

Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad

Gizarte eta Komunikazio Zientzien Fakultatea
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD

ÍNDICE

1. Presentación del Manual

2. El centro

2.1. Presentación del Centro

2.2. Estructura del Centro

2.3. Instalaciones y servicios del Centro

2.4. Grupos de interés

3. Política de Calidad del Centro

3.1. Política y Objetivos de Calidad

3.2. Misión, visión y valores

3.3. Ejes Estratégicos

4. Mapa de Procesos del Centro

5. Tabla de Responsabilidades

6. Tabla de Indicadores

7. Directrices generales del programa AUDIT

1. PRESENTACIÓN DEL MANUAL

El Manual del Sistema Interno de Garantía de Calidad (SIGC) desarrolla uno de los aspectos fundamentales del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), por el que los centros universitarios deben garantizar la calidad de su trabajo y el cumplimiento de los objetivos de las titulaciones que imparten. Este SIGC tiene en cuenta las directrices establecidas por las agencias de calidad, estatales y autonómica, y los objetivos estratégicos de la Universidad del País Vasco (UPV/EHU) con el fin de establecer una cultura de la mejora continua y la planificación por procesos en el centro.

Con el fin de que la Facultad se comprometa con el desarrollo del SIGC para impulsar la cultura de Calidad, la Junta de Facultad ha creado la Comisión de Calidad.

Gestión por Procesos:

El modelo de gestión que ha adoptado nuestra facultad se basa en la "Gestión por Procesos". En ese sentido, el manual comienza por una introducción en la que se describe el Centro, se reflejan los procesos que tienen lugar en el mismo (mapa de procesos), se establecen los grupos de interés involucrados y se describen los principios sobre los que se basa la política de calidad de la Facultad. Posteriormente, se describen los procesos que se realizan:

1. **Planificación:** Este proceso incluye el establecimiento de objetivos a corto y medio plazo y la elaboración de propuestas de titulaciones.

2. **Educación Superior:** Este proceso abarca todas aquellas actividades relacionadas con la misión docente de la Facultad, desde la captación de recursos humanos y materiales hasta el seguimiento de los egresados.

3. **Apoyo:** Son las actividades de apoyo al proceso docente de la Facultad, y están relacionadas con el soporte administrativo y otras actividades.

4. **Comunicación:** Se incluyen en este apartado los mecanismos de transmisión de información entre el Centro sus grupos de interés.

5. **Evaluación, revisión y mejora:** Este procedimiento constituye la base para analizar los resultados de nuestra actividad y establecer la forma de mejorar el servicio que prestamos.

Este Manual es una expresión material del Sistema de Gestión que la Dirección de la Facultad ha decidido implantar para lograr los objetivos definidos explícitamente en materia de Calidad que garanticen el desarrollo eficaz de las enseñanzas impartidas. El alcance de las actividades a las que se refiere el SIGC son las cinco titulaciones de Grado que se imparten en la Facultad:

- Grado en Comunicación Audiovisual
- Grado en Periodismo
- Grado en Publicidad y Relaciones Públicas
- Grado en Sociología
- Grado en Ciencia Política y Gestión Pública

Por ello, es un documento vivo constantemente actualizado mediante la herramienta UNIKUDE, lo que lo convierte en un fiel reflejo de la situación real de SIGC en cada momento. Además, el Equipo Decanal cuenta con el apoyo y colaboración de la Comisión de Calidad, delegada de la Junta de Facultad, que actúa además como uno de los vehículos de comunicación interna de la política, objetivos, planes, programas, responsabilidades y logros de este Sistema de Calidad.

2. EL CENTRO

2.1. Presentación del centro

La trayectoria de la Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación se inició en 1978 como unidad delegada de la Facultad de Periodismo de la Universidad Autónoma de Barcelona. Con la fundación en 1980 de la UPV/EHU, el centro adquirió plena autonomía y se constituyó en Facultad de Ciencias de la Información. En 1988, el centro comenzó a ofertar también las titulaciones de Sociología y Ciencia Política, lo que supuso su transformación en la actual Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación. Su sede se encuentra en el Campus de Bizkaia (Leioa).

En la actualidad, la Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación oferta las siguientes titulaciones:

En el área de Comunicación:

Grados:

- Grado en Periodismo
- Grado en Comunicación Audiovisual
- Grado en Publicidad y Relaciones Públicas

Posgrados:

- Máster en Periodismo Multimedia El Correo
- Máster en Comunicación Multimedia (UPV/EHU-EITB)
- Máster en Comunicación Social
- Máster en Comunicación Corporativa

En el área de Ciencias Sociales:

Grados:

- Grado en Ciencia Política y Gestión Pública
- Grado en Sociología

Posgrados:

- Máster en Participación y Desarrollo Comunitario
- Máster en Estudios Internacionales
- Máster Universitario en Estudios Feministas y de Género
- Máster Universitario en Historia Contemporánea
- Máster en Modelos y Áreas de Investigación en Ciencias Sociales
- Máster en Gobernanza y Estudios Políticos
- Cooperación Internacional Descentralizada: Paz y Desarrollo. Análisis y Gestión de la Agenda Global en el Marco del Sistema de las Naciones Unidas
- Nacionalismo en el siglo XXI
- Hiznet, Hizkuntza Plangintza Graduondokoa
- Máster en Innovación Social e Industrias Culturales Creativas
- Pensamiento Crítico en el País Vasco en los Siglos XX y XXI
- Postgraduate Course: International Election Observation & Electoral Assistance (online y en inglés)

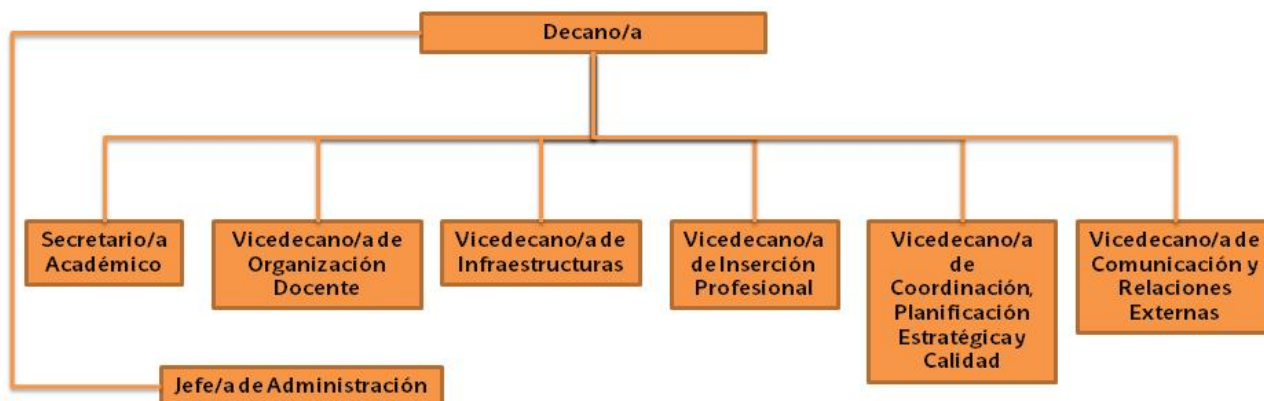
En los estudios de grado, el alumnado tiene la oportunidad de cursar sus estudios íntegramente en euskera o castellano. Se ofrecen igualmente, dentro del plan de plurilingüismo, asignaturas en inglés y francés.

El centro cuenta asimismo con convenios de intercambio (ERASMUS+, UPV/AL, Otros Destinos y SICUE) con más de cincuenta universidades, en los que participan anualmente más de un centenar de alumnos/as.

Por otra parte, en el programa de prácticas de colaboración educativa participan anualmente más de 400 alumnos que escogen sus destinos entre las más de 500 empresas demandantes.

La Facultad cuenta con un edificio y unas instalaciones completamente renovadas en 2.010.

2.2. Estructura del centro



La estructura de la Facultad se sustenta en el funcionamiento de distintos órganos y colectivos:

Junta de Facultad

Son miembros natos de la Junta de Facultad, el decano, los/as vicedecanos/as, secretario/a y el/la Jefe/a de Administración. Además están representados los distintos estamentos que componen la Facultad: Personal Docente y de Investigación (PDI) permanente (24 miembros), otro PDI (2 miembros), alumnado (9 miembros) y personal de administración y de servicios (5 miembros). La totalidad de los componentes, excepción hecha de los que corresponden al equipo decanal, son elegidos cada cinco años, dependiendo del estamento, de entre las distintas candidaturas que se presentan, y en votación libre y secreta, por los integrantes del colectivo correspondiente a que pertenecen.

Su cometido consiste en diseñar y aprobar las líneas fundamentales que afectan a la política académica general de la Facultad, elegir el equipo decanal, cooperar con él asesorándolo y supervisando su gestión, e informar a otras instancias de la Universidad en aspectos directamente relacionados con ella.

Equipo Decanal

El equipo decanal, compuesto por el Decano de la Facultad y por los miembros propuestos directamente por él, es periódicamente elegido por la Junta de Facultad de entre las distintas candidaturas que se puedan presentar a dicha elección. Su labor se centra en la gestión de la Facultad, en aplicación de las líneas generales diseñadas y aprobadas por los órganos superiores correspondientes, tanto de la Universidad como de la propia Facultad.

En la actualidad, la composición del equipo decanal es la siguiente:

Decano: SIMÓN PEÑA FERNÁNDEZ

Secretario Académico: ESTEBAN ARLUCEA RUIZ

Vicedecana de Organización Docente: AINHOA NOVO ARBONA

Vicedecano de Profesorado, Movilidad y Relaciones Institucionales: GORKA ORUETA ESTÍVARIZ

Vicedecana de Infraestructuras: AINARA LARRONDO URETA

Vicedecano de Inserción Profesional: PATXI DOBLAS POZO

Vicedecano de Coordinación, Planificación Estratégica y Calidad: MIGUEL ÁNGEL CASADO DEL RÍO

Vicedecana de Comunicación y Relaciones Externas: IDOIA CAMACHO MARKINA

Comisiones

En sus cometidos la Junta de Facultad y el Equipo Decanal cuentan con la colaboración preceptiva de

distintas comisiones, cada una de las cuales, y con un grado de reconocimiento oficial distinto, entiende de ámbitos específicos de la vida académica:

- Comisión de Ordenación Académica y Convalidación de Estudios
- Comisión de Reclamaciones
- Tribunal de Compensación
- Tribunal de Prueba de Aptitud para homologar títulos extranjeros
- Comisión Electoral
- Comisión de Euskera
- Comisión de Calidad
- Tribunal para la concesión del Premio Extraordinario Fin de Carrera
- Comisión de Trabajo de Fin de Grado
- Comisión de Incidencias de Material Audiovisual
- Comisión de Actividades Culturales
- Comisión de Igualdad

Departamentos

El centro cuenta con los siguientes departamentos:

- Comunicación Audiovisual y Publicidad
- Sociología I
- Sociología II
- Ciencia Política y de la Administración
- Periodismo I
- Periodismo II
- Derecho Constitucional e Historia del Pensamiento y de los Movimientos Sociales y Políticos
- Historia Contemporánea
- Lengua Vasca y Comunicación

Asimismo, cuenta con las siguientes secciones departamentales:

- Derecho Administrativo, Constitucional y Filosofía del Derecho
- Economía Aplicada I
- Filología Hispánica, Románica y Teoría de la Literatura
- Derecho Internacional Público, Relaciones Internacionales e Historia del Derecho
- Psicología Social y Metodología de las Ciencias del Comportamiento
- Derecho de la Empresa

Personal de Administración y Servicios

El P.A.S. del centro se distribuye en las siguientes áreas:

Administración

Secretarías Decanato

Secretaría Facultad

Secretaría Departamentos

Secretaría de Posgrados

Conserjería

Técnicos Informáticos

Técnicos Audiovisuales

Alumnado

El Consejo de Estudiantes del Centro

2.3. Instalaciones y servicios del Centro

Los espacios de la Facultad están dedicados a la docencia y la investigación. Un resumen de su distribución y empleo es:

- 35 Aulas y 18 Seminarios, todos ellos dotados de pizarra rotulable, ordenador, videoproector o plasma de 50", reproductor DVD, sistema de audio, conexiones portátiles audio-vídeo y conexión a Internet. Se dispone, así mismo, de 4 proyectores portátiles, un ordenador portátil y un ordenador de sobremesa
- 1 sala de ordenadores para uso libre del alumnado

- 7salas Multimedia de uso docente general
- 3 salas Multimedia para la edición en vídeo (MM0, Medialab y MM3)
- 1 Sala Gesell para observación
- 3 Laboratorios de audio
- 1 Sala Post-producción Audio
- 5 Bideolab - Edición y post-producción de vídeo
- 5 Pentsalab – Preproducción de vídeo
- 1 Bideotekalab- 6 Puestos de Visionado Audiovisual
- 2 Fotolab I y II - Laboratorio de Fotografía
- 2 Platós I y II
- Un laboratorio de microfilmación
- Una sala de préstamo de préstamo y almacenamiento de equipamiento audiovisual
- Una sala de ingesta de audio y vídeo
- Un comedor para alumnado y profesorado de 130 plazas
- Un Auditorio de 135 plazas
- 2 Conserjerías
- 1 sala de estudio para aprendizaje individual y 1 sala para trabajos en grupo
- 1 sala para investigadores
- 13 Salas para grupos de investigación consolidados
- 1 sala habilitada como Consejo de Estudiantes
- Secretaría
- Despachos de profesorado

Asimismo, el centro cuenta con los siguientes servicios:

- Cobertura de red inalámbrica en todo el edificio.
- Servicio de reprografía para el profesorado.
- Servicio de comunicación.

2.4. Grupos de interés

Denominamos grupos de interés a las personas, grupos o instituciones que tienen algún interés en la Facultad, bien con respecto a los procesos de docencia e investigación, bien con respecto los resultados de los mismos, de forma que el conocimiento y análisis de sus necesidades y expectativas deben ser tenidos en cuenta en el momento de planificar y llevar a cabo la gestión del centro.

La lista de grupos asociados al presente Manual se subdivide en tres clases:

-Grupos de interés internos a la Facultad: Son aquellos colectivos vinculados a la Facultad que está representados en los órganos unipersonales y colectivos y que, en muchos casos, participan de forma directa en la gestión del centro.

-Grupos de interés internos a la UPV/EHU: Estos grupos se relacionan con la Facultad, bien mediante las normativas desarrolladas por la UPV/EHU, bien mediante los cauces de comunicación y control oficiales.

-Grupos de interés externos a la UPV/EHU: Son aquellos colectivos de la sociedad que, de una u otra forma, se encuentran relacionados con las actividades de la Facultad, y con los que es preciso establecer líneas de comunicación con el fin de recoger su percepción de la actividad universitaria, recabar y evaluar sus demandas.

Grupos de Interés de ámbito Externo:

Grupo de Interés	Fuentes de Información	Periodicidad
Futuro alumnado		
Alumnado visitante		
Empleadores		
Egresados/as		
Orientadores/as de centros de Bachillerato		
Empresas y proveedores externos		
Agencia de Calidad		

Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad

Gizarte eta Komunikazio Zientzien Fakultatea
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

Grupo de Interés	Fuentes de Información	Periodicidad
Centros de Educación Secundaria		
Empleadores		
Familiares de personal del centro		

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

Grupo de Interés	Fuentes de Información	Periodicidad
Usuarios/as de UPV/EHU ajenos al centro		
SAE		
Vicegerencia de Personal		
Personal de UPV/EHU ajenos al centro		
Equipo rectoral		

Grupos de Interés de ámbito Interno al centro:

Grupo de Interés	Fuentes de Información	Periodicidad
Alumnado		
Profesorado		
PAS		
PDI, PAS y alumnado del centro		
Alumnado de nuevo ingreso		
Comisión de Calidad		
Personal Docente e Investigador		
Departamentos		
Profesorado		
Consejo de estudiantes		
Tribunal de compensación		
Tribunales 5 y 6 convocatoria		
Equipo de Dirección del centro		
Tribunales de Trabajo de Fin de Grado		
Delegados/as de clase		
Alumnado de tercer y cuarto curso		

3. POLÍTICA DE CALIDAD DEL CENTRO

3.1. Política y Objetivos de Calidad

El equipo Decanal de la Facultad impulsa, entre otras, la Calidad docente de las titulaciones impartidas en el centro, liderando la mejora continua en las actividades que se desarrollan en la Facultad.

La Dirección de la Facultad es consciente de la necesidad de consolidar una cultura de la Calidad, y participa activamente en las actividades formativas organizadas por el Servicio de Calidad y Evaluación Institucional de la UPV/EHU.

Asimismo, se ha participado, entre otros, en programas como Asesoramiento para la Introducción del Crédito Europeo (AICRE), Seguimiento de la Implantación del Crédito Europeo (SICRE) y el Programa para el Impulso de la Innovación de la Docencia (IBP), promovidos por el Vicerrectorado de Calidad e Innovación Docente. Actualmente está involucrada en el programa IKD-EHUNDU.

Compromiso: Como parte fundamental de su política y de su estrategia, el Equipo Decanal de la Facultad se compromete con el diseño y despliegue de un Sistema que permita garantizar la Calidad

del Centro en todos sus procesos, velando por la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus Grupos de Interés y empleando para ello los recursos de forma eficiente.

En ese sentido la Junta de Facultad crea la Comisión de Calidad del centro, con la siguiente estructura:

- Presidencia (Decano/a)
- Coordinador/a de la Titulación de Periodismo
- Coordinador/a de la Titulación de Comunicación Audiovisual
- Coordinador/a de la Titulación de Publicidad y RR.PP.
- Coordinador/a de la Titulación de Sociología
- Coordinador/a de la Titulación de Ciencia Política y Gestión Pública
- 3 representantes del PDI
- 1 representante del alumnado
- 1 representante del PAS

El compromiso del centro con la Gestión de la Calidad se plasma en el preámbulo del reglamento de dicha Comisión de Calidad, publicado en el BOPV de 16 de agosto de 2011:

La Comisión de Calidad del Centro es una comisión nombrada por la Junta del Centro que participa junto al Equipo de dirección o equipo decanal en las tareas de planificación y seguimiento del SGIC, actuando además como uno de los vehículos de comunicación interna de la política, objetivos, planes, programas, responsabilidades y logros de este sistema de calidad. La Comisión de Calidad del Centro será, además, el órgano que apoye y asesore al equipo directivo del Centro y a la Junta de Centro en la planificación y seguimiento del desarrollo curricular de los títulos, en base al modelo de enseñanza-aprendizaje basado en competencias, en el que a través de metodologías activas y con el apoyo de las tecnologías de la información y comunicación, se fomente el aprendizaje autodirigido (individual y grupal) y la evaluación continua, en un contexto de enseñanza plurilingüe. Así mismo, la Comisión de Calidad del Centro se ocupará de emitir los informes para la posterior evaluación del profesorado.

En la Junta de Centro, en tanto que órgano colegiado representativo y de gobierno ordinario de los Centros de la UPV/EHU, recae la responsabilidad de aprobar la política y objetivos de calidad del Centro, así como la de aprobar la constitución, composición y funciones de la Comisión de Calidad. Así mismo, la Junta de Centro es responsable de la aprobación de acciones de mejora en las diferentes titulaciones, en el marco del Sistema de Garantía de la Calidad de los Títulos de Grado, en base, entre otros, a los informes de evaluación del sistema presentados por la Comisión de Calidad.

Asimismo, dicho reglamento asigna las siguientes funciones a la Comisión de Calidad:

1. Promueve el diseño, implantación, puesta en marcha y seguimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC).
2. Realiza el seguimiento de los procesos a través de los indicadores asociados a los mismos.
3. Eleva las propuestas acordadas en el seno de la Comisión al Equipo decanal de la FCSC
4. Recibe y, en su caso, coordina la formulación de los objetivos anuales del Centro y realiza el seguimiento de su ejecución.
5. Recibe los resultados de las encuestas de satisfacción y propone criterios para las propuestas de mejora que puedan derivarse de esos resultados.
6. Realiza un Informe Anual de seguimiento a partir del análisis y revisión del SGIC, proponiendo a su vez las acciones de mejora que se consideren necesarias para la obtención de los objetivos establecidos en el título.
7. Contribuye a la obtención y a la renovación periódica de la acreditación del título.
8. Sirve de vehículo de comunicación de la política y objetivos de calidad del Centro, garantizando su cumplimiento y su difusión entre la comunidad universitaria.
9. Contribuye a la planificación y despliegue del desarrollo curricular de la titulación.
10. Promueve la formación del profesorado del Centro en herramientas y metodologías docentes para la mejora del desarrollo curricular de los nuevos grados.
11. Promueve la formación de sus miembros y de los grupos de interés del Centro en materia de calidad y evaluación.
12. Asesora a la Dirección del Centro sobre aspectos relacionados con el SGIC.
13. Propone a la Junta de Centro la aprobación de resoluciones en el ámbito de su competencia.
14. Emitir los informes del programa de evaluación de la actividad docente del profesorado, Docentiaz.
15. Promover la formación de Comisiones específicas siempre que se considere oportuno
16. Cuantas otras le confieran los estatutos y su normativa de desarrollo o le sean delegadas por la

Junta de Facultad de la FCSC.

3.2. Misión, visión y valores

Misión

La Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación (FCSC) es un centro educativo y de investigación en el área las Ciencias Sociales y la Comunicación perteneciente a la UPV/EHU. Asume la responsabilidad de crear y transmitir unos conocimientos de Calidad y actuar como agente impulsor del desarrollo de su entorno. Tiene el compromiso de ser un referente formativo válido, por medio de la excelencia académica, respondiendo apropiadamente a las necesidades del medio empresarial y de la sociedad en general, en las disciplinas que le son propias.

Visión

La Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación de la UPV/EHU tiene como visión consolidarse como una institución formativa de referencia en el área de las Ciencias Sociales y de la Comunicación, comprometida con:

- Un alto nivel de formación, proponiendo para ello una oferta de estudios amplia y de Calidad, basada en el potencial de su personal docente e investigador y la transmisión de sus conocimientos
- La extensión y la Calidad en la actividad investigadora desarrollada, así como en la transferencia de sus resultados a la sociedad
- La presencia y el uso del euskara como lengua de comunicación y de trabajo
- Una docencia plurilingüe, que permita incrementar la capacitación de sus estudiantes en un entorno de creciente internacionalización
- Una amplia oferta para participar en programas de movilidad e internacionalización
- La posibilidad de realizar prácticas innovadoras en los distintos campos y áreas
- La satisfacción de las empresas e instituciones con respecto al perfil de nuestros egresados
- Los principios del desarrollo sostenible, así como con el desarrollo económico, cultural y social
- Una constante adaptación a los cambios docentes, científicos, tecnológicos, ambientales y sociales que vayan surgiendo
- La mejora continua, haciendo un uso eficiente y efectivo de sus recursos para cubrir las necesidades de los estudiantes, así como de su personal docente, investigador y de administración y servicios y conseguir ser un Centro universitario de Calidad y liderazgo acreditados.

Valores

LA FCSC de la UPV/EHU establece los siguientes valores:

- Transmisión de la información y conocimientos con transparencia y actitud abierta
- Responsabilidad, profesionalidad e implicación
- Orientación de nuestras actividades a sus Grupos de Interés
- Participación, colaboración, diálogo y trabajo en equipo
- Innovación y mejora continua
- Sensibilidad y compromiso con el medio ambiente y necesidades sociales
- Eficacia y eficiencia en la gestión de recursos
- Ética y solidaridad
- Respeto a la igualdad entre mujeres y hombres, a la diversidad y a la accesibilidad de las personas con discapacidad

3.3. Ejes Estratégicos

E1- Desarrollo de los Grados de Periodismo, Comunicación Audiovisual, Publicidad y Relaciones Públicas, Sociología y Ciencia Política y acreditación de los mismos.

El despliegue del Espacio Europeo de Educación Superior y los nuevos enfoques docentes se traducen en la elaboración de los estudios de los Grados. Su desarrollo y aplicación supone un proceso a medio-largo plazo en el que se plantean los siguiente objetivos:

- Desarrollar y afianzar la oferta formativa de los grados y los posgrados.
- Mejorar la inserción laboral de los egresados.
- Mejorar la docencia y el rendimiento escolar.

- Impulsar la mejora continua.
- E2 - Organización docente

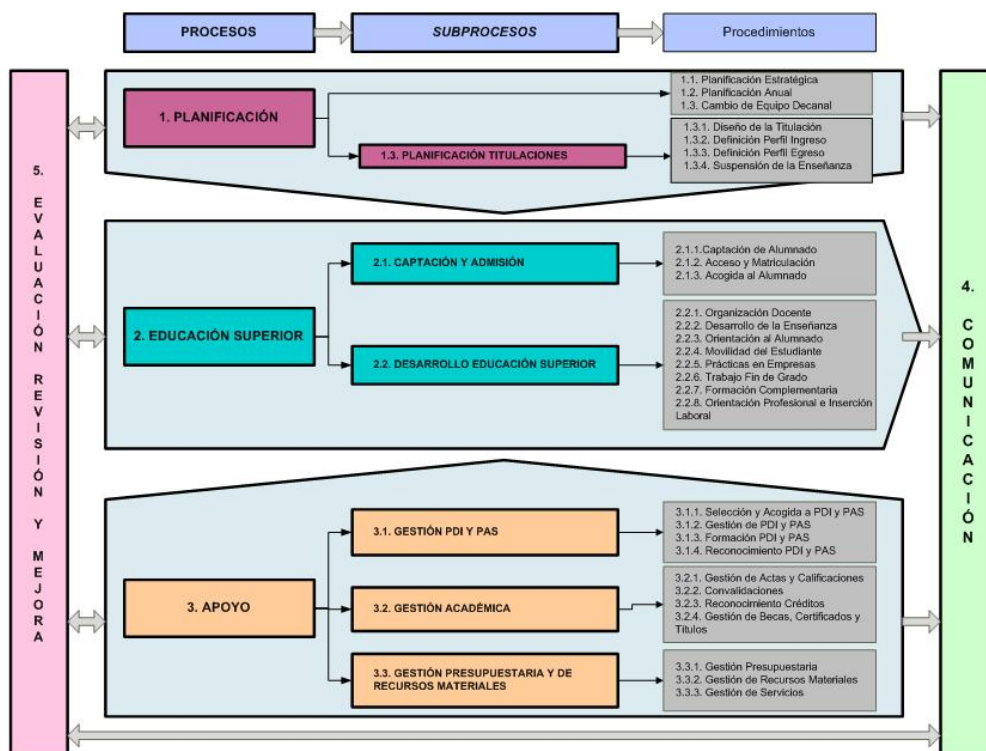
- Optimizar los recursos y uso de las infraestructuras para la docencia.
- Impulsar la coordinación de la titulación y el proceso de incorporación al EEES.
- Mejorar el rendimiento académico e impulsar la formación en competencias, habilidades y destrezas
- Fomentar la participación, toma de decisiones y fidelización del alumno

E3- Racionalización y mejora de la gestión.

La actual situación económica y social hace necesaria una gestión ajustada y responsable. Como objetivos nos planteamos:

- Profundizar en la cultura de calidad y mejora continua.
- Mejorar la gestión de la seguridad y la prevención de riesgos en el centro.
- Racionalizar la gestión de los consumos y residuos materiales

4. MAPA DE PROCESOS DEL CENTRO



El mapa de procesos es un diagrama que resume la actividad global de la Facultad clasificada en cinco grandes procesos:

Proceso de planificación: Este proceso comienza y cierra el ciclo de mejora continua, utiliza los resultados del procesos de Evaluación, Revisión y Mejora para realizar la planificación ulterior de actividades a medio y largo plazo.

Proceso de Educación Superior: Son los procesos que constituyen el núcleo fundamental de su actividad. Incluyen la docencia y la captación del alumnado.

Proceso de Apoyo: Son los procesos relacionados con la gestión de los recursos de la Facultad y que permiten la realización de los procesos clave.

Proceso de Comunicación: Engloban las acciones de difusión de las actividades realizadas.

Proceso de Evaluación, Revisión y Mejora: Incluimos en este apartado el estudio de los resultados obtenidos y la propuesta de medidas de mejora continua de los procesos de la Facultad.

1. Planificación



Consideramos procesos y procedimientos estratégicos aquellos que definen la política global de la Facultad y establecen los métodos para definir los objetivos a alcanzar a medio y largo plazo y la forma de llegar a ellos. El proceso de planificación esta compuesto por dos procedimientos:

1.1: Planificación estratégica. Describe la programación de la gestión a largo plazo.

1.2: Planificación anual. Elabora la forma de planificar de obtener los objetivos estratégicos mediante laprogramación de actividades anuales.

Y por un suproceso:

1.3: Planificación de las Titulaciones, que contiene los procedimientos

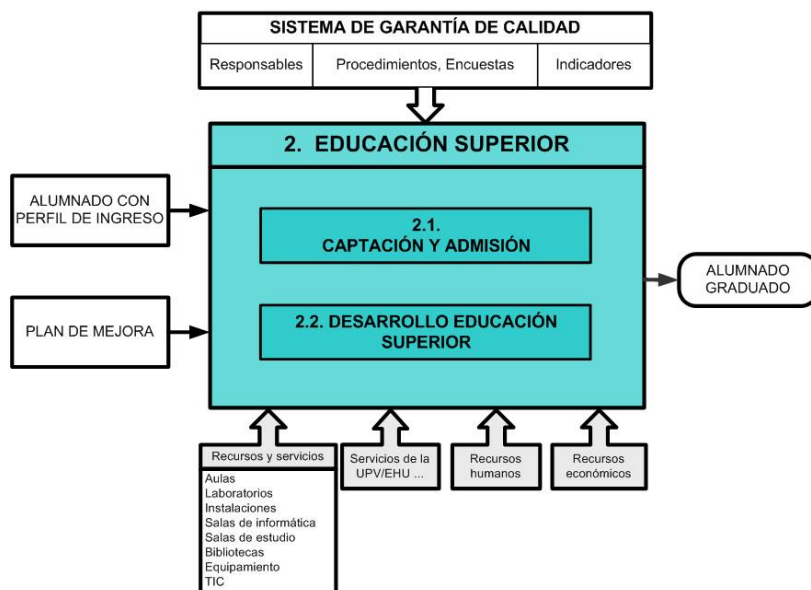
1.3.1: Diseño de la Titulación. Refleja la forma de elaborar y modificar las titulaciones oficiales de los Grados.

1.3.2: Definición Perfil de Ingreso. Regula la forma de definir y modificar el perfil de ingreso de una titulación oficial de Grado.

1.3.3: Definición Perfil de Egreso. Regula la forma de definir y modificar el perfil de egreso de una titulación oficial de Grado.

1.3.4: Suspensión de la Enseñanza. Define el procedimiento para abordar la eventual suspensión del título.

2 Educación Superior



El proceso de Educación Superior incluye dos subprocesos y todos aquellos procedimientos relacionados con la captación, admisión e impartición de los grados, desde su planificación, hasta la movilidad de los alumnos de últimos cursos estos subprocesos son:

2.1 Captación y Admisión: que contiene los siguientes procedimientos

2.1.1 Captación de Alumnado. Este procedimiento gestiona las acciones de información y orientación de alumnos de Bachiller y Formación Profesional interesados en los Grados impartidos en la Facultad.

2.1.2 Acceso y Matriculación. Define los procedimientos de acceso y matriculación desde la información inicial que proporciona la UPV/EHU hasta la culminación del trámite de matriculación.

2.1.3 Acogida al Alumnado. Describe el procedimiento de acogida al alumnado, en el que se dan a conocer los aspectos fundamentales de la Facultad.

2.2 Desarrollo Educación Superior: que contiene los siguientes procedimientos

2.2.1. Organización Docente Define el proceso de preparación y organización de la Oferta Docente de los Grados.

2.2.2 Desarrollo de la Enseñanza. Describe el sistema de planificación de la actividad docente, que se refleja en la Guía Docente.

2.2.3 Orientación al Alumnado. Definir el procedimiento de planificación, realización y evaluación de la orientación al alumnado.

2.2.4. Movilidad del Estudiante. En este procedimiento se han incluido las actividades resultantes del intercambio y movilidad estudiantil, tanto de los estudiantes que se desplazan desde esta Facultad, como de los que vienen a nuestro centro.

2.2.5. Prácticas de Alumnos en Empresas Regula los procedimientos de coordinación y revisión de las prácticas que los alumnos de los Grados realizan en empresas.

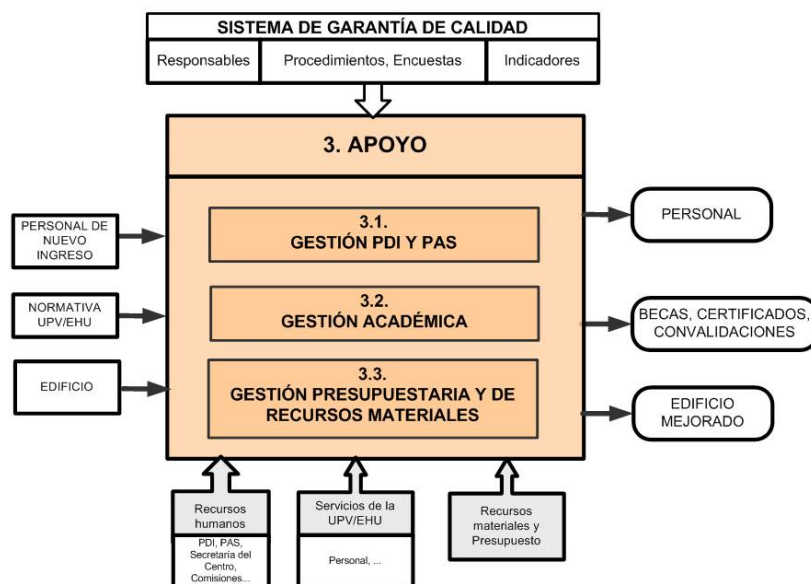
2.2.6. Trabajo Fin de Grado. Organiza y coordina la realización del trabajo.

2.2.7. Formación Complementaria. Este procedimiento regula los mecanismos de elaboración de propuestas de formación complementaria y su puesta en práctica.

2.2.8. Orientación Profesional e Inserción Laboral. Establece la forma de evaluar la tasa y características de inserción laboral de los egresados del centro así como regula la utilización de la información del mercado laboral con el objetivo de orientar a los alumnos de los Grados.

2.2.9. Reclamaciones y Quejas académicas Se incluye en este procedimiento la forma de tramitar las quejas y reclamaciones presentadas.

3. Apoyo



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

3.1. Gestión PDI y PAS: abarca los procedimientos relacionados con la gestión de la plantilla de la Facultad, e incluye:

3.1.1: Selección y Acogida de PDI y PAS. Define los pasos necesarios para definir y aprobar la política de personal y los trámites a seguir para la petición de cobertura de plazas. Así como establece la forma de acogida de nuevo personal que llega a la Facultad.

3.1.2 Gestión del PDI y PAS. Especifica los procedimientos a seguir para las vacaciones, altas bajas...

3.1.3: Formación de PDI y PAS. Describe los procesos de evaluación de necesidades de formación y planificación de actividades consecuentes.

3.1.4: Reconocimiento de PAS y PDI: Establece el procedimiento para llevar a cabo el reconocimiento del PAS y PDI por la actividades en las que intervienen.

3.2. Gestión Académica: abarca los procedimientos relacionados con la gestión académica de la Facultad, e incluye:

3.2.1: Gestión de Actas y Calificaciones Define los pasos para recoger las calificaciones.

