eta Ikastegiko bizitza akademikoari eragiten dioten funtsezko erabaki guztiak hartzen ditu. Honako hauek osatzen dute: dekanok, dekanordeek, Idazkaritza Akademikoak, administratzaileak eta 75 hautetsik, unibertsitateko sektoreen artean banatuta, UPV/EHUko Estatutuetan ezarritako ehunekoen arabera (V. kap., 201. art.) eta Letren Fakultateko Arautegiaren 2. artikulua arabera:

- Lotura iraunkorra duten irakasleak, % 60: 45 ordezkarri
- Irakasle-ikertzaileak, % 5: 4 ordezkarri
- Ikasleak, % 22,5: 17 ordezkarri
- Administrazio eta zerbitzuetako langileak; % 12,5: 9 ordezkarri

Fakultateko Batzarrari dagokio, kide anitzeko ordezkaritza organoa eta gobernu organo arrunta den neurrian, Ikastegiko kalitate helburuak eta politika onartzea, bai eta Kalitate Batzordearen eraketa, osaera eta eginkizunak onartzea ere. Era berean, Fakultateko Batzarrari dagokio, kalitatea bermatzeko sistemaren markoan, tituluatarako proposatutako hobekuntza ekintzak onartzea, besteak beste oinarri hartuta Kalitate Batzordeak egindako sistemaren ebaluazio txostenak.

Gainerako batzordeetan ere unibertsitateko interes taldeak daude ordezkatuta. Fakultateko Batzarrak Batzorde Iraunkorrari eskuordetu diezazkioke eginkizun guztiak, «Ikastegien Oinarrizko Arautegiaren 10.3 artikulua arabera eskuordetu ezin direnak kenduta» (2012/03/27ko EHAA, 63. zk.).

**Kalitate Batzordeak** berezko arautegia du, UPV/EHUren Ikastegietako Kalitate Batzordearen Oinarrizko Arautegian oinarritua (2010eko apirilaren 21a). Letren Fakultateko Kalitate Batzordeak arautegi propioa du, EHAAn argitaratua (2011/04/11, 70. zk.), eta han zehazten dira bere izaera eta eginkizunak: ... *Fakultateko Kalitate Batzordea Ikastegiko Batzarrak izendatutako batzordea da. Zuzendaritza taldearekin batera, Kalitatea Bermatzeko Barne Sistemaren plangintza eta jarraipen zereginetan dihardu, eta gainera barne komunikaziorako tresna da kalitate sistema honen politika, helburu, plan, programa, erantzukizun eta lorpenen inguruan. Kalitate Batzordeak, bestalde, zuzendaritzari eta Ikastegiko Batzarrari laguntza eta aholkua emango die tituluak garatzeko prozesuari jarraipena egiteko. Era berean, irakasleen ebaluaziorako txostenak ere egingo ditu.* (Hitzaurretik hartua)

Arautegi horretan, eginkizun hauek ezartzen dira (3.1. art.):

- a) Kalitatea Bermatzeko Barne Sistemaren (KBBS) diseinua, ezarpena, abian jartzea eta jarraipena bultzatzea.
- b) Prozesuei jarraipena egitea dagozkien adierazleen bitartez.
- c) Fakultateko Dekanotza Taldeari Batzordearen proposamenak aurkeztea.
- d) Ikastegiaren urteko helburuak jaso eta, behar denean, haien formulazioa koordinatzea, eta helburuok betetzeko prozesuari jarraipena egitea.
- e) Gogobetetze inkesten emaitzak jasotzea eta haietatik abiatuta hobekuntzak proposatzeko irizpideak ematea.
- f) Urteko jarraipen txostena egitea Kalitatea Bermatzeko Barne Sistemaren azterketa eta berrikuspenetik abiatuta, eta hobekuntza ekintzak proposatzea titulazioetarako ezarritako helburuak betetzeko.
- g) Tituluen akreditazioa lortzen eta aldiro berritzen laguntzea.
- h) Ikastegiko kalitate politika eta helburuen berri emateko tresna izatea, eta helburuok bete daitezen eta unibertsitateko kideen artean zabal daitezen bermatzea.
- i) Titulazioko curriculuma garatzeko plangintza eta haren zehaztapena egiten laguntzea.
- j) Ikastegiko irakasleek gradu berrietako curriculuma hobeto garatzeko tresnak eta metodologiak ikas ditzaten sustatzea.
- k) Fakultateko kideek eta interes taldeek kalitateari eta ebaluazioari buruzko prestakuntza har dezaten bultzatzea.
- l) Ikastegiko zuzendaritzari aholkua ematea Kalitatea Bermatzeko Barne Sistemari dagozkion gaietan.
- m) Ikastegiko Batzarrari bere eskumenen eremuko erabaki proposamenak aurkeztea.

Era berean, osaera ezartzen da (4. art.):

- a) Dekanoa edo horretarako eskuordetza daukan pertsona.
- b) Kalitate eta Berrikuntzako dekanordea.
- c) Akademia Antolakuntzako dekanordea.
- d) Ikasleen dekanordea.
- e) Ikastegiko graduako titulazioen koordinatzaileak.

f) Irakasle eta ikertzaileen lau ordezkari, Dekanotza Taldeak prozedura honen bidez aukeratuko dituenak: ikastegian egoitza duten lau sail eta sail atalek (lehen xedapen gehigarrian ezarritakoari jarraiki eta hurren azalduko den txandaketaren arabera) hiruna ordezkari aurkeztuko dizkiote dekanotzari. Dekanotzak pertsona bat aukeratuko du hirukote bakoitzetik eta erabakiaren berri emango dio sailari edo sail atalari:

- Ingeles eta Aleman Filologia eta Itzulpengintza
- Ikasketa Klasikoak
- Hispaniar Filologia, Filologia Erromanikoa eta Literaturaren Teoria
- Geografia, Historiaurrea eta Arkeologia
- Hizkuntzalaritza eta Euskal Ikasketak
- Erdi Aroaren, Aro Berriaren eta Amerikaren Historia
- Frantses Filologia
- Artearen eta Musikaren Historia
- Historia Garaikidea
- Filosofia edo Logika eta Zientziaren Filosofia
- Politika Publikoak eta Historia Ekonomikoa
- Administrazio eta zerbitzuetako langileen ordezkari bat, ahal dela kalitatearen arloan arduraren bat daukana.
- Ikasleen ordezkari bi, Ikastegiko Ikasleen Kontseiluak proposatuak.

**Akademia Antolakuntzako eta Ikasketak Baliokidetzeko Batzordeak**, eskuordetutako eginkizunekin batera, kredituak baliozkotzeko eta transferitzeko aurkezten zaizkion eskabideak ere ebazten ditu.

**Ekonomia Batzordeak** aurrekontuak eta gastua gainbegiratzen ditu, eta kontuen berri ematen du ekitaldi bakoitza amaitzean.

**Euskara Batzordea** partaidetza eta aholkularitza organo bat da, eta Ikastegian euskararen erabilera sustatzea du helburu.

**Berdintasun Batzordearen** eginkizuna da detektatzea zer eremutan ez den betetzen berdintasunaren lege markoa, egoera hori zuzentzeko neurriak ezartzea eta jarraipen mekanismoak ezartzea.

**Liburutegiko Batzordearen** eginkizun nagusia da funtsak eskuratzeko politika ezartzea, Ikastegiaren irakaskuntza eta ikerketa beharretara egokitutako bilduma bat osatzeko.

**Graduondoko Batzordearen** eginkizuna da graduondoko ikasketen (masterrak) kudeaketa Ikastegira eramateko eskakizunei erantzutea.

**Hauteskunde Batzordea** arduratzen da Ikastegiko hauteskunde prozesuak egiteaz, UPV/EHUREN Hauteskundeei buruzko Arautegi Orokorren arabera (2011/05/18ko EHAA, 93. zk.).

### **Beste batzorde batzuk**

**IKE batzordea** indarrean dauden arauen arabera automatikoki ebazten ez diren iradokizunak, kexak eta erreklamazioak ikustez arduratzen da.

**Graduondoko Batzordeak** Graduondoko ikasketen kudeaketa ikastetxera eramateko eskakizunei erantzuten die.

### **Ikasleen ordezkaritza**

Letren Fakultateko ikasleek Ikasleen Kontseilu bat dute, haien ordezkari gisa jarduten duena. Ikasleen kudeaketa organoa da, eta eginkizun hauek ditu:

- a) Ikasleen eskubideak eta betebeharrak betetzen direla zaintzea.
- b) Arlo guztietan parte har dezaten bultzatzea, batez ere Ikastegiko KBBSan (inkestak betetzea, praktikei eta mugikortasunari buruzko txostenak egitea, QRS aurkeztea, batzordeetako kide izatea...).
- c) Ikastegiaren eta Unibertsitatearen helburuak betetzen laguntzea.

### **Sailak**

Letren Fakultatearen antolaketa egitura sailek osatzen dute, eta horietako batzuk hainbat jakintza arlotan banatuta daude. Eguneroko kudeaketarako, zuzendari bat, idazkari akademiko bat eta administrari bat daude. Ikastegian irakaskuntza jardueran duten sailak honako hauek dira:

Ikasketa Klasikoak Saila  
Filologia eta Historia Saila  
Frantses Filologia Saila  
Ingeles eta Aleman Filologia eta Itzulpenegintza eta Interpretazioa Saila  
Geografia, Historiaurrea eta Arkeologia Saila  
Erdi Aroaren, Aro Berriaren eta Amerikaren Historia Saila  
Hizkuntzalaritza eta Euskal Ikasketak Saila  
Artearen Historia eta Musika Saila  
Politika Publikoak eta Historia Ekonomikoa Saila

Historia Garaikidea Saila  
Filosofia Saila  
Logika eta Zientziaren Filosofia Saila  
Zuzenbide Zibila Saila  
Matematika eta Zientzia Esperimentalen Didaktika Saila  
Balioen Filosofia eta Gizarte Antropologia Saila

### **2.3. Ikastegiaren instalazioak eta zerbitzuak**

Letren Fakultatea bi eraikinetan banatuta dago, bata nagusia eta bestea erantsia (Flandes kalea, 1), eta 11.747,39 m<sup>2</sup>-ko eta 2.326 m<sup>2</sup>-ko azalera eraiki erabilgarria dute, hurrenez hurren; bi eraikinen planoak webgune honetan daude: <http://www.ehu.eus/es/web/letrak/fakultateko-planoak>

#### Eraikin nagusia:

Behe solairua:

Ataria - Atezaindegia - Erreprografia

Kafetegia sukalde, komun eta biltegiarekin

IKD eremua (kafetegian)

Biltegiak

Ikasgelak (001etik 019ra)

Areto nagusia (284 eserleku)

Gradu aretoa (94 eserleku)

010 mintegia

Idazkaritza / Bulegoko buruaren bulegoa

Artxibo blindatua

Komunak eta dutxa

Igogailu, kontagailu eta garbiketeta gela

Lehen solairua:

Ikasgelak (1.04tik 1.06ra)

Laborategiak:

1.07 Fonetika laborategia

1.42 Hizkuntza laborategia

1.44 Aldibereko interpretazio laborategia

1.45 Irakaskuntzarako multimedia laborategia

1.47 Aldibereko interpretazio laborategia

1.48 Ikus-entzunezko laborategia

1.49 Informatika laborategia

1.50 Interpretaziorako eta hizkuntzetarako laborategia

1.51 Autoikaskuntzarako multimedia laborategia

Bulegoak (1.01 - 1.03 eta 1.08 - 1.41)

1.24, 1.25 eta 1.43 mintegiak

Ikerketako bekadunen aretoa

Komunak

IISIG gelak

Bigarren solairua:

2.11, 2.41, 2.45, 2.54 eta 2.76 mintegiak

2.01 - 2.88 mintegiak

Dekanotza

Dekanordetzak (7 bulego)

Idazkaritza

Irakasle gela

AZPko langileen bulegoak (6 bulego)



Komunak

Fotokopiagailu gela

Artxiboa - Biltegia

IISIG gelak

2.27 Erdi Aroko, Aro Modernoko eta Amerikako historiaren laborategia

Teilatupeko solairua:

Galdara / ponpa gela

Aireztapen gela

Antenen eta erloju makineriaren gela

Teilatupea

Eraikin erantsia (Flandes kalea, 1):

Sotoa

S.01A Geografia Fisikoko laborategia

S02A Materialen biltegi laborategia (Arkeologia)

S03A Laborategia (Historiaurrea)

S04A Laginen tratamendurako laborategia

Atsedeen eremua eta jangela

06A Biltegiak Igogailu gela

Atondoa

Komunak

Mantentze gela

Garbiketa gela

Aldagela

IISIG gela

Koadro elektrikoien gela

Behe solairua:

Ataria

Atezaindegia

Koadro elektrikoien gela

Kartoteka

00.4A - 022A bulegoak eta 0.21A mintegia

0.01A IGS laborategia

0.08A eta 0.03A ikasgelak

Lehen solairua:

Biltegi txikia

Komunak

Ikasgelek, mintegiek nahiz eremu nobleek (areto nagusia eta gradu aretoa) ekipamendu hau dute: mahaigaineko PCa, hari gabeko sagua eta teklatura, bideo proiektagailua, DVDa, anplifikagailua, bozgorailuak, Internetarako konexioa eta pantaila bat.

Gainera, Letren Fakultateak zerbitzu eta eremu hauek ere baditu:

Ikasleentzako armairutxoak

Erreprografia zerbitzua

Informazio leihatila

5 informazio pantaila

3 informazio gune

WIFI eremua

Barruko IKD eremua (kafetegia)

Kanpoko IKD eremua (fatxada nagusiaren aurrean)

Aisialdi/atseden gunea barruko klaustroan. 516,01 m<sup>2</sup>-ko azalera du guztira, eta bankuak, iturria eta zuhaitzak daude.

Zerbitzu osagarriak; hala nola, informatika zerbitzua (IISIG eta Erabiltzaileentzako Zerbitzua), mantentzea, garbiketa, segurtasuna, medikua, jangela, liburu denda eta paper denda eta arriskuen prebentzioa

Letren Fakultateak Arabako Campuseko gainerako ikastegiekin partekatzen du Liburutegi eraikin bat. Bertan, bilduma hau dago: 873.116 liburu, 17.008 aldizkari, 2.382 mapa, 63.044 argazki eta diapositiba, 70.257 mikroforma, material fonografikoren 4.386 ale, 6.878 bideo eta 2.972 CD-ROM.

Wifi gunea, ordenagailuentzako konexioak, erreprografia, liburutegiko mailegu zerbitzua, eskuratzeko zerbitzua, dokumentazio zerbitzua eta abar ditu.

Letren Fakultateko eraikin nagusian birmoldaketa handia egin zen 2003tik 2009ra bitarte, hainbat fasetan. Obra horiekin eta ordutik orain arte egin direnekin, lortu da instalazioak modernizatzea eta Fakultatea ezgaitasunen bat duten pertsonen beharretara egokitzea. Ikastegiak, urte hauetan guztietan, ezgaitasunak dituzten pertsonen inklusioa erraztu eta haien aniztasuna aintzat hartu du. Horretarako, baliabide materialak eta giza baliabideak jarri dira. Fakultateko eraikinerako sarbidea, areto nagusira eta gradu aretora sartzeko arrapalak, komunak, ikasgelak, laborategiak, altzariak, igogailuak eta abar egokitu dira.