3.2.2 Convalidaciones Gestiona el reconocimiento de asignaturas cursadas en otras titulaciones.

3.2.3 Reconocimiento de Créditos Establece los pasos para el reconocimiento de los créditos.

3.2.4 Gestión de Becas, Certificados y Títulos. Establece los pasos a seguir desde que el alumnado solicita una beca, certificado académico o un título hasta que se entrega.

3.3. Gestión Presupuestaria y de Recursos Materiales: abarca los procedimientos relacionados con la gestión económica y de las infraestructuras y bienes materiales, e incluye:

3.3.1: Gestión Presupuestaria. Planificar y ejecutar el Presupuesto anual.

3.3.2 Gestión de Recursos Materiales. Gestionar los recursos materiales (infraestructura, instalaciones y equipamientos) de la Facultad.

3.3.3: Gestión de Servicios Describir los servicios existentes en el Centro y los procedimientos empleados para realizar el seguimiento de los mismos.

4. Comunicación



El proceso de Comunicación describe la forma de transmisión de información entre los diversos actores de las actividades de la Facultad. Se compone de un Procedimiento.

4.1. Comunicación Interna y externa. Establece los mecanismos de transmisión de información a nivel interno y externo.

5. Evaluación, revisión y mejora



El proceso de Evaluación, Revisión y Mejora es una parte fundamental de los sistemas de mejora continua y tiene como objetivo el análisis de la información referida a los procesos y su empleo para la mejora y planificación posterior. En este proceso contamos con los siguientes procedimientos:

5.1. Medición de Satisfacción de Grupos de interés. metodología general para la obtención de la opinión de los grupos de interés sobre los procesos y actividades de la Facultad.

5.2. Evaluación del Profesorado. Describe la forma de realizar las encuestas de opinión del alumnado sobre el personal docente de la Facultad.

5.3. Evaluación, Revisión y Mejora Establece el marco general de aplicación de la etapa de evaluación de información y propuesta de medidas de mejora.

5.4. Gestión de la documentación El sistema de Calidad es una fuente de información cuya custodia y conservación se realizará siguiendo las líneas generales establecidas en este procedimiento.

Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad

Gizarte eta Komunikazio Zientzien Fakultatea
 Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

5. TABLA DE RESPONSABILIDADES

PROCEDIMIENTO	GESTOR	PROPIETARIOS
1.1., Planificación estratégica	Decano/a	Comisión de Calidad Vicedecano/a de Coordinación, Planificación Estratégica y Calidad
1.2., Planificación anual	Vicedecano/a de Coordinación, Planificación Estratégica y Calidad	Equipo Decanal Comisión de Calidad
1.3.1, Diseño de la titulación	Vicedecano/a de Coordinación, Planificación Estratégica y Calidad	Junta de Facultad Equipo Decanal
1.3.2., Definición del perfil de ingreso	Vicedecano/a de Coordinación, Planificación Estratégica y Calidad	Equipo Decanal Comisión de Calidad
1.3.3., Definición del perfil de egreso	Vicedecano/a de Coordinación, Planificación Estratégica y Calidad	Comisión de Calidad Equipo Decanal
1.3.4., Suspensión de las enseñanzas	Decano/a	Decano/a Junta de Facultad
1.4., Cambio de Equipo Decanal	Decano/a	Equipo Decanal
2.1.1, Captación de alumnado	Vicedecano/a de Comunicación y Relaciones Externas	Coordinadores de titulaciones Vicedecano/a de Comunicación y Relaciones Externas
2.1.2., Acceso y matriculación	Secretario Académico	Secretario Académico Vicedecano/a de Organización Docente Jefe/a de Negociado (Secretaría) Decano/a
2.1.3., Acogida al Alumnado	Vicedecano/a de Comunicación y Relaciones Externas	Vicedecano/a de Comunicación y Relaciones Externas Equipo Decanal
2.2.1., Organización docente	Vicedecano/a de Organización Docente	Vicedecano/a de Organización Docente Departamentos Junta de Facultad
2.2.2., Desarrollo de la enseñanza	Vicedecano/a de Organización Docente	Vicedecano/a de Organización Docente Coordinadores de titulaciones PDI Equipo Decanal
2.2.3., Orientación al alumnado	Vicedecano/a de Organización Docente	Jefe/a de Negociado (Secretaría) Equipo Decanal Vicedecano/a de Organización Docente Secretario Académico
2.2.4., Movilidad del estudiante	Vicedecano/a de Movilidad	Vicedecano/a de Movilidad
2.2.5., Prácticas en empresas, organismos e instituciones	Vicedecano/a de Inserción Profesional	Vicedecano/a de Inserción Profesional
2.2.6., Trabajo Fin de Grado	Vicedecano/a de Organización Docente	Vicedecano/a de Organización Docente Comisión de Trabajo de Fin de Grado
2.2.7., Formación complementaria	Vicedecano/a de Coordinación, Planificación Estratégica y Calidad	Comisión de Actividades Culturales Vicedecano/a de Coordinación, Planificación Estratégica y Calidad
2.2.8., Orientación profesional e Inserción Laboral	Vicedecano/a de Inserción Profesional	Coordinador/a de Sociología Coordinador/a de Comunicación Audiovisual Coordinador/a de Ciencia Política y Gestión Pública Comisión de Titulación Coordinador/a de Publicidad y RR.PP. Coordinador/a de Periodismo Comisión de Calidad
2.2.9., Gestión de sugerencias, quejas y	Secretario Académico	Secretario Académico

Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad

Gizarte eta Komunikazio Zientzien Fakultatea
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

reclamaciones		
3.1.1., Selección y acogida a PDI y PAS	Jefe/a de Administración	Junta de Facultad Jefe/a de Administración Vicedecano/a de Movilidad Departamentos
3.1.2., Gestión de PDI y PAS	Jefe/a de Administración	Vicedecano/a de Movilidad Departamentos Jefe/a de Administración Decano/a
3.1.3., Formación del PDI y PAS	Jefe/a de Administración	Equipo Decanal Jefe/a de Administración Vicedecano/a de Movilidad Vicedecano/a de Coordinación, Planificación Estratégica y Calidad
3.1.4., Reconocimiento de PDI y PAS	Jefe/a de Administración	Equipo Decanal Jefe/a de Administración Decano/a
3.2.1, Gestión de actas y calificaciones	Secretario Académico	Jefe/a de Negociado (Secretaría) PDI Equipo Decanal PAS de Secretaría Secretario Académico
3.2.2., Convalidaciones	Secretario Académico	Comisión de Ordenación Académica y convalidación de estudios Secretario Académico Vicedecano/a de Organización Docente Jefe/a de Negociado (Secretaría)
3.2.3., Reconocimiento de créditos	Secretario Académico	Jefe/a de Negociado (Secretaría) Secretario Académico
3.2.4., Gestión de becas y certificados	Secretario Académico	Jefe/a de Negociado (Secretaría) Secretario Académico Decano/a
3.3.1., Gestión Presupuestaria	Jefe/a de Administración	Jefe/a de Administración Junta de Facultad Decano/a
3.3.2., Gestión de Recursos Materiales	Vicedecano/a de Infraestructuras	Jefe/a de Administración Vicedecano/a de Infraestructuras
3.3.3., Gestión de Servicios	Vicedecano/a de Infraestructuras	Responsable de área Vicedecano/a de Infraestructuras Jefe/a de Administración
4.1., Comunicación interna y externa	Vicedecano/a de Comunicación y Relaciones Externas	Vicedecano/a de Comunicación y Relaciones Externas
5.1., Medición de Satisfacción de Grupos de Interés	Vicedecano/a de Coordinación, Planificación Estratégica y Calidad	Técnico de Centro Equipo Decanal Comisión de Calidad Vicedecano/a de Coordinación, Planificación Estratégica y Calidad
5.2, Evaluación del profesorado	Vicedecano/a de Movilidad	Servicio de Evaluación Docente Comisión de Calidad Equipo Decanal Vicedecano/a de Movilidad
5.3, Evaluación, revisión y mejora	Vicedecano/a de Coordinación, Planificación Estratégica y Calidad	Equipo Decanal Vicedecano/a de Coordinación, Planificación Estratégica y Calidad

Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad

Gizarte eta Komunikazio Zientzien Fakultatea
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

Comisión de Calidad

Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad

Gizarte eta Komunikazio Zientzien Fakultatea
 Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

6. TABLA DE INDICADORES

PROCESO	PROCEDIMIENTO	INDICADOR
1. Planificación	1.1., Planificación estratégica	
1. Planificación	1.2., Planificación anual	
1. Planificación	1.4., Cambio de Equipo Decanal	
1.3 Planificación de la Titulaciones	1.3.1, Diseño de la titulación	Porcentaje de alumnado egresado que recomendaría cursar la titulación a un amigo/a - conocido/a Valoración del alumnado egresado del plan de estudios (diseño, conjunto de materias) Valoración general de la titulación por parte del alumnado egresado
1.3 Planificación de la Titulaciones	1.3.2., Definición del perfil de ingreso	
1.3 Planificación de la Titulaciones	1.3.3., Definición del perfil de egreso	Satisfacción del alumnado egresado con las competencias y conocimientos adquiridos
1.3 Planificación de la Titulaciones	1.3.4., Suspensión de las enseñanzas	
2.1. Captación y Admisión	2.1.1, Captación de alumnado	Grado de satisfacción del alumnado con la información recibida en el centro de estudios (instituto, colegio...) Grado de satisfacción del alumnado con las Ferias Universitarias Grado de satisfacción del alumnado de nuevo ingreso con la página web de la Facultad Grado de satisfacción del alumnado potencial (Bachillerato) con las Actividades Prácticas realizadas en el centro
2.1. Captación y Admisión	2.1.2., Acceso y matriculación	Adecuación de la titulación Admitidos de nuevo ingreso por preinscripción Grado de satisfacción del alumnado de primero a la hora de realizar la matrícula Matrícula de nuevo ingreso de procedencia extranjera Matrícula de nuevo ingreso en el estudio Matrícula de nuevo ingreso en primer curso Matrícula de nuevo ingreso en primer curso (cas) Matrícula de nuevo ingreso en primer curso (eus) Matrícula de nuevo ingreso por preinscripción Matrícula de nuevo ingreso por preinscripción en su primera opción Nota mínima de acceso por FP Nota mínima de acceso por Mayores de 25 Nota mínima de acceso por PAU Nota mínima de admisión Nº de estudiantes con beca (hombres) Nº de estudiantes con beca (mujeres) Nº de estudiantes con beca de convocatorias GV y MEC (hombres) Nº de estudiantes con beca de convocatorias GV y MEC (mujeres) Nº de estudiantes con beca de convocatorias UPV/EHU (hombres) Nº de estudiantes con beca de convocatorias UPV/EHU (mujeres) Ocupación de la titulación Oferta de plazas Preferencia de la titulación Preinscritos en primera opción Preinscritos en segunda y sucesivas opciones Vía de acceso a los estudios: OTROS Vía de acceso a los estudios: > 25 años Vía de acceso a los estudios: FP Vía de acceso a los estudios: PAU

Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad

Gizarte eta Komunikazio Zientzien Fakultatea

 Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

2.1. Captación y Admisión	2.1.3. , Acogida al Alumnado	Grado de satisfacción del alumnado con el Acto de Bienvenida Valoración por parte del alumnado internacional visitante de la información ofrecida antes de la llegada la Facultad Valoración por parte del alumnado internacional visitante de la <u>la reunión de bienvenida realizada en la Facultad</u>
2.2. Desarrollo Educación Superior	2.2.1., Organización docente	Satisfacción del alumnado egresado con la coordinación entre materias Satisfacción del alumnado egresado con la organización de la <u>docencia (horarios, calendarios académicos/exámenes)</u>
2.2. Desarrollo Educación Superior	2.2.2., Desarrollo de la enseñanza	% de asignaturas impartidas en euskera Duración media de los estudios Estudiantes egresados Estudiantes matriculados a tiempo completo Satisfacción del alumnado egresado con las metodologías docentes empleadas Satisfacción del alumnado egresado con los sistemas de evaluación empleados Satisfacción de los egresados Tasa de Abandono del estudio en el 2º año (CURSA) Tasa de Abandono del estudio en el 3er. año (CURSA) Tasa de Abandono del estudio (RD 1393) Tasa de Abandono del estudio en el 1er. año (CURSA) Tasa de Evaluación Tasa de Evaluación curso 1º Tasa de Evaluación curso 2º Tasa de Evaluación curso 3º Tasa de Evaluación curso 4º Tasa de Rendimiento Tasa de Rendimiento curso 1º Tasa de Rendimiento curso 2º Tasa de Rendimiento curso 3º Tasa de Rendimiento curso 4º Tasa de cambio del estudio en la UPV/EHU Tasa de cambio del estudio en la UPV/EHU en el 1er. año Tasa de cambio del estudio en la UPV/EHU en el 2º año Tasa de cambio del estudio en la UPV/EHU en el 3er. año Tasa de eficiencia (Tasa de rendimiento de los egresados universitarios) Tasa de graduación Tasa de Éxito Tasa de Éxito curso 1º Tasa de Éxito curso 2º Tasa de Éxito curso 3º Tasa de Éxito curso 4º
2.2. Desarrollo Educación Superior	2.2.3., Orientación al alumnado	Nº de estudiantes participantes en el Plan de Tutoría entre Iguales como alumnado tutor y alumnado tutorizado (EHUNDU 2016) Satisfacción del alumnado egresado con la tutorización y apoyo al aprendizaje Valoración del alumnado internacional visitante sobre la ayuda <u>facilitada por el buddy</u>
2.2. Desarrollo Educación Superior	2.2.4., Movilidad del estudiante	Movilidad estudiantes enviados ERASMUS Movilidad estudiantes enviados OTROS PROGRAMAS Movilidad estudiantes enviados SICUE-SÉNECA Movilidad estudiantes recibidos ERASMUS Movilidad estudiantes recibidos OTROS PROGRAMAS

Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad

Gizarte eta Komunikazio Zientzien Fakultatea
 Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

		Movilidad estudiantes recibidos SICUE-SÉNECA N° Universidades socias en convenios de movilidad (EHUNDU 2016) N° estudiantes enviados a América Latina (EHUNDU 2016) N° estudiantes enviados a Otros Destinos (EHUNDU 2016) N° estudiantes recibidos de América Latina (EHUNDU 2016) N° estudiantes recibidos de Otros Destinos (EHUNDU 2016) Satisfacción del alumnado egresado con el programa de movilidad realizado Total movilidad estudiantes enviados Total movilidad estudiantes recibidos Valoración de la estancia de cara a la carrera del alumnado que participa en algún programa de movilidad internacional Valoración académica de la estancia (sistema de enseñanza y evaluación) del alumnado que participa en algún programa de movilidad internacional Valoración del alumnado internacional visitante sobre la ayuda facilitada por parte de la Facultad (cambios del acuerdo, firma de certificados de llegada/fin de estancia, cuestiones puntuales, notas...) Valoración desde el punto de vista académico de su estancia en la Facultad del alumnado internacional visitante Valoración general de la experiencia de movilidad en la Facultad del alumnado internacional visitante Valoración personal de la estancia del alumnado que participa en algún programa de movilidad internacional
2.2. Desarrollo Educación Superior	2.2.5., Prácticas en empresas, organismos e instituciones	N° de convenios con empresas y otras entidades firmados por el centro para facilitar las prácticas del alumnado (EHUNDU 2016) Número de destinos de prácticas diferentes. Número de empresas, organismos e instituciones en cartera. Prácticas: convenios firmados por curso para cada grado Satisfacción del alumnado egresado con las prácticas realizadas
2.2. Desarrollo Educación Superior	2.2.6., Trabajo Fin de Grado	% de TFG realizados y defendidos en euskera (EHUNDU 2016) % de TFGs asignados en las 5 primeras preferencias del alumnado Número de cursos de formación ofertados para el alumnado de TFG Porcentaje de Trabajos de Fin de Grado matriculados respecto a asignados Satisfacción del alumnado egresado con el proceso de tutorización del TFG Satisfacción del alumnado egresado con la información sobre el TFG Satisfacción del alumnado egresado con la oferta del TFG Tasa de éxito del Trabajo Fin de Grado
2.2. Desarrollo Educación Superior	2.2.7., Formación complementaria	N° de actividades de divulgación organizadas por el centro (eventos, foros, exposiciones,...) (EHUNDU 2016) N° de estudiantes que acredita formación en calidad, innovación, responsabilidad social y otros (EHUNDU 2016) Satisfacción del alumnado egresado con las actividades complementarias (actividades culturales, servicios de deportes, etc.)
2.2. Desarrollo Educación Superior	2.2.8., Orientación profesional e Inserción Laboral	% de empleo encajado % de empleo encajado: hombres % de empleo encajado: mujeres Porcentaje de alumnado egresado que recibió una oferta de trabajo en la empresa en la que realizó prácticas Tasa de empleo Tasa de empleo: hombres Tasa de empleo: mujeres Tasa de paro Tasa de paro: hombres Tasa de paro: mujeres

Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad

Gizarte eta Komunikazio Zientzien Fakultatea
 Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

2.2. Desarrollo Educación Superior	2.2.9., Gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones	Satisfacción del alumnado egresado con los servicios académicos y de administración (secretaría)
3.1. Gestión de PDI y PAS	3.1.1., Selección y acogida a PDI y PAS	
3.1. Gestión de PDI y PAS	3.1.2., Gestión de PDI y PAS	Estabilidad de la plantilla docente N° de PDI permanente a tiempo completo en el centro (EHUNDU 2016) Ratio estudiante ETC/PDI ETC
3.1. Gestión de PDI y PAS	3.1.3., Formación del PDI y PAS	% PDI acreditado en idiomas no oficiales % PDI del centro participante en actividades de formación realizadas en el centro para facilitar la actividad docente (EHUNDU 2016) % PDI del centro participante en actividades de formación realizadas en el centro para facilitar la actividad investigadora (EHUNDU 2016) % PDI del centro participante en actividades de formación realizadas en el centro para facilitar la implicación en la gestión y el liderazgo (EHUNDU 2016) % PDI doctor que imparte docencia en grado N° de cursos formativos organizados por el centro dirigidos a PAS cuyo objetivo sea la actualización de conocimientos y la mejora continua
3.1. Gestión de PDI y PAS	3.1.4., Reconocimiento de PDI y PAS	N° de acciones de reconocimiento cuyo objeto sea incentivar la mejora continua
3.2. Gestión Académica	3.2.1, Gestión de actas y calificaciones	
3.2. Gestión Académica	3.2.2., Convalidaciones	
3.2. Gestión Académica	3.2.3., Reconocimiento de créditos	N° medio de créditos reconocidos
3.2. Gestión Académica	3.2.4., Gestión de becas y certificados	
3.3. Gestión presupuestaria y de recursos materiales	3.3.1., Gestión Presupuestaria	
3.3. Gestión presupuestaria y de recursos materiales	3.3.2., Gestión de Recursos Materiales	Grado de cumplimiento del Plan de Mejora Medioambiental (incremento de la tasa de reciclaje y, reducción y segregación de residuos) Grado de satisfacción del alumnado egresado con los recursos materiales empleados para la docencia (aulas, laboratorios, platós, etc). N° de acciones de mejora ambiental desarrolladas y difundidas en el centro Porcentaje de reducción del consumo de papel
3.3. Gestión presupuestaria y de recursos materiales	3.3.3., Gestión de Servicios	Grado de satisfacción del alumnado egresado con los servicios que la Facultad pone a su disposición (préstamo de material audiovisual, salas de estudio, sala de informática, comedor, etc.) N° de nuevos mecanismos de gestión de los servicios implantados que supongan mejora continua
4. Comunicación	4.1., Comunicación interna y externa	Número de visitas a la página web del centro Satisfacción del alumnado egresado con la información en la página web del centro Satisfacción del alumnado egresado con los canales de comunicación de la titulación e información recibida (GAUR, correo electrónico, etc.)
5. Evaluación, revisión y mejora	5.1., Medición de Satisfacción de Grupos de Interés	
5. Evaluación, revisión y mejora	5.2, Evaluación del profesorado	% Situaciones docentes en las que se ha pasado la encuesta de opinión (EHUNDU 2016) Grado de satisfacción con la docencia N° de PDI evaluado con DOCENTIAZ Opinión del alumnado egresado sobre la calidad de la docencia del profesorado
5. Evaluación, revisión y mejora	5.3, Evaluación, revisión y mejora	

Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad

Gizarte eta Komunikazio Zientzien Fakultatea
 Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

7. DIRECTRICES GENERALES DEL PROGRAMA AUDIT

DIRECTRICES	SUBDIRECTRICES	ELEMENTOS	PROCEDIMIENTOS
1.0. Política y objetivos de calidad		1 Existencia de un órgano con capacidad para gestionar el SGIC, y la definición y aprobación de la política y objetivos de calidad.	1.1., Planificación estratégica 1.2., Planificación anual 5.3, Evaluación, revisión y mejora
		2 Existencia del procedimiento que permite definir y aprobar la política y objetivos de calidad.	1.1., Planificación estratégica 1.2., Planificación anual
		3 Especificación de la participación de los grupos de interés en el órgano responsable del sistema de garantía interna de calidad y en la definición de la política y objetivos de calidad.	1.1., Planificación estratégica 1.2., Planificación anual 4.1., Comunicación interna y externa 5.1., Medición de Satisfacción de Grupos de Interés
		4 Difusión pública y por escrito de la política y los objetivos de calidad a través de medios que permitan su divulgación a todos los grupos de interés.	4.1., Comunicación interna y externa
		5 Existencia de un sistema debidamente integrado (órganos, procedimientos, procesos,...) que facilite el despliegue de la política y los objetivos de calidad.	1.1., Planificación estratégica 1.2., Planificación anual
		6 Existencia de mecanismos que hagan posible el seguimiento, medición, revisión y mejora de la política y objetivos de calidad.	5.3, Evaluación, revisión y mejora
		7 Presencia de mecanismos de rendición de cuentas a los principales grupos de interés que permitan informar sobre el cumplimiento de la política y los objetivos de calidad.	1.1., Planificación estratégica 1.2., Planificación anual 4.1., Comunicación interna y externa
1.1. Garantía de Calidad de los Programas Formativos		1 Existencia del órgano con capacidad para gestionar el diseño, seguimiento, planificación, desarrollo y revisión de las titulaciones, sus objetivos y competencias asociadas.	1.3.1, Diseño de la titulación 1.3.2., Definición del perfil de ingreso 1.3.3., Definición del perfil de egreso 2.2.1., Organización docente 2.2.2., Desarrollo de la enseñanza
		2 Presencia de mecanismos que regulen el proceso de toma de decisiones sobre la oferta formativa, el diseño de las titulaciones y sus objetivos.	1.3.1, Diseño de la titulación 2.2.1., Organización docente 2.2.2., Desarrollo de la enseñanza
		3 Especificación de los grupos de interés implicados en el diseño, seguimiento, planificación, desarrollo y revisión de las titulaciones, sus objetivos y competencias asociadas.	1.3.1, Diseño de la titulación 1.3.2., Definición del perfil de ingreso 1.3.3., Definición del perfil de egreso 2.2.1., Organización docente 2.2.2., Desarrollo de la enseñanza
		4 Presencia de los procedimientos que hacen posible el diseño, seguimiento, planificación, desarrollo y revisión de las titulaciones, sus objetivos y competencias asociadas.	1.3.1, Diseño de la titulación 1.3.2., Definición del perfil de ingreso 1.3.3., Definición del perfil de egreso 2.2.1., Organización docente 2.2.2., Desarrollo de la enseñanza 5.3, Evaluación, revisión y mejora
		5 Presencia de sistemas de recogida y análisis de información que permitan valorar el mantenimiento, la actualización y la renovación de la oferta formativa.	2.2.9., Gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones 5.1., Medición de Satisfacción de Grupos de Interés 5.3, Evaluación, revisión y mejora
		6 Existencia de mecanismos que faciliten la implementación de las	5.3, Evaluación, revisión y mejora

Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad

Gizarte eta Komunikazio Zientzien Fakultatea
 Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

1.1. Garantía de Calidad de los Programas Formativos		mejoras derivadas del proceso de <u>revisión de las titulaciones.</u>	
		7 Presencia de mecanismos que permitan la rendición de cuentas a los principales grupos de interés sobre la <u>calidad de las enseñanzas.</u>	4.1., Comunicación interna y externa
		8 Definición de los criterios que hacen posible conocer cómo el centro abordaría la eventual suspensión del <u>título.</u>	1.3.4., Suspensión de las enseñanzas
1.2. Orientación de las Enseñanzas a los estudiantes		01 Existencia del órgano responsable de los procedimientos relacionados con el aprendizaje de los estudiantes: - Definición de perfiles de ingreso/egreso; Admisión y matriculación - Alegaciones, reclamaciones y sugerencias - Apoyo y orientación - Enseñanza y evaluación - Prácticas externas y movilidad - Orientación profesional	1.3.2., Definición del perfil de ingreso 1.3.3., Definición del perfil de egreso 2.1.1., Captación de alumnado 2.1.2., Acceso y matriculación 2.1.3., Acogida al Alumnado 2.2.2., Desarrollo de la enseñanza 2.2.3., Orientación al alumnado 2.2.4., Movilidad del estudiante 2.2.5., Prácticas en empresas, organismos e instituciones 2.2.6., Trabajo fin de Grado 2.2.7., Formación complementaria 2.2.8., Orientación profesional e Inserción Laboral 2.2.9., Gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones 5.1., Medición de Satisfacción de Grupos de Interés
	1 Definición de perfiles de ingreso/egreso, admisión y matriculación de estudiantes	02 Presencia de mecanismos que regulen y garanticen el proceso de toma de decisiones relacionados con la definición de perfiles de ingreso/egreso y los criterios de admisión y matriculación.	1.3.2., Definición del perfil de ingreso 1.3.3., Definición del perfil de egreso 2.1.1., Captación de alumnado 2.1.2., Acceso y matriculación
		03 Presencia de sistemas de recogida y análisis de información que permita conocer y valorar las necesidades relativas a perfiles de ingreso/egreso, <u>criterios de admisión y matriculación.</u>	5.1., Medición de Satisfacción de Grupos de Interés 5.3, Evaluación, revisión y mejora
		04 Especificación del modo en que los grupos de interés están implicados en el diseño y desarrollo de la definición de perfiles de ingreso/egreso, criterios de admisión y matriculación.	1.3.2., Definición del perfil de ingreso 1.3.3., Definición del perfil de egreso 2.1.2., Acceso y matriculación 5.1., Medición de Satisfacción de Grupos de Interés
		05 Existencia de mecanismos que hagan posible el seguimiento, revisión y mejora de la definición de perfiles de ingreso/egreso y de criterios de <u>admisión y matriculación.</u>	5.3, Evaluación, revisión y mejora
	2 Apoyo y orientación al estudiante, metodologías de enseñanza y evaluación de los aprendizajes.	06 Presencia de mecanismos que regulen y garanticen el proceso de toma de decisiones relacionadas con los sistemas de apoyo y orientación a los estudiantes, metodología de enseñanza y evaluación de aprendizajes.	2.2.1., Organización docente 2.2.2., Desarrollo de la enseñanza 2.2.3., Orientación al alumnado 2.2.6., Trabajo fin de Grado 2.2.7., Formación complementaria
		07 Presencia de sistemas de recogida y análisis de información que permitan conocer y valorar las necesidades de los sistemas de apoyo y orientación a los estudiantes, la metodología de enseñanza y la evaluación de <u>aprendizajes.</u>	5.1., Medición de Satisfacción de Grupos de Interés 5.2, Evaluación del profesorado
		08 Especificación del modo en que los grupos de interés están implicados en el	5.1., Medición de Satisfacción de Grupos de Interés

Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad

Gizarte eta Komunikazio Zientzien Fakultatea

 Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

1.2. Orientación de las Enseñanzas a los estudiantes	2 Apoyo y orientación al estudiante, metodologías de enseñanza y evaluación de los aprendizajes.	diseño y el desarrollo de los sistemas de apoyo y orientación a los estudiantes, la metodología de enseñanza y evaluación de los aprendizajes.	5.2, Evaluación del profesorado 5.3, Evaluación, revisión y mejora
		09 Existencia de mecanismos que hagan posible el seguimiento, revisión y mejora de los sistemas de apoyo y orientación a los estudiantes, la metodología de enseñanza y la evaluación de aprendizajes.	5.3, Evaluación, revisión y mejora
	3 Prácticas externas y movilidad de los estudiantes	10 Presencia de mecanismos que regulen y garanticen el proceso de toma de decisiones relacionadas con las prácticas externas y la movilidad de los estudiantes	2.2.4., Movilidad del estudiante 2.2.5., Prácticas en empresas, organismos e instituciones
		11 Presencia de sistemas de recogida y análisis de información que permitan conocer y valorar las necesidades de las prácticas externas y la movilidad de los estudiantes	2.2.4., Movilidad del estudiante 2.2.5., Prácticas en empresas, organismos e instituciones
		12 Especificación del modo en que los grupos de interés están implicados en el diseño y el desarrollo de los procesos relacionados con las prácticas externas y la movilidad de los estudiantes	2.2.4., Movilidad del estudiante 2.2.5., Prácticas en empresas, organismos e instituciones 5.1., Medición de Satisfacción de Grupos de Interés
		13 Existencia de mecanismos que hagan posible el seguimiento, revisión y mejora de las prácticas externas y la movilidad de los estudiantes	5.3, Evaluación, revisión y mejora
	4 Orientación profesional de los estudiantes	14 Presencia de mecanismos que regulen y garanticen el proceso de toma de decisiones relacionadas con la orientación profesional de los estudiantes	2.2.8., Orientación profesional e Inserción Laboral
		15 Presencia de sistemas de recogida y análisis de información que permitan conocer y valorar las necesidades de los sistemas de orientación profesional de los estudiantes	2.2.8., Orientación profesional e Inserción Laboral 5.1., Medición de Satisfacción de Grupos de Interés
		16 Especificación del modo en que los grupos de interés están implicados en el diseño y el desarrollo de los sistemas de orientación profesional de los estudiantes.	2.2.8., Orientación profesional e Inserción Laboral 5.1., Medición de Satisfacción de Grupos de Interés
		17 Existencia de mecanismos que hagan posible el seguimiento, revisión y mejora de los sistemas de orientación profesional de los estudiantes.	5.3, Evaluación, revisión y mejora
	5 Sistema de alegaciones, reclamaciones y sugerencias	18 Presencia de mecanismos que regulen y garanticen el proceso de toma de decisiones relacionadas con las alegaciones, reclamaciones y sugerencias.	2.2.9., Gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones
		19 Presencia de sistemas de recogida y análisis de información que permitan conocer y valorar las necesidades y el desarrollo de los sistemas de alegaciones, reclamaciones y sugerencias.	2.2.9., Gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones
		20 Especificación del modo en que los grupos de interés están implicados en el diseño y el desarrollo de los sistemas de alegaciones, reclamaciones y sugerencias.	2.2.9., Gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones 5.1., Medición de Satisfacción de Grupos de Interés
		21 Existencia de mecanismos que hagan posible el seguimiento revisión y mejora del sistema de alegaciones, reclamaciones y sugerencias.	2.2.9., Gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones
	6 Otros elementos que afectan la orientación de las enseñanzas a los estudiantes	22 Presencia de mecanismos que regulen e informen sobre normativas que afectan a los estudiantes (Ej: reglamentos, uso de instalaciones, calendarios, horarios, etc.)	2.1.1, Captación de alumnado 2.1.3. , Acogida al Alumnado 2.2.1., Organización docente 2.2.3., Orientación al alumnado 4.1., Comunicación interna y externa

Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad

Gizarte eta Komunikazio Zientzien Fakultatea

Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

1.3. Garantía y mejora de la calidad del personal académico y de apoyo a la docencia	1 Definición de la política de personal académico y de apoyo a la docencia	01 Existencia de un órgano con capacidad para definir y aprobar la política del personal académico y de apoyo a la docencia, el acceso, la formación, la evaluación, la promoción y reconocimiento	3.1.1., Selección y acogida a PDI y PAS 3.1.2., Gestión de PDI y PAS 3.1.3., Formación del PDI y PAS 3.1.4., Reconocimiento de PDI y PAS
		02 Especificación del modo en que los grupos de interés participan en la definición y desarrollo de la política del personal académico y de apoyo a la docencia	3.1.2., Gestión de PDI y PAS
		03 Presencia de procedimientos de recogida y análisis de información que permitan conocer las necesidades de personal académico y de apoyo a la docencia	3.1.2., Gestión de PDI y PAS
		04 Existencia de mecanismos que hagan posible el seguimiento, revisión e implantación de mejoras en la política de personal	5.3, Evaluación, revisión y mejora
		05 Presencia de mecanismos que permitan la rendición de cuentas sobre los resultados de la política de personal	1.2., Planificación anual 4.1., Comunicación interna y externa
	2 Acceso del personal académico y de apoyo a la docencia	06 Presencia de mecanismos que regulen y garanticen la toma de decisiones sobre el acceso del personal académico y de apoyo a la docencia.	3.1.1., Selección y acogida a PDI y PAS 3.1.2., Gestión de PDI y PAS
		07 Presencia de sistemas de recogida y análisis de información que permitan conocer las competencias y resultados del personal académico y de apoyo a la docencia con vistas al acceso.	3.1.2., Gestión de PDI y PAS 5.2, Evaluación del profesorado
		08 Existencia de mecanismos que hagan posible el seguimiento, revisión y mejora en el acceso del personal académico y de apoyo a la docencia.	5.1., Medición de Satisfacción de Grupos de Interés 5.2, Evaluación del profesorado 5.3, Evaluación, revisión y mejora
	3 Formación del personal académico y de apoyo a la docencia.	09 Presencia de mecanismos que regulen y garanticen la toma de decisiones sobre la formación del personal académico y de apoyo a la docencia.	3.1.3., Formación del PDI y PAS
		10 Presencia de sistemas de recogida y análisis de información que permitan conocer las competencias y resultados del personal académico y de apoyo a la docencia con vistas a su formación.	3.1.3., Formación del PDI y PAS 5.1., Medición de Satisfacción de Grupos de Interés
		11 Existencia de mecanismos que hagan posible el seguimiento revisión y mejora del plan de formación del personal académico y de apoyo a la docencia.	3.1.3., Formación del PDI y PAS 5.1., Medición de Satisfacción de Grupos de Interés 5.3, Evaluación, revisión y mejora
	4 Evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo a la docencia.	12 Presencia de mecanismos que regulen y garanticen la toma de decisiones sobre los modelos de evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo a la docencia	3.1.4., Reconocimiento de PDI y PAS 5.2, Evaluación del profesorado
		13 Presencia de sistemas de recogida y análisis de información que permitan conocer las competencias y resultados del personal académico y de apoyo a la docencia con vistas a su evaluación, promoción y reconocimiento.	3.1.4., Reconocimiento de PDI y PAS 5.1., Medición de Satisfacción de Grupos de Interés 5.2, Evaluación del profesorado
		14 Existencia de mecanismos que hagan posible el seguimiento, revisión y mejora de los modelos de evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo a la docencia.	5.1., Medición de Satisfacción de Grupos de Interés 5.3, Evaluación, revisión y mejora
		01 Existencia del órgano con capacidad para gestionar los recursos materiales y los servicios	3.3.2., Gestión de Recursos Materiales 3.3.3., Gestión de Servicios

Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad

Gizarte eta Komunikazio Zientzien Fakultatea

 Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

1.4.a. Gestión y mejora de los recursos materiales y servicios		02 Existencia de mecanismos que regulen y garanticen la toma de decisiones sobre los recursos materiales y los servicios	3.3.2., Gestión de Recursos Materiales 3.3.3., Gestión de Servicios
		03 Especificación de mecanismos de participación de los grupos de interés en la gestión de los recursos materiales y los servicios	3.3.2., Gestión de Recursos Materiales 3.3.3., Gestión de Servicios 5.1., Medición de Satisfacción de Grupos de Interés
		04 Presencia de sistemas de recogida y análisis de información que permitan conocer las necesidades sobre el diseño, dotación, mantenimiento y gestión de los recursos materiales y los servicios, así como sobre la adecuación de los mismos	5.1., Medición de Satisfacción de Grupos de Interés
		05 Existencia de mecanismos que hagan posible el seguimiento, revisión y mejora de los recursos materiales y servicios	5.3, Evaluación, revisión y mejora
		06 Presencia de mecanismos que permitan la rendición de cuentas sobre los recursos materiales y servicios y su nivel de uso por parte del estudiante	4.1., Comunicación interna y externa
1.4.b. Calidad del personal de administración y servicios		07 Existencia del órgano con capacidad para definir y aprobar la política del personal de administración y servicios	3.1.2., Gestión de PDI y PAS
		08 Especificación de los mecanismos de participación de los grupos de interés en la definición, revisión y mejora de la política del personal de administración y servicios	3.1.2., Gestión de PDI y PAS
		09 Presencia de procedimientos para la recogida y análisis de información que permitan conocer las necesidades del personal de administración y servicios	3.1.2., Gestión de PDI y PAS 5.1., Medición de Satisfacción de Grupos de Interés
		10 Existencia de mecanismos que hagan posible el seguimiento, revisión y mejora en la política y las actuaciones relacionadas con el personal de administración y servicios	3.1.4., Reconocimiento de PDI y PAS 5.1., Medición de Satisfacción de Grupos de Interés 5.3, Evaluación, revisión y mejora
		11 Presencia de mecanismos que permitan la rendición de cuentas al personal de administración y servicios sobre los resultados de la política de personal	4.1., Comunicación interna y externa
1.5. Análisis y utilización de los resultados	1 Análisis y utilización de los resultados del aprendizaje	01 Presencia de mecanismos que permitan obtener información sobre las necesidades de los distintos grupos de interés en relación con la calidad de las enseñanzas	5.1., Medición de Satisfacción de Grupos de Interés
		02 Existencia del órgano con capacidad para gestionar el análisis y utilización de los resultados del aprendizaje	1.2., Planificación anual 2.2.2., Desarrollo de la enseñanza
		03 Presencia de mecanismos que regulen y garanticen el proceso de toma de decisiones sobre los resultados del aprendizaje	1.2., Planificación anual 2.2.2., Desarrollo de la enseñanza 5.3, Evaluación, revisión y mejora
		04 Especificación del modo en que los grupos de interés están implicados en los procesos de medición, análisis y mejora de los resultados del aprendizaje	2.2.2., Desarrollo de la enseñanza 5.1., Medición de Satisfacción de Grupos de Interés 5.3, Evaluación, revisión y mejora
		05 Presencia de sistemas de recogida y análisis de información que faciliten datos relativos a los resultados de aprendizaje	2.2.2., Desarrollo de la enseñanza
		06 Existencia de mecanismos que hagan posible el seguimiento, revisión y mejora continua de los resultados del aprendizaje y de la fiabilidad de los datos utilizados; así como estrategias para mejorar dichos resultados	2.2.2., Desarrollo de la enseñanza 5.3, Evaluación, revisión y mejora
		07 Presencia de procedimientos que permitan la rendición de cuentas sobre	1.2., Planificación anual

Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad

Gizarte eta Komunikazio Zientzien Fakultatea
 Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

1.5. Análisis y utilización de los resultados	1 Análisis y utilización de los resultados del aprendizaje	los resultados del aprendizaje	4.1., Comunicación interna y externa
	2 Análisis y utilización de los resultados de la inserción laboral	08 Existencia del órgano con capacidad para gestionar el análisis y utilización de los resultados de la inserción laboral	2.2.8., Orientación profesional e Inserción Laboral
		09 Presencia de mecanismos que regulen y garanticen el proceso de toma de decisiones sobre los resultados de la inserción laboral	2.2.8., Orientación profesional e Inserción Laboral 5.3, Evaluación, revisión y mejora
		10 Especificación del modo en que los grupos de interés están implicados en los procesos de medición, análisis y mejora de los resultados de la inserción laboral	2.2.8., Orientación profesional e Inserción Laboral 5.1., Medición de Satisfacción de Grupos de Interés
		11 Presencia de sistemas de recogida y análisis de información que faciliten datos relativos a los resultados de la inserción laboral	2.2.8., Orientación profesional e Inserción Laboral
		12 Existencia de mecanismos que hagan posible el seguimiento, revisión y mejora de los resultados de la inserción laboral y de la fiabilidad de los datos utilizados, así como las estrategias para mejorar dichos resultados	5.3, Evaluación, revisión y mejora
		13 Presencia de procedimientos que permitan la rendición de cuentas sobre los resultados de la inserción laboral	4.1., Comunicación interna y externa
	3 Análisis y utilización de los resultados de la satisfacción de los grupos de interés	14 Existencia del órgano con capacidad para gestionar el análisis y utilización de los resultados de la satisfacción de los grupos de interés	5.1., Medición de Satisfacción de Grupos de Interés
		15 Presencia de mecanismos que regulen y garanticen el proceso de toma de decisiones sobre la satisfacción de los grupos de interés	5.1., Medición de Satisfacción de Grupos de Interés 5.3, Evaluación, revisión y mejora
		16 Especificación del modo en que los grupos de interés están implicados en los procesos de medición, análisis y mejora de los resultados de la satisfacción de los grupos de interés	5.1., Medición de Satisfacción de Grupos de Interés 5.4., Evaluación, revisión y mejora
		17 Presencia de sistemas de recogida y análisis de información que faciliten datos relativos a la satisfacción de los grupos de interés	5.1., Medición de Satisfacción de Grupos de Interés
		18 Existencia de mecanismos que permitan el seguimiento, revisión y mejora de los resultados de la satisfacción de los grupos de interés y de la fiabilidad de los datos utilizados, así como estrategias para mejorar dichos resultados	5.3, Evaluación, revisión y mejora
		19 Presencia de procedimientos que hagan posible la rendición de cuentas sobre los resultados de la satisfacción de los grupos de interés	4.1., Comunicación interna y externa
1.6. Publicación de información sobre las titulaciones		01 Existencia del órgano con capacidad para gestionar la publicación de información actualizada de las titulaciones	4.1., Comunicación interna y externa
		02 Presencia de mecanismos que regulen y garanticen los procesos de toma de decisiones sobre la publicación de información actualizada de las titulaciones	4.1., Comunicación interna y externa
		03 Presencia de mecanismos que faciliten la recogida y análisis de información sobre el desarrollo de las titulaciones y programas	4.1., Comunicación interna y externa
		04 Presencia de procedimientos que hagan posible informar a los grupos de interés sobre: - la oferta formativa, objetivos y planificación de las titulaciones - las políticas de acceso y de orientación de los estudiantes - la metodología de enseñanza,	4.1., Comunicación interna y externa

Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad

Gizarte eta Komunikazio Zientzien Fakultatea
 Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

1.6. Publicación de información sobre las titulaciones		aprendizaje y evaluación - la política de movilidad y los programas de prácticas externas	
		05 Presencia de procedimientos que informen a los grupos de interés sobre las alegaciones, reclamaciones y sugerencias	2.2.9., Gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones 4.1., Comunicación interna y externa
		06 Presencia de procedimientos que informen a los grupos de interés sobre el acceso, evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo a la docencia	4.1., Comunicación interna y externa
		07 Presencia de procedimientos que informen a los grupos de interés sobre la utilización de los recursos materiales y servicios	4.1., Comunicación interna y externa
		08 Presencia de procedimientos que informen a los grupos de interés sobre los resultados del aprendizaje	4.1., Comunicación interna y externa
		09 Presencia de procedimientos que informen a los grupos de interés sobre los resultados de la inserción laboral	4.1., Comunicación interna y externa
		10 Presencia de procedimientos que informen sobre los resultados de la satisfacción de los grupos de interés	4.1., Comunicación interna y externa
		11 Presencia de mecanismos que hagan posible el seguimiento, revisión y mejora de la información pública que se facilita a los grupos de interés	5.3, Evaluación, revisión y mejora

Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad

Gizarte eta Komunikazio Zientzien Fakultatea
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

LISTADO DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA INTERNO DE GARANTÍA DE CALIDAD

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

1. Planificación

Código	1.1.	Versión	19	Fecha aprobación	20/01/2017
Nombre	Planificación estratégica				
Gestor	Decano/a				

OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

El objeto de este proceso es definir la metodología a aplicar en la elaboración y revisión del Plan Estratégico de la Facultad.

PROPIETARIOS	DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS
Comisión de Calidad Vicedecano/a de Coordinación, Planificación Estratégica y Calidad	Empleadores PDI, PAS y alumnado del centro

RECURSOS MATERIALES	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS ECONÓMICOS
Plan estratégico del centro	Técnico de centro	

NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE

Reglamento Marco de la Comisión de Calidad de los Centros Docentes de la UPV/EHU
 Plan Estratégico de la UPV/EHU (2012-2017)
 Reglamento de la Comisión de Calidad de la Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación
 Estatutos de la UPV/EHU (Decreto 17/2011)
 Reglamento Marco de la Comisión de Calidad. Modificación

INDICADORES

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	ANEXOS
1.4., Cambio de Equipo Decanal 4.1., Comunicación interna y externa 5.3, Evaluación, revisión y mejora	

REGISTROS

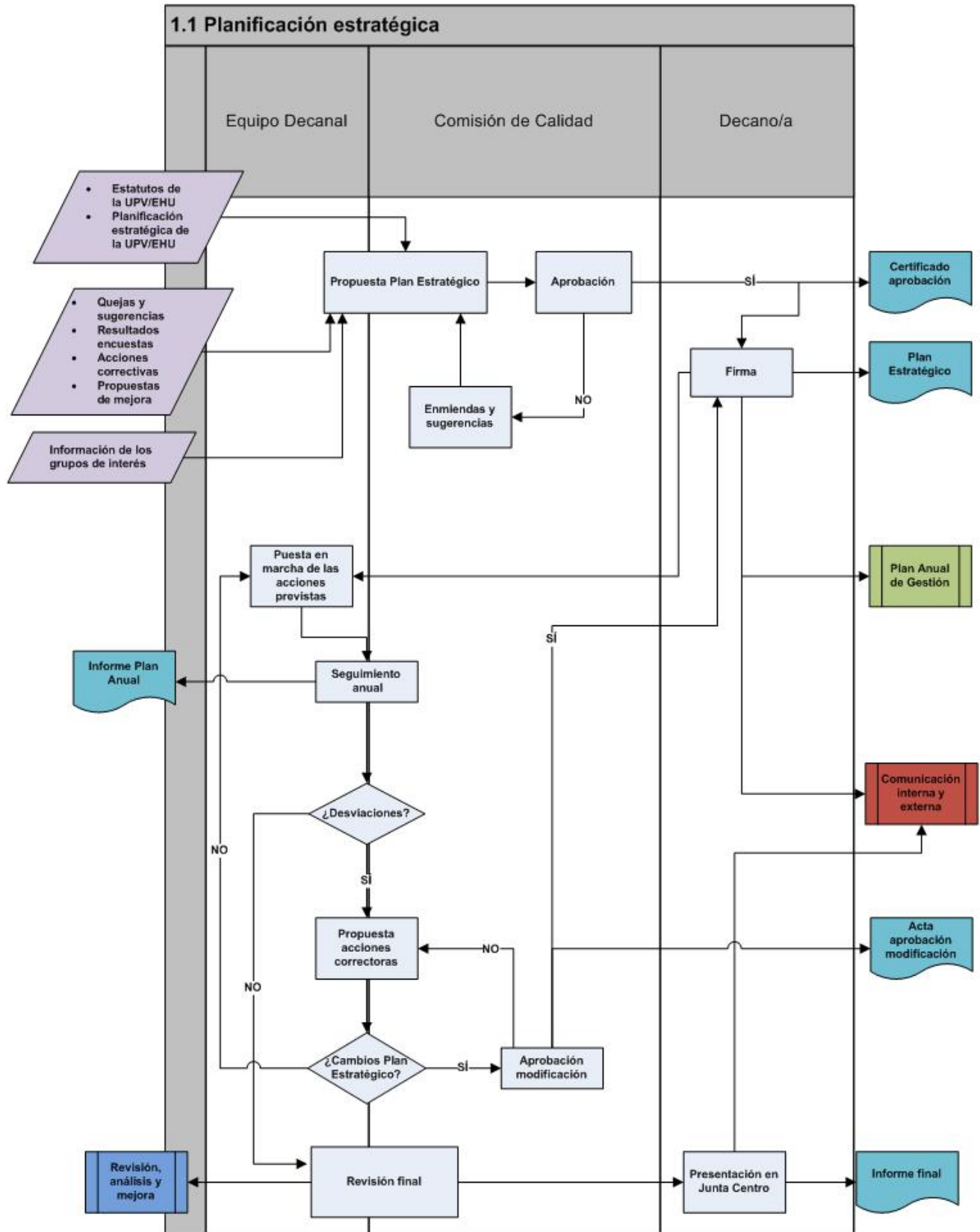
Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad del Centro (con procedimientos)
 Plan Estratégico 2012-2016
 Plan de Gestión Anual

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

1. Planificación

Procedimiento: 1.1., Planificación estratégica **Versión:19**



SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

1. Planificación

Código	1.2.	Versión	10	Fecha aprobación	11/01/2017
Nombre	Planificación anual				
Gestor	Vicedecano/a de Coordinación, Planificación Estratégica y Calidad				

OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

El objetivo de este proceso es definir la metodología a aplicar en la elaboración y revisión del Plan Anual de Gestión de la Facultad

PROPIETARIOS

DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS

Equipo Decanal

PDI, PAS y alumnado del centro

Comisión de Calidad

RECURSOS MATERIALES

RECURSOS HUMANOS

RECURSOS ECONÓMICOS

Tabla de indicadores

Equipo Decanal

Plan Estratégico

Jefa de Administradora del centro

NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE

Reglamento Marco de la Comisión de Calidad de los Centros Docentes de la UPV/EHU

Plan Estratégico de la UPV/EHU (2012-2017)

Reglamento Marco de la Comisión de Calidad. Modificación

INDICADORES

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS

ANEXOS

1.4., Cambio de Equipo Decanal

4.1., Comunicación interna y externa

5.3, Evaluación, revisión y mejora

REGISTROS

Informe de seguimiento (ir a pestaña verificación, seguimiento y acreditación del título)

Plan Estratégico del Centro

Plan anual de gestión (Dentro del Informe de gestión anual: acciones programadas pendientes y plan de acciones de mejora)



Universidad
del País Vasco

Euskal Herriko
Unibertsitatea

NAZIOARTEKO
BIKAINASUN
CAMPUSA
CAMPUS DE
EXCELENCIA
INTERNACIONAL

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

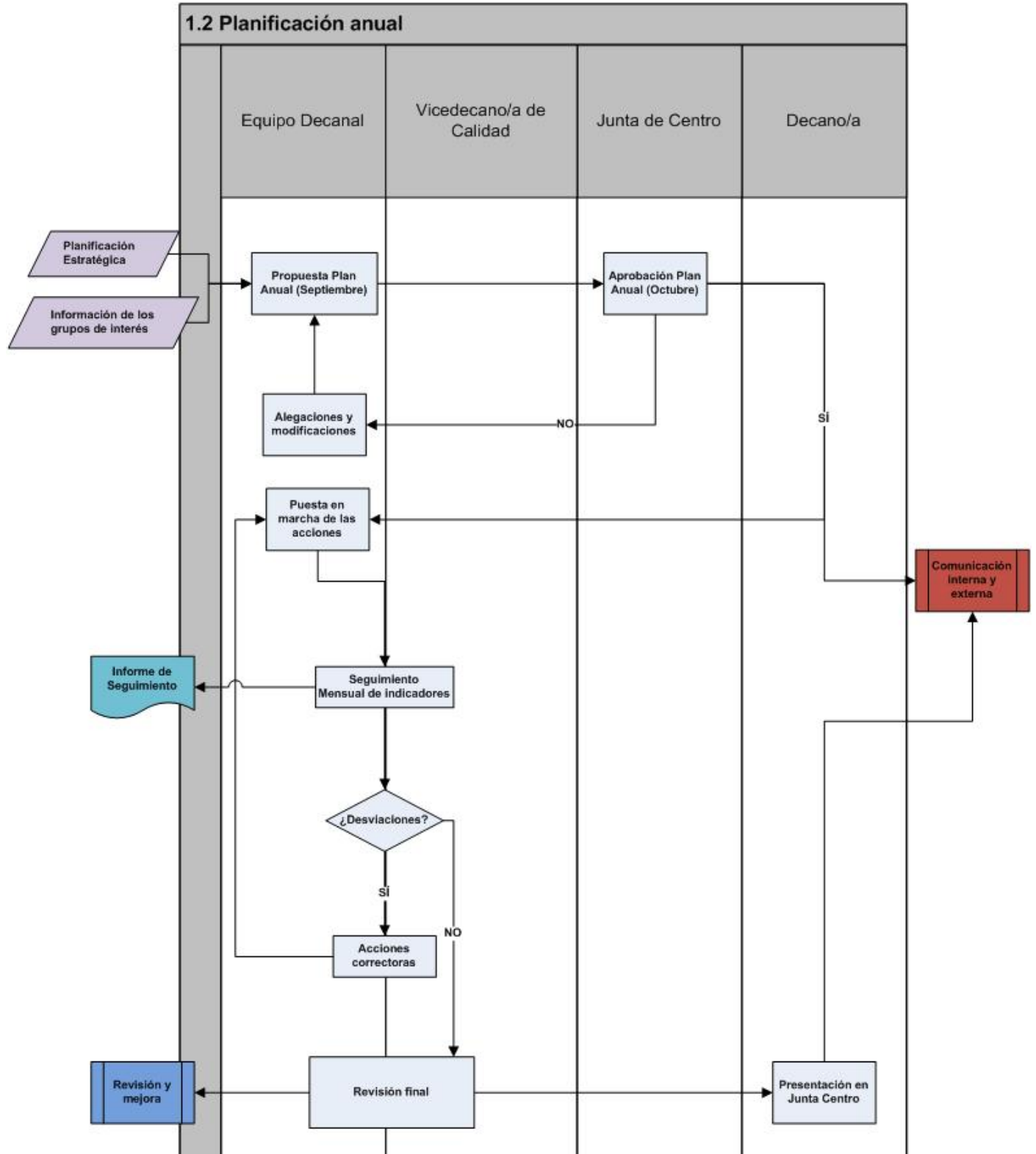
1. Planificación

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

1. Planificación

Procedimiento: 1.2., Planificación anual Versión:10



SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

1. Planificación

Código	1.4.	Versión	4	Fecha aprobación	25/01/2017
Nombre	Cambio de Equipo Decanal				
Gestor	Decano/a				

OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

El objeto del procedimiento es definir la sistemática a seguir por el Equipo Directivo saliente para explicar al nuevo Equipo Directivo la delegación de funciones y responsabilidades en el Sistema de Garantía Interna de Calidad y la gestión de la Facultad.

PROPIETARIOS		DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS	
Equipo Decanal		Equipo de Dirección del centro	
RECURSOS MATERIALES	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS ECONÓMICOS	
Aplicación UNIKUDE Manuales UNIKUDE	Servicio de Calidad y Evaluación Institucional		

NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE

Manual de Unikude
 Reglamento de la Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación de la UPV/EHU
 Reglamento Marco de los Centros de la UPV/EHU
 Reglamento de Junta de Campus de Bizkaia
 Reglamento marco de los Departamentos de la UPV/EHU
 Reglamento del Alumnado de la UPV/EHU

INDICADORES

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	ANEXOS
1.1., Planificación estratégica 1.2., Planificación anual 1.3.1, Diseño de la titulación 1.3.2., Definición del perfil de ingreso 1.3.3., Definición del perfil de egreso 1.3.4., Suspensión de las enseñanzas 2.1.1, Captación de alumnado 2.1.2., Acceso y matriculación 2.1.3., Acogida al Alumnado 2.2.1., Organización docente 2.2.2., Desarrollo de la enseñanza 2.2.3., Orientación al alumnado 2.2.4., Movilidad del estudiante 2.2.5., Prácticas en empresas, organismos	

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

1. Planificación

e instituciones

2.2.6., Trabajo Fin de Grado

2.2.7., Formación complementaria

2.2.8., Orientación profesional e Inserción Laboral

2.2.9., Gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones

3.1.1., Selección y acogida a PDI y PAS

3.1.2., Gestión de PDI y PAS

3.1.3., Formación del PDI y PAS

3.1.4., Reconocimiento de PDI y PAS

3.2.1, Gestión de actas y calificaciones

3.2.2., Convalidaciones

3.2.3., Reconocimiento de créditos

3.2.4., Gestión de becas y certificados

3.3.1., Gestión Presupuestaria

3.3.2., Gestión de Recursos Materiales

3.3.3., Gestión de Servicios

4.1., Comunicación interna y externa

5.1., Medición de Satisfacción de Grupos de Interés

5.2, Evaluación del profesorado

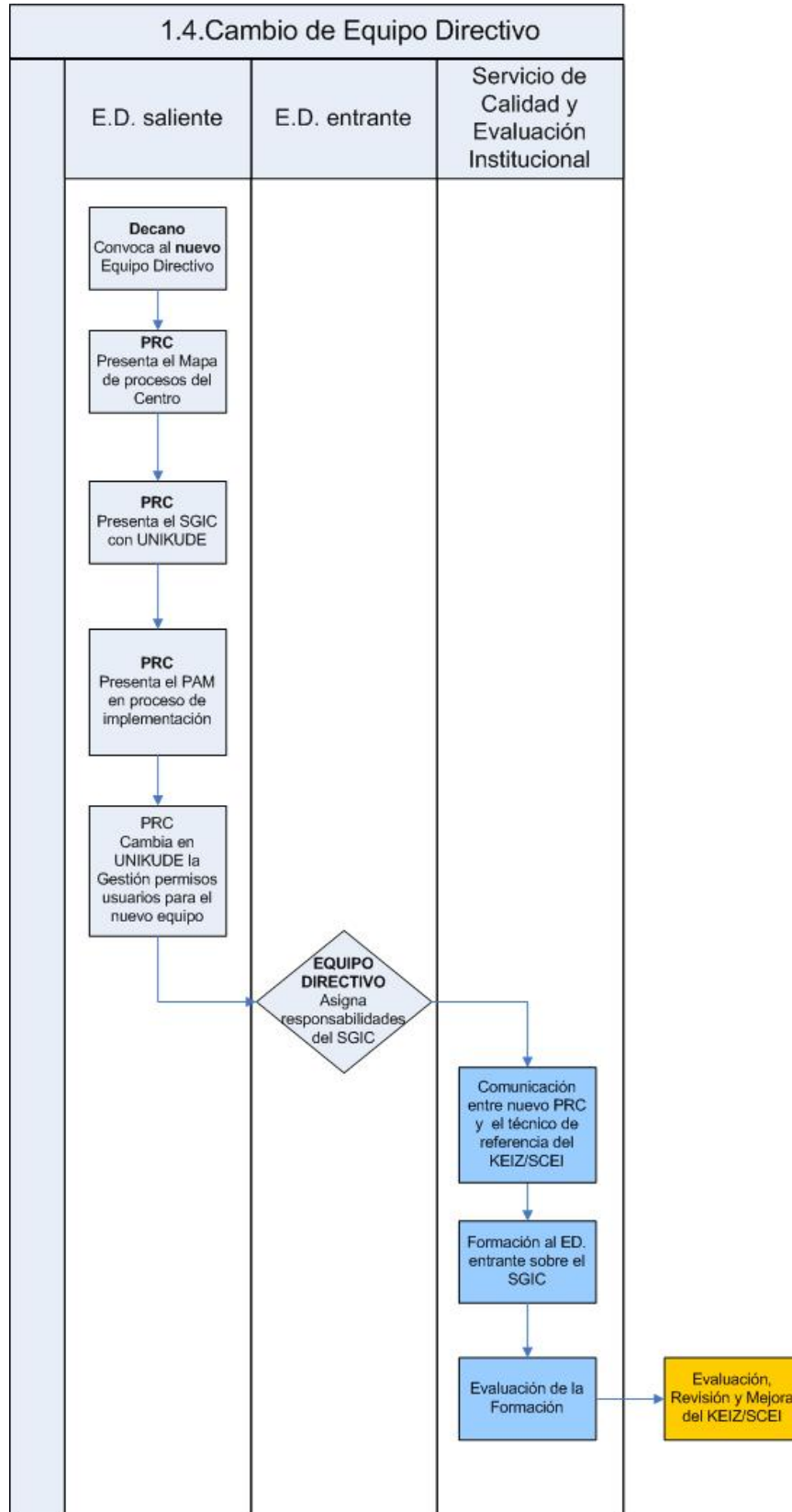
5.3, Evaluación, revisión y mejora

REGISTROS

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

1. Planificación

Procedimiento: 1.4., Cambio de Equipo Decanal Versión:4



SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

1. Planificación

Código	1.3.1	Versión	11	Fecha aprobación	11/01/2017
Nombre	Diseño de la titulación				
Gestor	Vicedecano/a de Coordinación, Planificación Estratégica y Calidad				

OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Establecer el procedimiento de diseño de las titulaciones a impartir en el Centro

PROPIETARIOS

DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS

Junta de Facultad
Equipo Decanal

Empleadores
PDI, PAS y alumnado del centro

RECURSOS MATERIALES

RECURSOS HUMANOS

RECURSOS ECONÓMICOS

Comisión del Grado en Periodismo
 Comisión del Grado en Publicidad y Relaciones Públicas
 Comisión de Grado en Comunicación Audiovisual
 Comisión del Grado en Sociología
 Comisión del Grado en Ciencias Políticas y Gestión Pública

NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE

Protocolo para el seguimiento de los Títulos Universitarios Oficiales de grado y máster del Sistema Universitario Vasco (UNIBASQ)
 Normativa sobre el Procedimiento para Elaborar el Mapa de Titulaciones de Grado y Autorización de Enseñanzas
 Decreto 11/2009, de implantación y supresión de las enseñanzas universitarias oficiales conducentes a la obtención de los títulos de Grado, Máster y Doctorado
 Ley 3/2004, de 25 de febrero de, del Sistema Universitario Vasco

INDICADORES

Porcentaje de alumnado egresado que recomendaría cursar la titulación a un amigo/a - conocido/a
 Valoración del alumnado egresado del plan de estudios (diseño, conjunto de materias)
 Valoración general de la titulación por parte del alumnado egresado

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS

ANEXOS

1.4., Cambio de Equipo Decanal
 4.1., Comunicación interna y externa
 5.3, Evaluación, revisión y mejora

Flujograma 2: Diseño de las titulaciones

REGISTROS

Autoinformes de Seguimiento del Grado, y en su caso, Informes de Seguimiento emitidos por UNIBASQ. Apartado "Verificación, seguimiento y acreditación"
 Informe de verificación final de ANECA. Apartado "Verificación, seguimiento y acreditación"
 Informe de verificación final de UNIBASQ. Apartado "Verificación, seguimiento y acreditación"

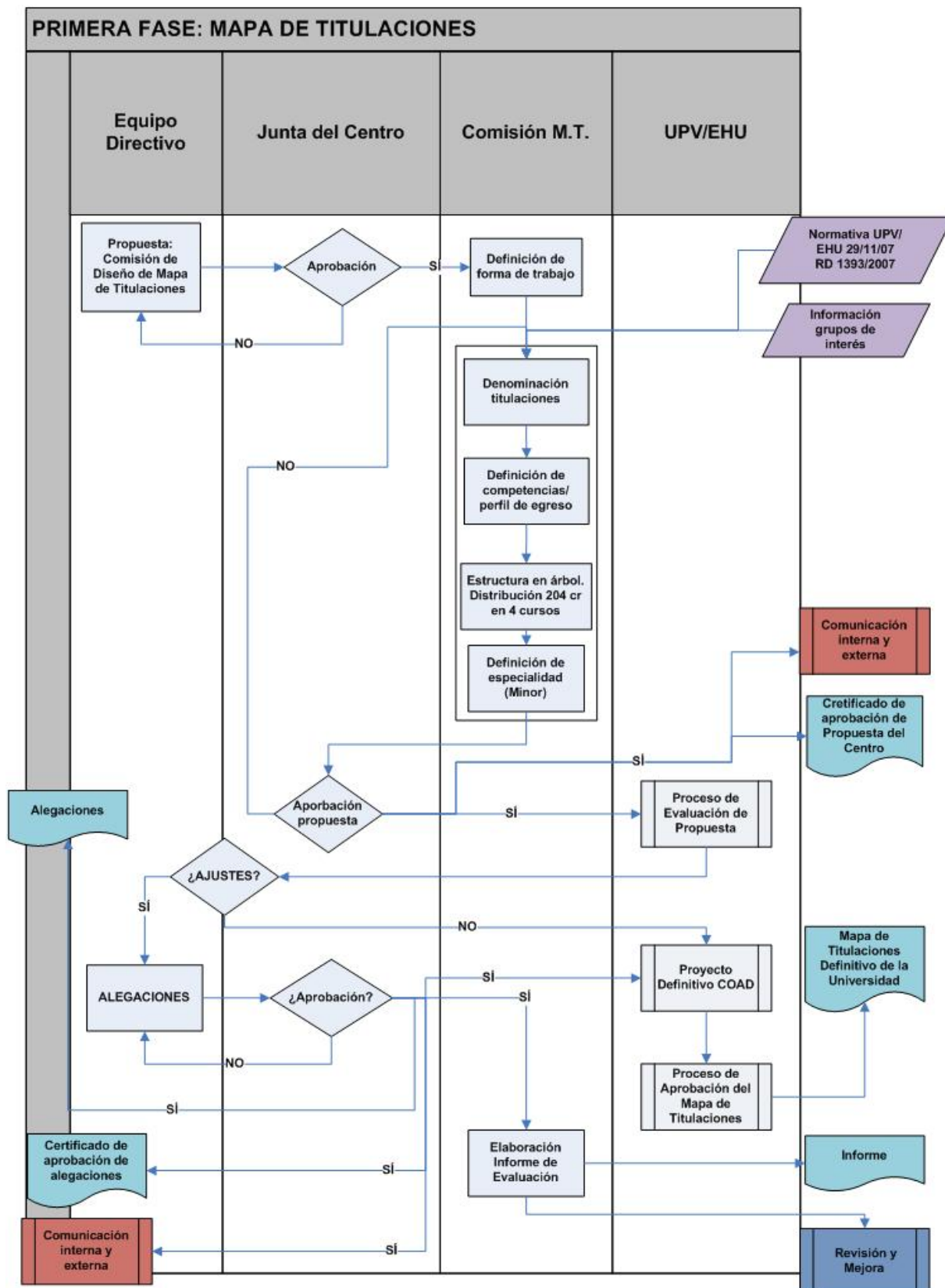
SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

1. Planificación

Memoria verificada del Grado (última versión). Apartado "Verificación, seguimiento y acreditación"

1. Planificación

Procedimiento: 1.3.1, Diseño de la titulación **Versión:11**

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

1. Planificación

Código	1.3.2.	Versión	12	Fecha aprobación	12/01/2017
Nombre	Definición del perfil de ingreso				
Gestor	Vicedecano/a de Coordinación, Planificación Estratégica y Calidad				

OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Definir el perfil de ingreso de los y las estudiantes de las titulaciones impartidas en el centro

PROPIETARIOS

Equipo Decanal
Comisión de Calidad

DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS

Futuro alumnado
PDI, PAS y alumnado del centro
Centros de Educación Secundaria

RECURSOS MATERIALES

Encuesta de perfil de ingreso (se le pregunta al alumnado sobres sus características, procedencia, área académica,...

RECURSOS HUMANOS

Comisión del Grado en Comunicación Audiovisual
Comisión del Grado en Ciencia Política y Gestión Pública
Comisión del Grado en Sociología
Comisión del Grado en Periodismo
Comisión del Grado en Publicidad y Relaciones Públicas

RECURSOS ECONÓMICOS

NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE

Decreto 79/2011, por el que se regula el acceso a las enseñanzas oficiales de Grado en la CAPV
Guía de Acceso a la UPV/EHU
Acciones dirigidas al alumnado preuniversitario (SOU)
Normativa reguladora de la PAU para mayores de 25 años, normativa de acceso para mayores de 45 años y acceso para mayores de 40 años mediante acreditación de experiencia laboral o profesional
NORMATIVA DE GESTIÓN PARA LAS ENSEÑANZAS DE GRADO Y DE PRIMER Y SEGUNDO CICLO PARA EL CURSO 2011/2012
CAPÍTULO VI . LIBRE ELECCIÓN

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

INDICADORES

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS

1.4., Cambio de Equipo Decanal
2.1.1, Captación de alumnado
4.1., Comunicación interna y externa
5.3, Evaluación, revisión y mejora

ANEXOS

Perfil de Ingreso: econsulta al profesorado euskera
Encuesta perfil de Ingreso: encuesta al alumnado
Perfil de Ingreso: econsulta al profesorado cast

REGISTROS

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

1. Planificación

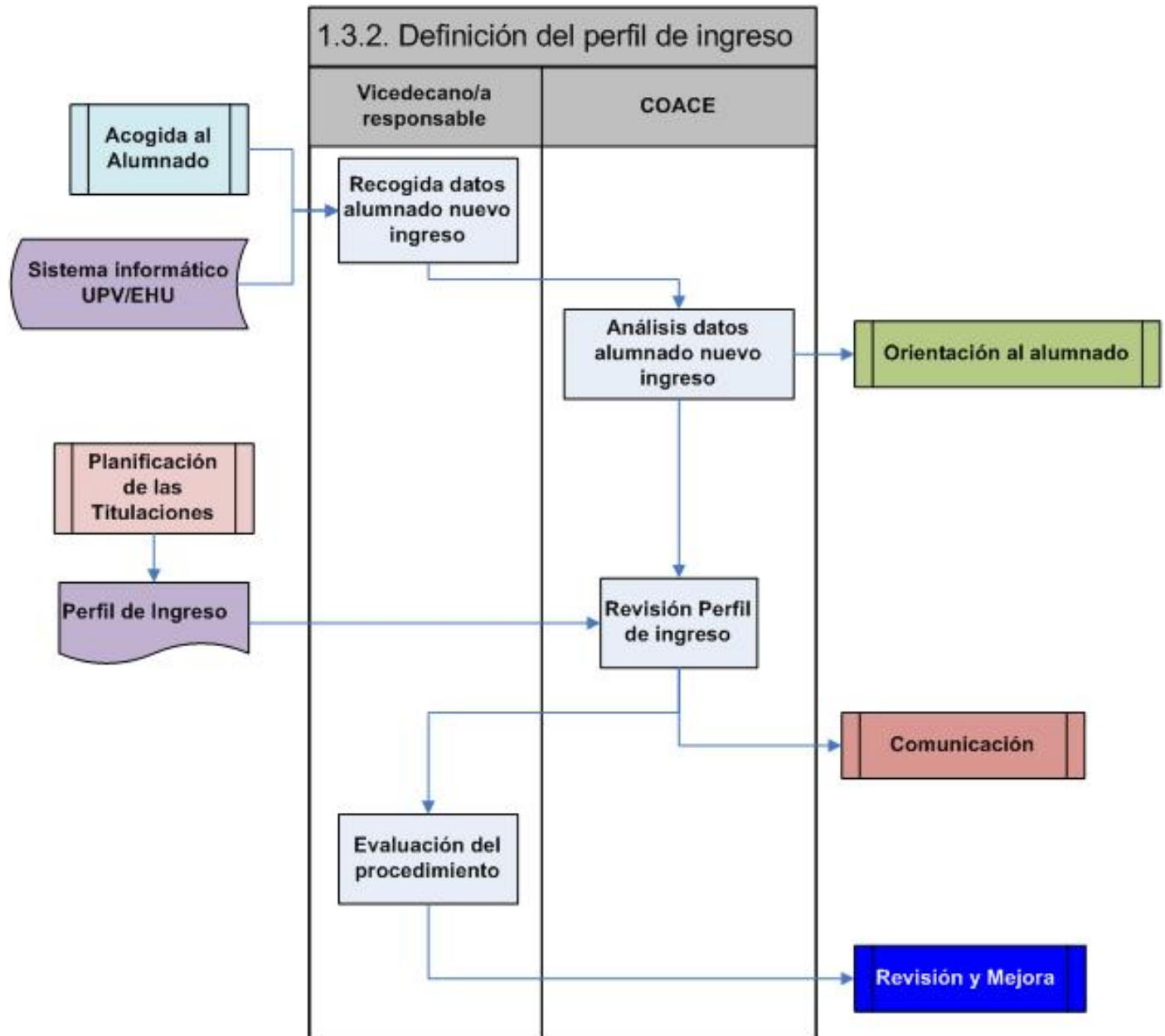
Definición del perfil de ingreso

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

 Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

1. Planificación

Procedimiento: 1.3.2. , Definición del perfil de ingreso Versión:12



SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

1. Planificación

REALIZACION

El perfil de ingreso del alumnado de los grados se modificaría partiendo del perfil original que se creó en el diseño de las titulaciones a partir del trabajo de recogida de información de los diferentes grupos de interés.

Para la revisión de este perfil se tienen en cuenta las opiniones de los diferentes grupos de interés (especialmente PDI y empleadores) tal y como se establecen en el procedimiento 5.1 de Medición de satisfacción de Grupos de Interés. Los datos son analizados por el Vicedecano/a de Coordinación y trasladados a la Comisión de Calidad del Centro para su contraste con el perfil previamente definido.

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

1. Planificación

Código	1.3.3.	Versión	13	Fecha aprobación	25/01/2017
Nombre	Definición del perfil de egreso				
Gestor	Vicedecano/a de Coordinación, Planificación Estratégica y Calidad				

OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Diseñar el procedimiento a aplicar para definir el perfil de egreso de los diferentes grados que se imparten en la Facultad en función del conjunto de conocimientos y competencias que el alumnado debe cumplir al concluir el programa formativo.

PROPIETARIOS	DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS
Comisión de Calidad Equipo Decanal	Empleadores PDI, PAS y alumnado del centro

RECURSOS MATERIALES	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS ECONÓMICOS
Encuesta a empresas en las que el alumnado realiza prácticas	Comisión del Grado en Comunicación Audiovisual Comisión del Grado en Ciencias Políticas y Gestión Pública Comisión del Grado en Publicidad y Relaciones Públicas Comisión del Grado en Sociología Comisión del Grado en Periodismo	

NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE

Inserción Laboral Universitaria 2013. Promoción 2010
 Resumen del estudio de incorporación a la vida activa. Promoción 2006

INDICADORES

Satisfacción del alumnado egresado con las competencias y conocimientos adquiridos

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	ANEXOS
1.4., Cambio de Equipo Decanal 2.2.5., Prácticas en empresas, organismos e instituciones 4.1., Comunicación interna y externa 5.3, Evaluación, revisión y mejora	Encuesta realizada a los tutores/as de prácticas de los grados

REGISTROS

Perfil Egreso Encuesta EGAILAN
 Perfil de egreso Ciencias Políticas y Sociología



Universidad
del País Vasco

Euskal Herriko
Unibertsitatea

NAZIOARTEKO
BIKAINASUN
CAMPUSA
CAMPUS DE
EXCELENCIA
INTERNACIONAL

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

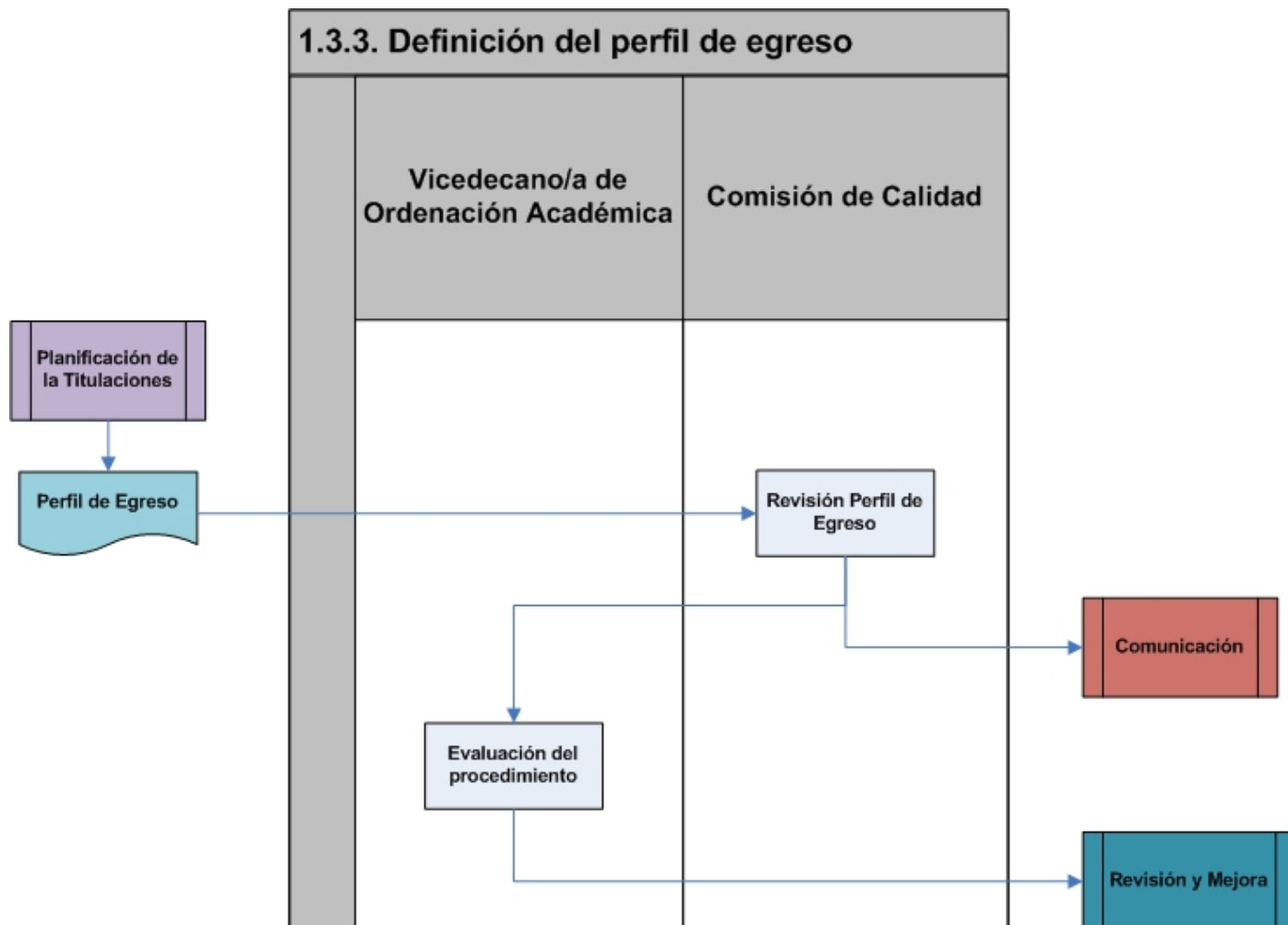
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

1. Planificación

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS
 Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

1. Planificación

Procedimiento: 1.3.3., Definición del perfil de egreso Versión:13



SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

1. Planificación

Código	1.3.4.	Versión	9	Fecha aprobación	25/01/2017
Nombre	Suspensión de las enseñanzas				
Gestor	Decano/a				

OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Procedimiento a seguir para abordar la eventual suspensión de los diferentes grados que se imparten en la Facultad, incluyendo los criterios utilizados, así como establecer los mecanismos previstos para salvaguardar los derechos y compromisos adquiridos con los estudiantes que hubiesen iniciado la enseñanza

PROPIETARIOS	DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS
Decano/a Junta de Facultad	Futuro alumnado PDI, PAS y alumnado del centro Centros de Educación Secundaria

RECURSOS MATERIALES	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS ECONÓMICOS
Informe de la Agencia evaluadora (UNIBASQ)	Personal de Administración y Servicios Personal Docente e Investigador	

NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE

Normativa de Gestión para las enseñanzas de Grado y de primer y segundo ciclo, curso 2016-2017
 Normativa de Permanencia Estudiantes de Grado
 Estatutos de la UPV/EHU (Decreto 17/2011)
 Real Decreto 1393/2007, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales
 Decreto 11/2009, de implantación y supresión de las enseñanzas universitarias oficiales conducentes a la obtención de los títulos de Grado, Máster y Doctorado

INDICADORES

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	ANEXOS
1.4., Cambio de Equipo Decanal 4.1., Comunicación interna y externa 5.3, Evaluación, revisión y mejora	Acuerdo Consejo de Gobierno Acuerdo Junta de Facultad Criterios para abordar la eventual suspensión del título

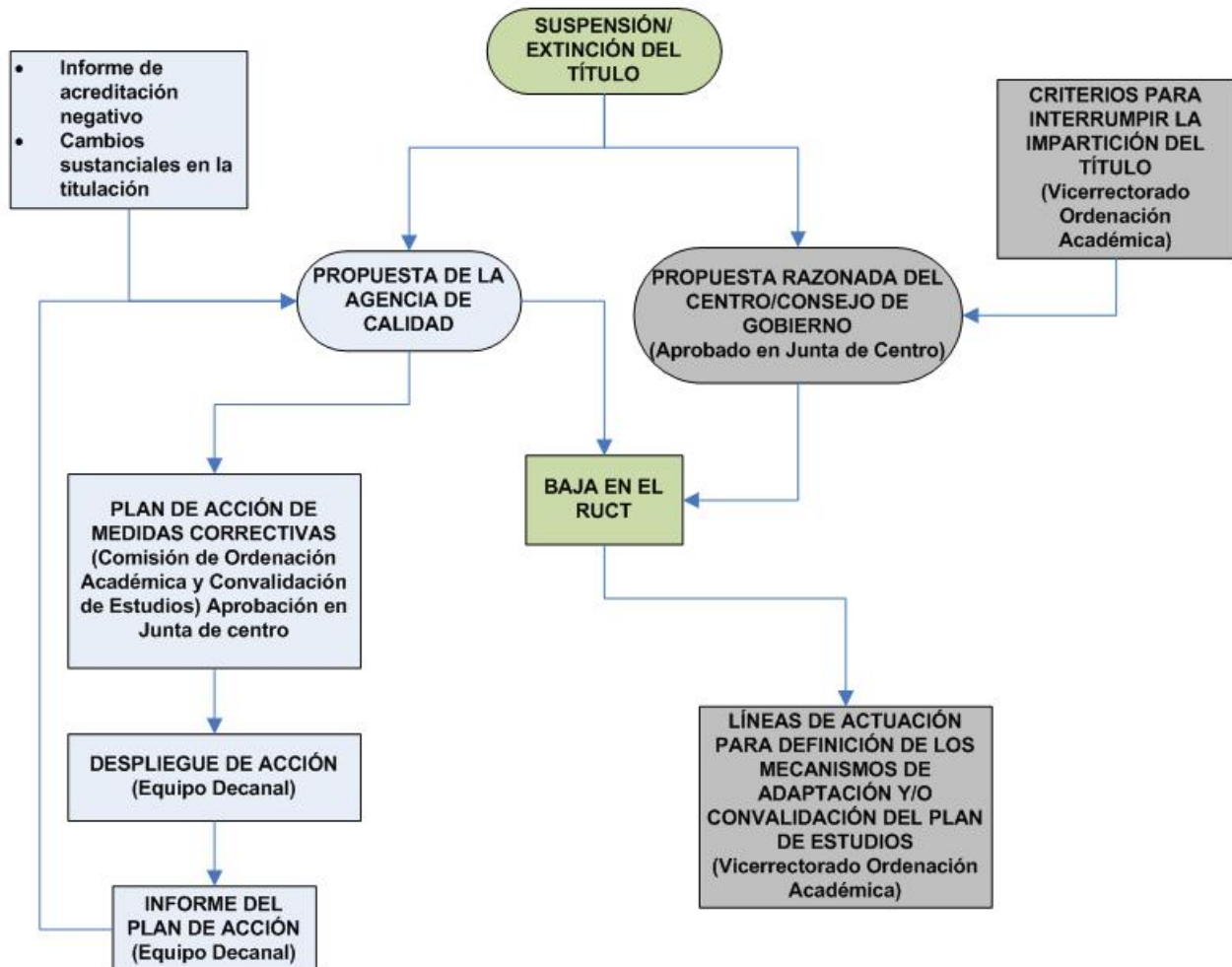
REGISTROS

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

1. Planificación

Procedimiento: 1.3.4., Suspensión de las enseñanzas Versión:9

1.3.4. Suspensión de las enseñanzas



SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

2 Educación Superior

Código	2.1.1	Versión	28	Fecha aprobación	13/01/2017
Nombre	Captación de alumnado				
Gestor	Vicedecano/a de Comunicación y Relaciones Externas				

OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

El procedimiento de captación del alumnado preuniversitario comprende actividades de difusión de la oferta formativa y se materializa en cuatro acciones:

1. La participación en las Jornadas de Orientación Universitaria.
2. Las Actividades Prácticas destinadas al Alumnado de Bachillerato.
3. Las Jornadas de Puertas Abiertas.
4. Las charlas informativas que se imparten en los Centros de Educación Secundaria.

PROPIETARIOS

Coordinadores de titulaciones
 Vicedecano/a de Comunicación y Relaciones Externas

DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS

Futuro alumnado
 Centros de Educación Secundaria

RECURSOS MATERIALES

Página web

RECURSOS HUMANOS

Equipo decanal
 Alumnado colaborador
 Profesorado del Centro
 Personal de Administración y Servicios

RECURSOS ECONÓMICOS

Impresión de materiales y folletos de promoción de los grados

NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE

Real Decreto 861/2010, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales
 Acciones dirigidas al alumnado preuniversitario (SOU)
 Real Decreto 1393/2007, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales
 Real Decreto 412/2014, por el que se establece la normativa básica de los procedimientos de admisión a las enseñanzas universitarias oficiales de Grado
 Real Decreto 1791/2010, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario

INDICADORES

Grado de satisfacción del alumnado con la información recibida en el centro de estudios (instituto, colegio...)
 Grado de satisfacción del alumnado con las Ferias Universitarias
 Grado de satisfacción del alumnado de nuevo ingreso con la página web de la Facultad
 Grado de satisfacción del alumnado potencial (Bachillerato) con las Actividades Prácticas realizadas en el centro

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS

1.3.2. , Definición del perfil de ingreso
 1.4., Cambio de Equipo Decanal
 2.1.2., Acceso y matriculación
 4.1., Comunicación interna y externa
 5.3, Evaluación, revisión y mejora

ANEXOS

Formato de encuestas alumnado acogida

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

2 Educación Superior

REGISTROS

Alumnado Acogida (1º grado): Informes encuestas

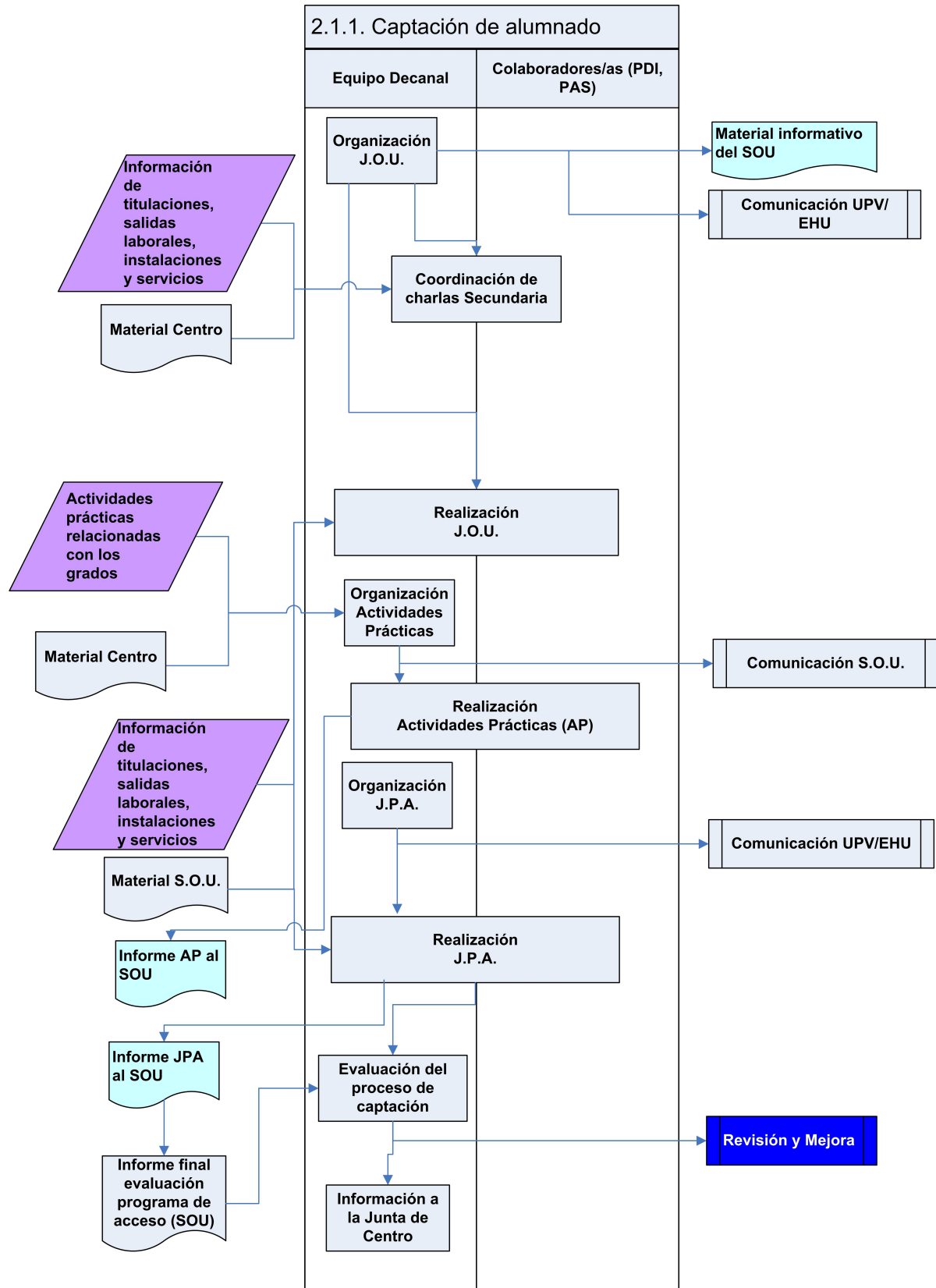
Informe de evaluación del programa de acceso a la UPV/EHU (SOU)

MATERIAL CENTRO (página web)

MATERIAL SOU (el material facilitado por el SOU son los folletos informativos que publicamos en la web. Los folletos en papel los repartimos en mano a los asistentes a las actividades de orientación).

Material Centro (Presentaciones y folletos) JPA y Ferias Orientación

2 Educación Superior

Procedimiento: 2.1.1, Captación de alumnado **Versión:28**

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

2 Educación Superior

REALIZACION

CAPTACIÓN DEL ALUMNADO

En este procedimiento el/la vicedecana responsable del procedimiento trabaja en coordinación con el Servicio de Orientación Universitaria (SOU). El procedimiento se divide en cuatro acciones que se desarrollan y alternan secuencialmente en el tiempo: las Jornadas de Orientación Universitaria (enero, comienzos de febrero), las charlas en los institutos de secundaria (noviembre marzo) y las Jornadas de Puertas Abiertas (marzo).

1. Jornadas de Orientación Universitaria (J.O.U.):

- Acción de comunicación e información pública organizada y coordinada entre el Servicio de Orientación Universitaria (S.O.U) de la UPV/EHU y los responsables de la Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación.

- El Servicio de Orientación Universitaria (S.O.U.) de la UPV/EHU se encarga de la organización logística de esta acción de comunicación e información en la que todos los centros de la UPV/EHU cuentan con un stand y con aulas para realizar sesiones informativas. A través de esta acción, la Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación tiene la oportunidad de establecer un contacto directo con los públicos objetivos interesados en conocer todos los aspectos que completan su oferta: los planes de estudios de las cinco titulaciones, las prestaciones e instalaciones del centro, las becas de movilidad para estudiar en el extranjero, el programa de prácticas en empresas y otras acciones, iniciativas y convenios a través de los que nuestra oferta adquiere un valor añadido propio.

- Los responsables de la Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación planifican al detalle esta acción, con el fin de que el público objetivo que se acerca al stand reciba un trato personal e información de calidad. En este sentido, definen el equipo humano que atiende individualmente a las personas que se acercan a su stand y organiza las sesiones informativas en las que participan profesores y profesoras de las dos áreas de conocimiento de la Facultad, Ciencias Sociales y Comunicación, con el fin de que el grupo de personas que asiste a estas sesiones reciba una información completa y se pueda dar una respuesta satisfactoria a las dudas que, en su caso, planteen los asistentes. Normalmente se realizan al menos dos sesiones informativas, una en euskara y otra en castellano, aunque estas se ajustan a la realidad sociolingüística del territorio histórico en el que se celebra el evento.

- Material informativo: los responsables de la Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación elaboran anualmente trípticos y una Guía Docente con información sobre cada una de las cinco titulaciones que se reparte a todos y todas los futuros y futuras estudiantes para que puedan ampliar sus conocimientos sobre el centro. El Servicio de Orientación Universitaria (SOU) de la UPV/EHU ofrece apoyo logístico a los responsables de la facultad a la hora de confeccionar este material.

- Material informativo adicional: igualmente, los responsables de la Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación preparan material complementario o específico que sirve de apoyo a su labor informativa y que da a conocer, entre valores añadidos, la creatividad de sus estudiantes o las posibilidad de enriquecerse personal y profesionalmente participando en cursos y otras actividades que refuerzan la oferta formativa básica del centro.

- Planificación y ejecución de las J.O.U.: esta acción se realiza en cada uno de los tres Campus de la Universidad del País Vasco, Álava, Gipuzkoa y Bizkaia) a lo largo de tres fines de semana consecutivos. Las fechas de celebración del evento son a finales de enero y principios de febrero, aunque varían en función de los cambios que pueda experimentar la enseñanza secundaria. La duración de la acción es de 9:00 horas a 14:00 horas.

2. Programa de Actividades Prácticas destinadas al Alumnado de Bachillerato.

- El equipo decanal diseña las actividades prácticas apropiadas para cada grado. Estas actividades se realizarán tanto en euskara como en castellano y tendrán un número limitado de participantes. Las fechas son las dos últimas semanas de diciembre, o bien, las dos semanas posteriores al 6 de enero (época de exámenes en la Facultad).

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

2 Educación Superior

- Se informa al SOU de cada una de estas actividades y se solicita una ayuda económica para su realización.
- El SOU lanza la oferta de participación y la tramita. Cuando el plazo finaliza, envía esta información al centro para que proceda a organizar y coordinar todas las acciones que deben llevarse a cabo.
- El centro realiza las actividades prácticas y hace una encuesta al alumnado participante, encuesta del SOU, con el objetivo de conocer su opinión al respecto. De esta manera, se podrán mejorar dichas acciones en futuras ediciones.

3. Jornadas de Puertas Abiertas (J.P.A.):

- Acción de comunicación e información pública organizada y coordinada entre los responsables de la Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación y el Servicio de Orientación Universitaria SOU de la UPV/EHU.
- El Servicio de Orientación Universitaria (SOU) de la UPV/EHU se encarga de la organización logística y de coordinar el número de alumnos/as y centros que visitaran la Facultad.
- Los responsables de la Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación se ocupan de diseñar las dos acciones en que se dividen las J.P.A., las sesiones informativas y la visita guiada.

3.1. Las sesiones informativas

El objetivo de las sesiones informativas es que los y las futuros estudiantes reciban una información más específica y en profundidad sobre los estudios que desean cursar, por ello y teniendo en cuenta que nuestra Facultad ofrece cinco titulaciones agrupadas en dos grandes campos del conocimiento, las Ciencias Sociales y la Comunicación, se ofrecen sesiones informativas paralelas. En ambos casos el objetivo es proporcionar información específica y atención personalizada a los y las futuros y futuras estudiantes.

a) Sesiones informativas dirigidas a los y a las estudiantes de Ciencias Sociales: profesores y profesoras de las titulaciones de Sociología y Ciencias Políticas y de la Administración dan a conocer a los futuros estudiantes los pormenores de estos estudios y les muestran las herramientas, el tipo de trabajos que se realizan en este campo, las líneas de investigación, las prácticas en empresas de la rama, las becas de movilidad que les permiten ampliar conocimientos en facultades afines de otros países, así como las salidas profesionales. Las sesiones informativas cuentan con material específico de apoyo e información.

b) Sesiones informativas dirigidas a los y las estudiantes de Comunicación: profesores y profesoras de las titulaciones de Periodismo, Publicidad y Relaciones Públicas y Comunicación Audiovisual, dan a conocer al futuro alumnado los pormenores de estos estudios y les muestran las herramientas, el tipo de trabajos que se realizan en este campo, las líneas de investigación, las prácticas en empresas de la rama, las becas de movilidad que les permiten ampliar conocimientos en facultades afines de otros países, así como las salidas profesionales. Las sesiones informativas cuentan con material específico de apoyo e información.

3.2. Visitas guiadas

El objetivo de las visitas guiadas es que el futuro alumnado conozca in situ las instalaciones del Centro y sus prestaciones, así como cada uno de los laboratorios en los que se llevan a la práctica trabajos específicos directamente relacionados con las disciplinas que allí se cursan. La planificación y realización de las visitas guiadas supone un esfuerzo importante en el que se implican todos los departamentos y profesores y profesoras del Centro y se realiza una selección de trabajos de estudiantes que sirve de exposición. Al fin y al cabo, se trata de que los y las futuros y futuras estudiantes se ubiquen en el medio en el que van a desenvolverse y observen las posibilidades que éste les ofrece. Por ello y teniendo en cuenta que nuestra Facultad ofrece cinco titulaciones agrupadas en dos grandes campos del conocimiento, las Ciencias Sociales y la Comunicación, se realizan dos visitas guiadas paralelas:

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

2 Educación Superior

a) Visitas guiadas dirigidas a los y las estudiantes de Ciencias Sociales: profesores y profesoras del área muestran a los futuros estudiantes las instalaciones generales de la Facultad y se detienen en los laboratorios en los que se realizan trabajos prácticos del área. La visita a los laboratorios implica, además de la explicación del profesor o profesora que actúa de guía, la posibilidad de entablar contacto directo los profesores y profesoras que desarrollan actividades prácticas en dichos laboratorios y sobre todo la opción de ver los trabajos realizados por estudiantes de la titulación.

b) Visitas guiadas dirigidas a los y las estudiantes de Comunicación: profesores y profesoras del área muestran a los futuros estudiantes las instalaciones generales de la Facultad y se detienen en los laboratorios en los que se realizan trabajos prácticos del área. La visita a los laboratorios implica, además de la explicación del profesor o profesora que actúa de guía, la posibilidad de entablar contacto directo los profesores y profesoras que desarrollan actividades prácticas en dichos laboratorios y sobre todo la opción de ver los trabajos realizados por estudiantes de la titulación.

Informe sobre las JPA/ Ateak Zabaltzeko Egunak:

La responsable del Centro que se ocupa de coordinar las JPA emite un informe sobre el desarrollo de las mismas en la Facultad y lo envía a los técnicos del SOU junto con las encuestas de opinión que el alumnado visitante ha cumplimentado.

Informe final del SOU:

Una vez finalizadas todas las actividades relacionadas con la captación del alumnado el Vicerrectorado de Alumnado, vía SOU emite un informe final que entrega a la responsable del centro en una reunión cuyo objetivo es valorar el desarrollo de estas actividades. En este informe se detalla el plan de trabajo para el siguiente curso con las fechas y lugares en los que se desarrollaran las distintas actividades.

4. Charlas informativas en centros de secundaria:

- El Servicio de Orientación Universitaria se encarga de establecer el contacto entre los centros de secundaria y el vicedecano responsable de coordinar y realizar las charlas informativas en dichos centros.

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

2 Educación Superior

Código	2.1.2.	Versión	31	Fecha aprobación	25/01/2017
Nombre	Acceso y matriculación				
Gestor	Secretario Académico				

OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Definir los procesos de acceso y matriculación del alumnado, desde que son informados por la UPV/EHU hasta que finalmente se matriculan. El resultado final es su presencia en las actas de las materias y la existencia de un expediente personal.

PROPIETARIOS	DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS
Secretario Académico Vicedecano/a de Organización Docente Jefe/a de Negociado (Secretaría) Decano/a	Futuro alumnado Alumnado

RECURSOS MATERIALES	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS ECONÓMICOS
GAUR Página Web del Centro	PAS del centro.	

NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE

Normativa de Gestión para las enseñanzas de Grado y de primer y segundo ciclo, curso 2016-2017
 Decreto 79/2011, por el que se regula el acceso a las enseñanzas oficiales de Grado en la CAPV
 Guía de Acceso a la UPV/EHU
 Normativa reguladora de la PAU para mayores de 25 años, normativa de acceso para mayores de 45 años y acceso para mayores de 40 años mediante acreditación de experiencia laboral o profesional
 Parámetros de la UPV/EHU para el cálculo de la nota de admisión a enseñanzas de grado para el curso 2011 y sucesivos

INDICADORES

Adecuación de la titulación
 Admitidos de nuevo ingreso por preinscripción
 Grado de satisfacción del alumnado de primero a la hora de realizar la matrícula
 Matrícula de nuevo ingreso de procedencia extranjera
 Matrícula de nuevo ingreso en el estudio
 Matrícula de nuevo ingreso en primer curso
 Matrícula de nuevo ingreso en primer curso (cas)
 Matrícula de nuevo ingreso en primer curso (eus)
 Matrícula de nuevo ingreso por preinscripción
 Matrícula de nuevo ingreso por preinscripción en su primera opción
 Nota mínima de acceso por FP
 Nota mínima de acceso por Mayores de 25
 Nota mínima de acceso por PAU

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

2 Educación Superior

Nota mínima de admisión

Nº de estudiantes con beca (hombres)

Nº de estudiantes con beca (mujeres)

Nº de estudiantes con beca de convocatorias GV y MEC (hombres)

Nº de estudiantes con beca de convocatorias GV y MEC (mujeres)

Nº de estudiantes con beca de convocatorias UPV/EHU (hombres)

Nº de estudiantes con beca de convocatorias UPV/EHU (mujeres)

Ocupación de la titulación

Oferta de plazas

Preferencia de la titulación

Preinscritos en primera opción

Preinscritos en segunda y sucesivas opciones

Vía de acceso a los estudios: OTROS

Vía de acceso a los estudios: > 25 años

Vía de acceso a los estudios: FP

Vía de acceso a los estudios: PAU

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	ANEXOS
1.4., Cambio de Equipo Decanal	Formato de encuestas alumnado acogida
2.1.1., Captación de alumnado	Formulario tipo de solicitudes
2.2.1., Organización docente	
4.1., Comunicación interna y externa	
5.3, Evaluación, revisión y mejora	

REGISTROS

Acta de la Comisión Permanente de la Junta que aprueba la oferta de plazas

Alumnado Acogida (1º grado): Informes encuestas

Criterios de admisión aplicables al título:
url institucional del grado, apartado "Descripción"

Expediente académico del alumno/a

Guías docentes

Listas de clase

Número de plazas ofertadas por grado

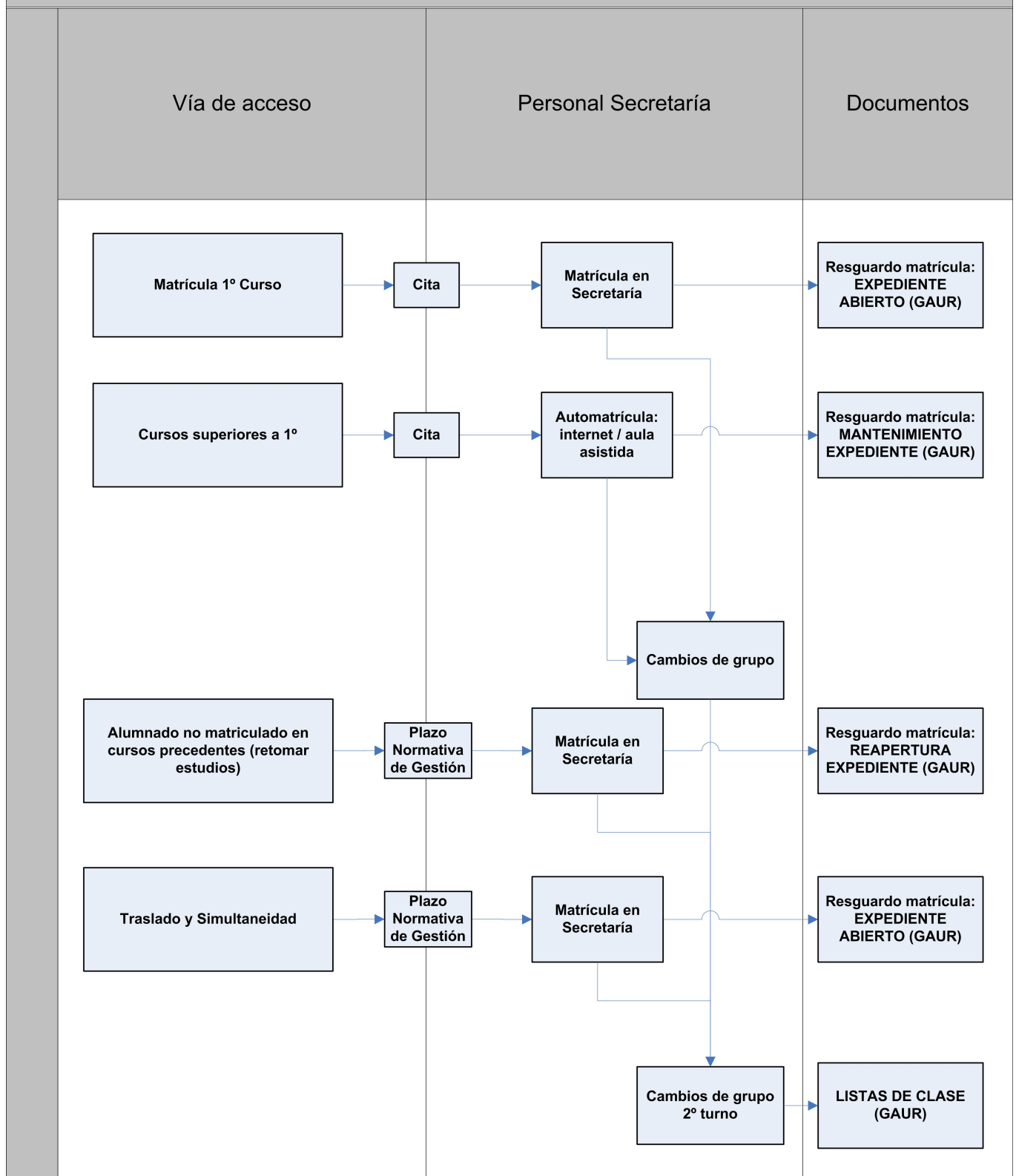
Plazos, Calendario Académico

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

2 Educación Superior

Procedimiento: 2.1.2., Acceso y matriculación Versión:31

2.1.2. Acceso y matriculación



SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

2 Educación Superior

REALIZACION

Al Centro le corresponde llevar a cabo la propuesta inicial de las plazas de nuevo ingreso a ofertar y la efectiva realización de la matrícula en cumplimiento de las directrices recibidas del Vicerrectorado de Ordenación Académica. Asimismo, resuelve formalmente las solicitudes de ingreso que, de conformidad con la normativa vigente, deben presentarse directamente en la Secretaría del Centro y le corresponde determinar la aptitud del alumnado que solicite el acceso por la vía de acreditación de una experiencia laboral o profesional para mayores de 40 años para todas las titulaciones oficiales de Grado que en él se imparten.