Ikastegiko instalazio eta zerbitzu horiek guztiak webgune honetan kontsultatu daitezke: <http://www.ehu.eus/es/web/letrak/instalazioak-eta-zerbitzuak>. Fakultateak gidaliburu eleaniztun eta irisgarri bat du. Bestalde, Ikastegiaren webgunean eraikinetarako bisita birtual bat dago, esteka honetan: <https://www.ehu.eus/es/web/letrak/bisita-birtuala>

Fakultateko zerbitzuez eta instalazioez gain, Unibertsitatearen Zerbitzu Zentralek kudeatutako beste zerbitzu batzuk dituzte ikasleek eskura, besteak beste:

IAZ (Ikasleentzako Argibide Zerbitzua). Zerbitzu gidaliburua hemen eskuratu daiteke:

<https://www.ehu.eus/es/web/sou/-/guia-sou-2015-2016>

Arreta Psikologikorako Zerbitzua: <https://www.ehu.eus/es/web/servicio-atencion-psicologica>

Kirol Zerbitzua: <https://www.ehu.eus/es/web/kirolak-araba>

Ezgaitasunak dituzten Pertsonentzako Zerbitzua: <https://www.ehu.eus/es/web/discapacidad/home>

Gazte Informazio Bulegoa: <https://www.ehu.eus/es/web/ikasleak/gazteentzako-informazio-bulegoa>

## 2.4. Interes taldeak

**Ikastegian interesa duen pertsona, talde edo erakunde oro** hartzen da interes taldeetat, bai irakaskuntza eta ikerketa prozesuei dagokienez, bai prozesu horien emaitzei dagokienez. Hala, interes taldeen beharrak eta itxaropenak kontuan hartu behar dira Fakultatearen kudeaketa planifikatzean eta gauzatzean.

Interes taldeen eskubideen, beharren eta itxaropenen azterketa KBBSa ezartzeko abiapuntua da, bai eta guztiekiko harremanen euskarria ere. Interes taldeen parte hartzea eta haiekiko kontu ematea Ikastegiaren prozesuetan ezartzen diren azpiprozesuen eta prozeduren bidez egiten da.

Eskuliburu honi lotutako interes taldeen zerrenda hiru taldetan banatzen da:

a) Kanpoko interes taldeak:

Fakultatearen jarduerekin modu batera edo bestera erlazionatuta dauden gizarteko kolektiboak, zeinekin komunikazio ildoak ezarri behar diren unibertsitate jarduerari buruz duten pertzepzioa jasotzeko, eta haien eskariak biltzeko eta ebaluatzeko.

- Enplegatzaileak

- Irakaskuntzaren Kalitatea Ebaluatzeko Kanpoko Agentzia
- Unibertsitate aurreko ikasleak
- Ikasle egresatuak
- Bigarren hezkuntzako ikastetxeak (orientatzaileak, irakasleak)

b) UPV/EHUREN barneko interes taldeak:

Fakultatearekin harremanetan dauden taldeak, bai UPV/EHUK garatutako araudien bidez, bai komunikazio eta kontrol bide ofizialen bidez.

- Sailak eta saileko atalak
- UPV/EHUREN Gradu Batzordea
- UPV/EHUREN Graduondoko Batzordea
- Hezkuntzarako Laguntza Zerbitzu (HELAZ)
- UPV/EHUREN Gobernu Kontseilua
- Kalitate eta Ebaluazio Instituzionaleko Zerbitzua (KEIZ)

c) Ikastegi barruko interes taldeak:

Letren Fakultateari lotutako kolektiboak, pertsona bakarreko eta anitzeko organoetan ordezkatuta daudenak eta, batzuetan, Eskolaren kudeaketan zuzenean parte hartzen dutenak.

- Fakultateko gradu eta graduondoko ikasleak
- AZPKo langileak
- Irakasle-ikertzaileak (IRI)
- Derrigorrezkoak ez diren kanpoko praktiketako irakasle tutoreak
- Kalitate Batzordea
- Fakultateko Batzarra

Hainbat mekanismo daude interes talde horiek guztiek parte hartzeko eta Dekanotza Taldeak haiei kontuak emateko:

Ikastegiarekin lotura zuzena duten taldeen kasuan, kide anitzeko organoetako (...) kide dira edo organo horietan ordezkaririk dituzte, hala nola Ikastegiko Batzarrean, Ikasleen Kontseiluan eta horietatik sortzen diren arazko batzordeetan. Eginiko jarduerak memoria akademikoan eta ekonomikoan biltzen dira, eta horiek Ikastegiko Batzarrak onartu behar ditu, gero interes taldeei helarazteko eta jakinarazteko. Fakultateko KBBSaren diseinuan interes aldean itxaropenak aztertzea ahalbidetzen duten prozedurak daude, itxaropenak eta beharrak zenbateraino betetzen diren neurtzeko eta kudeatzeko.

Irakaskuntzaren, kexak eta erreklamazioak (SQR) jaso, izapidetu eta erantzuteko prozeduraren bidez Ikastegiko estamentuetako arazo indibidualak eta kolektiboak ezagutu eta konpon daitezke, eta, gainera, etengabeko hobekuntzaren oinarri gisa erabil daitezkeen tresna bat da prozedura hori. Praktiketako eta lanbide orientazioko eta laneratzeko prozeduren bidez ikasleak lan munduarekin, enplegatzaileekin eta gizartearekin harremanetan jartzen dira. Bestalde, ikasleak erakartzeko, harrerarako, mugikortasunerako, langileen ebaluaziorako, pertsonal politikarako, eta sarrera eta harrerarako prozeduretan kontsultak egiten dira, inkesta moduan, eta emaitzen bidez baloratzen da

gauzatutako ekintzen eraginkortasuna; gainera, inkesta horiek funtsezko elementuak dira prozedurak berrikusteko eta hobetzeko.

Komunikazio prozesuak aukera ematen du, alde batetik, ziurtatzeko informazioa modu zehatz, erregular eta egokian aurkezten zaiela kontrol erakundeei, eta, horrela, kontuak ematea bermatzen da; bestetik, informazioa bildu eta transmititzeko aukera ematen du, kolaboraziorako eta lankidetzarako tresna gisa, eta, horrela, beharrak hauteman daitezke; era berean, elkarrizketa iraunkor eta sistematiko bat ahalbidetzen du kasu bakoitzean interesa duten solaskideekin, haien pertzepzioak jasotzeko, gure jardueren berri emateko, eta, hala badagokio, balizko akordioen eta hitzarmenen bidez hartutako konpromisoen emaitzak ebaluatzeko.

### Kanpoko interes taldeak:

Interes taldea	Informazio iturriak	Aldizkakotasuna
Enplegatzaileak	Focus group	Aldakorra
	Profesionalen topaketetara joan eta parte hartzea	Aldakorra
	Profesionalizazio jardunaldiak	Aldakorra
	Borondatezko kanpo praktiken tutoretza inkesta	Aldakorra, praktikaldi bakoitza amaitzean
Irakaskuntzaren kalitatea ebaluatzeko kanpo agentzia	Ikastegiaren akreditazio txostena	5 urtean behin
	Titulazioen akreditazioa	5 urtean behin
	Urteko kudeaketa txostena eta plana	Urtean behin
	Agentzien txostenak	Dagokionean
	Titulazioen memoria egiaztatua	Araudiaren edo beharren arabera
	KBBSaren diseinua akreditatzeko txostena	Araudiaren arabera
Unibertsitate aurreko ikasleak	UPV/EHUren unibertsitate azoka	Urtean behin
	UPV/EHUren unibertsitate azoka	Urtean behin
	Ateak zabaltzeko eguna Ikastegian	Urtean behin
	Informazio bisitak ikastetxeetara eta institutueta	Urtean behin
	Fakultateko master eguna	Urtean behin

Ikasle egresatuak	Elkarrizketa puntualak irakasleekin	Aldakorra
	Master eguna	Urtean behin
	Lanbideren inkesta	Titulua lortu eta bi urtera
	Lan orientazioko eta GRALari buruzko jardunaldietan parte hartzea	Urtean behin
	Hainbat proiektutan parte hartzea (ikerketan proiektuak, lankidetzak, hezkuntza berrikuntzarako proiektuak...)	Aldakorra
	Elkarrizketa puntualak titulua jasotzera etortzean	Urtean behin
	Joerei, enplegarritasunari eta unibertsitateko esku hartzeari buruzko azterlana (UPV/EHU)	Aldakorra
Bigarren hezkuntzako ikastetxeak (orientatzaileak, irakasleak)	Focus group	Aldakorra
	Letren Fakultateko titulazioei buruzko informazio bilerak	Urtean behin
	Irakasleen parte hartzea Bigarren Hezkuntzako irakasleentzako prestakuntza programetan (Prest Gara...)	Urtean behin
	OrientaTU programa (IAZ)	Urtean behin

**UPV/EHUren barneko interes taldeak:**

Interes taldea	Informazio iturriak	Aldizkakotasuna
Sailak eta saileko atalak	Irakasleak kontratatzeko proposamena	Dagokionean
	Fakultateko Batzarra	Aldakorra
	Fakultateko batzordeak	Aldakorra
	Titulazioetan eskainitako irakaskuntzaren akademia plangintza	Urtean behin
	Ikasleak erakartzeko eta harrerarako ekintzak prestatzea	Urtean behin
	Irakaskuntzako esperientzia berritzaileei buruzko ezagutza zabaltzea (argitalpenak, jardunaldiak, etab.) eta irakasleen koordinazioa	Aldakorra

Hezkuntzarako Laguntza Zerbitzua (HELAZ)	Barneko komunikazio eta truke jarduerak (HELAZ-en webgunea eta bloga, UPV/EHUren berrikuntzarako Beitu bloga)	Jarduera jarraitua
	Prestakuntza eta orientazioa IKD ereduaren eremuan	Aldakorra
	Erakundeen garapen programetarako aholkularitza	Urtean behin
	Prestakuntza eskaintza	Aldakorra
UPV/EHUren Graduko eta Graduondoko Batzordea	Graduko irakaskuntza berrikuntzako programei buruzko informazioa	Aldakorra
	Akademia kudeaketako eta antolakuntzako araudiak	Dagokionean
	Graduetan plaza kopurua mugatzeko proposamenei buruzko txostenak	Eskatzen denean
	Fakultateak proposatutako graduko aparteko sariak onartzeko txostena	Urtean behin
	Titulazioen aldaketei buruzko txostena	Aldakorra, eskaeraren arabera
	Plan estrategikoa	5 urtean behin
	Arautegi orokorrak eta Hitzarmenak	Dagokionean

**Ikastegi barruko interes taldeak:**

Interes taldea	Informazio iturriak	Aldizkakotasuna
Kalitate Batzordea	Batzordearen bilerak	Dagokionean, gutxienez lauhilekoan behin
	IEZren inkesta IRlei	Bi urtean behin
	Irakasle taldeen bilerak Koordinazio txostena	Urtean behin
	Ikastegiko batzordeak, IRIen parte hartzearekin	Aldakorra
IIP	Irakasle taldeen bilerak, koordinazio txostena	Urtean behin
	Bilerak Dekanotza Taldearekin	Aldakorra

IIP	Bilerak sailen zuzendaritzekin eta saileko atalekin	Aldakorra, beharren arabera
	Fakultateko Batzarra	Gutxienez lauhilekoan behin
	Iradokizun, kexa eta erreklamazio prozedura	Aldakorra. Iradokizun, kexa edo erreklamazio bat egiten denean
AZPko langileak	Prestakuntzari buruzko gogobetetze inkesta	Dagokionean, prestakuntza amaitzean
	Gogobetetze inkesta instituzionala	Urtean behin
	Fakultateko ordezkari organoetan parte hartzea	Aldakorra
Letren Fakultateko titulazioetako ikasleak	Fakultateko ordezkari organoetan parte hartzea	Aldakorra
	Ikasleek irakasleen irakaslanaz duten iritziari buruzko inkesta	Ikasturteko sei hileko bakoitzaren amaieran
	Parekoen arteko tutoretza programan parte hartzea	Urtean behin
	Inkesta orientazio jarduerak amaitzean (praktikak, GRAL, mugikortasun programak, lanbide orientazioa eta laneratzea)	Aldakorra
	Ikasleen ordezkari organoetan parte hartzea	Aldakorra
Kanpo praktiketako irakasle tutoreak	Praktika amaierako txostenak	Aldakorra. Praktikak bukatzean
Fakultateko Batzarra	Eskaerak, errekerimenduak, gidalerroak eta akordioak (Ikastegiko Batzarraren araudia, Ikastegien Oinarrizko Arautegiko 9. artikuluan eta hurrengoetan adierazitakoaren arabera)	Aldakorra

### 3. IKASTEGIKO KALITATE POLITIKA

#### 3.1. Kalitate politika eta helburuak

##### Aurrekariak

2007az geroztik, Letren Fakultateko Dekanotza Taldeek, aurrekoek hasitako bidean sakonduz, adierazi izan dute ikastegiaren kudeaketaren kalitatea hobetzeko bidean aurrera egin nahi dutela, UPV/EHUK



ezarritako ildoak jarraituz. Zentzu horretan, kudeaketa egokitzeko lana egin da ANECAren AUDIT programaren jarraibideen arabera, unibertsitatearen eremuan KBBSa diseinatzeko erreferentzia baita hori. **Bi izan dira lehentasunezko jarduerak ildoak:**

- Lehenik eta behin, Dekanotza Taldearen eta Dekanotzari atxikitako AZPko langileen prestakuntza, kudeaketaren kalitatean eta bikaintasunean, bai eta irakaskuntzaren berrikuntzan ere. Prestakuntza horri esker, kide batzuk Euskaliteko ebaluatzaileak, Bikain ebaluatzaileak, Docentiaz programako ebaluatzaileak eta AUDIT-EHUko barne ebaluatzaileak dira.
- Bigarrenik, Ikastegian kalitatearen kudeaketa sartzea eta bultzatzea, hainbat ekimen gauzatu, hala nola: prozesuko kudeaketa ezartzea KBBSaren bidez; KBBSaren ebaluazioa, berrikuspina eta hobekuntza, eta horri esker urteko kudeaketa txostenak egitea; etab.

**Letren Fakultatean kalitatearen kudeaketa txertatu eta bultzatzeko prozesuaren mugarri batzuk:**

- 2007tik 2011ra, bost EFQM autoebaluazio eta dagozkien urteko kudeaketa planak egin dira.
- Letren Fakultateak Ikasketa Berrikuntza eta Kalitateko Errektoreordetzaren kalitate programak bultzatzeko (KPB) deialdietan parte hartu du 2005etik 2012ra, kalitatearen kudeaketan ekintza zehatzak ezartzeko.
- Letren Fakultateak bere lehen plan estrategikoa ezarri zuen 2004-2008 aldirako, eta bigarrena 2011-2015 aldirako. Horren ondorioz, egitekoa, ikuspegia eta balioak, ardatz estrategikoak, prozesuen mapa eta interes taldeen identifikazioa landu ziren.
- 2008ko otsailean, Letren Fakultatea UPV/EHUren Kudeaketa Berritzaileko Zentroen Sarean (KBZS) sartu zen.
- 2008tik 2011ra, Letren Fakultateak hezkuntza sektoreko erabateko kalitateari buruzko jardunaldi bat antolatu du urtero.
- 2010az geroztik, Fakultateak irakaskuntza berrikuntzako jardunaldia antolatzen du urtero.
- 2010eko urrian, ANECAk eta UNIQUALEk ziurtagiria eman zioten Letren Fakultatearen Kalitatea Bermatzeko Barne Sistemaren diseinuari, AUDIT programaren jarraibideen arabera.
- 2011ko martxoan, Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkarian (2011/04/11, 70. zk.) Letren Fakultateko Kalitate Batzordearen arautegia argitaratu zen.
- 2010-2011 ikasturtetik 2017-2018 ikastertera bitarte, Letren Fakultateak gradu berrien curriculumak garatzeko konpromiso dokumentu bat sinatu du urtero UPV/EHUrekin (EHUNDU programa).
- 2010az geroztik, Letren Fakultateak Docentiaz programan parte hartzeko deia egin die irakasleei (programa horren helburu nagusia da UPV/EHUko irakasleen irakaskuntza jardueraren kalitatea aitortzea eta hobetzea).
- 2011ko abenduan, EUSKALITek egindako kanpo kontrastearen ondoren, Letren Fakultateak Bikaintasunarekiko Konpromisoaren Diploma lortu zuen.

- 2010-2011 ikasturteaz geroztik, gradu berrien garapenaren jarraipenerako autotxostenak egiten dira urtero, kalitate agentziei kontuak emateko; txostenen emaitza UPV/EHUren webgunean argitaratzen da. Graduaren autotxostenen bidezko kontu emate hori, Europako Unibertsitate Eremuan (EUE) sartzen da, eta titulazioen nahitaezko egiaztapenaren eta akreditazioaren markoan, datuen, adierazleen eta emaitzen aldizkako azterketa behar baita horretarako. Era berean, Ikastegiaren kudeaketa txostena egiten da urtero. Biak kudeaketa eredu garden batekiko konpromisoaren funtsezko piezak dira. Esandako guztiaren bidez, Ikastegiaren egoera eta etengabeko bilakaera ezagutarazten dira, planteatutako helburuetan oinarrituta, eta, horrela, erabaki estrategikoak har daitezke. Komeni da gogoratzea “EUEn Kalitatea Bermatzeko Irizpideak eta Jarraibideak” esparru dokumentuan ENQAk honako hau ezartzen duela: “erakundeek bermatu behar dute beren ikasketa programak eta beste jardura batzuk eraginkortasunez kudeatzeko informazio egokia bildu, aztertu eta erabiltzen dutela”. Izan ere, “erakunde batek bere burua ezagutzea da kalitate eraginkorra bermatzeko abiapuntua”. Dekanotza Taldeak eta unibertsitateko kideek inplikazio handia dute kudeaketa eredu honetan.

- 2015eko maiatzean, Letren Fakultateak titulu guztien akreditazioa berritu zuen, UNIBASQek gidatutako ebaluazio prozesu baten bidez, eta, urte bereko urrian, akreditazioa berritu zela jakinarazi zuen Unibertsitateen Kontseiluak.

### **Kalitate politikarekiko eta haren helburuekiko konpromisoa**

Letren Fakultateko Dekanotza Taldeak bere ardurapeko titulazioen irakaskuntza kalitatea bultzatzen du, eta bere jardueraren funtsezko ardatza ikasleak dira. Unibertsitate publikoa den aldetik, bere gain hartzen du gaur egungo gizarteak Giza Zientzien eta Gizarte Zientzien arloan dituen ezagutzaren erronkei erantzungo dien prestakuntza eskaintzeko ardura, bai eta gizartearen egungo eta etorkizuneko eskaerei erantzuteko prestatuta dauden eta gizarte erantzukizuna duten profesionalak eskaintzekoa ere. Era berean, bere gain hartzen du ikerketaren arloan emaitza bikainak eskaintzeko erronka, bere baitako diziplina guztietan.

Letren Fakultatearen aburuz, bere egitekoan emaitzak lortzeko, interes taldeetara bideratu behar da, batez ere gaur egungo eta etorkizuneko ikasleengana. Helburu horrekin, kudeaketa sistema bat diseinatzeko eta ezartzeko konpromisoa hartzen du, Fakultatean kalitatea bermatu ahal izateko, prozesu guztien garapen eraginkorraren bidez, eta Ikastegiko jardura guztietan etengabeko hobekuntzaren buru izanik.

Letren Fakultateak, Unibertsitatearen Plan Estrategikoaren eta haren Estatutuen ildotik, kalitatearekin eta bikaintasunarekin ezinbesteko konpromisoa hartzen du unibertsitateko hezkuntzaren zerbitzua emateko, irakaskuntzaren, ikerketaren, ikaskuntzaren, kultura eta unibertsitate proiektuaren, kudeaketa prozesuen eta bere jardueren oinarri diren zerbitzuen bidez.

Kudeaketa kalitatearen ikuspegitik lantzeko ezinbestean barne hartu behar dira irakaskuntzaren bikaintasunarekin, ikasleen prestakuntza integralarekin, ikastegiaren kudeaketarekin, ikerketarekin eta transferentzia eta nazioartekotzearekin lotutako helburuak, bai eta unibertsitateak goi mailako prestakuntza zentro publiko gisa duen erantzukizun sozialarekin lotutako helburuak ere.

Fakultatearen helburu eta jarduera printzipioetako bat da kalitatezko kultura indartzea, eta, horretarako, emandako titulazioen kalitatea bermatzeko beharrezkoak diren prozedurak eta ekintzak finkatzeko konpromisoa hartzen du. Prozedura eta ekintza horiek eragile fokal hauek izango dituzte: ikasleak, irakasleak (IRI), Zuzendaritza Taldea, administrazio eta zerbitzuetako langileak (AZP), enplegatzaileak, egresatuak, hezkuntza administrazioa eta, jakina, gizartea, zeinak profesionalen eskaria markatuko duen, Ikastegiaren jarraitutasuna eta iraupena bermatuz.

Dekanotza Taldea jakitun da kalitateko prozesuek garrantzi handia dutela etorkizuneko egresatuen prestakuntzan; haren ustez, kalitatezko kultura ezartzea faktore estrategikoa da, enplegatzaileek eta, oro har, gizarteak ikasleen kompetentziak, gaitasunak eta trebetasunak aintzat hartzea lortzeko. Ildo horretan, bere interes talde guztien beharrak eta itxaropenak asetzerara bideratzen ditu ahaleginak, eta kalitatezko kultura ezartzeko eskura dituen giza baliabide eta baliabide tekniko eta ekonomiko guztiak erabiltzeko konpromisoa hartzen du.

Kalitate Batzordea Dekanotza Taldeari eta Fakultateko Batzarrari laguntza eta aholkularitza ematen dien organoa da, tituluen curriculum garapenaren plangintza eta jarraipena egiteko, kompetentzietan oinarritutako irakaskuntza-ikaskuntza ereduan oinarrituta. Eredu horretan, metodologia aktiboen bidez eta informazioaren eta komunikazioaren teknologien laguntzarekin, ikaskuntza autozuzendua (banakakoa eta taldekoa) eta etengabeko ebaluazioa sustatzen dira, irakaskuntza eleaniztunaren testuinguruan. Era berean, irakasleen ondorengo ebaluaziorako txostenak egiteaz arduratzen da Batzordea. Fakultateko Batzarrak, bere aldetik, bere gain hartzen du Ikastegiaren kalitate politika eta helburuak onartzeko ardura, eta, Kalitatea Bermatzeko Sistemaren markoan, titulazioetan hobekuntza ekintzak onartzea dagokio, besteak beste, Kalitate Batzordeak aurkeztutako sistemaren ebaluazio txostenetan oinarrituta.

Bi organo horietan, eskuliburu honen 2.2 atalean azaltzen den moduan, interes talde guztietako ordezkariak daude (Zuzendaritza Taldea, IRI, titulazioko koordinatzaileak, AZPko langileak eta ikasleak), eta era horretan bermatzen da guztiek parte hartuko dutela kalitate politika eta helburuak zehazten, eguneratzen eta onartzen.

Ikusmolde horretatik abiatuta, gure kalitate politikaren garapena gidatuko duten helburuak definitu dira:

- Enplegatzaileen eta, oro har, gizartearen beharrekin eta itxaropenekin bat datorren prestakuntza eskaintza bikaina eta kalitatezkoa sustatzea eta ematea.
- Irakasleentzako prestakuntza proposamenak egitea, Europako Unibertsitate Eremura egokitutako kompetentziak eguneratzeko eta garatzeko.
- Ikastegiari tokiko, nazioko eta nazioarteko ospea emango dioten irakaskuntza berrikuntzako jardueren garapena sustatzea.
- Etengabeko hobekuntzaren konpromisoa gauzatuko duen barne jarraipeneko eta ebaluazioko prozesu bat bultzatzea.
- Ikastegiaren zuzendaritza eta kudeaketa irakaskuntzaren eta ikerketaren helburuetara bideratzea.
- Kalitate politika interes talde guztiek ulertzen eta onartzen dutela ziurtatzea.
- Kalitatea Kudeatzeko Sistema eraginkorra dela eta aldian-aldian kontrolatzen eta berrikusten dela bermatzea.

### 3.2.Egitekoa, ikuspegia eta balioak

#### Egitekoa

UPV/EHUko Letren Fakultatearen egitekoa da ikasleei kalitatezko irakaskuntza eskaintzea eta profesional trebatuak prestatzea Arteen eta Giza Zientzien eta Gizarte eta Lege Zientzien jakintza adarretan, eta haien sormena, ekimena, espiritu kritikoa, erantzukizuna eta berritzeko eta gizartearen beharrian aldakorretara egokitzeko gaitasuna sustatzea; bai eta kalitatezko ikergune bat eratzea ere haren jakintza adarretan. Fakultateak gizartearen eta profesional taldeen bizitza osoko prestakuntzako eskariari erantzun nahi dio.

#### Ikuspegia

UPV/EHUko Letren Fakultateak Arteen eta Giza Zientzien eta Gizarte eta Lege Zientzien jakintza adarretan nazioartean onartutako irakaskuntza eta ikerketa zentroa izan nahi du, funtsezko ardatz hauekin:

**Gure ikasleei prestakuntza** maila handia eskaintzea, eta, horretarako, graduoko eta graduondoko ikasketen eskaintza zabala eta kalitatezkoa proposatzea, irakasle eta ikertzaileen ahalmenean oinarrituta, unibertsitate prestakuntzako banakako eskaerak eta prestakuntza horren gizarte beharrak asetzeko.

**Gure ikasleen aintzatespena** lortzea hezkuntzaren kalitateagatik, aldaketa zientifiko, teknologiko, ingurumeneko eta sozialetara etengabe egokitzen diren irakaskuntza metodologia berritzaileak erabiltzeagatik, bai eta nazioartekotzeko aukerengatik ere, truke programen eskaintza zabalari esker.

Gure egresatuen ospea indartzea **enplegatzaileen** artean, haien profesionaltasunagatik, diziplinazko prestakuntza sendoagatik, talde lanerako gaitasunagatik, erantzukizunagatik eta lidergoagatik.

Gure **ikertzaileen** jardueran hedapena eta kalitatea bultzatzea, eta jardueraren emaitzak gizartera transferitzea.

Fakultatearen ingurunea sustatzea, **unibertsitateko kideentzako** (ikasleak, irakasle-ikertzaileak (IRI) , administrazio eta zerbitzuetako langileak (AZP)) bizikidetzako eremu gisa, beren jarduera elkarrekiko errespetuzko eta lankidetzazko giroan garatu ahal izateko.

**Gizartearen** aintzatespena lortzea, ezaugarri hauek dituen Fakultate entzutetsua izateagatik: kudeaketako gardena, erantzukizun soziala, aniztasunarekiko errespetua eta konpromisoa, arazo globalekiko sentikortasuna eta konpromiso etiko sendoa. Bai eta euskal kultura garatzen eta euskara komunikazio eta lan hizkuntza gisa erabiltzen laguntzeagatik ere.

**Profesionalen kolektiboaren** aintzatespenari eustea, kalitatezko unibertsitate ikastegia delako, eta ezagutza ikertzen, berritzen, zabaltzen eta aplikatzen laguntzea, hezkuntza erakunde publiko gisa gizartearekin hartutako konpromisoari erantzunez.

## Balioak

Balio hauek Letren Fakultatearen egitekoaren eta ikuspegiaren oinarri dira:

Ikastegian lan egiten duten IRlen eta AZPko langileen eguneroko jardueraren **zintzotasuna, gardentasuna, kalitatea eta etengabeko hobekuntza**, erakunde publiko batek berezko eta bereizgarri izan behar baititu ezaugarri horiek.

**Errespetua**, funtsezko elementu gisa unibertsitateko kide guztien arteko harremanetan.

**Lehentasuna ematea ikasleei** eta haien prestakuntza beharrei, arreta pertsonalizatua emanez eta, ahal den neurrian, ikasleen berezitasunei eta beharrei erantzunez.

Unibertsitateko kideen **erantzukizuna eta profesionaltasuna**, barne hartuta gobernu onaren eta kudeaketaren gardentasunarekiko konpromisoa, eta **eraginkortasuna eta efizientzia baliabideen kudeaketan**, irakaskuntzarekin eta ikerketarekin lotutako zereginetan eta ikasleen ikaskuntzan.

**Jokabide etikoa** eta emakumeen eta gizonen **berdintasuna errespetatzea**.

**Gizarte premiei erantzuteko bokazioa**, aniztasunaren aurrean jarrera proaktiboarekin eta desgaitasunen bat duten pertsonen **irisgarritasunarekiko konpromiso irmoarekin**.

**Ezagutza gizarteari transmititzea**, egungo eta etorkizuneko beharrei aurre egingo dieten proiektuak gidatuz eta bititza osoko prestakuntzarekin konprometituz.

**Talde lanerako eta partaidetzazko lidergorako bokazioa**, Ikastegiaren egitekoa onartuz eta partekatuz, eta aurrerabidea ekarriko duten egitekoaren eta balioen partaide izanik.

**Berrikuntza**, pedagogiaren arloan zein ikerkuntzan, ezagutza eta lan arlo guztietan.

**Ingurumenarekiko konpromisoa**, gizartearen eskaera handienetako baten ildotik.

Laburbilduz, **Letren Fakultatearen jarduera bideratzen duten balioak honako hauek dira:**

- Zintzotasuna, gardentasuna, kalitatea eta etengabeko hobekuntza
- Errespetua
- Lehentasuna ikasleei ematea
- Erantzukizuna eta profesionaltasuna
- Jokabide etikoa eta emakumeen eta gizonen berdintasuna errespetatzea
- Gizartearen beharrei erantzuteko bokazioa eta irisgarritasunarekiko konpromisoa
- Ezagutza gizarteari transmititzea
- Talde lana eta partaidetzazko lidergoa
- Berrikuntza
- Ingurumenarekiko konpromisoa

### 3.3. Ildo estrategikoak

Letren Fakultatearen egitekoa garatzeko eta ikuspegia betetzeko, ildo estrategiko hauek planteatzen dira:

#### E1. Ikastegiaren eskaintza akademikoa garatzea.

Irakaskuntza eta metodologia berrikuntzako ikuspegi berriek graduko eta graduondoko ikasketa eta titulazio berriak ekarri dituzte. Horiek garatzeko, funtsezko helburu hauek ezarri dira:

1. Irakaskuntza eta errendimendua etengabe hobetzea
2. Irakaskuntza planifikatzeko eta koordinatzeko mekanismoak etengabe hobetzea
3. Irakaskuntza eskaintza aberastea (nazioarteko titulu bikoitzak, titulazio bikoitzak)

#### E2. Ikasle berriak erakartzeko eta ikasle egresatuak artatzeko politika aktiboa garatzea.

Fakultatearen prestakuntza eta ikerketa jardueraren zabalkundea funtsezko elementua da ikasle potentzialentzako aukera interesgarria izateko, bai EAEko hurbileko eragin eremuan, bai beste ingurune batzuetan. Ardatz honen helburu nagusiak dira:

1. Ikastegiaren irakats eskaintzari buruzko informazio politika eraginkor, argi eta eskuragarria garatzea.
2. UPV/EHUK ikasleak erakartzeko antolatutako jardueretan aktiboki parte hartzea, irakats eskaintzaren berezko profila erakutsiz.
3. Graduen (zuzendaritza, koordinatzaileak, IRI) parte hartze aktiboa sustatzea ikasleak erakartzeko jardueretan.
4. Bigarren Hezkuntzako eta Batxilergoko ikastetxeekin eta institutuekin (orientatzaileak) harremanak estutzea.
5. Ikasle egresatuak Ehualumni elkarteko kide egin daitezen sustatzea.
6. Ikasle egresatuei Letren Fakultateko jardueren berri ematea (laneratzeko jardunaldiak, jardunaldi zientifikoak...).
7. IIPak ikastetxeko Zuzendaritza Taldeari laguntzeko prest egin daitezen sustatzea, ahal duten neurrian ikasle egresatuei laguntzeko.