Acceso

La UPV/EHU envía a todos los centros de bachillerato y formación profesional la publicación "Acceso a la Universidad" en donde se indican plazos y procedimiento a seguir para acceder y matricularse en la UPV/EHU. Asimismo, dicha información se publica en la página web de la UPV/EHU.

El alumnado que pudiera estar interesado en acceder a la UPV/EHU realizará la preinscripción en los lugares y plazos indicados, dependiendo de la vía de acceso por la que desee solicitar el ingreso.

Finalizadas las pruebas de acceso y los plazos de preinscripción, el Vicerrectorado de Ordenación Académica resuelve sobre la admisión de conformidad con la normativa vigente y de acuerdo con el orden propuesto por el alumnado, publicándose las listas de admisión en las Secretarías de los Centros, en las Oficinas de Servicios Centrales que para Campus señale la Normativa de Gestión de cada curso académico y en la página web de la UPV/EHU (se publican varios listados de admisión). El alumnado incluido en los listados ya puede realizar la matriculación.

Matriculación

Dentro del proceso de matrícula se pueden distinguir distintas situaciones: alumnado de nuevo ingreso en primer curso, automatrícula, traslados de expediente, alumnado con estudios universitarios iniciados en el extranjero, y ausencia de matrícula el curso anterior.

Matrícula para alumnado de nuevo ingreso en primer curso por el procedimiento general de admisión

Una vez concluido el proceso de preinscripción, el Vicerrectorado de Ordenación Académica envía al Centro las listas de admisión con las citaciones de matrícula. La Secretaría imprime y publica la lista del alumnado indicando el día y la hora de citación para realizar la matrícula. Se confeccionan y publican distintos listados según la fase de matrícula en que nos encontremos. Realizada la matrícula, se entrega al alumnado el resguardo de matrícula y el documento informativo.

Posteriormente se abre un expediente individual a cada alumna o alumno donde se incluye toda la documentación que el alumnado aporta en el momento de realizar su matrícula.

Automatrícula (para alumnado ya matriculado el curso precedente)

La UPV/EHU, de acuerdo con cada centro, establece las fechas de la automatrícula, la cual podrá realizarse en el aula que el Centro pone a disposición del alumnado o desde cualquier otro lugar a través de Internet. La notificación oficial del día y hora para realizar la automatrícula se publica en la página web de la UPV/EHU. Además, desde Servicios Centrales se facilita a los centros la información de las citaciones para que se exponga en los tablones. En el Centro se prepara la documentación y los materiales necesarios y se trasladan al aula que se haya puesto a disposición del alumnado. Una vez automatriculado, el/la alumno/a recibe en su cuenta de correo electrónico de la UPV/EHU el resguardo de la matrícula. Posteriormente, el personal de Secretaría realiza la corrección y modificación de matrículas que tengan errores, a petición del alumnado.

Traslados de expediente, alumnado con estudios universitarios iniciados en el extranjero y alumnado no matriculado en el curso anterior

El alumnado cuya solicitud haya sido admitida deberá presentarse en la Secretaría del Centro para realizar la matrícula en los plazos que el Centro le indique al resolver su solicitud. Realizada la matrícula, se entrega al alumnado el resguardo de matrícula y la ficha informativa elaborada en la Secretaría.

Una vez se hayan matriculado los/as alumnos/as en cualquiera de sus modalidades, se generarán los listados y se procederá a elaborar los informes de incidencias en la matriculación. Una vez efectuada la matrícula el alumnado podrá solicitar cambio de grupo. Las solicitudes serán resueltas por el Decano o la

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

2 Educación Superior

Decana de conformidad con la normativa vigente y los criterios que, en su caso, tenga aprobados la Junta de Centro. El alumnado podrá solicitar anulación de matrícula antes del 31 de diciembre. Asimismo, si desde el Decanato se verificara que alguno o alguna de las alumnas matriculadas no cumple los requisitos necesarios para cursar la titulación solicitada en el plazo que indique la normativa de gestión académica, podrá resolver la anulación de la matrícula. Esta resolución es susceptible de recurso de alzada ante el Rector o Rectora.

En los períodos y forma estipulados por la normativa de gestión académica, el alumnado podrá solicitar la ampliación de matrícula para el segundo cuatrimestre.

Una vez concluido el proceso de matrícula, se extraen los datos recogidos en los indicadores de este procedimiento de los que da traslado, junto con los informes de incidencias, y los remite al Vicedecanato competente en materia de Ordenación Académica para la realización del Informe Final de Evaluación del procedimiento. Dicho informe final se envía al procedimiento de Evaluación, Revisión y Mejora.

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

2 Educación Superior

Código	2.1.3.	Versión	26	Fecha aprobación	16/01/2017
Nombre	Acogida al Alumnado				
Gestor	Vicedecano/a de Comunicación y Relaciones Externas				

OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Describir el procedimiento de acogida al alumnado por el que se dan a conocer los aspectos fundamentales de la Facultad: organización docente, infraestructuras e instalaciones y servicios.

PROPIETARIOS	DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS
Vicedecano/a de Comunicación y Relaciones Externas Equipo Decanal	PAS Alumnado de nuevo ingreso Personal Docente e Investigador

RECURSOS MATERIALES	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS ECONÓMICOS
Sobre de matrícula primer curso.	PDI PAS Alumnado	Impresión de folletos, fotocopias de materiales, sobres y pegatinas

NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE

Normativa de Permanencia del Alumnado en la UPV/EHU (Grado)
 Estatutos de la UPV/EHU (Decreto 17/2011)
 Real Decreto 1791/2010, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario

INDICADORES

Grado de satisfacción del alumnado con el Acto de Bienvenida
 Valoración por parte del alumnado internacional visitante de la información ofrecida antes de la llegada a la Facultad
 Valoración por parte del alumnado internacional visitante de la reunión de bienvenida realizada en la Facultad

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	ANEXOS
1.4., Cambio de Equipo Decanal 2.2.3., Orientación al alumnado 4.1., Comunicación interna y externa 5.3, Evaluación, revisión y mejora	Ejemplo calendario académico que forma parte de la documentación del sobre de acogida Ejemplo de calendario de exámenes que forma parte de la documentación del sobre de acogida Ejemplo de calendario de gestión que forma parte de la documentación del sobre de acogida Ejemplo de horario de grupo que forma parte de la documentación del sobre de acogida Ejemplo folleto que se entrega en el sobre de acogida a los/as alumnos/as de primero con la matrícula

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

2 Educación Superior

Formato de encuestas alumnado acogida

REGISTROS

Resultados encuesta alumnado visitante

Alumnado Acogida (1º grado): Informes encuestas

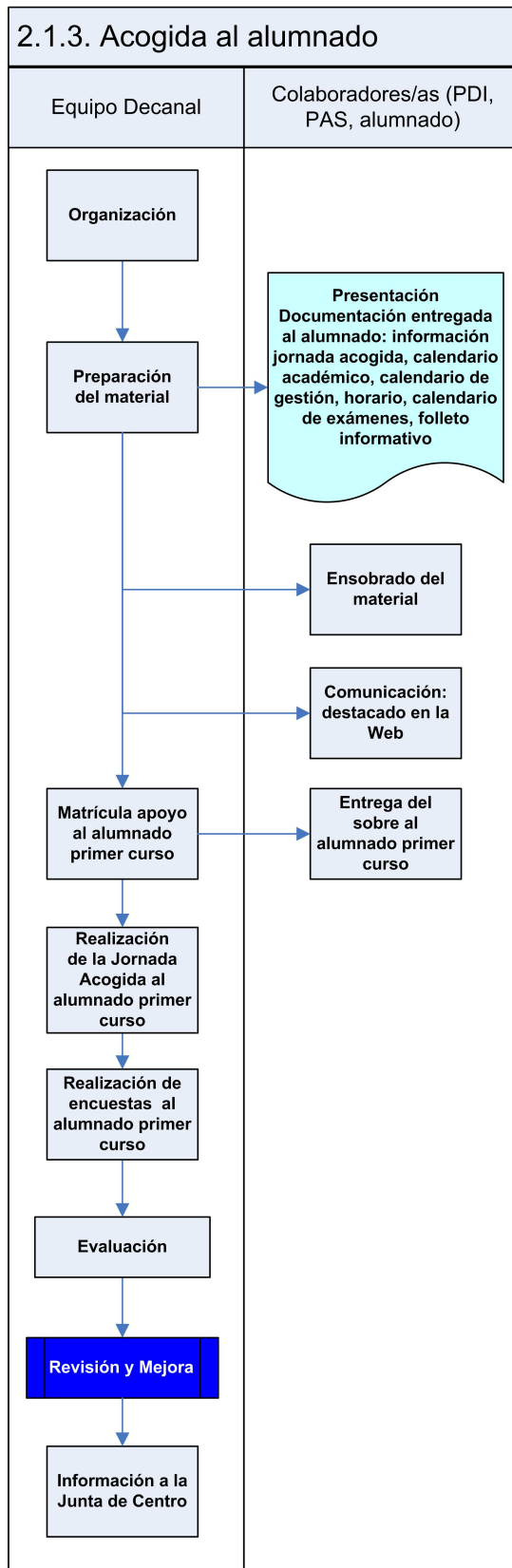
MATERIAL ACOGIDA ALUMNADO

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

2 Educación Superior

Procedimiento: 2.1.3. , Acogida al Alumnado Versión:26



SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

2 Educación Superior

REALIZACION

2.1.3. PROCEDIMIENTO DE ACOGIDA AL ALUMNADO

1. OBJETO: Dar la bienvenida e informar al alumnado sobre el funcionamiento del centro, para lo cual se llevan a cabo dos acciones: la entrega de un sobre con material informativo el día de la matrícula (julio) y el Acto de Bienvenida, la primera semana de clase (septiembre).

Acciones que se llevan a cabo:

1.1. Elaboración, ensobrado y entrega de los sobres de acogida (julio) durante la campaña de matriculación.

Preparación material:

- Los técnicos multimedia diseñan o actualizan dos documentos que forman parte del sobre: el folleto de la Facultad y la invitación al Acto de Bienvenida.

- Con el diseño definitivo, la vicedecana de Comunicación encarga al Servicio Editorial de la UPV/EHU, los 600 folletos que anualmente se emplean en esta acción.

- La jefa de Área y la vicedecana de Comunicación preparan el material para ensobrar: calendario académico, calendario de gestión, horario de cada grupo, calendario de exámenes de cada grupo, folletos de la facultad e invitación al Acto de Bienvenida. Este material, se organizado por grupos: PEPUCO 01, 02, 03, 16; KAPUKO 31 y 46; SOCPOL 01 y SOZPOL 31; GRUPO INGLÉS 66.

- En función del número de alumnos previstos para cada grupo, los conserjes fotocopian el contenido del material a ensobrar. Las secretarías se encargan de imprimir las etiquetas de cada grupo y de pegarlas en los sobres. Cuando todo el material está listo, se ensobra (siembre algunos días antes del inicio de la matrícula).

- Reparto del sobre: a la salida de la secretaria, un conserje reparte los sobres a los alumnos que acaban de matricularse. De esta manera, el/la alumno/a tiene toda la información sobre su grupo en el momento de realizar la matrícula.

- Los técnicos multimedia y la vicedecana de Comunicación se encargan de publicar un banner específico en la página web de la Facultad, orientado a los alumnos de primer curso. En él, pueden encontrar la misma información que en el sobre.

1.2. Acto de Bienvenida (septiembre):

- La Jefa de Administración del centro se ocupa de reservar el Aula Magna para la primera semana del curso.

- A la hora establecida en la invitación, el equipo decanal pasa a recoger a los/as alumnos/as a las aulas para acompañarles al Aula Magna.

- El decano, el vicedecano de Movilidad, el de Inserción Laboral, y la vicedecana de Comunicación, junto a los representantes del Consejo de Estudiantes, intervienen para dar información al alumnado sobre los servicios que ofrece la Facultad.

- Para este evento, los técnicos multimedia preparan un vídeo promocional supervisado por la vicedecana.

- Se facilita al alumnado una encuesta, para completar durante el acto, sobre la Comunicación que la Facultad ha mantenido con ellos desde que se interesaron por los grados de la Facultad hasta que realizaron la matrícula.

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

2 Educación Superior

Código	2.2.1.	Versión	17	Fecha aprobación	20/01/2017
Nombre	Organización docente				
Gestor	Vicedecano/a de Organización Docente				

OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Definir el proceso de organización docente y de exámenes del curso académico en lo referente a estructura de grupos, horarios, equipo docente, calendario.

PROPIETARIOS	DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS
Vicedecano/a de Organización Docente	PDI, PAS y alumnado del centro
Departamentos	Departamentos
Junta de Facultad	

RECURSOS MATERIALES	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS ECONÓMICOS
Aulas y equipamientos GAUR	Personal de Administración y Servicios Responsable de área Personal Docente e Investigador	

NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE

Normativa sobre la elaboración y defensa del trabajo de fin de grado en la UPV/EHU
 Plan de estudios de Publicidad y Relaciones Públicas.
 Normativa de Gestión para las enseñanzas de Grado y de primer y segundo ciclo, curso 2016-2017
 Indicadores de Grado (definición y fórmula)
 Normativa de Gestión para enseñanzas de Grado y de primer y segundo ciclo para el curso 2010/2011
 Ley Orgánica 4/2007, por la que se modifica la LOU 6/2001
 Plan de estudios de Periodismo.
 Normativa sobre tipos de docencia y dimensionamiento de grupos en el marco de créditos europeos ECTS
 Ley Orgánica 6/2001, de Universidades
 Plan de estudios de Sociología.
 Normativa de Permanencia Estudiantes de Grado
 Real Decreto 1393/2007, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales
 Adecuación de la normativa sobre el procedimiento para elaborar el mapa de titulaciones de grado y la autorización de enseñanzas
 Normativa sobre reconocimiento y transferencia de créditos en estudios de grado
 Plan de estudios de Comunicación Audiovisual.
 Planificación de la oferta docente
 Normativa sobre el Procedimiento para Elaborar el Mapa de Titulaciones de Grado y Autorización de Enseñanzas
 Plan de estudios de Ciencia Política y Gestión Pública.

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

2 Educación Superior

Ley Orgánica 2/2006, de Educación

Ley 3/2004, de 25 de febrero de, del Sistema Universitario Vasco

Decreto 11/2009, de implantación y supresión de las enseñanzas universitarias oficiales conducentes a la obtención de los títulos de Grado, Máster y Doctorado

INDICADORES

Satisfacción del alumnado egresado con la coordinación entre materias

Satisfacción del alumnado egresado con la organización de la docencia (horarios, calendarios académicos/exámenes)

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS

ANEXOS

1.4., Cambio de Equipo Decanal

Flujograma 2

2.1.2., Acceso y matriculación

Flujograma 3

2.2.2., Desarrollo de la enseñanza

Modelo de calendario de exámenes

4.1., Comunicación interna y externa

Modelo de horarios

5.3, Evaluación, revisión y mejora

REGISTROS

Acta de la Junta de Facultad

Calendario Académico

Calendario Académico (cursos anteriores)

Calendario de Gestión Académica

Calendario de Gestión Académica (cursos anteriores)

Calendario de exámenes

Calendario de exámenes (cursos anteriores)

Horarios

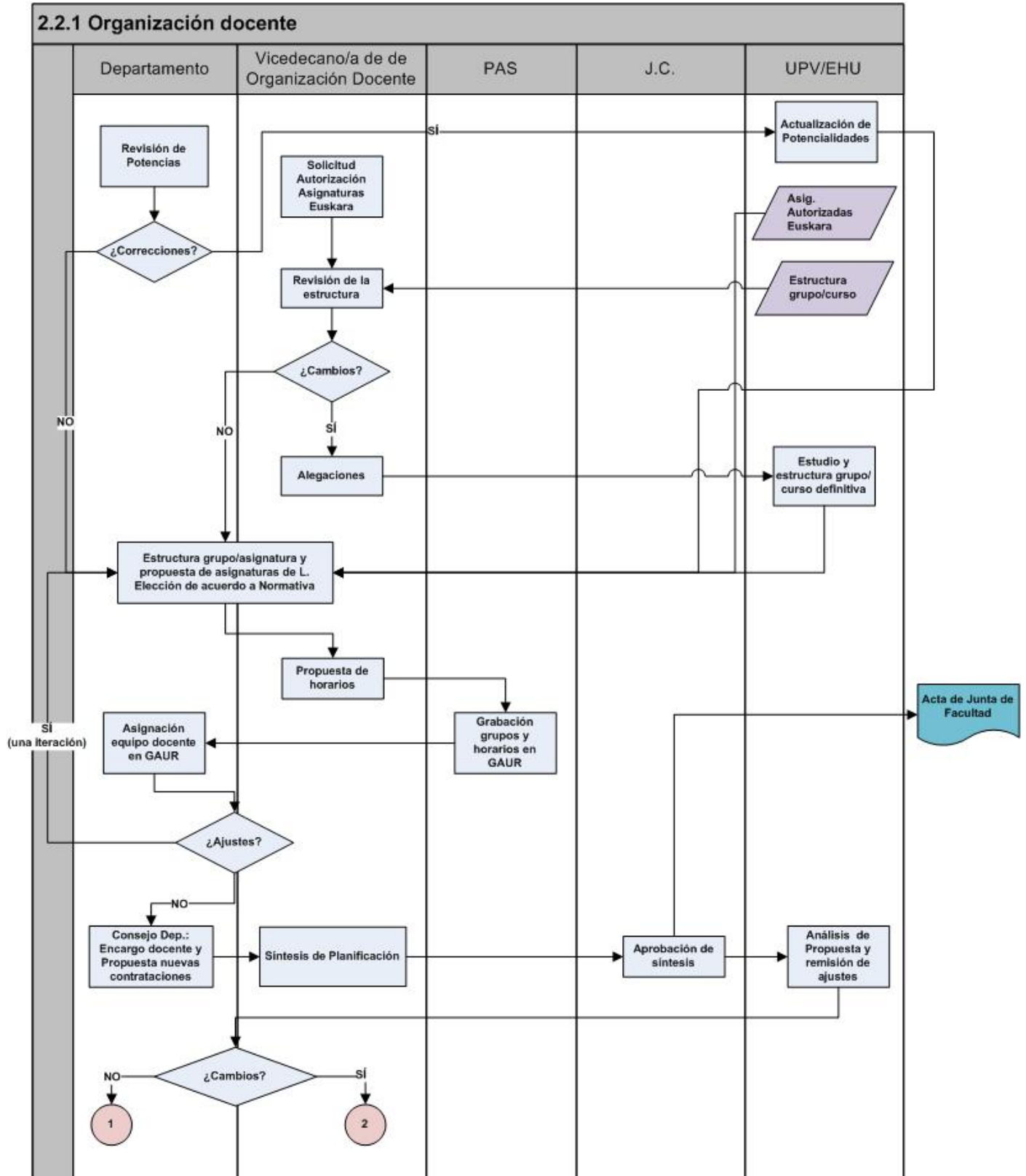
Horarios (cursos anteriores)

Síntesis de la propuesta docente (Unibasq)

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS
 Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

2 Educación Superior

Procedimiento: 2.2.1., Organización docente Versión:17



SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

2 Educación Superior

REALIZACION

El proceso de planificación docente viene marcado por un calendario establecido por el Vicerrectorado encargado de la organización docente. Consta de varias etapas cuyo desarrollo abarca prácticamente todo el curso, ya que se inicia la planificación, aproximadamente, en octubre y, si es necesaria la contratación de nuevos recursos docentes puede finalizar hacia mayo/junio. El proceso se inicia con varias actividades prácticamente paralelas:

- Revisión de los potenciales de profesorado y asignaturas por parte de los Departamentos, cuyas observaciones o alegaciones se enviarán a la Dirección de Plantilla Docente del Vicerrectorado de Profesorado (aproximadamente en octubre).
- Definición o revisión de la estructura grupo/curso. Esta actividad se lleva a cabo por parte del responsable correspondiente del Centro y el Vicerrectorado encargado de la Organización académica (septiembre/octubre).
- Solicitudes de autorización para la impartición de asignaturas en euskera (esto no implicará el que se imparta definitivamente en euskera las asignaturas autorizadas, ya que dependerá de los recursos con los que cuenten los Departamentos). Esta actividad se lleva a cabo por parte del responsable correspondiente del Centro y el Vicerrectorado de Euskera (octubre).

Superada esta fase de revisión de potenciales y de la estructura de grupos por curso, se inicia la preparación de horarios en función de la estructura de grupos por asignatura y asignaturas de libre elección acordada por los Departamentos y el Centro. Este proceso podrá tener hasta dos iteración (es decir, un acuerdo inicial y un ajuste tras un único proceso de revisión).

Se lleva a cabo durante los meses de diciembre y enero. La propuesta de grupos y horarios será introducida en el sistema de gestión universitaria (GAUR) por el PAS responsable de esta labor.

En Junta de Centro se aprobará, si procede, la síntesis de la planificación realizada, que incluirá el horario de cada asignatura para cada grupo y la definición del equipo docente (enero-febrero).

Esta planificación será revisada por el Vicerrectorado por medio de la Dirección de Plantilla Docente, que planteará los ajustes que estime convenientes (marzo).

En un único proceso de alegación, el Centro y los Departamentos responderán a los ajustes planteados. Tras el examen de las alegaciones la Dirección de Plantilla Docente definirá la estructura definitiva de grupos para las distintas asignaturas. Si no es necesaria contratación de nuevo profesorado, se realizarán los ajustes de grupos y equipo docente necesarios y se dará por finalizada la planificación. Si son necesarios nuevos recursos docentes, éstos se solicitarán por parte de los Departamentos con el acuerdo de los Centros.

En el Vicerrectorado de Profesorado se estudiarán estas solicitudes a través de la Comisión de Profesorado Universitario (C.P.U.), y se definirá qué nuevos recursos son aprobados y bajo qué condiciones de contratación, dedicación y perfil lingüístico.

Si las solicitudes son rechazadas será necesario ajustar los grupos y el equipo docente afectados.

Si las solicitudes son aprobadas, se inicia un proceso de contratación cuyo responsable es, exclusivamente, el Vicerrectorado de Profesorado. Con las respuestas obtenidas a las distintas solicitudes y realizados los ajustes, se dará por finalizada la planificación. En lo que se refiere a la propuesta de calendario y fechas de exámenes la Subdirección de Ordenación Académica presenta una propuesta a la Junta de Centro que, si es aprobada, es notificada a la comunidad universitaria.

Posteriormente en cada convocatoria de exámenes la Subdirección de Ordenación Académica elabora una plantilla horaria donde figurarán los días, horas y aulas asignadas en los exámenes.

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

2 Educación Superior

Código	2.2.2.	Versión	30	Fecha aprobación	20/01/2017
Nombre	Desarrollo de la enseñanza				
Gestor	Vicedecano/a de Organización Docente				

OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Describir el proceso mediante el cual se programan, organizan, imparten y evalúan todas las asignaturas cuya docencia tienen asignada los correspondientes departamentos y secciones, y que integran el plan de estudios de la titulación, así como la gestión del programa formativo en su conjunto.

PROPIETARIOS

DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS

Vicedecano/a de Organización Docente
 Coordinadores de titulaciones
 PDI
 Equipo Decanal

Alumnado

RECURSOS MATERIALES

RECURSOS HUMANOS

RECURSOS ECONÓMICOS

ARTUS
 GAUR

Coordinadores/as de grado
 Coordinadores/as de curso.
 Comisión de Calidad del centro
 Comisión de Ordenación Académica y Convalidación de Estudios.
 Coordinadores/as de materia

NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE

Normativa sobre la elaboración y defensa del trabajo de fin de grado en la UPV/EHU
 Reglamento marco de los Departamentos de la UPV/EHU. Incorporación de disposición adicional
 Normativa de Gestión para las enseñanzas de Grado y de primer y segundo ciclo, curso 2016-2017
 Reglamento marco de Centros
 Ley Orgánica 4/2007, por la que se modifica la LOU 6/2001
 Normativa de Gestión para enseñanzas de Grado y de primer y segundo ciclo para el curso 2010/2011
 Normativa de Permanencia del Alumnado en la UPV/EHU (Grado)
 Normativa sobre tipos de docencia y dimensionamiento de grupos en el marco de créditos europeos ECTS
 Ley Orgánica 6/2001, de Universidades
 Reglamento marco de los Centros Docentes de la UPV/EHU Modificación
 Reglamento marco de los Departamentos de la UPV/EHU
 Normativa de Permanencia Estudiantes de Grado
 Normativa sobre reconocimiento y transferencia de créditos en estudios de grado
 Reglamento Marco de los Centros de la UPV/EHU
 Real Decreto 1393/2007, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales
 Real Decreto 1791/2010, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

2 Educación Superior

Planificación de la oferta docente

REGLAMENTO DE EVALUACION COMPENSATORIA

Ley 3/2004, de 25 de febrero de, del Sistema Universitario Vasco

INDICADORES

% de asignaturas impartidas en euskera

Duración media de los estudios

Estudiantes egresados

Estudiantes matriculados a tiempo completo

Satisfacción del alumnado egresado con las metodologías docentes empleadas

Satisfacción del alumnado egresado con los sistemas de evaluación empleados

Satisfacción de los egresados

Tasa de Abandono del estudio en el 2º año (CURSA)

Tasa de Abandono del estudio en el 3er. año (CURSA)

Tasa de Abandono del estudio (RD 1393)

Tasa de Abandono del estudio en el 1er. año (CURSA)

Tasa de Evaluación

Tasa de Evaluación curso 1º

Tasa de Evaluación curso 2º

Tasa de Evaluación curso 3º

Tasa de Evaluación curso 4º

Tasa de Rendimiento

Tasa de Rendimiento curso 1º

Tasa de Rendimiento curso 2º

Tasa de Rendimiento curso 3º

Tasa de Rendimiento curso 4º

Tasa de cambio del estudio en la UPV/EHU

Tasa de cambio del estudio en la UPV/EHU en el 1er. año

Tasa de cambio del estudio en la UPV/EHU en el 2º año

Tasa de cambio del estudio en la UPV/EHU en el 3er. año

Tasa de eficiencia (Tasa de rendimiento de los egresados universitarios)

Tasa de graduación

Tasa de Éxito

Tasa de Éxito curso 1º

Tasa de Éxito curso 2º

Tasa de Éxito curso 3º

Tasa de Éxito curso 4º

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS

ANEXOS

1.4., Cambio de Equipo Decanal

Manual de la intranet MOODLE

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

2 Educación Superior

4.1., Comunicación interna y externa
5.3, Evaluación, revisión y mejora

Modificaciones COAD 2011-2012
 Modificaciones COAD 2012-2013
 Plan de estudios del grado en Ciencia
 Política y Gestión Pública
 Plan de estudios del grado en
 Comunicación Audiovisual
 Plan de estudios del grado en Periodismo
 Plan de estudios del grado en Publicidad y
 Relaciones Públicas
 Plan de estudios del grado en Sociología
 Realización del procedimiento
 Reglamento de la Facultad de Ciencias
 Sociales y de la Comunicación

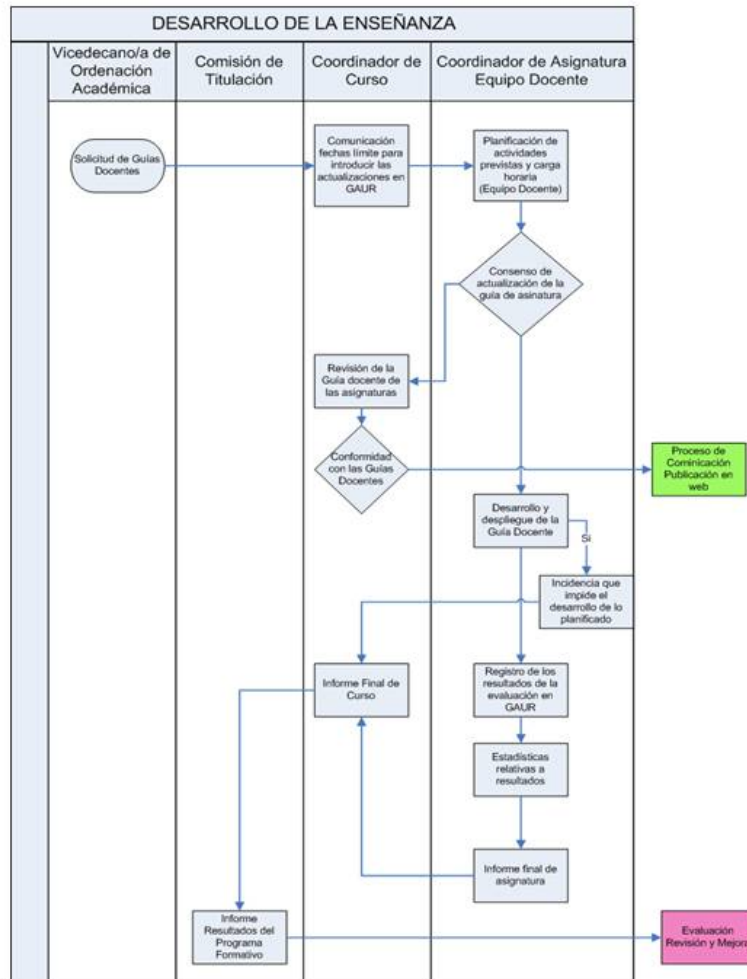
REGISTROS

Guías Docentes. Apartado "Plan de Estudios"

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

2 Educación Superior

Procedimiento: 2.2.2., Desarrollo de la enseñanza Versión:30



SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

2 Educación Superior

REALIZACION

1 PROGRAMACIÓN DE LAS ASIGNATURAS.

El/La Vicedecano/a de Organización Docente solicita a los coordinadores de curso la revisión y actualización de las guías docentes, así como, su mantenimiento en GAUR.

El coordinador de curso comunica por escrito al/a la coordinador/a de asignatura la fecha límite para actualizar en GAUR las modificaciones de las guías de las asignaturas del siguiente curso académico.

Una vez el equipo docente de la asignatura ha consensuado y actualizado la información requerida por GAUR para la misma, el coordinador de asignatura comunica a la Comisión de Curso, para verificar que cumplen con los requisitos establecidos en el Plan de Estudios vigente.

Por otra parte, el coordinador de asignatura hace llegar a la Comisión de Curso las guías docentes de la asignatura que el PDI responsable ha revisado y actualizado.

En caso de detectar alguna demora en el mantenimiento y entrega de las guías docentes de asignatura o errores en las mismas durante su verificación, la comisión de curso comunica a los coordinadores de asignatura las deficiencias detectadas para que se subsanen.

Una vez las guías docentes de asignatura han sido revisadas y son conformes se publican en la web del Centro de forma que el alumnado tenga acceso a las mismas.

2 DESARROLLO DE LA DOCENCIA DE LAS ASIGNATURAS

El equipo docente de cada asignatura elaborará una planificación de las diferentes actividades previstas y la carga horaria no presencial requerida, el coordinador de cada asignatura presentará esta planificación en la Comisión de Curso para su puesta en común.

La Comisión de Curso analizará y coordinará la adquisición y evaluación de las competencias transversales por parte de las asignaturas previstas en cada curso.

La Comisión de Titulación velará por la adecuación de los contenidos, competencias, metodologías y evaluación de las asignaturas y módulos de la titulación. Comprobará el posible solapamiento o existencia de lagunas entre las asignaturas del plan formativo garantizando una adecuada interrelación vertical entre las mismas. Así mismo, analizará y coordinará la adquisición y evaluación de las competencias transversales por parte de las asignaturas previstas en la titulación.

3 GESTIÓN DE INCIDENCIAS.

Quien detecte algún suceso que impida el normal desarrollo de las actividades planificadas, presentará una incidencia y lo enviará al coordinador de curso responsable del proceso, quien se encargará de identificar la incidencia y de realizar las gestiones oportunas.

Si no fuese de su competencia se lo comunicará al interesado y lo enviará a la SOAP. En cualquier caso, los resultados de las gestiones serán comunicados al interesado cuando estas hayan finalizado.

4 EVALUACIÓN DE LOS APRENDIZAJES.

Los resultados de las evaluaciones realizadas son registrados a través de la aplicación informática GAUR.

Según el procedimiento de Gestión Académica, el Profesor responsable del grupo debe:

- ¿ Introducir las calificaciones del alumnado en la aplicación informática GAUR.
- ¿ Convocar la revisión de exámenes mediante la aplicación informática GAUR.
- ¿ Resueltas las reclamaciones del alumnado, pasarlas a expediente.
- ¿ Finalmente, firmar las actas en el plazo indicado por la normativa.

Al final de este procedimiento el profesor responsable del grupo dispondrá de las estadísticas relativas a los resultados de cada asignatura (alumnos no presentados, suspensos, aprobados, notables, sobresalientes, matriculas de honor, etc.), a través de la aplicación informática GAUR.

5 ELABORACIÓN DEL INFORME FINAL DE LAS ASIGNATURAS.

Debe existir un Informe Final de asignatura por grupo/asignatura y curso académico. Los elementos a incluir por el equipo docente en el Informe final de la asignatura son los siguientes:

- ¿ Una ficha identificativa

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

2 Educación Superior

- ¿ Las estadísticas, relativas a los resultados, obtenidas a través de la aplicación informática de gestión GAUR.
- ¿ Informe de la actividad docente. Con todos los datos recogidos, el equipo docente hará su propia valoración del proceso de docencia de la asignatura y señalará los ajustes que a su juicio se deben realizar en la asignatura

6 ELABORACIÓN DEL INFORME FINAL DE CURSO

La Comisión de Curso analizará de forma conjunta los resultados e incidencias habidas a lo largo del curso en las diferentes asignaturas y elaborará un informe final señalando los puntos fuertes y las áreas de mejora que se hayan podido detectar en el conjunto de la actividad docente.

7 ELABORACIÓN DEL INFORME DE RESULTADOS DEL PROGRAMA FORMATIVO

La Comisión de Titulación analizará las tasas de rendimiento, éxito, graduación, abandono, eficiencia así como la duración media de los estudios de la titulación a partir de los datos de GAUR y ARTUS.