#### E3. Ikerketan bikaintasuna sustatzea.

Ikerketa funtsezko elementua da Fakultatearen idiosinkrasian, unibertsitateko ikastegia den aldetik. Ikerketaren kudeaketa ikastegiaren eskumenetatik kanpo dago, baina, titulazioetako irakaskuntzaren kalitatea eta Ikastegiaren proiektio publikoa bultzatzen dituzenez, honako helburu hauek ditu:

1. Ikerketaren alde bere esku dauden ekintzak gauzatzea: ikertzaileentzako egonaldiak eta baimenak, instalazioak eskuragarri egotea edozein motatako ekitaldi zientifikoak egiteko, eta lan ingurune egoki bat eskaintzea IIPen lana sustatzeko.
2. Ahal den neurrian, Letren Fakultatean egiten diren kultura eta dibulgazio ekitaldietarako dirulaguntzen deialdiei eustea.
3. Fakultateko IIPen ikerketaren emaitzak zabaltzea (Fakultatearen urteko memoria, webgunea, sare sozialak...).
4. Fakultateko kideen aparteko sariak eta lorpenak jendaurrean aitortzea.

#### **E4. Kudeaketa arrazionalizatzea eta etengabe hobetzea.**

Letren Fakultateak, ikastetxe publiko gisa, kudeaketa garden eta eraginkorrarekiko erantzukizuna eta konpromisoa ditu. Ildo horretan, lehentasunezko bi helburu ezartzen dira:

1. Baliabide materialak kudeatzeko politika eraginkor bat garatzea, ingurumena errespetatzen duena.
2. Ikastetxearen kudeaketan etengabeko hobekuntza eta kalitate irizpideen ezarpena sustatzea.

#### **E5. IIPen eta AZPko langileen mugikortasun programak garatzea.**

Curriculumaren nazioartekotzeak protagonismo handia du Fakultateko ikasleen prestakuntzaren kalitatean, egungo errealitatea globala baita. IIPei dagokienez (irakasleak eta ikertzaileak), funtsezkoa da beste unibertsitate ikergune batzuetan egonaldiak egitea karrera akademikoaren diseinu berriaren inguruan. AZPko langileei dagokienez (administrazio eta zerbitzuetako langileak), beste ikastegi batzuetan egonaldiak egitea pieza garrantzitsua eta berria da talde honen garapen profesionalan. Hori dela eta, honako hauek dira helburu nagusiak:

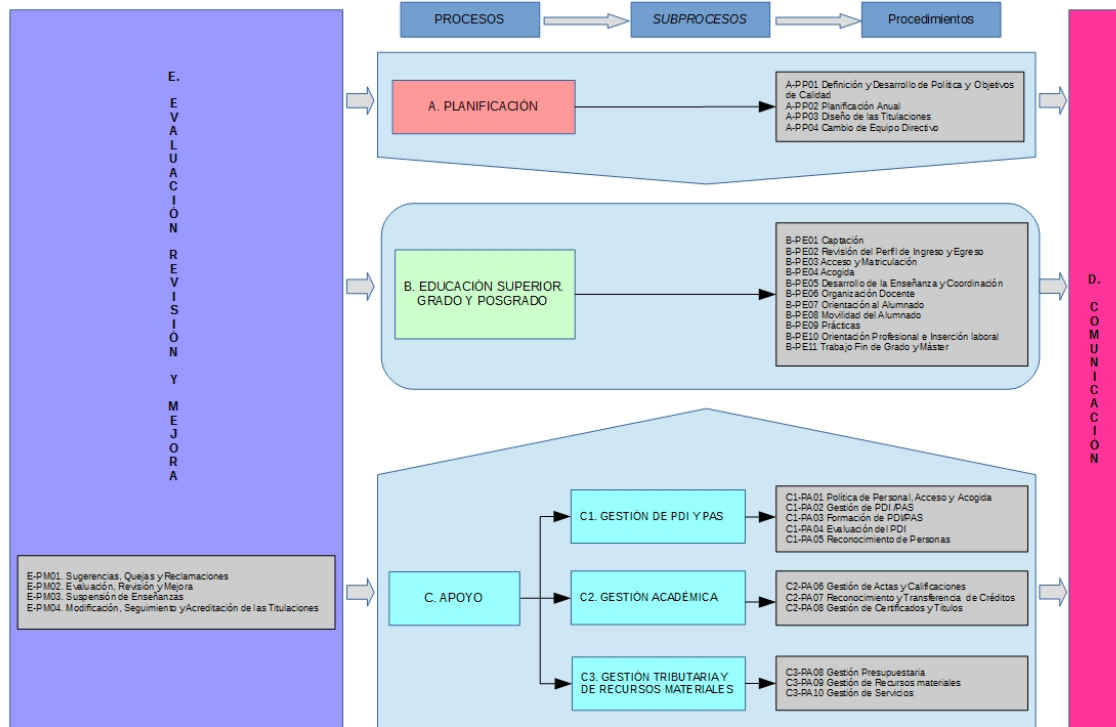
1. Ikasleen mugikortasun programak bultzatzea eta ikasleentzako informazio jarduerak eta bilerak sustatzea.
2. Mugikortasun programetan parte hartzen duten ikasleei banakako arreta eskaintzea.
3. Ahal den neurrian, IIPek mugikortasun programetan parte har dezaten sustatzea, arreta pertsonalizatua eskainiz.
4. Ahal den neurrian, AZPko langileen mugikortasun programak garatzen laguntzea eta horietako parte hartzea bultzatzea.

#### **E6. Gizartearekiko interakzioa.**

Letren Fakultatearen ezaugarrietako bat da erantzukizun eta konpromiso soziala. Eta horrek komunikazio eraginkor eta gardena eta Ikastegiaren proiektzioa dakartza. Ildo horretan, honako helburu hauek zehazten dira:

1. Kanpoko interes taldeen eskaerei erantzutea eta komunikazio tresna eraginkorrak ezartzea.
2. Informazio publikorako politika argia eta gardena izatea.

#### 4. IKASTEGIKO PROZESUEN MAPA



**Prozesukako kudeaketa** Letren Fakultatearen tresnetako bat da esleituta dituen eta bere ardurapekoak diren jarduerak gauzatzeko, betiere UPV/EHUren jarraibideekin bat. Prozesuek eta prozedurek ikastegiaren politika globala definitu eta jarduera horiek garatzeko metodologia sistematikoki ezartzen dute, eta lehentasunezko helburu gisa horiek berrikusi eta hobetzea ahalbidetzen dute.

2008an, Letren Fakultateak bere **prozesuen mapa** diseinatu zuen, UPV/EHUko beste ikastegi batzuen hausnarketaren eta esperientziaren emaitza gisa, eta Fakultateko Batzarrak 2008ko abenduaren 23an onartu zuen. Ondoren, KBBSaren prestaketa aprobetxatuz, berrikusi eta aldatu egin zen, eta 2010eko martxoaren 24ko Fakultateko Batzarrean onartu zen. Une horretatik aurrera, berrikuspenak eta eguneratzeak egin dira, eta, horiei esker, ezarritako prozesu bakoitzari lotutako prozedurak eguneratu ahal izan dira.

Letren Fakultateko prozesuen mapa haren jardura orokorra laburbiltzen duen diagrama bat da, **honela egituratua**:

**A. Plangintza Prozesua (PP)**: prozesu honek etengabeko hobekuntzaren zikloa hasi eta ixten du, eta ebaluazio, berrikuspen eta hobekuntza prozesuaren emaitzak erabiltzen ditu epe ertain eta luzeko jardueren geroko plangintza egiteko.



**B. Unibertsitateko Hezkuntza Prozesua.** Gradua eta Graduondokoa (PE): jardueraren funtsezko muina osatzen duten prozesuen multzoa da, eta barne hartzen ditu ikasleak erakartzea eta irakaslan, bai eta Ikastegiko graduako eta graduondoko prestakuntza eskaintza ere.

**C. Laguntza Prozesua (LP):** Fakultateko baliabideen kudeaketarekin lotutako prozesuen multzoa da.

**D. Barneko eta Kanpoko Komunikazio-Prozesua (KP):** egindako jardueren zabalkunde ekintza guztiak biltzen ditu.

**E. Ebaluazio, Berrikuspen eta Hobekuntza Prozesua (EBHP):** zeharkako prozesua da, gainerako guztiak biltzen dituen, eta atal honetan sartzen dira lortutako emaitzen azterketa eta Fakultateko prozesuen etengabeko hobekuntzarako neurrien proposamena.

Ikuspuntu formaletik, prozedura bakoitzak kolore propio eta bereizgarria du, jarraian adierazitako kodifikazioaren arabera (LibreOffice Draw programa), eta aukera ematen du hura ikusteko eta esanahiak erraz ezartzeko erabiltzaile guztien ikuspuntutik:

**A. Plangintza Prozesua (PP):** gorria 1

**B. Unibertsitateko Hezkuntza Prozesua (UHP):** berdea 10

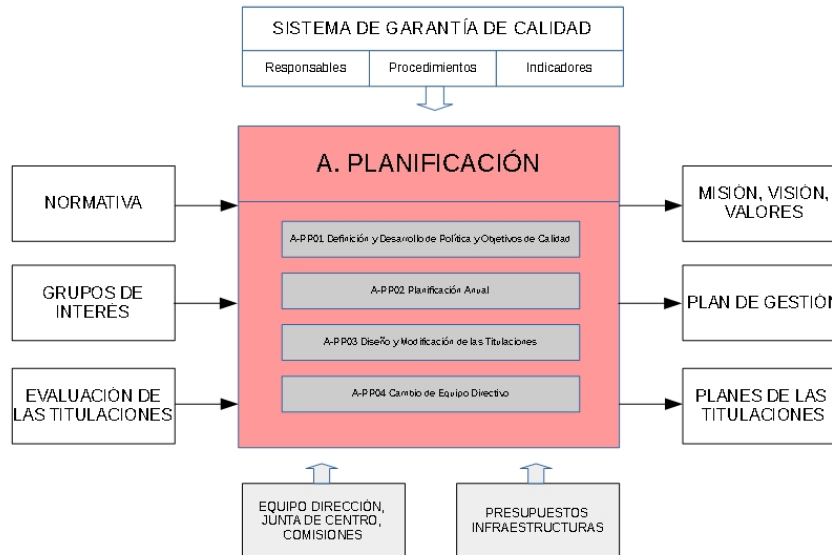
**C. Laguntza Prozesua (LP):** zian 1

**D. Barneko eta Kanpoko Komunikazio-Prozesua (KP):** arrosa 2

**E. Ebaluazio, Berrikuspen eta Hobekuntza Prozesua (EBHP):** morea

Prozesuak **azpiprozesuen eta/edo prozeduren bidez implementatzen dira**, ondoren azalduko den moduan, eta, beraz, Ikastegian garatzen diren jarduerak guztiz islatuta geratzen dira.

## A. PLANGINTZA PROZESUA



**Plangintza-prozesuari** esker, Letren Fakultateko Plan Estrategikoa eta Urteko Kudeaketa Plana egiteko, berrikusteko eta mantentzeko aplikatu beharreko metodologia defini daiteke, interes-taldeak kontuan hartuta. Era berean, ikastetxeko titulazioen mapa egiteko eta horiek diseinatzeko metodologia garatzen da, helburuak, gaitasunak, sartzeko eta ikasteko profilak eta irakaskuntza-modalitateak barne. Azkenik, zentroko zuzendaritzan taldea aldatzeko prozedura jasotzen du. Prozesu hori lau prozeduratan banatuta dago:

A PP01: **Kalitate-politika eta -helburuak definitzeko eta garatzeko prozedura**

A PP02: **Urteko plangintza-prozedura**

A PP03: **Titulazioak diseinatzeko eta aldatzeko prozedura**

A PP04: **Zuzendaritza-taldea aldatzeko prozedura**

Plangintza-prozesuaren erantzukizunak Letren Fakultateko dekanok eta haren dekanok-partekatzen dituzte.

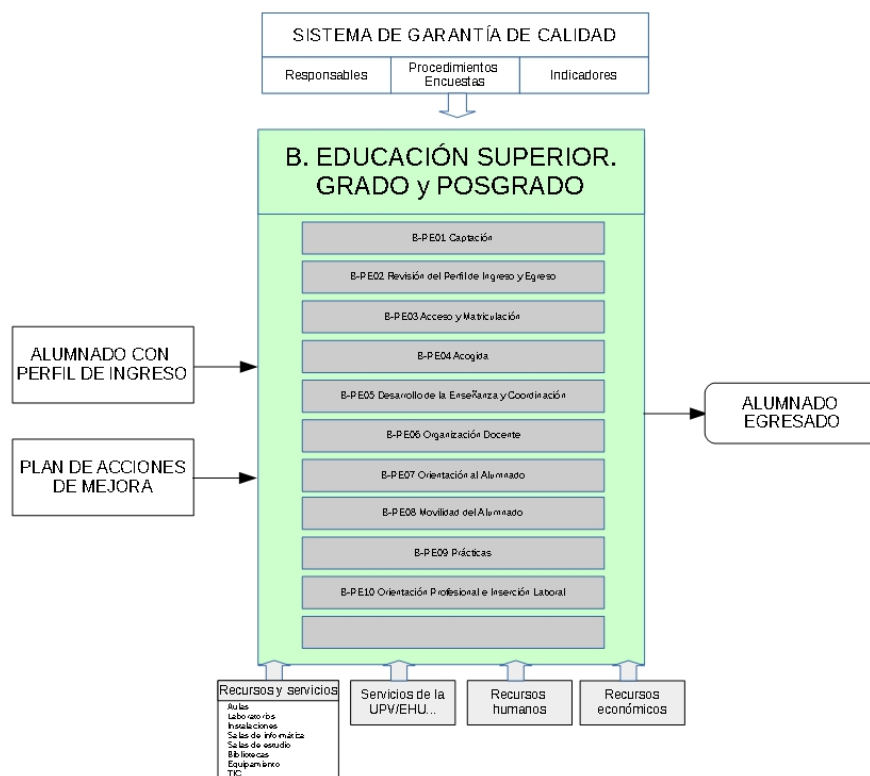
Kalitate-politika eta -helburuak definitzeko eta garatzeko prozedurak ezartzen du nola definitu, hedatu eta komunikatzen den zentro politikoaren kalitate-politika eta kalitate-helburuak.

Plangintza Prozedurak Fakultatearen Plan Estrategikoa eta Urteko Plana egiteko aukera ematen du, haren hedapena definituz eta haren ebaluazioa eta hobekuntza eginez.

Titulazioak diseinatzeko eta aldatzeko prozedurak zehazten du nola diseinatzeko diren ikastetxean ematen diren graduak, indarrean dagoen araudiaren arabera, bai eta horiek behar bezala garatzeko beharrezkotzat jotzen diren aldaketak ere, betiere kontuan hartuta etengabe hobetzeko borondatea, adierazleen emaitzak eta kanpo-agentziaren txostenak.

Zuzendaritza-taldea aldatzeak kargua uzten duen zuzendaritza-taldearen ekintzak zehazten ditu, talde berriari eginkizunak eskualdatzeko.

## B. UNIBERTSITATEKO HEZKUNTZA PROZESUA. GRADUA eta GRADUONDOKOA



**Goi-mailako hezkuntza-prozesua.** Gradua eta graduondokoa: atzematearekin, onartzearekin eta Derrigorrezko ez diren gradu-ikasketak, plangintza, kanpo-praktikak eta ikasleen mugikortasuna Azken ikasturteak.

Prozesu honen bidez, lehenik eta behin, **unibertsitate aurreko ikasleei ikastetxeko prestakuntza-**

**eskaintzaren berri eman nahi zaie** (Titulazioak, helburuak, gaitasunak, sartzeko eta ikasketak amaitzeko profilak, laneratzeko aukerak, etab.), era berean **instalazioak eta zerbitzuak**. Sarrera-profila eguneratzeko, hura berrikusteko prozedura bat ezarri da. Ondoren, hala nahi duten ikasleak aukeratutako titulazioan matrikulatuko dira, kudeatzen den sarbide bati jarraituz, UPV/EHUko Sarbide Bulegoak zuzenean. Ikasturtearen hasieran harrera ekitaldia egingo zaio ikasturteari Ikasle sartu berriak, ikastetxearen funtzionamenduari buruzko informazio zehatza emateko (irakaskuntza-antolamendua, azpiegitura eta instalazioak, eta zerbitzuak).

Alderdi horiek **prozedura hauen bidez garatzen dira**:

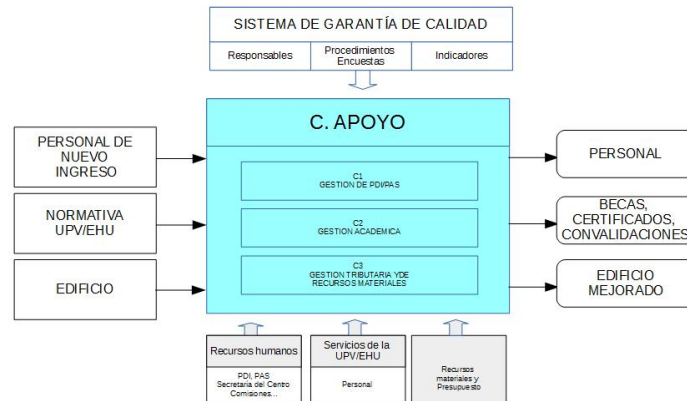
- PE01: biltzeko prozedura
- PE02: sarrera- eta sarrera-profilak berrikusteko prozedura
- PE03: sartzeko eta matrikulatzeko prozedura
- PE04: harrera-prozedura.

Goi-mailako Hezkuntzaren prozesu honen ardatz nagusia irakaskuntzaren garapena da, programazioarekin, antolaketarekin, titulazio bakoitzeko irakasgaiak ematea eta ebaluatzea. Hortik eratortzen dira irakaskuntzaren antolamendu-alderdiak ordutegiak, taldeen banaketa eta irakaskuntza-modalitateak, irakasleen esleipena eta azterketen egutegia. Era berean, Prestakuntza-prozesuan zehar informazioa eta aholkularitza eskaintzen duten ikasleei orientazio emateko jarduerak. Ikasketak antolatzeko eta errendimendu akademikoa hobetzeko pertsonalizatua; prozedurak ekintza propioak biltzen ditu adibidez, Goi Mailako Hezkuntza Prozesuaren beste prozedura batzuen esparruan garatutakoak. Gainera, beste multzo bat dago adierazitakoen osagarri diren jarduerak ere prozesu honen parte dira, haien helburua baita ikasleek beren ikasketen zati bat estatuko, Europako eta abarreko beste unibertsitate-zentro batzuetan egiteko aukera (mugikortasuna), enpresetan praktikak egitea eta lehen enplegua lortzeko aukerak hobetuko dituzten baliabideak eskaintzea. Azkenik, hitzaldi, ikastaro eta abarrei dagokienez, Gradu Amaierako Lana antolatzeko, koordinatzeko eta kudeatzeko prozedura jasotzen da. Ikasle guztiek egin behar dute master-amaierako lana, dagokion titulua lortzeko. Alderdi horiek

Honako **prozedura hauen bidez garatzen dira**:

- PE05: irakaskuntza garatzeko eta koordinatzeko prozedura.
- PE06: irakaskuntza antolatzeko prozedura.
- PE07: ikasleentzako orientazio-prozedura.
- PE08: mugikortasun-prozedura.
- PE09: praktiken prozedura.
- PE10: lanbide-orientazioko eta laneratzeko prozedura.
- PE11: gradu amaierako lan-prozedura (TFG) eta master amaierako lan-prozedura (TFM).

### C. LAGUNTZA PROZESUA



Laguntza-  
prozesuak

hiru azpiprozesu ditu, eta horietan Fakultatearen kudeaketarekin zerikusia duten prozedura guztiak sartzen dira.

#### Hiru azpiprozesutan banatuta dago:

C1. PDI/AZP kudeatzeko azpiprozesua: Fakultateko plantillaren kudeaketarekin lotutako prozedurak hartzen ditu barne.

C2. Kudeaketa akademikoko azpiprozesua: Fakultateko kudeaketa akademikoarekin lotutako prozedurak hartzen ditu barne.

C3. Aurrekontuak eta baliabide materialak kudeatzeko azpiprozesua: ekonomia-kudeaketarekin eta azpiegitura eta ondasun materialen kudeaketarekin lotutako prozedurak biltzen ditu.

Azpiprozesu horietako lehenengoan, hau da, IIP/AZPren kudeaketan, UPV/EHUko ikastetxeen eskumenak oso mugatuak dira; izan ere, langileen politika eta ondoren etorriko diren erakartze-, hautatze-, prestakuntza-, ebaluazio-, sustapen- eta aintzatespen-prozedurak Unibertsitatearen estatutuetan definituta daude, eta UPV/EHUK zuzendu eta zentralizatuta ditu, errektoreordetza desberdinen bidez, IIPren kasuan, eta gerentziak, berriz, gerentziaren kasuan. Ez da ahaztu behar, gainera, irakasle eta ikertzaileen sustapen akademikoa estatuko unibertsitate-legeriak arautzen duela.

Hala ere, azpiprozesu honetan adierazten da UPV/EHUK bere langile-politika definitzen duela eta haren sarbidea arautzen duela, bai eta arlo horietan hobekuntzak ezartzeko, jarraitzeko eta

berrikusteko mekanismoak ere. Era berean, langileen esparruan ikastetxeak jarduteko gaitasuna duten ekintzak zehazten dira, hala nola kudeaketa (oporrak, lizentziak, ordutegi-kontrola, gorabeherak), prestakuntza, kalitate-kudeaketarekiko konpromisoagatiko aintzatespenak eta ikasleek irakaskuntza-jarduera ebaluatzea.

Azpiprozesu hori **prozedura hauetan banatu da:**

PA01: langileria Politikako, Sarbideko eta Harrerako Prozedura: plazak betetzeko eskaera egiteko jarraitu beharreko izapideak ezartzen ditu, baita Fakultatera iristen diren langile berriak hartzeko modua ere.

PA02: irakasle eta ikertzaileen eta AZPen kudeaketa-prozedura: zentroko irakasle eta ikertzaileek egin beharreko urratsak zehaztea, oporrei, lizentzia eta baimenei, altei, bajei eta lanerako ezintasunari, ordutegi-kontrolari eta gorabeherari dagokienez.

PA03: irakasle eta ikertzaileen prestakuntza-prozedura: zentroan egiten diren irakasle eta ikertzaileen eta AZPkoen prestakuntza-jardueren plangintza eta garapena deskribatzen ditu.

PA04: langileak ebaluatzeko prozedura: Fakultateko irakasle eta ikertzaileek egindako irakaskuntza-lanaren ebaluazioa nola egiten den deskribatzen du, ikastetxeei esleitu zaien erantzukizuneko zatian.

AZP kolektiboari dagokionez, gaur egun ez da administrazio eta zerbitzuetako langileen ebaluazioa egiten, baina ebaluatzeko prozedura UPV/EHUko gerentziak erabakiko du, erabakitzen den unean.

PA05: pertsonak aintzatesteko prozedura: letren Fakultateak bere kolektiboari (PDI, AZP, ikasle laguntzaileak) ikastetxea hobetzeko egindako jarduerengatik egiten dien aintzatespena nola egiten den deskribatzen du.

Kudeaketa akademikoaren azpiprozesua, funtsean, ikastetxeko idazkaritzan egiten da, idazkari akademikoarekin batera. Azpiprozesu hau argi eta garbi bideratuta dago ikasleei zerbitzua ematera eta ikastetxean ikasketetan zehar aurkeztu behar duten eta sortzen den dokumentazio guztia kudeatzera. Fakultateko kudeaketa akademikoarekin lotutako prozedurak hartzen ditu barne.

Prozedura **hauetan banakatuta dago:**

PA06: aktak eta Kalifikazioak Kudeatzeko Prozedura: kalifikazioak jasotzeko urratsak ezartzen ditu.

PA07: kredituak aintzatesteko eta transferitzeko prozedura: beste titulazio batzuetan egindako irakasgaien aintzatespena kudeatzen du eta kredituak aintzatesteko urratsak ezartzen ditu.

PA08: ziurtagiriak eta tituluak kudeatzeko prozedura: ikasleek ziurtagiri akademiko bat edo titulu bat eskatzen dutenetik ematen den arte jarraitu beharreko urratsak definitzen ditu.

Aurrekontuak eta baliabide materialak kudeatzeko azpiprozesuak barne hartzen ditu kudeaketa ekonomikoarekin eta azpiegitura eta ondasun materialen kudeaketarekin lotutako prozedurak.

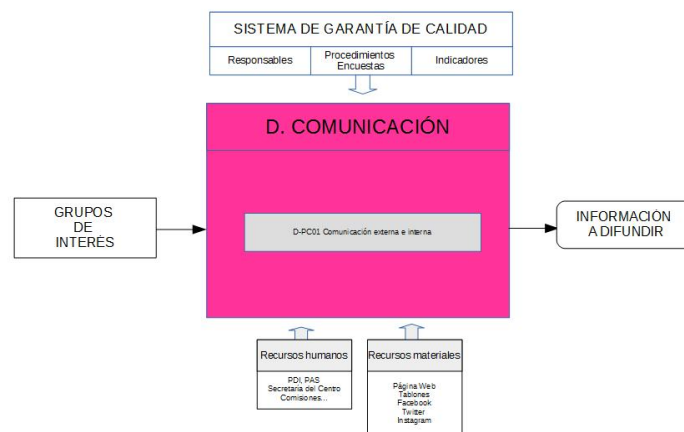
Hainbat **prozeduraz osatuta dago:**

PA09: aurrekontuak kudeatzeko prozedura: UPV/EHUK ikastetxeari esleitutako aurrekontuaren kudeaketa arruntari eta ezohikoari dagokio.

PA10: baliabide materialak kudeatzeko prozedura: irakaskuntzari eta ikerketari laguntzeko baliabide materialen kudeaketa osatzen du, eskuratzen direnetik kentzen diren arte, inentarioan sartzea, mantentzea eta behar dituzten konponketak barne, bai eta birziklatzea ere.

PA11: zerbitzuak kudeatzeko prozedura: eskolan dauden zerbitzuak eta horien jarraipena egiteko erabilitako prozedurak deskribatzen ditu. Bere funtzionamendua, neurri handi batean, UPV/EHUn zentralizatuta dago (Liburutegia, CIDIR eta Erregistroa) eta UPV/EHUK lehiaketa publikoaren bidez kontratatuta (zaintza, garbiketa, erreprografia eta kafetegia).

#### D. BARNEKO eta KANPOKO KOMUNIKAZIOKO-PROZESUA



### Erantzukizunen taula

<b>Prozedura</b>	<b>Arduraduna</b>	<b>Parte hartzaileak</b>
A-PP01, Kalitate politika eta helburuak definitzeko eta garatzeko prozedura	Dekanoa	Dekanotza Taldea Fakultateko Batzarra Kalitate Batzordea
A-PP02, Plangintza prozedura	Dekanoa	Masterreko arduraduna Prozeduren arduradunak Graduko koordinatzailea Fakultateko Batzarra Prozesuen arduradunak Kalitate Batzordea
A-PP03, Titulazioak diseinatzeko eta aldatzeko prozedura	Dekanoa	Masterreko arduraduna Akademia Antolakuntzako Dekanordetza Dekanotza Taldea Irakasle Taldea Fakultateko Batzarra Graduko koordinatzailea Titulazio Batzordea Kalitate Batzordea
A-PP04, Zuzendaritza taldea aldatzeko prozedura	Dekanoa	Dekanotza Taldea Fakultateko Batzarra
B-PE01, Ikasleak erakartzeko prozedura	Ikasleen Dekanordetza, Gradu Amaierako Lanak (GRAL) eta Master Amaierako Lana (MAL)	Masterreko arduraduna Dekanotza Taldea Ikasle kolaboratzaileak Graduko koordinatzailea IRI Ikasleen Dekanordetza, Gradu Amaierako Lanak (GRAL) eta Master Amaierako Lana (MAL)
B-PE02, Sartzeko eta egresatzeko profila berrikusteko prozedura	Kalitatea, Jarraipena eta Akreditazioa Dekanordetza	Akademia Antolakuntzako Dekanordetza Irakasle Taldea Fakultateko Batzarra Graduko koordinatzailea Masterreko Batzorde Akademikoa Kalitate Batzordea
B-PE03, Sarrera eta matrikulazio prozedura	Kudeaketa Akademikoko Arloaren arduraduna	Akademia Plangintzako Dekanordetza Kudeaketa Akademikoko Arloaren arduraduna Akademia Antolakuntzaren eta Ikasketak Baliozkotzearen Batzordea Masterreko Batzorde Akademikoa



		Idazkaritzako langileak
B-PE04, Harrera prozedura	Ikasleen Dekanordetza, Gradu Amaierako Lanak (GRAL) eta Master Amaierako Lana (MAL)	Masterreko arduraduna Dekanoa Graduko koordinatzailea Ikasleen Dekanordetza, Gradu Amaierako Lanak (GRAL) eta Master Amaierako Lana (MAL)
B-PE05, Irakaskuntza garatzeko eta koordinatzeko prozedura	Akademia Antolakuntzako Dekanordetza	Masterreko arduraduna Akademia Antolakuntzako Dekanordetza Irakasle Taldea Graduko koordinatzailea Sailak eta Saileko Atalak IIP Masterreko Batzorde Akademikoa
B-PE06, Irakasleak antolatzeko prozedura	Akademia Plangintzako Dekanordetza	Masterreko arduraduna Akademia Plangintzako Dekanordetza Kudeaketa Akademikoko Arloaren arduraduna Sailak eta Saileko Atalak Fakultateko Batzarra Garapen Akademikoko eta Kalitateko Arloaren arduraduna