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

2 Educación Superior

Código	2.2.3.	Versión	18	Fecha aprobación	20/01/2017
Nombre	Orientación al alumnado				
Gestor	Vicedecano/a de Organización Docente				

OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Definir los procedimientos integrados en los procesos de gestión destinados a orientar en sus estudios al alumnado. La orientación es entendida como el conjunto de actividades de información y asesoramiento personalizado que permite al alumnado organizar los estudios de su titulación y mejorar su rendimiento académico. No es un procedimiento aislado, sino que se encuentra integrado en los procesos pertinentes, donde se definen los procedimientos concretos de orientación.

PROPIETARIOS	DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS
Jefe/a de Negociado (Secretaría) Equipo Decanal Vicedecano/a de Organización Docente Secretario Académico	Alumnado Consejo de estudiantes Delegados/as de clase

RECURSOS MATERIALES	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS ECONÓMICOS
Página Web de la Facultad	Departamentos Personal Docente e Investigador Personal de Administración y Servicios Equipo decanal	

NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE

Normativa de Gestión para las enseñanzas de Grado y de primer y segundo ciclo, curso 2016-2017
 Estatutos de la UPV/EHU (Decreto 17/2011)
 Real Decreto 1791/2010, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario

INDICADORES

Nº de estudiantes participantes en el Plan de Tutoría entre Iguales como alumnado tutor y alumnado tutorizado (EHUNDU 2016)
 Satisfacción del alumnado egresado con la tutorización y apoyo al aprendizaje
 Valoración del alumnado internacional visitante sobre la ayuda facilitada por el buddy

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	ANEXOS
2.1.3., Acogida al Alumnado 2.2.2., Desarrollo de la enseñanza 2.2.4., Movilidad del estudiante 2.2.5., Prácticas en empresas, organismos e instituciones 2.2.6., Trabajo Fin de Grado 2.2.7., Formación complementaria 2.2.8., Orientación profesional e Inserción Laboral 4.1., Comunicación interna y externa	

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

2 Educación Superior

5.3, Evaluación, revisión y mejora

REGISTROS

Portal del Alumnado de la UPV/EHU

Portal web de la Facultad

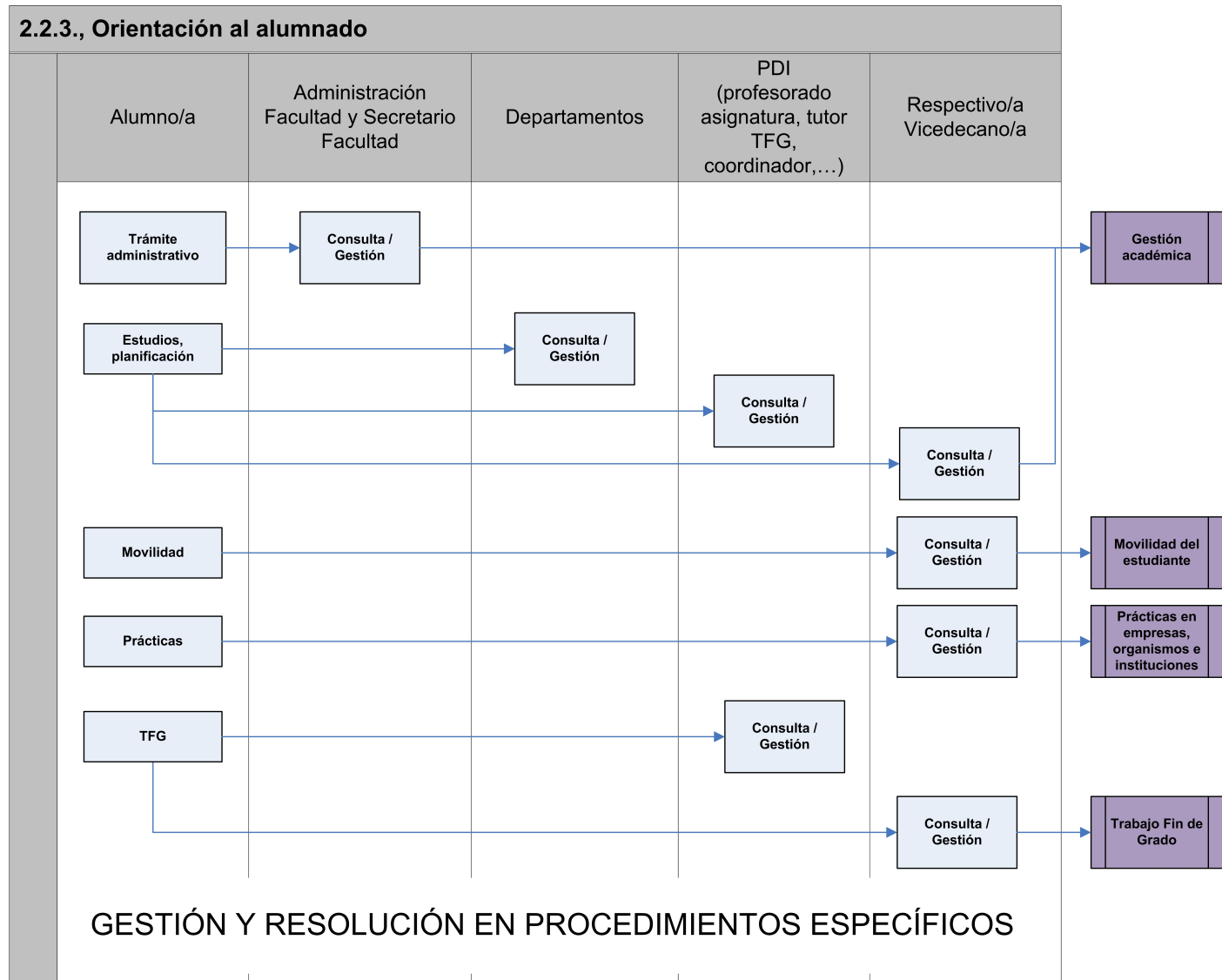
Resultados encuesta alumnado visitante

Servicios de apoyo y orientación académica (SOU)

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

2 Educación Superior

Procedimiento: 2.2.3., Orientación al alumnado Versión:18



SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

2 Educación Superior

REALIZACION

Cada uno de los procedimientos específicos de orientación se encuentra integrado en los procesos correspondientes. La orientación no constituye un proceso independiente, se realiza y gestiona de forma continua y multifocal en cada uno de los procedimientos en que el alumnado demanda información y orientación (movilidad, trabajo de fin de grado, prácticas, etc.)

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

2 Educación Superior

Código	2.2.4.	Versión	27	Fecha aprobación	04/01/2017
Nombre	Movilidad del estudiante				
Gestor	Vicedecano/a de Movilidad				

OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Definir la metodología a aplicar en la gestión de los Programas de Movilidad para facilitar tanto al alumnado de la Facultad como a estudiantes visitantes su participación en los mismos.

PROPIETARIOS

DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS

Vicedecano/a de Movilidad	Alumnado Alumnado visitante
---------------------------	--------------------------------

RECURSOS MATERIALES

RECURSOS HUMANOS

RECURSOS ECONÓMICOS

Programa SICUE Programa América Latina y Otros Destinos Página web, correo electrónico y pantallas informativas Programa Erasmus+ GAUR	Vicerrectorado de Estudios de Posgrado y Relaciones Internacionales Vicedecano/a de Profesorado, Movilidad y Relaciones Institucionales PAS Secretaría Técnico de Centro Universidad Asociada	
--	---	--

NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE

Normativa Programas de Movilidad del Vicerrectorado de Estudios de Posgrado y Relaciones Internacionales.
 Estatutos de la UPV/EHU (Decreto 17/2011)
 Programas de movilidad - Relaciones Internacionales
 Real Decreto 1791/2010, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario
 Normativa Programas de Movilidad de la Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación.

INDICADORES

Movilidad estudiantes enviados ERASMUS
 Movilidad estudiantes enviados OTROS PROGRAMAS
 Movilidad estudiantes enviados SICUE-SÉNECA
 Movilidad estudiantes recibidos ERASMUS
 Movilidad estudiantes recibidos OTROS PROGRAMAS
 Movilidad estudiantes recibidos SICUE-SÉNECA
 Nº Universidades socias en convenios de movilidad (EHUNDU 2016)
 Nº estudiantes enviados a América Latina (EHUNDU 2016)
 Nº estudiantes enviados a Otros Destinos (EHUNDU 2016)
 Nº estudiantes recibidos de América Latina (EHUNDU 2016)

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

2 Educación Superior

Nº estudiantes recibidos de Otros Destinos (EHUNDU 2016)

Satisfacción del alumnado egresado con el programa de movilidad realizado

Total movilidad estudiantes enviados

Total movilidad estudiantes recibidos

Valoración de la estancia de cara a la carrera del alumnado que participa en algún programa de movilidad internacional

Valoración académica de la estancia (sistema de enseñanza y evaluación) del alumnado que participa en algún programa de movilidad internacional

Valoración del alumnado internacional visitante sobre la ayuda facilitada por parte de la Facultad (cambios del acuerdo, firma de certificados de llegada/fin de estancia, cuestiones puntuales, notas...)

Valoración desde el punto de vista académico de su estancia en la Facultad del alumnado internacional visitante

Valoración general de la experiencia de movilidad en la Facultad del alumnado internacional visitante

Valoración personal de la estancia del alumnado que participa en algún programa de movilidad internacional

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS

ANEXOS

1.4., Cambio de Equipo Decanal

2.2.3., Orientación al alumnado

2.2.3., Orientación al alumnado

4.1., Comunicación interna y externa

5.1., Medición de Satisfacción de Grupos de Interés

5.3, Evaluación, revisión y mejora

Acuerdo Bilateral Erasmus+

Convocatoria del Vicerrectorado de Estudios de Posgrado y Relaciones Internacionales para la participación del alumnado en el programa de movilidad America Latina y Otros Destinos

Convocatoria del Vicerrectorado de Estudios de Posgrado y Relaciones Internacionales para la participación del alumnado en el programa de movilidad Erasmus+

Convocatoria del Vicerrectorado de Estudios de Posgrado y Relaciones Internacionales para la participación del alumnado en el programa de movilidad SICUE

Flujogramas continuación

Formulario inscripción Buddy

Modelo de encuesta de alumnado de la facultad

Modelo de encuesta de alumnado visitante

Modelo del acuerdo académico SICUE

Modelo del compromiso académico Erasmus+

REGISTROS

FSC Visitor's Handbook

Acuerdo Académico aceptado. Alumnado de la Facultad

Acuerdo Académico del Alumnado Visitante

Asignación de plazas. Documentación al VRRRII (GAUR)

Certificación Académica (alumnado de la Facultad)

Confección y envío de Certificación Académica (alumnado visitante)

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

2 Educación Superior

Copia de convenios entre Universidades

Expediente del Alumnado de la UPV finalizada su estancia (GAUR)

Foreign Student's Nomination Pack

Formulario de solicitud (GAUR)

Impreso de Solicitud del visitante

Informe de Resultados

Listado Buddies Facultad

Listado alumnado facultad participante en programas de movilidad internacional

Listado de destinos

Normativa o reglamento que recoja el reconocimiento curricular de las estancias resultado de la aplicación de los mecanismos de movilidad nacional e internacional del estudiante

Programas o acciones de movilidad ofertadas

Registro de Asistencia. Registro de Satisfacción

Resultados encuesta alumnado visitante

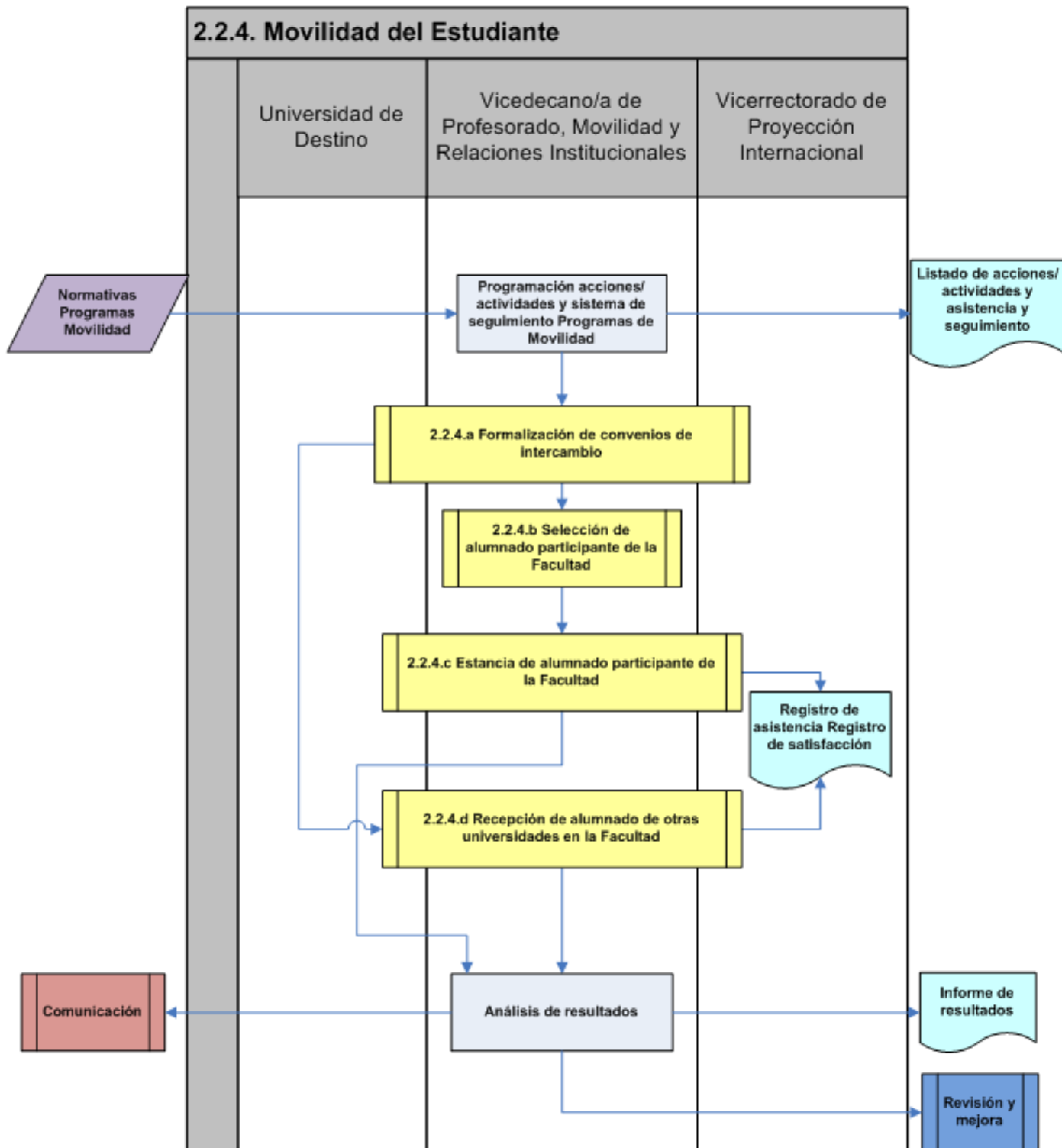
Resultados encuesta de alumnado de la facultad participante en programas de movilidad internacional

UPV/EHU Visitor's Handbook

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

2 Educación Superior

Procedimiento: 2.2.4., Movilidad del estudiante Versión:27



SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

2 Educación Superior

REALIZACION

2.2.4 Movilidad del estudiante

La acción principal del Vicedecano de Profesorado, Movilidad y Relaciones Institucionales es el establecimiento de convenios de intercambio, selección del estudiante de la facultad y formalización del acuerdo académico, seguimiento de la estancia de éste alumnado durante su movilidad y la recepción del estudiante visitante.

2.2.4.a Formalización de convenios

La iniciativa para el establecimiento de convenios de intercambio puede partir del Vicedecano de Movilidad como del responsable de la universidad de destino. En ambos casos, se envía una propuesta de convenio para analizar la compatibilidad de los planes de estudio entre las dos universidades. Se establecen los términos de la movilidad: número de estudiantes y requisito lingüístico, y se firma el convenio por parte de las autoridades universitarias correspondientes.

2.2.4.b Selección de alumnado participante de la Facultad

La Oficina de Relaciones Internacionales de la UPV/EHU establece la normativa básica de los diferentes programas de movilidad y el Vicedecano de Profesorado, Movilidad y Relaciones Institucionales establece la normativa específica del centro para dichos programas que es aprobada en Comisión Permanente de Centro.

El Vicedecano publicita los programas de movilidad en la página web de la facultad, en las pantallas informativas y en carteles que se colocan en los paneles informativos. Asimismo, convoca reuniones informativas con los alumnos en la que se explican las características de los programas y se aclaran las dudas del alumnado. El alumnado realiza su solicitud en GAUR en la que elige hasta un máximo de 8 destinos.

A la hora de hacer la selección, el Vicedecano de profesorado Movilidad y Relaciones Institucionales comprueba que el alumnado cumple los requisitos establecidos y el perfil lingüístico para las movildades que tienen requisito lingüístico, asignando las plazas en base a estos requisitos.

2.2.4.c Estancia de alumnado participante de la Facultad

Cuando finaliza el proceso de selección del alumnado de la facultad, se informa a las universidades de destino de los estudiantes que realizarán la movilidad en dicha universidad. Los/a estudiantes son los encargados/as de tramitar y la documentación necesaria, así como la propuesta de acuerdo académico que debe ser aprobada tanto por el Vicedecano de Movilidad de la Universidad de origen como por el responsable académico de la universidad de destino. Estudiante, universidad de origen y de destino archivan cada uno un original en papel del acuerdo académico.

Una vez finalizada la movilidad, la universidad de destino envía las calificaciones al Vicedecano de <movilidad de la universidad de origen y éste realiza la convalidación de las calificaciones y se pasan al expediente del alumno.

El alumno de la facultad realiza una encuesta de satisfacción del programa de movilidad

2.2.4.d Recepción de alumnado de otras universidades en la Facultad

La universidad con la que se tiene firmado convenio de intercambio informa a la UPV/EHU de la nominación de los estudiantes y sus datos de contacto. El Vicedecano de Movilidad envía la documentación que el estudiante visitante debe enviar cumplimentada.

Al inicio de cada cuatrimestre se convoca a todos los estudiantes visitantes ala reunión de orientación en la que se les informa de todos los aspectos relacionados con su movilidad en la Facultad. Se formaliza el acuerdo académico y cada parte (estudiante visitante, universidad de origen y Facultad), guardan un ejemplar del mismo.

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

2 Educación Superior

Cuando finaliza la movilidad de estudiante, éste realiza una encuesta de satisfacción y se le envía el certificado académico con las calificaciones obtenidas que también se envía a su universidad de origen.

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

2 Educación Superior

Código	2.2.5.	Versión	39	Fecha aprobación	25/01/2017
Nombre	Prácticas en empresas, organismos e instituciones				
Gestor	Vicedecano/a de Inserción Profesional				

OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

La dirección del centro establece un procedimiento para gestionar la inserción en prácticas de nuestro alumnado de las 5 titulaciones en el mercado de trabajo adscritos a los perfiles profesionales específicos de nuestros planes de estudio.

PROPIETARIOS

DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS

Vicedecano/a de Inserción Profesional

Alumnado

Empleadores

RECURSOS MATERIALES

RECURSOS HUMANOS

RECURSOS ECONÓMICOS

Enlace aplicativo PRAKTIGES
<http://www.ehu.es/es/web/enplegua/praktiken-kuedaketa-informazioa>
 Enlace página Web, Normativa de prácticas profesionales, plantilla de solicitud, boletín de oferta y gestión del seguro cum laude.

Instructor/a
 Responsable de prácticas, P.A.S. personal de administración y servicios y cuerpo de tutores y tutoras de centro.

NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE

Normativa de programas de cooperación educativa

NORMATIVA INTERNA DE PRÁCTICAS EN EMPRESAS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA COMUNICACIÓN

Normativa de Gestión para las enseñanzas de Grado y de primer y segundo ciclo, curso 2016-2017

Normativa de Prácticas del Alumnado de Grado

Prácticas voluntarias (PRAKTIGES)

Estatutos de la UPV/EHU (Decreto 17/2011)

Real Decreto 1791/2010, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario

INDICADORES

Nº de convenios con empresas y otras entidades firmados por el centro para facilitar las prácticas del alumnado (EHUNDU 2016)

Número de destinos de prácticas diferentes.

Número de empresas, organismos e instituciones en cartera.

Prácticas: convenios firmados por curso para cada grado

Satisfacción del alumnado egresado con las prácticas realizadas

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS

ANEXOS

1.3.3., Definición del perfil de egreso

1.4., Cambio de Equipo Decanal

2.2.2., Desarrollo de la enseñanza

ANEXO 1 DOSSIER PARA EL ALUMNADO

ANEXO II DOSSIER PARA EL
 INSTRUCTOR/A EN LA EMPRESA Y
 TUTOR/A DE CENTRO

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

2 Educación Superior

2.2.3., Orientación al alumnado

2.2.8., Orientación profesional e Inserción Laboral

4.1., Comunicación interna y externa

5.3, Evaluación, revisión y mejora

Anexo III: Modelo de convenio a firmar entre la UPV/EHU, institución externa y el estudiante para la realización de una práctica extracurricular externa

Anexo IV: Modelo de informe a elaborar por el instructor de la entidad externa en una práctica extracurricular externa

Anexo IX: Modelo de convenio a firmar entre un centro de la UPV/EHU, unidad organizativa de la UPV/EHU y el estudiante para la realización de una práctica extracurricular externa

Anexo V: Modelo de informe a elaborar por el alumno en una práctica extracurricular externa

Anexo VI: Modelo de informe a elaborar por el tutor de la UPV/EHU en una práctica extracurricular externa

Anexo VII: Modelo para la autorización por parte del vicerrector de campus de oferta de una práctica extracurricular externa en una unidad organizativa de la UPV/EHU

Anexo X: Modelo para la concesión de "venia docendi" a los instructores de entidades externas a la UPV/EHU por la tutorización de prácticas extracurriculares externas

Cuestionario de Solicitud de alumnado en prácticas para cumplimentar por parte de los destinos de prácticas.

Descripción del proceso de gestión de prácticas externas voluntarias.

Informe final del estudiante

Informes final del tutor/a

Listado de destinos de Prácticas para las Áreas Sociales

Listado de destinos de Prácticas para las Áreas Sociales

Listado destinos de prácticas de las Áreas de Comunicación

Listado destinos de prácticas de las Áreas de PE PU CO 12-13

Normativa Reguladora de las Prácticas Académicas Externas del Alumnado según Resolución del Vicerrector de Organización académica, de fecha 16 de octubre de 2012

Plantilla de solicitud de prácticas

REGISTROS

Informe de Resultados de prácticas

Informe final de prácticas

Listado de Convenios

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

2 Educación Superior

Listado de destinos de prácticas Áreas Sociales

Listado de destinos de prácticas Áreas de Comunicación

Organización y gestión: [Enlace Web información de las prácticas](#)

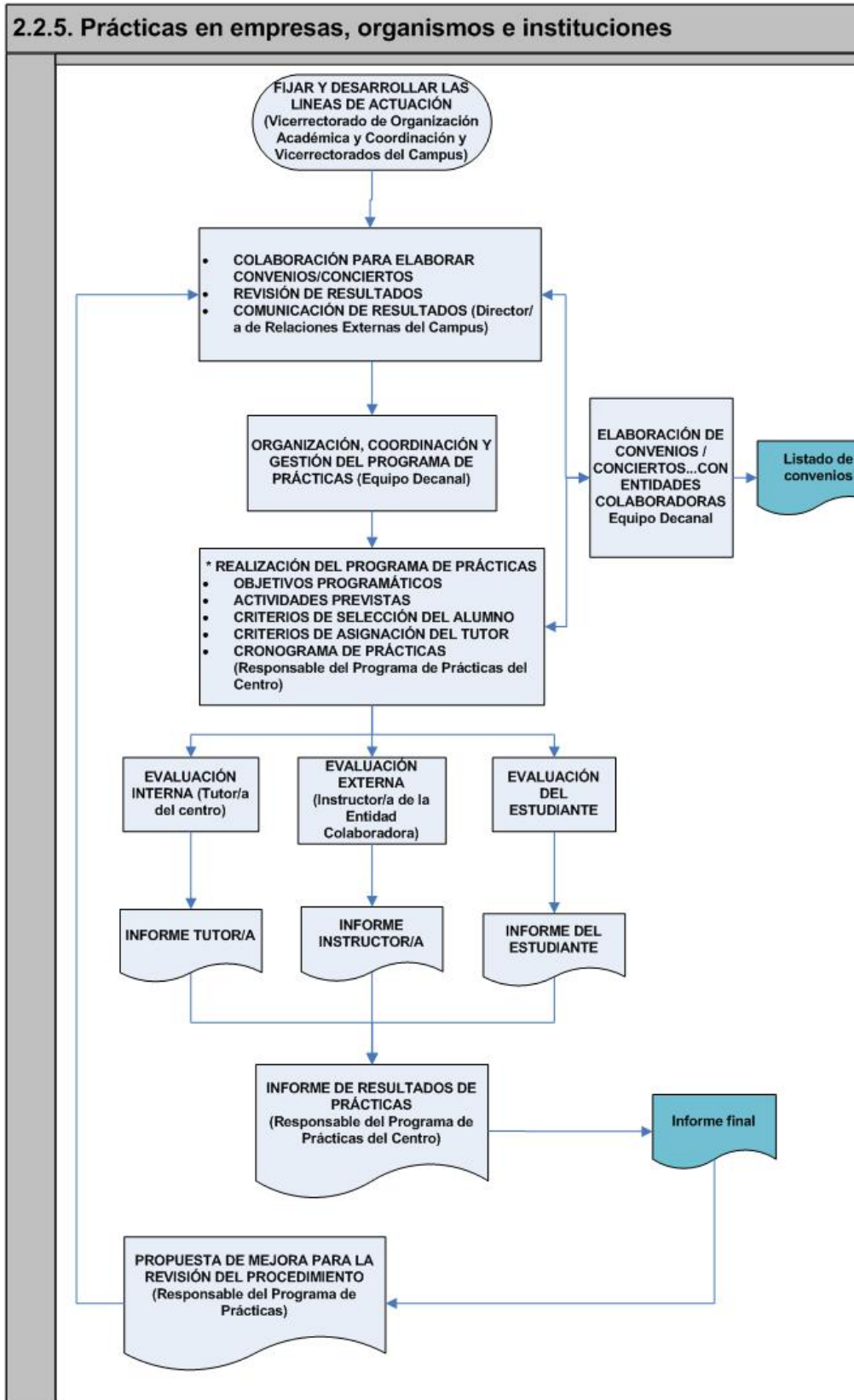
SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

2 Educación Superior

Procedimiento: 2.2.5., Prácticas en empresas, organismos e instituciones

Versión:39



SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

2 Educación Superior

Código	2.2.6.	Versión	26	Fecha aprobación	20/01/2017
Nombre	Trabajo Fin de Grado				
Gestor	Vicedecano/a de Organización Docente				

OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Describir el proceso de organización, coordinación y gestión del Trabajo fin de Grado que todo el alumnado debe realizar

PROPIETARIOS

DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS

Vicedecano/a de Organización Docente
Comisión de Trabajo de Fin de Grado

Profesorado
Alumnado de tercer y cuarto curso

RECURSOS MATERIALES

RECURSOS HUMANOS

RECURSOS ECONÓMICOS

Tribunal de evaluación

Personal de Administración y servicios
Equipo de Dirección
Comisión de Trabajo Fin de Grado

NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE

Normativa sobre la elaboración y defensa del trabajo de fin de grado en la UPV/EHU
 Normativa de Gestión para las enseñanzas de Grado y de primer y segundo ciclo, curso 2016-2017
 Estatutos de la UPV/EHU (Decreto 17/2011)
 Normativa para la elaboración y defensa del Trabajo de Fin de Grado de la Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación
 Real Decreto 1791/2010, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario

INDICADORES

% de TFG realizados y defendidos en euskera (EHUNDU 2016)
 % de TFGs asignados en las 5 primeras preferencias del alumnado
 Número de cursos de formación ofertados para el alumnado de TFG
 Porcentaje de Trabajos de Fin de Grado matriculados respecto a asignados
 Satisfacción del alumnado egresado con el proceso de tutorización del TFG
 Satisfacción del alumnado egresado con la información sobre el TFG
 Satisfacción del alumnado egresado con la oferta del TFG
 Tasa de éxito del Trabajo Fin de Grado

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS

ANEXOS

1.3.3., Definición del perfil de egreso
 1.4., Cambio de Equipo Decanal
 2.2.2., Desarrollo de la enseñanza
 2.2.3., Orientación al alumnado
 2.2.3., Orientación al alumnado

Guía ADDI para TFG
 Guía básica para la Inscripción, elaboración y defensa del TFG
 Manual GAUR TFG Profesorado
 Manual Gaur TFG Alumnado
 Modelo de Informe de Dirección

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

2 Educación Superior

2.2.8., Orientación profesional e Inserción Laboral

4.1., Comunicación interna y externa

5.3, Evaluación, revisión y mejora

REGISTROS

Acta de Calificación

Calendario de Gestión y Defensa del TFG

Convocatoria de Defensa

Informe de Dirección

Listado de Trabajos Fin de Grado

Oferta TFG

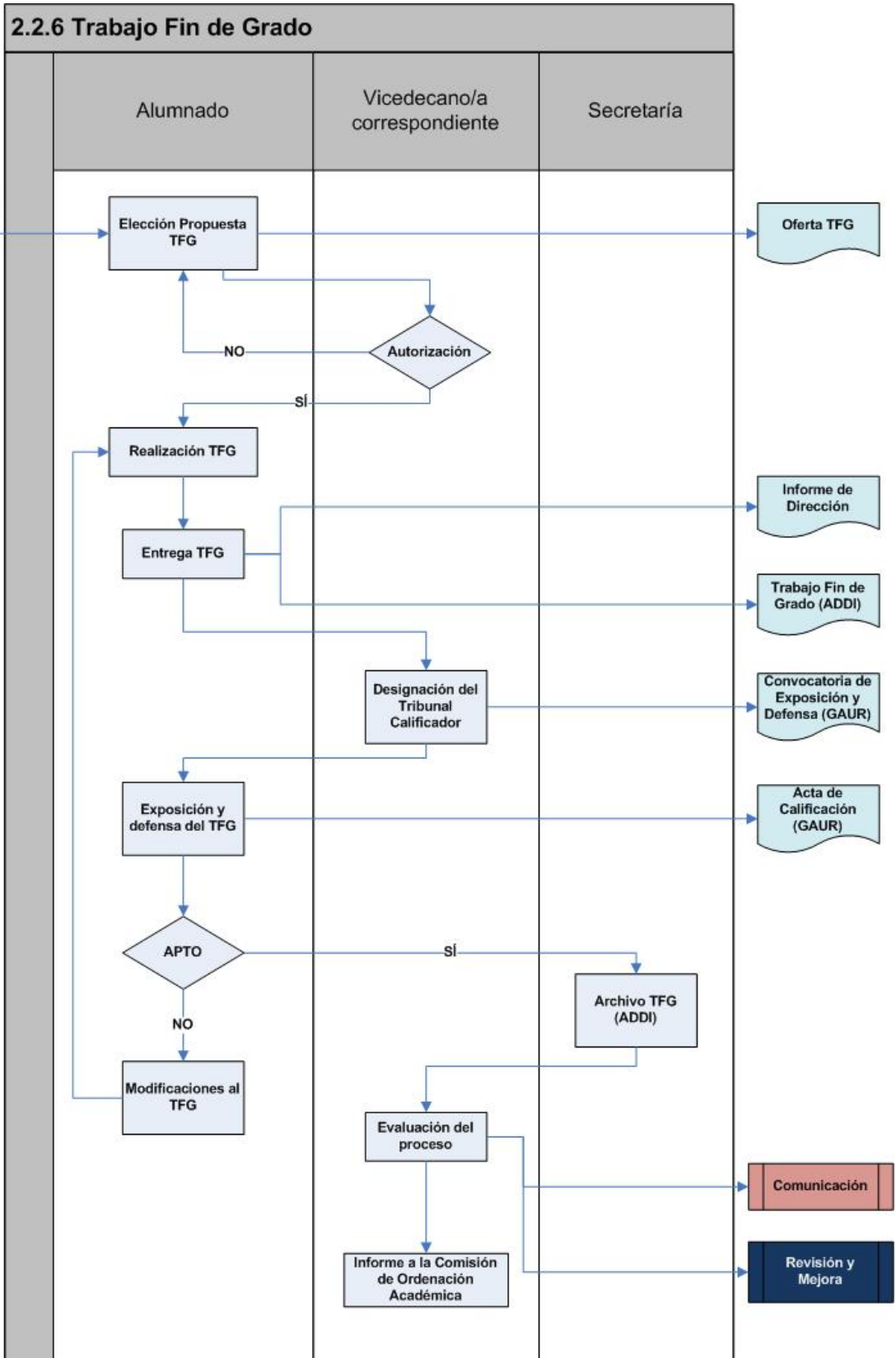
Trabajos Fin de Grado

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

 Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

2 Educación Superior

Procedimiento: 2.2.6., Trabajo Fin de Grado Versión:26



SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

2 Educación Superior

Código	2.2.7.	Versión	20	Fecha aprobación	12/01/2017
Nombre	Formación complementaria				
Gestor	Vicedecano/a de Coordinación, Planificación Estratégica y Calidad				

OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Describir el proceso de planificación, organización y realización de actividades de formación complementaria para el alumnado actual, y de formación continua para egresadas/os. Estas actividades son cursos, jornadas, seminarios y conferencias sobre temas que pueden resultar interesantes para su profesión (presente y futura). También se incluyen las actividades culturales.

PROPIETARIOS	DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS
Comisión de Actividades Culturales Vicedecano/a de Coordinación, Planificación Estratégica y Calidad	PDI, PAS y alumnado del centro

RECURSOS MATERIALES	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS ECONÓMICOS
Locales de la Facultad	Empresas homologadas Personal de Administración y Servicios	Convocatoria de ayudas a actividades culturales

NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE

Normativa de Gestión para las enseñanzas de Grado y de primer y segundo ciclo, curso 2016-2017
Estatutos de la UPV/EHU (Decreto 17/2011)

INDICADORES

Nº de actividades de divulgación organizadas por el centro (eventos, foros, exposiciones,...) (EHUNDU 2016)
Nº de estudiantes que acredita formación en calidad, innovación, responsabilidad social y otros (EHUNDU 2016)
Satisfacción del alumnado egresado con las actividades complementarias (actividades culturales, servicios de deportes, etc.)