#### Adierazleen taula

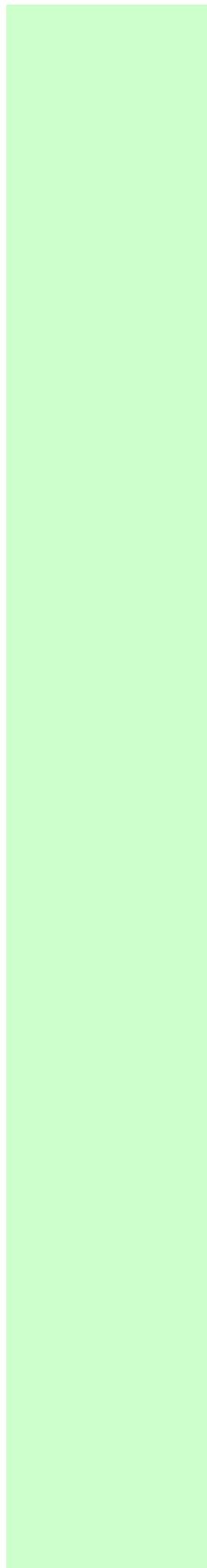
Prozesuak	Azpiprozesuak	Prozedurak	Adierazleak
A. PLANGINTZA PROZESUA		A-PP01, Kalitate politika eta helburuak definitzeko eta garatzeko prozedura	Euskalitek (IKD-EHUNDU) ziurtatutako Bikair ebaluatzaileen kopurua
		A-PP02, Plangintza prozedura	
		A-PP03, Titulazioak diseinatzeko eta aldatzeko prozedura	
		A-PP04, Zuzendaritza Taldea aldatzeko prozedura	
B. UNIBERTSITATEKO HEZKUNTZA PROZESUA. GRADUA ETA GRADUONDOKOA		B-PE01, Ikasleak erakartzeko prozedura	Batxilergoko ikasleen gogobetetzea ateari zabaltzeko egunagatik (bisiten eta informazio saioen batez besteko balioa)
		B-PE02, Sartzeko eta egresatzeko profila berrikusteko prozedura	
		B-PE03, Sarrera eta matrikulazio prozedura	Ikasle berrien matrikula lehen mailan Ikasketetara sartzeko bidea: USE Ikasle berrien matrikula lehen mailan: euskara

**Prozesuak**

**Azpiprozesuak**

**Prozedurak**

**Adierazleak**



Ikasketen aldaketa tasa UPV/EHUn 2. urtean  
 USE bidez sartzeko gutxieneko nota  
 Ikasketetara sartzeko bidea: > 25  
 Ikasle berrien matrikulak, behin-behineko izen ematearen bidez  
 Ikasketen aldaketa tasa UPV/EHUn 3. urtean  
 Gutxieneko onarpen nota  
 Ikasle berrien matrikulak behin-behineko izen ematearen bidez, lehen aukera gisa  
 Plazen eskaintza  
 Ikasketetara sartzeko bidea: LH  
 Izena eman zuten ikasle berri onartuak  
 Titulazioaren okupazioa  
 Ikasketen aldaketa tasa UPV/EHUn 1. urtean  
 Tituluaren lehenespena Ikasle berrien matrikula ikasketetan  
 Denbora osoko matrikula duten ikasleen kopurua  
 Ikasle berrien matrikula lehen mailan: gaztelania  
 Lehen aukera gisa behin-behineko izen ematea egin duten pertsonak  
 Bigarren eta ondorengo aukera gisa behin-behineko izen ematea egin duten pertsonak  
 LH bidez sartzeko gutxieneko nota  
 Tituluaren egokitzapena  
 25 urtetik gorakoentzako proben bidez sartzeko gutxieneko nota

B-PE04, Harrera prozedura  
 Harrera egunarekiko gogobetetze indizea (1. mailako ikasleak)

B-PE05, Irakaskuntza garatzeko eta koordinatzeko prozedura  
 Ikasketen aldaketa tasa UPV/EHUn  
 Errendimendu tasa, 2. maila Efizientzia tasa (egresatuen errendimendu tasa)  
 Errendimendu tasa, 3. maila  
 Kanpo profesionalen bisita kopurua eta/edo ikasleek, curriculumaren esparruan, beren ikaskuntzari lotuta kanpo erakundeetara egindako bisita kopurua (ikastegi bakoitzeko) (IKD-EHUNDU)  
 Ebaluazio tasa  
 Arrakasta tasa, 1. mailan  
 Arrakasta tasa, 3. mailan  
 Ebaluazio tasa, 1. mailan  
 Ebaluazio tasa, 4. mailan  
 Errendimendu tasa  
 Ikasketak 3. urtean uztearen tasa (CURSA)  
 Ebaluazio tasa, 3. mailan

Prozesuak	Azpiprozesuak	Prozedurak	Adierazleak
			<p>Kalitate, berrikuntza, jasangarritasun eta bestelakoetan parte hartzea/prestakuntza egiaztatzen duten ikasleen kopurua (IKD-EHUNDU)</p> <p>Ikasketen batez besteko iraupena</p> <p>Errendimendu tasa, 1. mailan</p> <p>Euskaraz emandako irakasgaien %</p> <p>Graduatze tasa</p> <p>Ebaluazio tasa, 2. mailan</p> <p>Errendimendu tasa, 4. mailan</p> <p>Hizkuntza ez-ofizialetan emandako irakasgai moduluen kopurua (IKD-EHUNDU)</p> <p>Ikasketak 2. urtean uztearen tasa (CURSA)</p> <p>Hizkuntza ez-ofizialetan akreditatutako IRIen %</p> <p>Ikasketak 1. urtean uztearen tasa (CURSA)</p> <p>Arrakasta tasa, 2. mailan</p> <p>Arrakasta tasa</p> <p>Euskarazko irakats materiala bultzatzeko deialdian parte hartzen duten irakasleen kopurua (IKD-EHUNDU)</p> <p>Ikastegiak antolatu/babestutako dibulgazio jardueren (ekitaldiak, foroak, erakusketak...) kopurua (IKD/EHUNDU)</p> <p>Arrakasta tasa, 4. mailan</p> <p>Ikasketak uztearen tasa (1393 ED)</p> <p>Graduan eskolak ematen dituzten IRIen %</p> <p>Foku taldeen kopurua ikasleekin, titulu bakoitzeko (IKD-EHUNDU)</p>
		<p>B-PE06, Irakasleak antolatzeko prozedura</p> <p>B-PE07, Ikasleak bideratzeko prozedura</p> <p>B-PE08, Ikasleen mugikortasunerako prozedura</p>	<p>Ikasle DOB/IRI DOB ratioa (ikastegi bakoitzeko)</p> <p>Etorritako ikasleak: ERASMUS**</p> <p>Etorritako ikasleak: BESTE PROGRAMA BATZUK**</p> <p>Joandako ikasleak: ERASMUS</p> <p>Joandako ikasleak: BESTE PROGRAMA BATZUK</p> <p>Latinoamerikatik etorritako ikasleak</p> <p>Mugikortasun hitzarmenetan bazkide diren unibertsitateen kopurua</p> <p>Mugikortasunen bat egin duten egresatuen ratioa (IKD-EHUNDU)</p> <p>Latinoamerikara joandako ikasleak</p> <p>Joandako ikasleak: SICUE-SENECA</p> <p>Etorritako ikasleak: SICUE-SENECA **</p>

Prozesuak	Azpiprozesuak	Prozedurak	Adierazleak
		B-PE09, Praktiketako prozedura	Gradu bakoitzean borondatezko kanpo praktikak egin dituzten ikasleen kopurua Curriculumez kanpoko praktikak eta/edo GRALak enpresa edo erakunde sozialetan egin dituzten ikasleen kopurua (IKD EHUNDU)
		B-PE10, Lanbide orientazioko eta laneratzeko prozedura	Enplegu bideratuaren %: gizonak Langabezia tasa: gizonak Enplegu tasa Enplegu bideratuaren %: emakumeak Egresatuak Enplegu tasa: gizonak Foku taldeen kopurua enplegatzaileekin, titulu bakoitzeko (IKD-EHUNDU) Enplegu tasa: emakumeak Langabezia tasa Langabezia tasa: emakumeak Enplegu bideratuaren %
		B-PE11, Gradu Amaierako Lanaren (GRAL) eta Master Amaierako Lanaren (MAL) prozedura	
C. LAGUNTZA PROZESUA	C1. IRI-EN ETA AZP-KO LANGINEEN KUDEAKETA	C1-PA01, Langile politika, sarbide eta harrerarako prozedura	Ikastegiari lanaldi osoz atxikitako IRI doktoreak (%) Ikastegiari lanaldi osoz atxikitako IRI iraunkorrak (%)
		C1-PA02, IIPak eta AZPko langileak kudeatzeko prozedura	
		C1-PA03, IRIak eta AZPko langileak trebatzeko prozedura	Ikastegiak eta/edo sailek jarduera akademikoa (irakaskuntza, ikerketa, lidergoa eta kudeaketa aurreratua) errazteko bultzatutako jardueretan Ikastegiko irakasleek izandako parte hartze ratioa (IKD-EHUNDU)
		C1-PA04, Langileak (IIP) ebaluatzeko prozedura	Docentiaz-ekin ebaluatutako IRIen % (IKD/EHUNDU)
		C1-PA05, Pertsonen aitortza egiteko prozedura	
		C2. KUDEAKETA AKADEMIKOA	C2-PA06, Kredituak onartzeko eta transferitzeko prozedura
		C2-PA06, Aktak eta kalifikazioak kudeatzeko prozedura	

Prozesuak	Azpi-prozesuak	Prozedurak	Adierazleak
	C3. ZERGEN ETA BALIABIDE MATERIALEN KUDEAKETA	C3-PA08, Aurrekontua kudeatzeko prozedura C3-PA10, Baliabide materialak kudeatzeko prozedura C3-PA11, Zerbitzuak kudeatzeko prozedura	
D. BARNE ETA KANPO KOMUNIKAZIOKO PROZESUA		D-PC01, Barne eta kanpo komunikazioko prozedura	
E. EBALUAZIO, BERRIKUSPEN ETA HOBEKUNTZA PROZESUA		E-PM01, Iradokizun, kexa eta erreklamazio prozedura E-PM02, Ebaluazio, berrikuspen eta hobekuntza prozedura E-PM03, Irakaskuntzak bertan behera uzteko prozedura E-PM04 Titulazioen jarraipenerako eta akreditaziorako prozedura	KEIZen eskaria, ikastegiaren KBBSaren barne ebaluazioa egiteko (IKD-EHUNDU) Kanpo bisita egiteko eskariak, KBBSaren ezarpenaren ziurtagiria eskuratzeko (IKD-EHUNDU)

#### AUDIT programaren gidalerro orokorrak

Gidalerroak	Azpi-gidalerroak	Elementuak	Prozedurak
1.0. Kalitate politika eta helburuak		1. Organo bat egotea, KBBSa kudeatzeko gaitasuna izango duena eta kalitate arloko politika eta helburuak definitu eta onartuko dituena. 2. Prozedura bat izatea, kalitate politika eta helburuak zehazteko eta	A-PP01, Kalitate politika eta helburuak definitzeko eta garatzeko prozedura A-PP02, Plangintza prozedura A-PP04, Zuzendaritza Taldea aldatzea E-PM03, Ebaluazioa, berrikuspena eta hobekuntza A-PP01, Kalitate politika eta helburuak definitzeko eta garatzeko prozedura

Gidalerroak	Azpi-gidalerroak	Elementuak	Prozedurak
		onartzeko.	A-PP02, Plangintza prozedura E-PM03, Ebaluazioa, berrikuspina eta hobekuntza
		3. Interes taldeen parte hartzea zehaztea, KBBSaren ardura duen organoan eta kalitate politikaren eta helburuen definizioan.	A-PP01, Kalitate politika eta helburuak definitzeko eta garatzeko prozedura A-PP02, Plangintza prozedura D-PC01, Barne eta kanpo komunikazioko prozesua
		4. Kalitate politika eta helburuen zabalkundea idatziz egitea, interes talde guztien artean zabaltzea ahalbidetuko duten bitartekoen bidez.	D-PC01, Barne eta kanpo komunikazioko prozesua
		5. Behar bezala osatutak sistema bat izatea (organoak, prozedurak, prozesuak...), kalitate politika eta helburuak ezartzeko.	A-PP01, Kalitate politika eta helburuak definitzeko eta garatzeko prozedura A-PP02, Plangintza prozedura E-PM02, Ebaluazio, berrikuspina eta hobekuntza prozedura
		6. Bitartekoak egotea, kalitate politikaren eta helburuen jarraipena, neurketa, berrikuspina eta hobekuntza ahalbidetzeko.	E-PM02, Ebaluazio, berrikuspina eta hobekuntza prozedura
		7. Interes taldeen aurrean kontuak emateko bitartekoak izatea, kalitate politikaren eta helburuen betetze mailari buruzko informazioa emateko.	A-PP01, Kalitate politika eta helburuak definitzeko eta garatzeko prozedura A-PP02, Plangintza prozedura A-PP04, Zuzendaritza Taldea aldatzea D-PC01, Barne eta kanpo komunikazioko prozedura
1.1.	Prestakuntza programen kalitate bermea	1. Organo bat egotea, tituluen diseinua, jarraipena, plangintza, garapena, berrikuspina, helburuak eta gaitasunak kudeatzeko.	A-PP03, Titulazioak diseinatze eta aldatzeko prozedura A-PP04, Zuzendaritza Taldea aldatzea B-PE02, Sartzeko eta egresatzeko profila

Gidalerroak	Azpi-gidalerroak	Elementuak	Prozedurak
			<p>berrikusteko prozedura B-PE05, Irakaskuntza garatzeko eta koordinatzeko prozedura B-PE06, Irakasleak antolatzeko prozedura E-PM02, Ebaluazio, berrikuspen eta hobekuntza prozedura E-PM04, Titulazioen jarraipenerako eta akreditaziorako prozedura</p> <p>A-PP03, Titulazioak diseinatzeko eta aldatzeko prozedura B-PE05, Irakaskuntza garatzeko prozedura B-PE06, Irakasleak antolatzeko prozedura E-PM03, Ebaluazioa, berrikuspena eta hobekuntza E-PM05, Graduak aldatzea</p> <p>A-PP03, Titulazioak diseinatzeko eta aldatzeko prozedura B-PE02, Sartzeko eta egresatzeko profila berrikusteko prozedura B-PE05, Irakaskuntza garatzeko eta koordinatzeko prozedura B-PE06, Irakasleak antolatzeko prozedura</p> <p>A-PP03, Titulazioak diseinatzeko eta aldatzeko prozedura B-PE02, Sartzeko eta egresatzeko profila berrikusteko prozedura B-PE05, Irakaskuntza garatzeko eta koordinatzeko prozedura B-PE06, Irakasleak antolatzeko prozedura B-PE11, Gradu Amaierako</p>
		2. Bitartekoak izatea, prestakuntza eskaintzari eta titulazioen diseinuari eta helburuei buruzko erabakiak hartzeko prozesua arautzeko.	
		3. Tituluen diseinuan, jarraipenean, plangintzan, garapenean, berrikuspenean, helburuetan eta gaitasunetan inplikaturako interes taldeak zehaztea.	
		4. Tituluen diseinua, jarraipena, plangintza, garapena, berrikuspena, helburuak eta gaitasunak ahalbidetzen dituzten prozeduren presentzia.	

Gidalerroak	Azpi-gidalerroak	Elementuak	Prozedurak
			Lanaren (GRAL) eta Master Amaierako Lanaren (MAL) prozedura E-PM02, Ebaluazio, berrikuspen eta hobekuntza prozedura E-PM04, Titulazioen jarraipenerako eta akreditaziorako prozedura A-PP03, Titulazioak diseinatzeko eta aldatzeko prozedura E-PM01, Iradokizun, kexa eta erreklamazio prozedura E-PM02, Ebaluazio, berrikuspen eta hobekuntza prozedura A-PP02, Plangintza prozedura A-PP03, Titulazioak diseinatzeko eta aldatzeko prozedura E-PM02, Ebaluazio, berrikuspen eta hobekuntza prozedura D-PC01, Barne eta kanpo komunikazioko prozesua E-PM04, Titulazioen jarraipenerako eta akreditaziorako prozedura E-PM03, Irakaskuntzak bertan behera uzteko prozedura B-PE01, Ikasleak erakartzeko prozedura B-PE02, Sartzeko eta egresatzeko profila berrikusteko prozedura B-PE03, Sarrera eta matrikulazio prozedura B-PE04, Harrera prozedura B-PE05, Irakaskuntza garatzeko eta
		5. Informazioa biltzeko eta aztertzeko sistemak egotea, aukera emango dutenak prestakuntza eskaintza mantentzea, eguneratzea eta berritzea baloratzeko.	
		6. Bitartekoak egotea, tituluak berrikusteko prozesutik eratorritako hobekuntzen ezarpena errazteko.	
		7. Bitartekoak egotea, interes talde nagusiei ikasketen kalitateari buruzko kontuak emateko.	
		8. Irizpideak zehaztea, Ikastegiak titulu bertan behera geratuz gero nola jokatu lukeen jakiteko.	
1.2. Ikasleak ikasketetan orientatzea		01. Ikasleen ikaskuntzari lotutako prozeduren organo arduradun bat egotea: - Sartzeko/egresatzeko profilak zehaztea; onarpena eta matrikulazioa - Alegazioak, erreklamazioak eta iradokizunak - Laguntza eta orientazioa - Irakaskuntza eta ebaluazioa - Kanpo praktikak eta	



Gidalerroak	Azpi-gidalerroak	Elementuak	Prozedurak
		mugikortasuna - Lanbide orientazioa	koordinatzeko prozedura B-PE07, Ikasleak bideratzeko prozedura B-PE08, Ikasleen mugikortasunerako prozedura B-PE09, Praktiketako prozedura B-PE10, Lanbide orientazioko eta laneratzeko prozedura B-PE11, Gradu Amaierako Lanaren (GRAL) eta Master Amaierako Lanaren (MAL) prozedura C2-PA06, Aktak eta kalifikazioak kudeatzeko prozedura C2-PA07, Kredituak onartzeko eta transferitzeko prozedura C2-PA08, Ziurtagiriak eta tituluak kudeatzeko prozedura E-PM01, Iradokizun, kexa eta erreklamazio prozedura
		02. Sarrera eta irteera profilen eta onarpen eta matrikulazio irizpideen definizioari lotutako erabakiak hartzeko prozesua arautuko eta erregulatuko duten bitartekoak izatea.	B-PE01, Ikasleak erakartzeko prozedura B-PE02, Sartzeko eta egresatzeko profila berrikusteko prozedura B-PE03, Sarrera eta matrikulazio prozedura
	Ikasle berrien eta egresatuen profilak zehaztea; ikasleen onarpena eta matrikulazioa	03. Informazioa biltzeko eta aztertze sistemak egotea, sarrera eta irteera profilen eta onarpen eta matrikulazio irizpideen beharrak ezagutzeko eta baloratzeko.	B-PE01, Ikasleak erakartzeko prozedura B-PE02, Sartzeko eta egresatzeko profila berrikusteko prozedura B-PE09, Praktiketako prozedura B-PE10, Lanbide orientazioko eta laneratzeko prozedura E-PM02, Ebaluazio, berrikuspen eta hobekuntza prozedura

Gidalerroak	Azpi-gidalerroak	Elementuak	Prozedurak
		04. Interes taldeen eginkizuna zehaztea, sarrera eta irteera profilen eta onarpen eta matrikulazio irizpideen definizioaren diseinuan eta garapenean.	B-PE01, Ikasleak erakartzeko prozedura B-PE03, Sarrera eta matrikulazio prozedura B-PE09, Praktiketako prozedura B-PE10, Lanbide orientazioko eta laneratzeko prozedura E-PM02, Iradokizun, kexa eta erreklamazio prozedura
		05. Bitartekoak izatea, sartzeko/egresatzeko profilen eta onarpen eta matrikulazio irizpideen zehaztapenaren jarraipena, berrikuspena eta hobekuntza egin ahal izateko.	E-PM03, Ebaluazioa, berrikuspena eta hobekuntza
		06. Bitartekoak izatea, ikasleei eskainitako laguntza eta orientazio sistemai eta ikaskuntzen irakaskuntza eta ebaluazio metodologiari lotutako erabakiak hartzeko prozesua arautzeko eta erregulatzeko.	B-PE05, Irakaskuntza garatzeko eta koordinatzeko prozedura B-PE06, Irakasleak antolatzeko prozedura B-PE07, Ikasleak bideratzeko prozedura B-PE11, Gradu Amaierako Lanaren (GRAL) eta Master Amaierako Lanaren (MAL) prozedura C2-PA06, Kredituak onartzeko eta transferitzeko prozedura
	Laguntza eta orientazioa ikasleari, irakaskuntza metodologiak eta ikaskuntzen ebaluazioa.	07. Informazioa biltzeko eta aztertze sistemak egotea, ikasleei eskainitako laguntza eta orientazio sistemen beharrak, irakaskuntza metodologia eta ikaskuntzen ebaluazioa ezagutzeko eta baloratzeko.	B-PE05, Irakaskuntza garatzeko eta koordinatzeko prozedura B-PE07, Ikasleak bideratzeko prozedura C1-PA04, Langileak (IRI) ebaluatzeko prozedura
		08. Interes taldeen inplikazioa zehaztea, ikasleei eskainitako laguntza eta orientazio sistemen, irakaskuntza metodologiaren eta ikaskuntzen ebaluazioaren	B-PE10, Lanbide orientazioko eta laneratzeko prozedura C1-PA04, Langileak (IRI) ebaluatzeko prozedura E-PM01, Iradokizun, kexa eta erreklamazio

Gidalerroak	Azpi-gidalerroak	Elementuak	Prozedurak
		diseinuan eta garapenean.	prozedura E-PM02, Ebaluazio, berrikuspen eta hobekuntza prozedura E-PM04, Titulazioen jarraipenerako eta akreditaziorako prozedura B-PE05, Irakaskuntza garatzeko eta koordinatzeko prozedura B-PE07, Ikasleak bideratzeko prozedura B-PE10, Lanbide orientazioko eta laneratzeko prozedura E-PM03, Ebaluazioa, berrikuspena eta hobekuntza
		09. Bitartekoak izatea, ikasleei eskainitako laguntza eta orientazio sistemen, irakaskuntza metodologiaren eta ikaskuntzen ebaluazioaren jarraipena, berrikuspena eta hobekuntza egin ahal izateko.	B-PE08, Ikasleen mugikortasunerako prozedura B-PE09, Praktiketako prozedura
		10. Bitartekoak izatea, ikasleen kanpo praktikei eta mugikortasunari buruzko erabakiak hartzeko prozesua arautzeko eta bermatzeko.	B-PE08, Ikasleen mugikortasunerako prozedura B-PE09, Praktiketako prozedura
		11. Informazioa biltzeko eta analizatzeko sistemak izatea, ikasleen kanpo praktiken eta mugikortasunaren beharrak ezagutu eta baloratu ahal izateko.	B-PE07, Ikasleak bideratzeko prozedura B-PE08, Ikasleen mugikortasunerako prozedura B-PE09, Praktiketako prozedura
	3. Ikasleen kanpo praktikak eta mugikortasuna	12. Interes taldeen inplikazioa zehaztea, ikasleen kanpo praktikei eta mugikortasunari lotutako prozesuen diseinuan eta garapenean.	B-PE07, Ikasleak bideratzeko prozedura B-PE08, Ikasleen mugikortasunerako prozedura B-PE09, Praktiketako prozedura E-PM01, Iradokizun, kexa eta erreklamazio prozedura B-PE08, Ikasleen mugikortasunerako prozedura B-PE09, Praktiketako prozedura
		13. Bitartekoak izatea, ikasleen kanpo praktiken eta mugikortasunaren jarraipena, berrikuspena eta hobekuntza egin ahal izateko.	E-PM02, Ebaluazio, berrikuspen eta hobekuntza prozedura

Gidalerroak	Azpi-gidalerroak	Elementuak	Prozedurak
		14. Bitartekoak izatea, ikasleen lan orientazioari lotutako erabakiak hartzeko prozesua arautzeko eta bermatzeko.	B-PE07, Ikasleak bideratzeko prozedura B-PE09, Praktiketako prozedura B-PE10, Lanbide orientazioko eta laneratzeko prozedura
		15. Informazioa biltzeko eta analizatzeko sistemak izatea, ikasleentzako lan orientazioko sistemen beharrak ezagutu eta baloratu ahal izateko.	B-PE07, Ikasleak bideratzeko prozedura B-PE09, Praktiketako prozedura B-PE10, Lanbide orientazioko eta laneratzeko prozedura
4.	Ikasleentzako lan orientazioa	16. Interes taldeak ikasleentzako lan orientazioko sistemen diseinuan eta garapenean inplikatzeko modua zehaztea.	B-PE07, Ikasleak bideratzeko prozedura B-PE09, Praktiketako prozedura B-PE10, Lanbide orientazioko eta laneratzeko prozedura
		17. Bitartekoak izatea, ikasleentzako lan orientazioko sistemen jarraipena, berrikuspena eta hobekuntza egin ahal izateko.	E-PM02, Ebaluazio, berrikuspen eta hobekuntza prozedura
		18. Bitartekoak izatea, alegazioei, erreklamazioei eta iradokizunei lotutako erabakiak hartzeko prozesua arautzeko eta bermatzeko.	E-PM01, Iradokizun, kexa eta erreklamazio prozedura
5.	Alegazioak, erreklamazioak eta iradokizunak egiteko sistemak	19. Informazioa biltzeko eta analizatzeko sistemak izatea, alegazioak, erreklamazioak eta iradokizunak egiteko sistemen beharrak eta garapena ezagutu eta baloratu ahal izateko.	E-PM01, Iradokizun, kexa eta erreklamazio prozedura
		20. Interes taldeen inplikazioa zehaztea, alegazioak, erreklamazioak eta iradokizunak egiteko sistemen diseinuan eta garapenean.	E-PM01, Iradokizun, kexa eta erreklamazio prozedura

Gidalerroak	Azpi-gidalerroak	Elementuak	Prozedurak
		21. Bitartekoak izatea, alegazioak, erreklamazioak eta iradokizunak egiteko sistemen jarraipena, berrikuspena eta hobekuntza egin ahal izateko.	E-PM02, Ebaluazio, berrikuspen eta hobekuntza prozedura
	6. Ikasleei ikasketetan emandako orientazioari eragiten dioten beste elementu batzuk	22. Bitartekoak izatea, ikasleei eragiten dieten araei buruzko informazioa emateko (Adibidez: arautegiak, instalazioen erabilera, egutegiak, ordutegiak, etab.).	B-PE01, Ikasleak erakartzeko prozedura B-PE04, Harrera prozedura B-PE06, Irakasleak antolatze prozedura B-PE07, Ikasleak bideratzeko prozedura D-PC01, Barne eta kanpo komunikazioko prozesua C1-PA01, Langile politika sarbide eta harrerarako prozedura C1-PA02, IRIak eta AZPkc langileak kudeatzeko prozedura C1-PA03, IRIak eta AZPkc langileak trebatzeko prozedura C1-PA05, Pertsonen aitortza egiteko prozedura
1.3. Irakasleen eta irakaskuntzan laguntzeko langileen kalitatea bermatzea eta hobetzea	1. Irakasleen eta irakaskuntzan laguntzeko langileen politika definitzea	01. Organo bat izatea, irakasleen eta irakaskuntzan laguntzeko langileen politika, sarbidea, prestakuntza, ebaluazioa, sustapena eta aitortza definitzeko eta onartzeko.	C1-PA02, IRIak eta AZPkc langileak kudeatzeko prozedura C1-PA03, IRIak eta AZPkc langileak trebatzeko prozedura C1-PA05, Pertsonen aitortza egiteko prozedura
		02. Interes taldeen parte hartzea zehaztea, irakasleen eta irakaskuntzan laguntzeko langileen politikaren zehaztapenean eta garapenean.	B-PE05, Irakaskuntza garatzeko eta koordinatzeko prozedura C1-PA02, IRIak eta AZPkc langileak kudeatzeko prozedura C1-PA02, IRIak eta AZPkc langileak kudeatzeko prozedura C1-PA03, IRIak eta AZPkc langileak trebatzeko prozedura
		03. Informazioa jasotzeko eta analizatzeko prozedurak izatea, irakasleen eta irakaskuntzan laguntzeko langileen beharrak ezagutu ahal izateko.	E-PM02, Iradokizun, kexa eta erreklamazio prozedura
		04. Bitartekoak izatea, langileen politikaren jarraipena eta berrikuspena egin eta hobekuntzak	C1-PA02, IRIak eta AZPkc langileak kudeatzeko prozedura E-PM03, Ebaluazioa,

Gidalerroak	Azpi-gidalerroak	Elementuak	Prozedurak
		ezarri ahal izateko.	berrikuspena eta hobekuntza
		05. Bitartekoak izatea, langileen politikaren emaitzen gaineko kontuak eman ahal izateko.	A-PPO2, Urteko plangintza prozesua D-PC01, Barne eta kanpo komunikazioko prozesua E-PM02, Ebaluazio, berrikuspen eta hobekuntza prozedura C1-PA01, Langile politika sarbide eta harrerarako prozedura
		06. Bitartekoak izatea, irakasleen eta irakaskuntzan laguntzeko langileen sarbideari buruzko erabakiak arautzeko eta bermatzeko.	C1-PA02, IRIak eta AZPkc langileak kudeatzeko prozedura C1-PA03, IRIak eta AZPkc langileak trebatzeko prozedura
	2. Irakasleen eta irakaskuntzan laguntzeko langileen sarbidea	07. Informazioa jasotzeko eta analizatzeko sistemak izatea, irakasleen eta irakaskuntzan laguntzeko langileen gaitasunak eta emaitzak ezagutu ahal izateko haien sarbideari begira.	C1-PA02, IRIak eta AZPkc langileak kudeatzeko prozedura C1-PA04, Langileak (IRI) ebaluatzeko prozedura
		08. Bitartekoak izatea, irakasleen eta irakaskuntzan laguntzeko langileen sarbidearen jarraipena, berrikuspena eta hobekuntza egin ahal izateko.	C1-PA04, Langileak (IRI) ebaluatzeko prozedura E-PM02, Ebaluazio, berrikuspen eta hobekuntza prozedura
		09. Bitartekoak izatea, irakasleen eta irakaskuntzan laguntzeko langileen prestakuntzari buruzko erabakiak arautzeko eta bermatzeko.	C1-PA03, IIPak eta AZPkc langileak trebatzeko prozedura
	3. Irakasleen eta irakaskuntzan laguntzeko langileen prestakuntza.	10. Informazioa jasotzeko eta analizatzeko sistemak izatea, irakasleen eta irakaskuntzan laguntzeko langileen gaitasunak eta emaitzak ezagutu ahal izateko haien prestakuntzari	C1-PA03, IIPak eta AZPkc langileak trebatzeko prozedura E-PM01, Iradokizun, kexa eta erreklamazio prozedura