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	ANEXOS
1.3.3., Definición del perfil de egreso 1.4., Cambio de Equipo Decanal 2.2.2., Desarrollo de la enseñanza 2.2.3., Orientación al alumnado 2.2.8., Orientación profesional e Inserción Laboral 4.1., Comunicación interna y externa 5.1., Medición de Satisfacción de Grupos de Interés 5.2, Evaluación del profesorado 5.3, Evaluación, revisión y mejora	Documento de Solicitud de ayudas culturales Memoria de cada actividad realizada

REGISTROS

Bases de la convocatoria de ayudas culturales
Informe de actividades culturales 2015

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

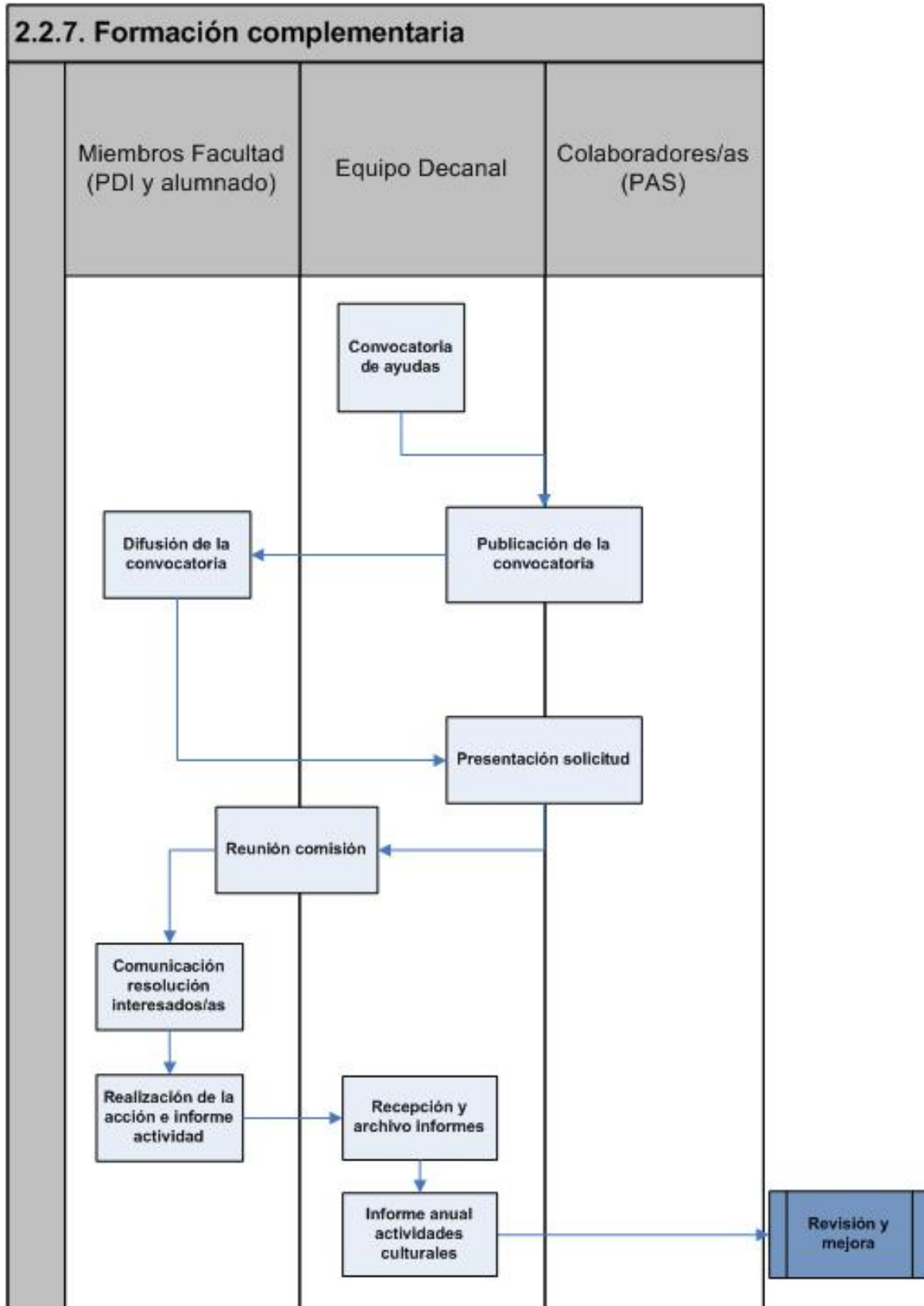
2 Educación Superior

Informes de Actividades culturales (años anteriores)

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS
 Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

2 Educación Superior

Procedimiento: 2.2.7., Formación complementaria Versión:20



SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

2 Educación Superior

REALIZACION

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LAS ACTIVIDADES CULTURALES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA COMUNICACIÓN

La Facultad cuenta con un plan para fomentar y subvencionar, única o junto a otras instituciones y convocatorias, las actividades culturales promovidas por el profesorado y el alumnado del centro. Estas actividades impulsan la transferencia de conocimiento y están dirigidas a los miembros de la comunidad universitaria y a la sociedad en general; es decir, se trata de actividades que apoyan la formación integral del alumnado en un contexto académico y profesional cambiante. En este sentido, se podrán solicitar subvenciones para la organización de conferencias, mesas redondas, congresos, salidas culturales, visitas a empresas, invitación a docentes o profesionales a impartir charlas de apoyo a la docencia y todas aquellas actividades que puedan ser consideradas de interés.

El procedimiento se desarrolla de la siguiente manera:

1. Convocatoria de las ayudas

La vicedecana de Coordinación, Planificación Estratégica y Calidad informa al equipo decanal y realiza las dos convocatorias anuales orientadas a impulsar y subvencionar las actividades que se desarrollarán en cada uno de los dos cuatrimestres; la convocatoria de septiembre se refiere a las actividades el primero y la de febrero a las del segundo.

2. Comunicación

La convocatoria es publicitada en la página web y en las pantallas de comunicación y se envía un correo electrónico al profesorado y al alumnado, especificando los plazos para la presentación de las solicitudes. No obstante, tanto la convocatoria, como los modelos de solicitud que deben presentarse están disponibles en la página web.

3. Recepción de las solicitudes

Las solicitudes pueden presentarse de dos maneras: a través del registro del centro, o bien, en mano a la vicedecana de Coordinación, Planificación Estratégica y Calidad que le da registro de entrada.

4. Resolución y comunicación de las subvenciones

Una vez expirado el plazo de la convocatoria, la vicedecana de Coordinación, Planificación Estratégica y Calidad convoca la reunión de la Comisión de Actividades del centro en la que están representados profesores de los departamentos que más peso tienen en las titulaciones. La Comisión resuelve las ayudas y la vicedecana comunica la resolución a los beneficiarios, que deben cumplir con las condiciones estipuladas en las bases; es decir, solicitar a la vicedecana de comunicación la difusión del evento antes de que este se celebre, entregar un breve informe sobre la actividad y presentar las facturas en plazo y forma a la adjunta a la Administración del Centro.

5. Memoria anual de las actividades culturales

Una vez finalizado el curso académico la vicedecana de Coordinación, Planificación Estratégica y Calidad realiza un

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

2 Educación Superior

Código	2.2.8.	Versión	28	Fecha aprobación	22/12/2016
Nombre	Orientación profesional e Inserción Laboral				
Gestor	Vicedecano/a de Inserción Profesional				

OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Establecer la sistemática a aplicar en la gestión, seguimiento, revisión y mejora de las acciones/actividades dirigidas a orientar profesionalmente y mejorar las posibilidades de acceso al primer empleo del alumnado de los últimos cursos y graduados/as del centro.

PROPIETARIOS	DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS
Coordinador/a de Sociología Coordinador/a de Comunicación Audiovisual Coordinador/a de Ciencia Política y Gestión Pública Comisión de Titulación Coordinador/a de Publicidad y RR.PP. Coordinador/a de Periodismo Comisión de Calidad	Alumnado Empleadores

RECURSOS MATERIALES	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS ECONÓMICOS
Infraestructuras Informe Egailan Recepción de curriculum vitae y ofertas de trabajo	Orientación Profesional	

NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE

Normativa de Gestión para las enseñanzas de Grado y de primer y segundo ciclo, curso 2016-2017
 Normativa de Gestión para enseñanzas de Grado y de primer y segundo ciclo para el curso 2010/2011
 Real Decreto 1791/2010, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario

INDICADORES

% de empleo encajado
 % de empleo encajado: hombres
 % de empleo encajado: mujeres
 Porcentaje de alumnado egresado que recibió una oferta de trabajo en la empresa en la que realizó prácticas
 Tasa de empleo
 Tasa de empleo: hombres
 Tasa de empleo: mujeres
 Tasa de paro
 Tasa de paro: hombres
 Tasa de paro: mujeres

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	ANEXOS
---------------------------------	---------------

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

2 Educación Superior

1.4., Cambio de Equipo Decanal
 2.2.3., Orientación al alumnado
 2.2.5., Prácticas en empresas, organismos e instituciones
 2.2.7., Formación complementaria
 4.1., Comunicación interna y externa
 5.3, Evaluación, revisión y mejora

Borrador del cuestionario de inserción profesional para los graduados y graduadas del 2013-14

REGISTROS

Centros de empleo
 Informe Valorativo de la Situación sobre Inserción Laboral
 Informes de Inserción Profesional de la vida activa universitaria
 Informes sobre Inserción Laboral
 Informes sobre sobre Inserción Laboral Universitaria
 Oficina de empleo de la UPV-EHU
 Programación de Objetivos: Asesoramiento y formación en empleo
 UPV/EHUren eta Lanbide Eusko Enplegu Zerbitzua

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

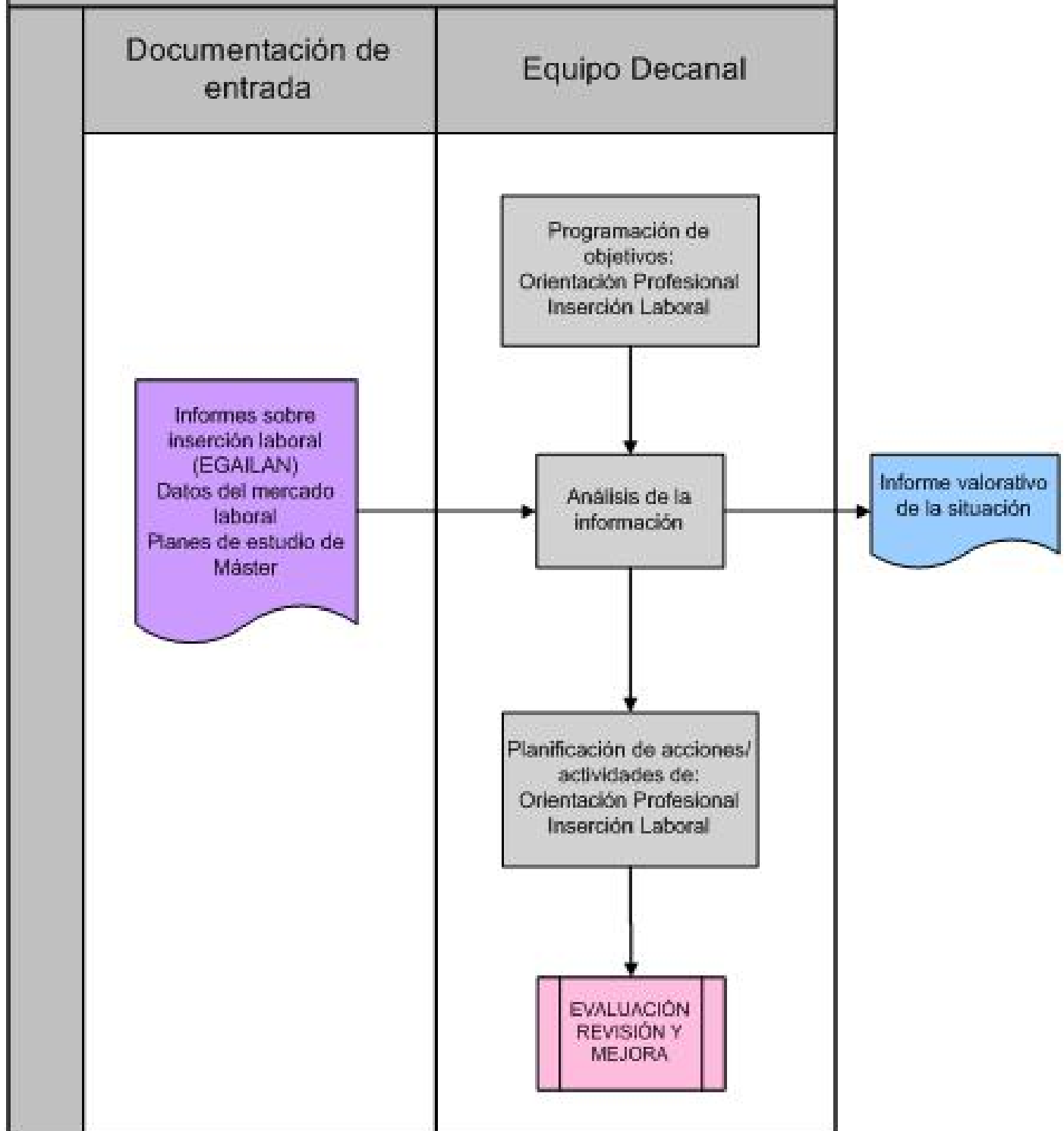
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

2 Educación Superior

Procedimiento: 2.2.8., Orientación profesional e Inserción Laboral

Versión:28

2.2.8. Orientación Profesional e Inserción Laboral



SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

2 Educación Superior

REALIZACION

Lanbila es una bolsa de empleo para el alumnado de la UPV/EHU, que complementa a los Centros de Empleo. El objetivo de Lanbila es ayudar a los alumnos y alumnas que están finalizando sus estudios de grado o que ya se han graduado, a insertarse en el mundo laboral. Lanbila también se propone como un aplicativo que proporciona a las empresas un lugar donde conseguir profesionales cualificados a través de las facultades y escuelas universitarias encargadas de formar a los y las profesionales de su interés. Nuestro centro, 323 Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación, participa en abierto de este sistema que facilita la oficina de empleo de la UPV-EHU.

Desde el vicedecanato de Inserción Profesional y aprovechando las sinergias que surgen del proceso de gestión de prácticas el responsable de prácticas difunde a través de las plataformas de comunicación del centro (página web, boletines, aplicativo Lanbila <http://www.ehu.es/es/web/enplegua/lanbila-lan-poltsak> y correo electrónico) las ofertas de trabajo que viene del mercado de trabajo, de la cartera de empresas de prácticas o de la oficina de empleo de la UPV-EHU. El procedimiento de gestión y difusión de ofertas es muy sencillo: El alumnado que ya ha realizado sus prácticas de colaboración educativa y que está a punto de graduarse o ya se ha graduado puede enviar al vicedecano de inserción profesional un curriculum vitae y una carta de presentación. A partir de estas solicitudes se genera una lista de distribución y las ofertas de trabajo que llegan al vicedecanato se difunden a través de estas vías: correo electrónico, lista de distribución y aplicativo Lanbila.

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

2 Educación Superior

Código	2.2.9.	Versión	18	Fecha aprobación	12/01/2017
Nombre	Gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones				
Gestor	Secretario Académico				

OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Procedimiento de recogida, tramitación y respuesta de las sugerencias, quejas y reclamaciones cuya atención no dé lugar a recurso alguno, presentadas por cualquier miembro de la comunidad universitaria o grupos de interés, referentes a los servicios prestados por el Centro. Se proporciona en su caso un punto de referencia para la mejora de los mismos y/o el inicio del procedimiento que pueda corresponder.

PROPIETARIOS		DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS	
Secretario Académico		PDI, PAS y alumnado del centro	
RECURSOS MATERIALES	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS ECONÓMICOS	
Página Web (formulario)			
Buzón de quejas y sugerencias			

NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE

Normativa de Gestión para las enseñanzas de Grado y de primer y segundo ciclo, curso 2016-2017
 Estatutos de la UPV/EHU (Decreto 17/2011)
 normativa de centro

INDICADORES

Satisfacción del alumnado egresado con los servicios académicos y de administración (secretaría)

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	ANEXOS
1.4., Cambio de Equipo Decanal 4.1., Comunicación interna y externa 5.3, Evaluación, revisión y mejora	Rexatu: protocolo consejo de estudiantes Modelo de respuesta a quejas y reclamaciones Modelo instancia reclamación Centro Modelo instancia reclamación UPV/EHU Protocolo de quejas. UPV/EHU

REGISTROS

registro de quejas, etc.
 respuesta impresa

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

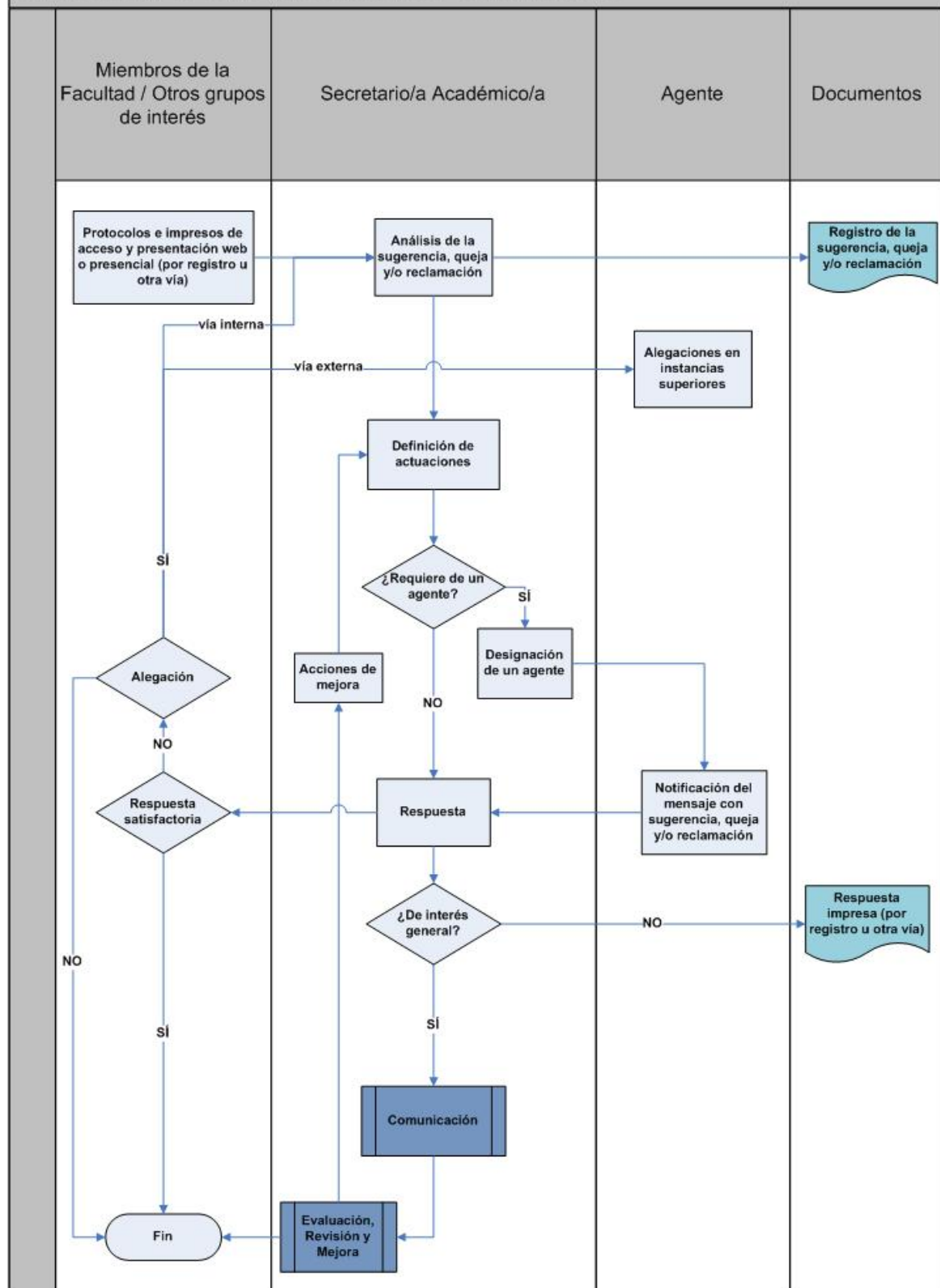
 Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

2 Educación Superior

Procedimiento: 2.2.9., Gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones

Versión:18

2.2.9. Gestión de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones



SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

2 Educación Superior

REALIZACION

La Facultad atiende las sugerencias, quejas y reclamaciones que sobre su actividad y servicios presenten los grupos de interés. Se recogen de forma escrita por registro y/o mensaje electrónico y se reponen en general de la misma manera en que han sido presentadas: todas las presentadas por registro son respondidas por la misma vía, para que quede constancia de ello.

Se distingue entre reclamaciones y/o quejas cuya resolución pueda ser objeto de recurso/reclamación ante órganos superiores de la Facultad, de aquellas que agotan su recorrido con la respuesta de la Facultad. Las primeras son competencia de las comisiones correspondientes, mientras que las segundas son atendidas, repondidas y vehiculadas por la Secretaría Académica del Centro.

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

3. Apoyo

Código	3.1.1.	Versión	36	Fecha aprobación	25/01/2017
Nombre	Selección y acogida a PDI y PAS				
Gestor	Jefe/a de Administración				

OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Definir el procedimiento que utiliza la UPV/EHU en la selección, contratación y acogida de su Personal Docente e Investigador así como de su Personal de Administración y Servicios, indicando la participación del centro en el mismo.

PROPIETARIOS

DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS

Junta de Facultad
 Jefe/a de Administración
 Vicedecano/a de Movilidad
 Departamentos

PAS
 Personal Docente e Investigador

RECURSOS MATERIALES

RECURSOS HUMANOS

RECURSOS ECONÓMICOS

Página web
 Directorio y planos del centro

Coordinadora
 Jefa de Administración
 Decano
 Directores/as de Departamento

Relación de puestos de trabajo (RPT)

NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE

Reglamento y Circular de Gestión de Profesorado de la UPV/EHU
 Manual de acogida en materia preventiva
 RDL 5/2015, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público
 Reglamento de la Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación de la UPV/EHU
 Ley 6/1989, de la Función Pública Vasca
 Ley Orgánica 4/2007, por la que se modifica la LOU 6/2001
 Decreto 40/2008, sobre régimen del personal docente e investigador de la UPV/EHU
 Plantilla Docente de Referencia
 Ley Orgánica 6/2001, de Universidades
 Acuerdo Regulador Funcionarios; Convenios del Personal Laboral; Jornadas Especiales.
 Estatutos de la UPV/EHU (Decreto 17/2011)
 Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales
 Reglamento marco de los Departamentos de la UPV/EHU
 Reglamento para la gestión de la lista de candidatas y candidatos a sustituciones de personal docente de la UPV/EHU
 Reglamento Marco de los Centros de la UPV/EHU
 Información y Gestión de bolsas de trabajo PAS

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

3. Apoyo

INDICADORES

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS

1.4., Cambio de Equipo Decanal
 2.2.1., Organización docente
 2.2.2., Desarrollo de la enseñanza
 3.1.2., Gestión de PDI y PAS
 3.1.3., Formación del PDI y PAS
 3.1.4., Reconocimiento de PDI y PAS
 4.1., Comunicación interna y externa
 5.3, Evaluación, revisión y mejora

ANEXOS

Anexo 1-Información para personal de nuevo ingreso
 Directorio de la Facultad
 Flujograma acceso PAS
 Flujograma acogida PDI y PAS
 Flujograma selección PDI
 Modelo de informe de necesidades de PAS en Departamento
 Modelo de solicitud de personal
 Planos del edificio

REGISTROS

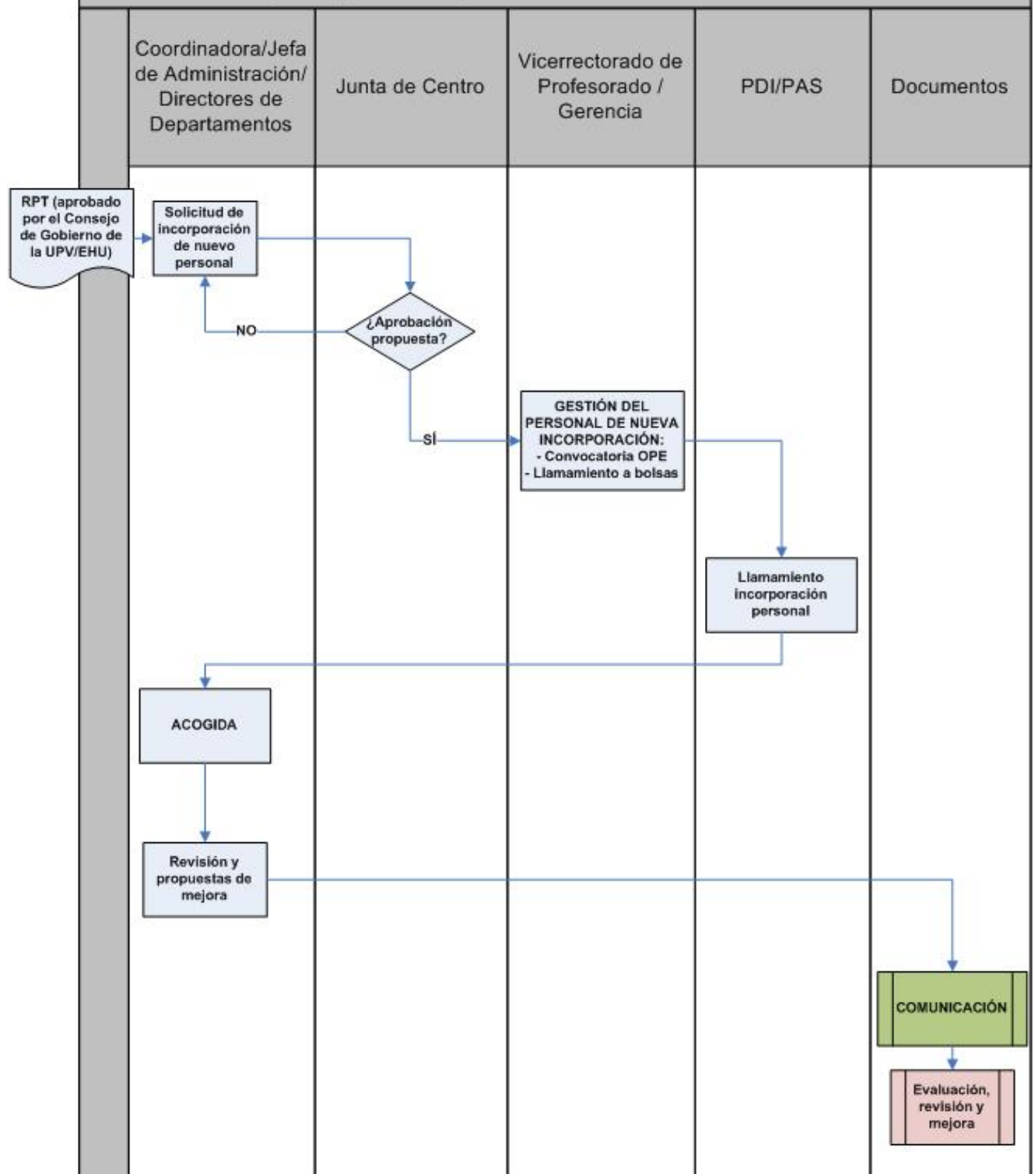
BOE (Publicación de Oferta Pública de Empleo)
 BOPV (Publicación de Oferta Pública de Empleo)
 Documentación de acogida a PAS (General)
 Documentación de acogida a PAS (centro)
 Documentación de acogida a PDI (General)
 Documentación de acogida a PDI (centro)
 Informe de plazas
 Listado de puestos de PDI contratado
 Listado de puestos de PDI funcionario
 Nombramiento Concurso Interno UPV/EHU
 Nombramiento pruebas OPE
 Programa de la Jornada de Recepción del Profesorado Novel (Unibasq)
 RPT PDI
 RPT de PAS
 Reglamento de gestión de PDI
 Régimen de regulación de bolsas de trabajo

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS
 Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

3. Apoyo

Procedimiento: 3.1.1., Selección y acogida a PDI y PAS Versión:36

3.1.1 Selección y Acogida a PDI y PAS



SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

3. Apoyo

REALIZACION

SELECCIÓN Y ACOGIDA A PDI

- Los/las Directores/as de Departamento solicitan la cobertura de las plazas vacantes que figuran en la RPT y remiten dichas solicitudes a la Junta de Facultad para su consideración.
- Asimismo, los/las Directores/as de Departamento remiten dichas solicitudes al Vicerrectorado de Profesorado para su aprobación, que en caso de ser rechazadas, supone la finalización del proceso de solicitud.
- Si el Vicerrectorado de Profesorado aprueba la cobertura de las plazas vacantes, se hace un llamamiento al personal que integra las bolsas de sustitución del Departamento en cuestión.
- Una vez seleccionado el personal que cubrirá la plaza, éste se incorpora al centro de trabajo.
- Desde el Decanato de la Facultad se facilita el contrato al personal de nuevo ingreso. Por otro lado, el Departamento realiza la acogida de este personal, le asigna un despacho y demás equipamiento necesario para el desempeño de su actividad docente.

SELECCIÓN Y ACOGIDA A PAS

El acceso del PAS a la Facultad se puede dar por diferentes vías:

- mediante un nombramiento tras haber realizado unas pruebas de OPE (previa aprobación de la realización de la misma por el Consejo de Gobierno a propuesta del Rector)
- mediante un nombramiento de libre designación, en el que la persona candidata es elegida por el equipo directivo del centro
- mediante un nombramiento derivado de un previo concurso interno de la universidad
- mediante un nombramiento derivado de un llamamiento de las bolsas de trabajo de PAS para cubrir necesidades temporales, previo análisis de necesidades realizado por el equipo directivo.

Cuando el personal de nuevo ingreso llega al centro, es recibido por la Jefa de Administración y la Coordinadora de la Facultad, que previamente han preparado la documentación para su entrega con planos del centro, normativas, horarios, etc. Se encargan también de realizar las presentaciones del personal y la visita por el centro, así como de explicar el contenido del trabajo a desarrollar por las personas de nuevo ingreso.

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

3. Apoyo

Código	3.1.2.	Versión	24	Fecha aprobación	11/01/2017
Nombre	Gestión de PDI y PAS				
Gestor	Jefe/a de Administración				

OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Especificar los procedimientos a seguir por el PAS de la Facultad en lo referente a la gestión de:

- Vacaciones, licencias y permisos
- Altas, bajas e incapacidad laboral
- Control horario e incidencias

Especificar los procedimientos a seguir por el PDI de la Facultad en lo referente a la gestión de licencias, permisos, altas y bajas.

PROPIETARIOS	DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS
Vicedecano/a de Movilidad Departamentos Jefe/a de Administración Decano/a	PAS Personal Docente e Investigador

RECURSOS MATERIALES	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS ECONÓMICOS
Portal de presencia Portal del Empleado	Jefa de administración Director de Departamento o de Sección Departamental Secretaria del Decano Coordinadora PDI	

NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE

Reglamento y Circular de Gestión de Profesorado de la UPV/EHU
 RDL 5/2015, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público
 Ley 6/1989, de la Función Pública Vasca
 Licencias y permisos del PDI (acceso restringido)
 Decreto 40/2008, sobre régimen del personal docente e investigador de la UPV/EHU
 Plan de Dedicación Académica del PDI de la UPV/EHU (PDA)
 Ley Orgánica 6/2001, de Universidades
 Normativa reguladora de las asignaciones extraordinarias destinadas a compensar la prestación de servicios profesionales a la UPV/EHU
 Estatutos de la UPV/EHU (Decreto 17/2011)
 Acuerdo Regulador Funcionarios; Convenios del Personal Laboral; Jornadas Especiales.
 Información y Gestión de bolsas de trabajo PAS
 Ley 3/2004, de 25 de febrero de, del Sistema Universitario Vasco

INDICADORES

Estabilidad de la plantilla docente
 Nº de PDI permanente a tiempo completo en el centro (EHUNDU 2016)
 Ratio estudiante ETC/PDI ETC

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

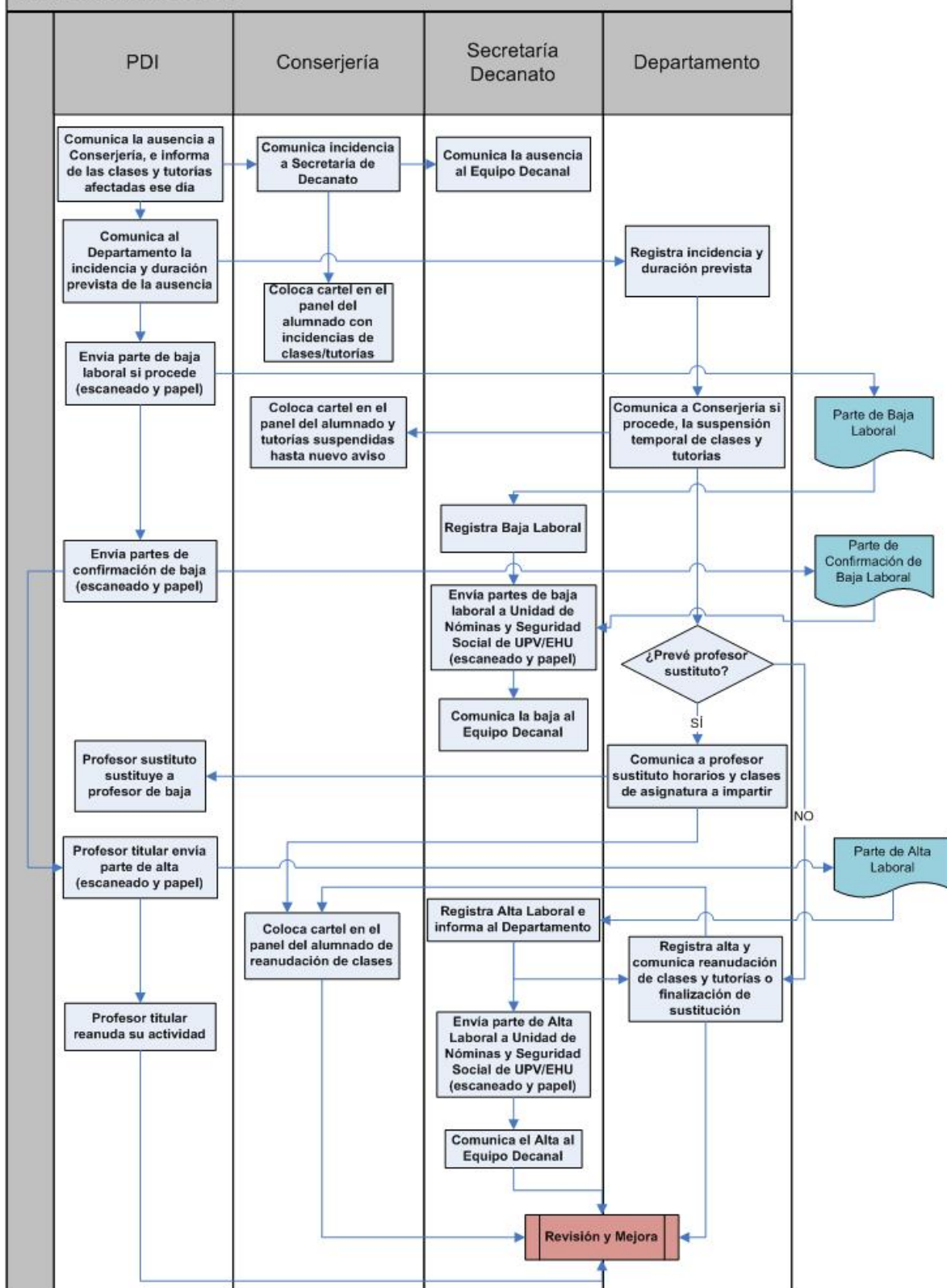
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

3. Apoyo

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	ANEXOS
1.4., Cambio de Equipo Decanal 2.2.1., Organización docente 2.2.2., Desarrollo de la enseñanza 3.1.1., Selección y acogida a PDI y PAS 3.1.3., Formación del PDI y PAS 3.1.4., Reconocimiento de PDI y PAS 4.1., Comunicación interna y externa 5.3, Evaluación, revisión y mejora	Flujograma Gestión PAS Flujograma permisos licencias PDI Modelo de solicitud de licencia PAS (a través de plataforma online) Modelo de solicitud de licencia y permiso PDI
REGISTROS	
Contrato Personal Copia de solicitud aprobada y firmada Informe mensual de permisos concedidos Parte de alta laboral Parte de baja laboral Parte de confirmación de baja laboral Solicitud de Permiso	

3. Apoyo

3.1.2 Gestión de PDI



SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

3. Apoyo

REALIZACION

GESTIÓN DE PDI

Cuando el PDI causa baja, informa a la Conserjería de la Facultad y a su Departamento de la imposibilidad de impartir docencia y atender las tutorías. El personal de Conserjería coloca un cartel en el panel del alumnado del aula e informa de la baja a la Secretaría del Decanato. Por su parte, el Departamento registra la incidencia y la duración prevista de la baja e informa a Conserjería de la suspensión temporal de las clases y tutorías.