Gidalerroak	Azpi-gidalerroak	Elementuak	Prozedurak
		<p>begira.</p> <p>11. Bitartekoak izatea, irakasleen eta irakaskuntzan laguntzeko langileen prestakuntza planaren jarraipena, berrikuspina eta hobekuntza egin ahal izateko.</p> <p>12. Bitartekoak izatea, irakasleen eta irakaskuntzan laguntzeko langileen ebaluazioa, promozioa eta aintzatespena egiteko ereduari buruzko erabakiak arautzeko eta bermatzeko.</p> <p>13. Informazioa jasotzeko eta analizatzeko sistemak izatea, irakasleen eta irakaskuntzan laguntzeko langileen gaitasunak eta emaitzak ezagutu ahal izateko haien ebaluazioari, promozioari eta aintzatespenari begira.</p> <p>14. Bitartekoak izatea, irakasleak eta irakaskuntzan laguntzeko langileak ebaluatzeke, sustatzeko eta aitortzeko eredu jarraipena, berrikuspina eta hobekuntza egin ahal izateko.</p>	<p>C1-PA03, IIPak eta AZPkc langileak trebatzeko prozedura E-PM02, Ebaluazio, berrikuspen eta hobekuntza prozedura</p> <p>C1-PA04, Langileak (IRI) ebaluatzeke prozedura C1-PA05, Pertsonen aitortza egiteko prozedura</p> <p>C1-PA04, Langileak (IRI) ebaluatzeke prozedura C1-PA05, Pertsonen aitortza egiteko prozedura</p> <p>E-PM03, Ebaluazioa, berrikuspina eta hobekuntza</p>
	4. Irakasleen eta irakaskuntzan laguntzeko langileen ebaluazioa, promozioa eta aintzatespena		
1.4.a. Baliabide materialen eta zerbitzuen kudeaketa eta hobekuntza		<p>01. Organo bat izatea, baliabide materialak eta zerbitzuak kudeatzeko.</p> <p>02. Bitartekoak izatea, baliabide materialen eta zerbitzuen gaineko erabakiak arautzeko eta bermatzeko.</p>	<p>C3-PA09, Aurrekontua kudeatzeko prozedura C3-PA10, Baliabide materialak kudeatzeko prozedura C3-PA11, Zerbitzuak kudeatzeko prozedura</p> <p>C3-PA09, Aurrekontua kudeatzeko prozedura C3-PA10, Baliabide materialak kudeatzeko prozedura C3-PA11, Zerbitzuak</p>

Gidalerroak	Azpi-gidalerroak	Elementuak	Prozedurak
			kudeatzeko prozedura C3-PA10, Baliabide materialak kudeatzeko prozedura
		03. Bitartekoak zehaztea, interes taldeek baliabideen eta zerbitzuen kudeaketan parte har dezaten.	C3-PA11, Zerbitzuak kudeatzeko prozedura E-PM02, Iradokizun, kexa eta erreklamazio prozedura
		04. Informazioa biltzeko eta analizatzeko bitartekoak izatea, baliabide materialen eta zerbitzuen diseinuari, hornidurari, mantentzeari eta kudeaketari buruzko beharrak ezagutu ahal izateko, baita horiek egokitzeko beharra ere.	C3-PA10, Baliabide materialak kudeatzeko prozedura C3-PA11, Zerbitzuak kudeatzeko prozedura E-PM02, Iradokizun, kexa eta erreklamazio prozedura
		05. Bitartekoak izatea, baliabide materialen eta zerbitzuen jarraipena, berrikuspina eta hobekuntza egin ahal izateko.	E-PM02, Ebaluazio, berrikuspen eta hobekuntza prozedura
		06. Bitartekoak izatea, baliabide materialen eta zerbitzuen gaineko kontuak emateko, baita ikasleen erabilera mailaren berri emateko ere.	D-PC01, Barne eta kanpo komunikazioko prozesua
		07. Organo bat izatea, administrazio eta zerbitzuetako langileen politika zehazteko eta onartzeko.	C1-PA02, IIPak eta AZPkc langileak kudeatzeko prozedura
1.4 b.	Administrazio eta zerbitzuetako langileen kalitatea	08. Bitartekoak zehaztea, interes taldeek administrazio eta zerbitzuetako langileen politikaren definizioan, berrikuspenean eta hobekuntzan parte har dezaten.	C1-PA02, IIPak eta AZPkc langileak kudeatzeko prozedura
		09. Informazioa jasotzeko eta analizatzeko prozedurak izatea, administrazio eta zerbitzuetako langileen	C1-PA02, IIPak eta AZPkc langileak kudeatzeko prozedura C3-PA10, Baliabide



Gidalerroak	Azpi-gidalerroak	Elementuak	Prozedurak
		beharrak ezagutu ahal izateko.	materialak kudeatzeko prozedura E-PM01, Iradokizun, kexa eta erreklamazio prozedura
		10. Bitartekoak izatea, administrazio eta zerbitzuetako langileei lotutako politikaren eta jardueren jarraipena, berrikuspena eta hobekuntza egin ahal izateko.	C1-PA02, IIPak eta AZPkc langileak kudeatzeko prozedura C1-PA04, IIPei eta AZPko langileei aitortza egiteko prozedura E-PM03, Ebaluazioa, berrikuspena eta hobekuntza
		11. Bitartekoak izatea, langileen politikaren emaitzen berri emateko administrazio eta zerbitzuetako langileei.	D-PC01, Barne eta kanpo komunikazioko prozesua E-PM02, Ebaluazio, berrikuspen eta hobekuntza prozedura
		01. Bitartekoak izatea, interes taldeek ikasketen kalitateari buruz dituzten beharren gaineko informazioa eskuratzeko.	C1-PA04, Langileak (IRI) ebaluatzeko prozedura E-PM02, Iradokizun, kexa eta erreklamazio prozedura
		02. Organo bat izatea, ikaskuntzaren emaitzen analisia eta erabilera kudeatzeko.	B-PE05, Irakaskuntza garatzeko eta koordinatzeko prozedura E-PM02, Ebaluazio, berrikuspen eta hobekuntza prozedura
1.5. Emaitzen analisia eta erabilera	1. Ikaskuntzaren emaitzen analisia eta erabilera	03. Mekanismoak izatea, ikaskuntzaren emaitzen gaineko erabakiak hartzeko prozesua arautzeko eta bermatzeko.	A-PPO2, Urteko plangintza prozesua B-PE05, Irakaskuntza garatzeko eta koordinatzeko prozedura E-PM03, Ebaluazioa, berrikuspena eta hobekuntza E-PM04, Titulazioen jarraipenerako eta akreditaziorako prozedura
		04. Interes taldeak ikaskuntzaren emaitzak neurtzeko, aztertzeko eta hobetzeko prozesuetan inplikatzeko modua	B-PE05, Irakaskuntza garatzeko eta koordinatzeko prozedura E-PM03, Ebaluazioa, berrikuspena eta

Gidalerroak	Azpi-gidalerroak	Elementuak	Prozedurak
		zehaztea.	hobekuntza
		05. Informazioa biltzeko eta analizatzeko sistemak egotea, ikaskuntzaren emaitzei buruzko datuak emateko.	B-PE05, Irakaskuntza garatzeko eta koordinatzeko prozedura E-PM04, Titulazioen jarraipenerako eta akreditaziorako prozedura
		06. Bitartekoak izatea, ikaskuntzaren emaitzen eta erabilitako datuen fidagarritasunaren jarraipena, berrikuspina eta hobekuntza etengabea egiteko; baita emaitza horiek hobetzeko estrategiak zehazteko ere.	B-PE05, Irakaskuntza garatzeko eta koordinatzeko prozedura E-PM02, Ebaluazio, berrikuspina eta hobekuntza prozedura E-PM04, Titulazioen jarraipenerako eta akreditaziorako prozedura
		07. Prozedurak izatea, ikaskuntzaren emaitzen gaineko kontuak eman ahal izateko.	D-PC01, Barne eta kanpo komunikazioko prozesua E-PM04, Titulazioen jarraipenerako eta akreditaziorako prozedura
		08. Organo bat izatea, laneratzearen emaitzen analisia eta erabilera kudeatzeko.	B-PE10, Lanbide orientazioko eta laneratzeko prozedura
		09. Mekanismoak izatea, laneratzearen emaitzen gaineko erabakiak hartzeko prozesua arautzeko eta bermatzeko.	E-PM04, Titulazioen jarraipenerako eta akreditaziorako prozedura
	2.Laneratzearen emaitzen analisia eta erabilera	10. Interes taldeen inplikazioa zehaztea, laneratzearen emaitzak neurtzeko, aztertzeko eta hobetzeko prozesuetan.	B-PE10, Lanbide orientazioko eta laneratzeko prozedura
		11. Informazioa biltzeko eta analizatzeko sistemak izatea, laneratzearen emaitzei buruzko datuak eskuratzeko.	E-PM04, Titulazioen jarraipenerako eta akreditaziorako prozedura
		12. Bitartekoak izatea, laneratzearen emaitzen eta erabilitako datuen fidagarritasunaren	E-PM03, Ebaluazioa, berrikuspina eta hobekuntza E-PM04, Titulazioen

Gidalerroak	Azpi-gidalerroak	Elementuak	Prozedurak
		jarraipena, berrikuspina eta hobekuntza etengabea egiteko; baita emaitza horiek hobetzeko estrategiak zehazteko ere.	jarraipenerako eta akreditaziorako prozedura
		13. Prozedurak izatea, laneratzearen emaitzen gaineko kontuak eman ahal izateko.	D-PC01, Barne eta kanpo komunikazioko prozesua E-PM04, Titulazioen jarraipenerako eta akreditaziorako prozedura B-PE01, Ikasleak erakartzeko prozedura B-PE04, Harrera prozedura B-PE08, Ikasleen mugikortasunerako prozedura B-PE09, Praktiketako prozedura B-PE10, Lanbide orientazioko eta laneratzeko prozedura
		14 Organo bat izatea, interes taldeen gogobetetze emaitzen analisia eta erabilera kudeatzeko.	C1-PA01, Langile politika sarbide eta harrerarako prozedura C1-PA03, IIPak eta AZPkc langileak trebatzeko prozedura E-PM01, Iradokizun, kexa eta erreklamazio prozedura
	3. Interes taldeen gogobetetze emaitzen analisia eta erabilera	15. Bitartekoak izatea, interes taldeen gogobetetze emaitzen gaineko erabakiak hartzeko prozesua arautzeko eta bermatzeko.	B-PE01, Ikasleak erakartzeko prozedura B-PE04, Harrera prozedura B-PE08, Ikasleen mugikortasunerako prozedura B-PE09, Praktiketako prozedura B-PE10, Lanbide orientazioko eta laneratzeko prozedura C1-PA01, Langile politika sarbide eta harrerarako prozedura C1-PA03, IIPak eta AZPkc

Gidalerroak	Azpi-gidalerroak	Elementuak	Prozedurak
1.6. Tituluei buruzko informazioa argitaratzea			langileak trebatzeko prozedura E-PM04, Titulazioen jarraipenerako eta akreditaziorako prozedura
		16. Interes taldeen inplikazioa zehaztea, beren gogobetetze emaitzak neurtzeko, aztertzeko eta hobetzeko prozesuetan.	E-PM02, Ebaluazio, berrikuspen eta hobekuntza prozedura E-PM04, Titulazioen jarraipenerako eta akreditaziorako prozedura
		17. Informazioa biltzeko eta analizatzeko sistemak izatea, interes taldeen gogobetetzeari buruzko datuak eskuratzeko.	E-PM02, Iradokizun, kexa eta erreklamazio prozedura E-PM04, Titulazioen jarraipenerako eta akreditaziorako prozedura
		18. Bitartekoak izatea, interes taldeen gogobetetze emaitzen eta erabilitako datuen fidagarritasunaren jarraipena, berrikuspina eta hobekuntza etengabea egiteko; baita emaitza horiek hobetzeko estrategiak zehazteko ere.	E-PM02, Ebaluazio, berrikuspen eta hobekuntza prozedura E-PM04, Titulazioen jarraipenerako eta akreditaziorako prozedura
		19. Prozedurak izatea, interes taldeen gogobetetze emaitzen gaineko kontuak eman ahal izateko.	D-PC01, Barne eta kanpo komunikazioko prozesua E-PM02, Ebaluazio, berrikuspen eta hobekuntza prozedura E-PM04, Titulazioen jarraipenerako eta akreditaziorako prozedura
		01. Organo bat izatea, titulazioei buruzko informazio eguneratuen argitalpena kudeatzeko.	D-PC01, Barne eta kanpo komunikazioko prozesua
		02. Bitartekoak izatea, titulazioen informazio eguneratua argitaratzeari buruzko erabakiak hartzeko	D-PC01, Barne eta kanpo komunikazioko prozesua

Gidalerroak	Azpi-gidalerroak	Elementuak	Prozedurak
		<p>prozesuak arautzeko eta bermatzeko.</p> <p>03. Bitartekoak izatea, titulazioen eta programen garapenari buruzko informazioa biltzen eta aztertzen laguntzeko.</p> <p>04. Prozedurak izatea, interes taldeei alderdi hauei buruzko informazioa emateko: - tituluaren prestakuntza eskaintza, helburuak eta plangintza - ikasleentzako sarbide eta orientazio politikak - irakasteko, ikasteko eta ebaluatzeko metodologiak - mugikortasun politika, eta kanpoko praktiken programak</p> <p>05. Prozedurak izatea, interes taldeei alegazioen, erreklamazioen eta iradokizunen berri emateko.</p> <p>06. Prozedurak izatea, irakasleen eta irakaskuntzan laguntzeko langileen sarbideari, ebaluazioari, promozioari eta aintzatespenari buruzko informazioa emateko interes taldeei.</p> <p>07. Prozedurak izatea, interes taldeei baliabide materialen eta zerbitzuen erabilerari buruzko informazioa emateko.</p> <p>08. Prozedurak izatea, interes taldeei ikaskuntza emaitzei buruzko informazioa emateko.</p> <p>09. Prozedurak izatea, interes taldeei laneratzearen emaitzei buruzko informazioa</p>	<p>D-PC01, Barne eta kanpo komunikazioko prozesua</p> <p>D-PC01, Barne eta kanpo komunikazioko prozesua</p> <p>D-PC01, Barne eta kanpo komunikazioko prozesua</p> <p>D-PC01, Barne eta kanpo komunikazioko prozesua</p> <p>D-PC01, Barne eta kanpo komunikazioko prozesua</p> <p>D-PC01, Barne eta kanpo komunikazioko prozesua</p> <p>D-PC01, Barne eta kanpo komunikazioko prozesua</p> <p>D-PC01, Barne eta kanpo komunikazioko prozesua</p>

Gidalerroak	Azpi-gidalerroak	Elementuak	Prozedurak
		emateko. 10. Prozedurak izatea, interes taldeen gogobetetze emaitzei buruzko informazioa emateko.	D-PC01, Barne eta kanpo komunikazioko prozesua
		11. Bitartekoak izatea, interes taldeei emandako informazio publikoaren jarraipena, berrikuspena eta hobekuntza egin ahal izateko.	E-PM02, Ebaluazio, berrikuspen eta hobekuntza prozedura