Cuando la baja es de larga duración, el PDI que causa baja envía a la Secretaría del Decanato los partes de baja escaneados y en papel para su registro de baja laboral. El Departamento asigna un profesor sustituto y comunica éste el horario de asignaturas y tutorías. El personal de Conserjería coloca un cartel en el panel de alumnado del aula informando de la reanudación de las clases.

Cuando el PDI que ha causado baja toma el alta, envía el parte de alta laboral a la Secretaría del Decanato y al Departamento para su registro, reanuda clases y tutorías y finaliza la sustitución.

Cuando un PDI tramita una licencia, solicita el visto bueno al Departamento. Esta solicitud es firmada y sellada por el Director de Departamento y el PDI solicita su autorización por registro al Decano. La secretaria del Decano registra y tramita la solicitud y la envía al Vicerrectorado de Profesorado quien remite a su vez una copia de la licencia autorizada al PDI interesado.

GESTIÓN DE PAS

El PAS del Centro solicita las licencias, permisos y vacaciones a través del Portal de Presencia, que serán validadas por la Coordinadora en primer lugar y, por la Jefa de Administración en segundo lugar. La remisión de altas, bajas por enfermedad del PAS del Centro serán enviadas a la Coordinadora, que las tramitará a la Vicegerencia de Personal, donde se gestionarán las misma con la Seguridad Social.

En el caso de que se de la necesidad de la cobertura transitoria de un puesto de trabajo (debido a bajas, licencia, etc.), la Jefa de Administración solicitará la cobertura de dichos puestos y la Coordinadora tramitará con los Servicios Centrales las diferentes solicitudes. Será la Vicegerencia de Personal la que resuelva dichas solicitudes y, en su caso, realice las contrataciones.

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

3. Apoyo

Código	3.1.3.	Versión	45	Fecha aprobación	12/01/2017
Nombre	Formación del PDI y PAS				
Gestor	Jefe/a de Administración				

OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Organizar y planificar las actividades de formación del PAS de la Facultad, que serán complementarias a la formación proporcionada por los servicios específicos de la UPV/EHU como la Vicegerencia de Personal. Asimismo, fomentar y divulgar entre el PDI en el Centro las actividades de formación en materia de metodologías activas de enseñanza.

PROPIETARIOS		DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS	
Equipo Decanal Jefe/a de Administración Vicedecano/a de Movilidad Vicedecano/a de Coordinación, Planificación Estratégica y Calidad		PAS Comisión de Calidad SAE Personal Docente e Investigador Empresas y proveedores externos Vicegerencia de Personal	
RECURSOS MATERIALES	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS ECONÓMICOS	
Cursos de formación organizados en el centro	Jefa de Administración y Equipo Decanal Jefa de Administración y Coordinadora	Convocatorias de Vicerrectorado para financiación de formación del Centro Servicio de Asesoramiento Educativo	

NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE

Reglamento de la Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación de la UPV/EHU
 Plan Integral de Formación del PAS
 Estatutos de la UPV/EHU (Decreto 17/2011)
 Reglamento Marco de los Centros de la UPV/EHU
 ERAGIN (Irakaskuntzarako metodologia aktiboetan prestatzeko programa / Programa de formación del profesorado en metodologías activas de enseñanza)

INDICADORES

% PDI acreditado en idiomas no oficiales
 % PDI del centro participante en actividades de formación realizadas en el centro para facilitar la actividad docente (EHUNDU 2016)
 % PDI del centro participante en actividades de formación realizadas en el centro para facilitar la actividad investigadora (EHUNDU 2016)
 % PDI del centro participante en actividades de formación realizadas en el centro para facilitar la implicación en la gestión y el liderazgo (EHUNDU 2016)
 % PDI doctor que imparte docencia en grado
 Nº de cursos formativos organizados por el centro dirigidos a PAS cuyo objetivo sea la actualización de conocimientos y la mejora continua

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	ANEXOS
1.4., Cambio de Equipo Decanal	Flujograma de formación de PAS

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

3. Apoyo

3.1.1., Selección y acogida a PDI y PAS	Formación para la coordinación de equipos docentes (convocatoria junio 2011)
3.1.2., Gestión de PDI y PAS	Modelo de Plan de formación vinculado a un proyecto concreto
3.1.4., Reconocimiento de PDI y PAS	Modelo de cursos dirigidos al PAS del centro
4.1., Comunicación interna y externa	Modelo de encuesta de satisfacción
5.3, Evaluación, revisión y mejora	Modelo de informe de necesidad de formación
	Modelo de listado de asistencia

REGISTROS

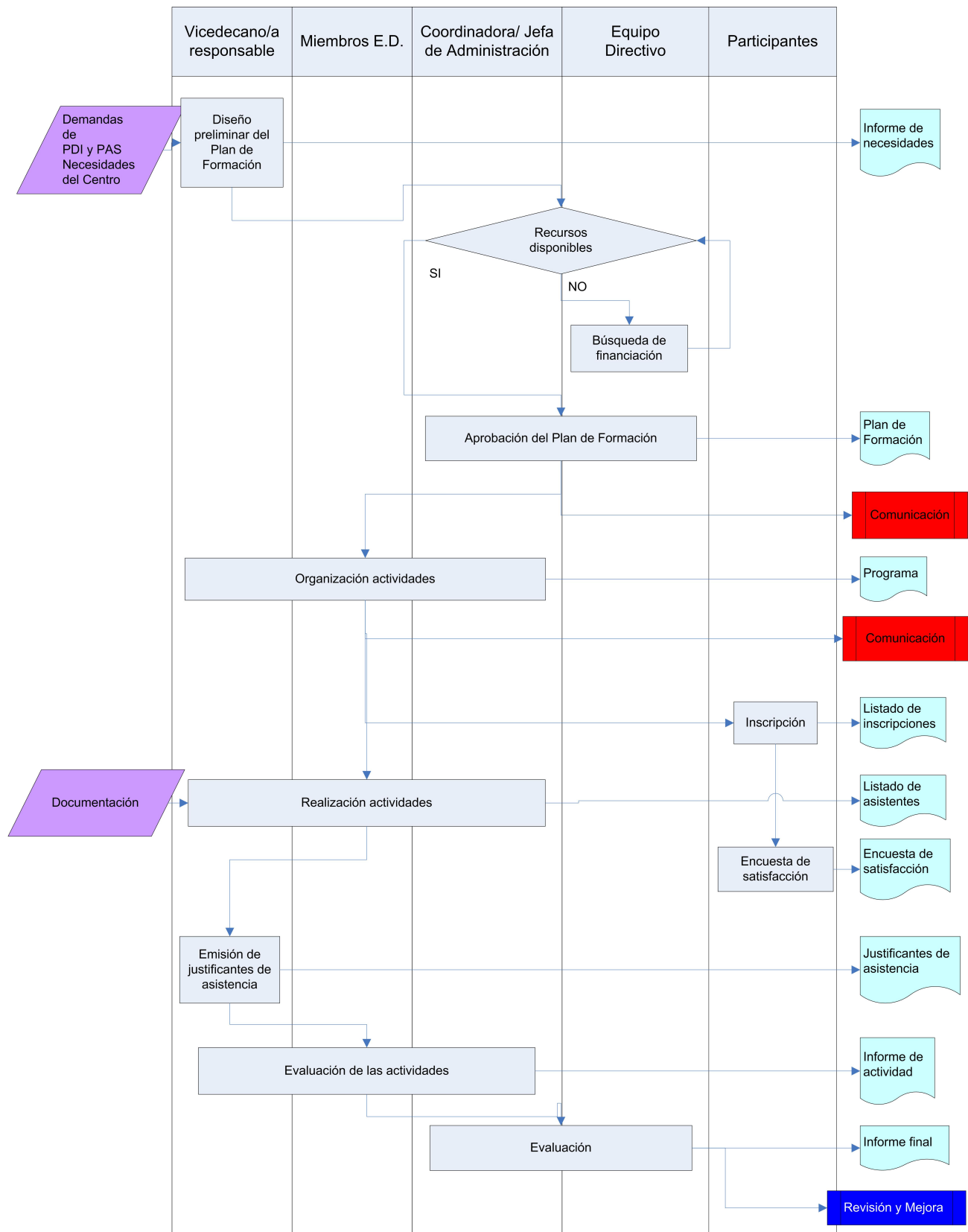
Cursos organizados por el centro (Medialab-Catilab) (2011-2015)
 Informe de actividad
 Informe de necesidades
 Informe final
 Justificantes de asistencia
 Listado de asistentes
 Listado de inscripciones
 Listado de profesorado participante en PIEs
 Listado de profesorado que ha realizado cursos del SAE
 Plan de Formación
 Programa

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

3. Apoyo

Procedimiento: 3.1.3., Formación del PDI y PAS Versión:45



SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

3. Apoyo

REALIZACION

Ante las necesidades formativas de PAS y PDI del centro, el/la Vicedecano/a competente elaborará el diseño preliminar del Plan de Formación y genera un informe de necesidades. El equipo directivo junto con la Coordinadora y Jefa de Administración analizarán los recursos disponibles para llevar a cabo la formación. En el caso de no disponer de recursos económicos suficientes en la Facultad, se encargarán de buscar la financiación. Si hubiera recursos económicos, se aprueba el Plan de Formación: se organizan las actividades y el programa formativo, que se dan a conocer a los/as interesados/as.

Antes de llevar a cabo las actividades formativas se generan las listas de inscripción y, una vez finalizada la formación, se realiza una encuesta de satisfacción entre los participantes en los cursos. Después, el Vicedecano/a competente o el Secretario Académico de la Facultad entrega los justificantes de asistencia.

Por último, el equipo decanal, la Coordinadora y la Jefa de Administración del centro realizan una evaluación final de las actividades formativas. Esta evaluación será considerada para las futuras actividades formativas que realice la Facultad.

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

3. Apoyo

Código	3.1.4.	Versión	24	Fecha aprobación	26/07/2016
Nombre	Reconocimiento de PDI y PAS				
Gestor	Jefe/a de Administración				

OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Organizar las diferentes acciones de reconocimiento que la Facultad realiza al PDI y PAS en los casos de jubilaciones, personal con 25 años de servicio en el centro o por la participación en actividades llevadas a cabo para la mejora del centro.

PROPIETARIOS	DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS
Equipo Decanal Jefe/a de Administración Decano/a	PDI, PAS y alumnado del centro Empresas y proveedores externos Personal de UPV/EHU ajenos al centro Equipo rectoral Familiares de personal del centro

RECURSOS MATERIALES	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS ECONÓMICOS
	Decano Coordinadora Equipo decanal Jefa de Administración	Presupuesto para el Acto de Reconocimiento

NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE

Reglamento de actos solemnes, honores y protocolo de la UPV/EHU
 Reglamento de la Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación de la UPV/EHU
 Reglamento Marco de los Centros de la UPV/EHU

INDICADORES

Nº de acciones de reconocimiento cuyo objeto sea incentivar la mejora continua

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	ANEXOS
1.4., Cambio de Equipo Decanal 3.1.1., Selección y acogida a PDI y PAS 3.1.2., Gestión de PDI y PAS 3.1.3., Formación del PDI y PAS 4.1., Comunicación interna y externa 5.3, Evaluación, revisión y mejora	Esquema de organización de acto de graduación y reconocimiento Listado de personas reconocidas Modelo de invitación al Acto de Reconocimiento Modelo de programa de acto de reconocimiento

REGISTROS

Diseño de elementos gráficos
 Invitaciones y programa
 Reserva de sala
 Revisión y mejora

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

3. Apoyo

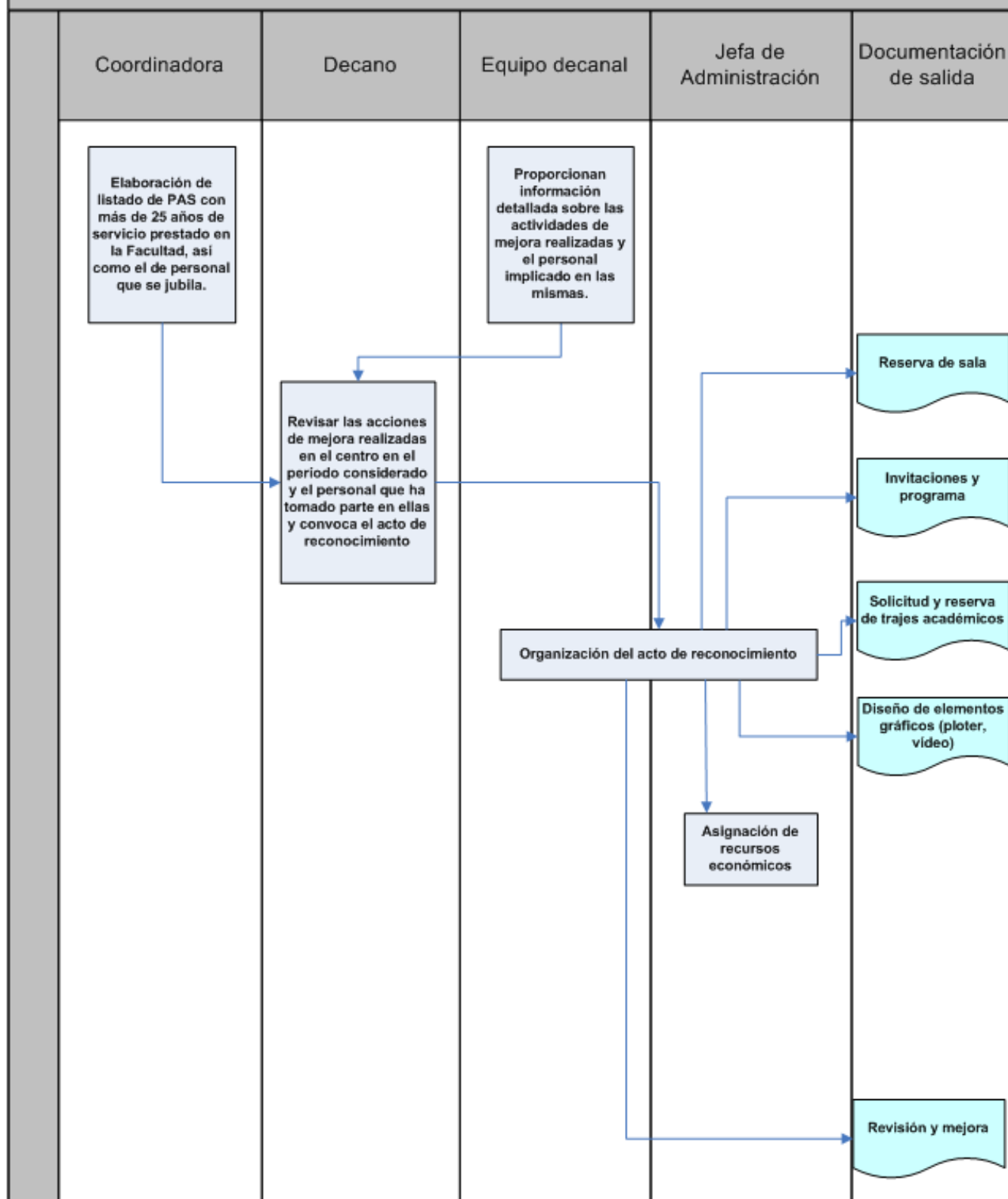
Solicitud y reserva de trajes académicos

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

3. Apoyo

Procedimiento: 3.1.4., Reconocimiento de PDI y PAS Versión:24

3.1.4 Reconocimiento de PDI y PAS



SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

3. Apoyo

REALIZACION

Cada curso académico y de cara al acto de reconocimiento anual, la Coordinadora del centro elabora el listado del PAS con más de 25 años de servicio prestados en la Facultad, así como el listado del PAS/PDI que se jubila el año académico en curso.

Asimismo, el equipo decanal recoge la información acerca de las actividades de mejora realizadas y del personal implicado en las mismas.

Esta información es revisada por el Decano, quien convoca el acto, que es organizado entre el equipo decanal y la Jefa de Administración. Para la organización del acto se asigna una partida presupuestaria, y se gestionan los recursos necesarios para la celebración del mismo (reserva salas, invitaciones, programa, solicitud de trajes académicos, diseño de elementos gráficos, etc.).

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

3. Apoyo

Código	3.2.1	Versión	30	Fecha aprobación	12/01/2017
Nombre	Gestión de actas y calificaciones				
Gestor	Secretario Académico				

OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Establecer los pasos a seguir para recoger, en las distintas convocatorias del curso académico, las calificaciones obtenidas por el alumnado en las asignaturas matriculadas

PROPIETARIOS	DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS
Jefe/a de Negociado (Secretaría) PDI Equipo Decanal PAS de Secretaría Secretario Académico	Alumnado Profesorado Egresados/as Comisión de Calidad Tribunal de compensación Tribunales 5 y 6 convocatoria Tribunales de Trabajo de Fin de Grado

RECURSOS MATERIALES	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS ECONÓMICOS
GAUR	PAS secretaría	

NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE

Normativa de Gestión para las enseñanzas de Grado y de primer y segundo ciclo, curso 2016-2017
 Requisitos de Centro para la obtención de la compensación

INDICADORES

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	ANEXOS
1.4., Cambio de Equipo Decanal 4.1., Comunicación interna y externa 5.3, Evaluación, revisión y mejora	Formulario tipo de peticiones/reclamaciones

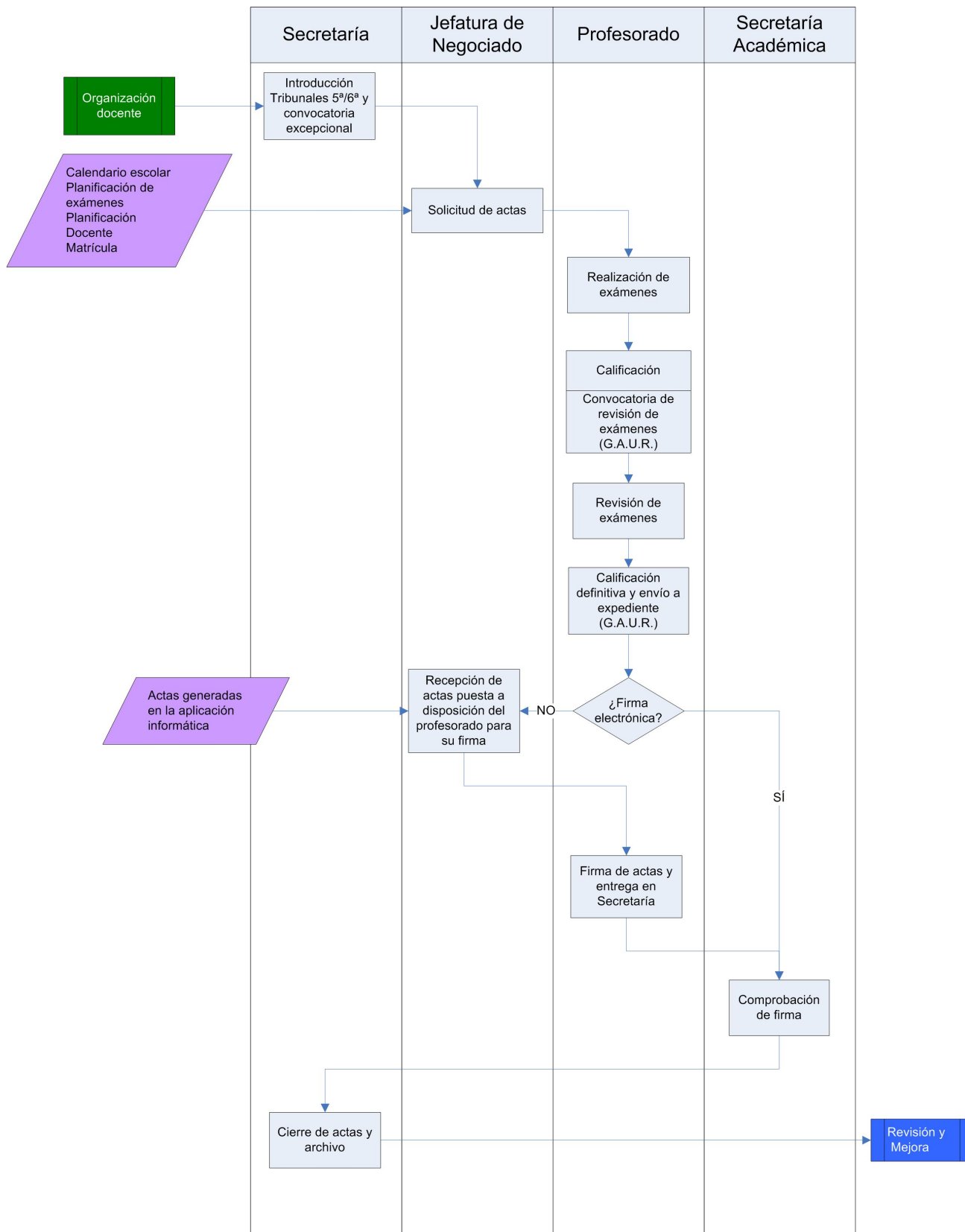
REGISTROS

Calificaciones y actas

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

3. Apoyo

Procedimiento: 3.2.1, Gestión de actas y calificaciones Versión:30



SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

3. Apoyo

REALIZACION

Las calificaciones de evaluación se registran en la aplicación de gestión informática GAUR. Los gestores de las actas son directamente los docentes encargados, que, una vez realizada la revisión pertinente, envían al expediente el acta. Son recibidas por la Secretaría, que gestiona el proceso de firma en caso de no ser firmadas electrónicamente. Una vez confirmadas las firmas de la documentación en papel, ésta es archivada; en el caso del proceso de firma electrónica, el secretario académico debe firmar por el mismo procedimiento las actas para que la aplicación las archive.

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

3. Apoyo

Código	3.2.2.	Versión	25	Fecha aprobación	12/01/2017
Nombre	Convalidaciones				
Gestor	Secretario Académico				

OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Describir el proceso de gestión de las convalidaciones que comprende la valoración, aprobación o denegación de la petición de convalidación del alumnado por parte de la comisión de convalidaciones según la **NORMATIVA DE RECONOCIMIENTO Y TRANSFERENCIA DE CRÉDITOS EN ENSEÑANZAS DE GRADO**, en el artículo 5 apartados siguientes:

- a) Los créditos obtenidos por el o la estudiante en unas enseñanzas universitarias oficiales.
- b) Los estudios que conduzcan a la obtención de los siguientes títulos oficiales españoles de educación superior:
 - 1. Los títulos de enseñanzas artísticas superiores.
 - 2. Los títulos de técnica o técnico superior de artes plásticas y diseño.
 - 3. Los títulos de técnica o técnico superior de formación profesional.
 - 4. Los títulos de técnica o técnico deportivo superior.
- c) Los créditos cursados en enseñanzas universitarias conducentes a la obtención de títulos no oficiales.
- d) La experiencia laboral y profesional acreditada

PROPIETARIOS	DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS
Comisión de Ordenación Académica y convalidación de estudios Secretario Académico Vicedecano/a de Organización Docente Jefe/a de Negociado (Secretaría)	Alumnado

RECURSOS MATERIALES	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS ECONÓMICOS
Tablas de convalidación	Comisión de Convalidación	

NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE

Normativa de Gestión para las enseñanzas de Grado y de primer y segundo ciclo, curso 2016-2017

INDICADORES

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	ANEXOS
1.4., Cambio de Equipo Decanal 4.1., Comunicación interna y externa 5.3, Evaluación, revisión y mejora	ficha de solicitud de convalidaciones protocolo comisión de convalidación de la facultad

REGISTROS

Resolución

 Acta de reuniones de la Comisión

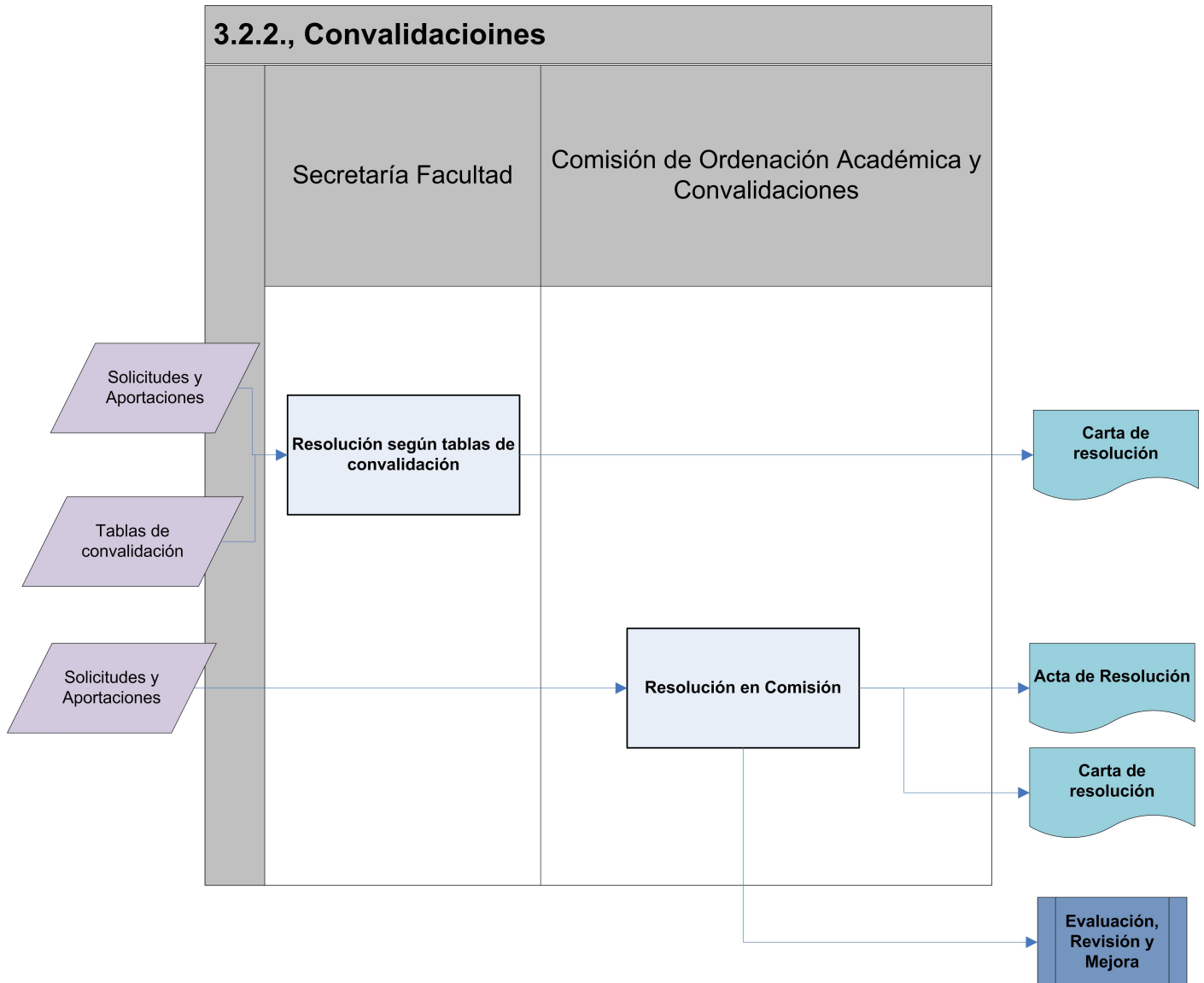
 Calendario

 Informe del Departamento

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

3. Apoyo

Procedimiento: 3.2.2., Convalidaciones Versión:25



SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

3. Apoyo

REALIZACION

Proceso de gestión de las convalidaciones: valoración, aprobación o denegación de la petición de convalidación del alumnado por parte de la comisión de convalidaciones

El calendario académico señala las fechas de convocatoria para al convalidación de créditos, según las normativas en vigor

El alumnado presenta las solicitudes ante al Comisión del Centro que resuelve en los casos que no se han integrado en las tablas de convalidación

En caso de que las solicitudes puedan ser resueltas según las tablas, se procede de forma administrativa a su resolución

En todos los casos se comunica a la solicitante el sentido de la resolución y las vías de reclamación

Tras el proceso la Comisión y la administración valoran el proceso y las vías de mejora

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

3. Apoyo

Código	3.2.3.	Versión	20	Fecha aprobación	12/01/2017
Nombre	Reconocimiento de créditos				
Gestor	Secretario Académico				

OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Reconocimiento de créditos al alumnado según los apartados siguientes, del artículo 5 de la **NORMATIVA DE RECONOCIMIENTO Y TRANSFERENCIA DE CRÉDITOS EN ENSEÑANZAS DE GRADO**:

- e) Las prácticas académicas externas extracurriculares cuando así lo prevea el correspondiente Plan de Estudios.
- f) La realización de actividades culturales, deportivas, de representación estudiantil, solidarias y de cooperación.

PROPIETARIOS	DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS
Jefe/a de Negociado (Secretaría) Secretario Académico	Alumnado

RECURSOS MATERIALES	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS ECONÓMICOS
GAUR	PAS	

NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE

Real Decreto 861/2010, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales
 Normativa de Gestión para las enseñanzas de Grado y de primer y segundo ciclo, curso 2016-2017
 Real Decreto 1393/2007, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales
 Normativa sobre reconocimiento y transferencia de créditos en estudios de grado

INDICADORES

Nº medio de créditos reconocidos

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	ANEXOS
1.4., Cambio de Equipo Decanal	Modelo respuesta convalidaciones
4.1., Comunicación interna y externa	Modelo solicitud reconocimiento créditos optativos
5.3, Evaluación, revisión y mejora	

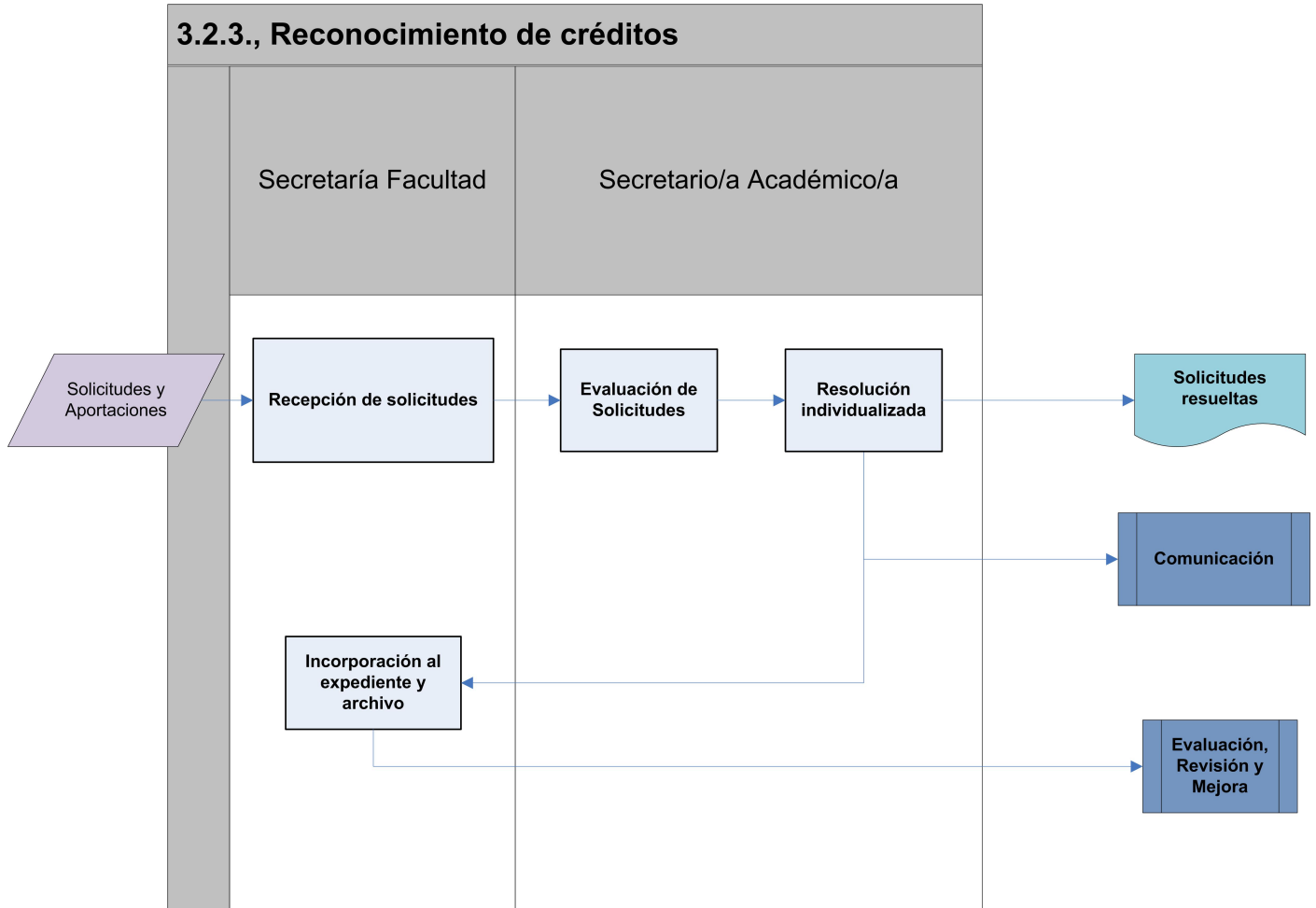
REGISTROS

Listado de Alumnado con reconocimiento de créditos
 Solicitudes resueltas

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

3. Apoyo

Procedimiento: 3.2.3., Reconocimiento de créditos **Versión:20**



SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

3. Apoyo

REALIZACION

Reconocimiento de créditos por otras actividades

Las estudiantes y los estudiantes matriculados en la UPV/EHU podrán solicitar reconocimiento académico de créditos por la realización de actividades culturales, deportivas, de representación estudiantil, solidarias y de cooperación, que hayan realizado a lo largo de su permanencia en la universidad, hasta un máximo de 6 créditos del total del plan de estudios.

Artículo 11 de la Normativa sobre reconocimiento y transferencia de créditos en los estudios de grado.

Para ello deben presentar los certificados pertinentes (conseguidos por su participación en las actividades mencionadas) en la Secretaría. En el caso de que se traten de actividades directamente reconocidas por la Facultad de CC. SS. y de la Comunicación se pedirán los certificados en la Secretaría Académica del Centro

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

3. Apoyo

Código	3.2.4.	Versión	18	Fecha aprobación	12/01/2017
Nombre	Gestión de becas y certificados				
Gestor	Secretario Académico				

OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Establecer los pasos a seguir desde que el alumnado solicita una beca, certificado académico o un título hasta que se entrega.

PROPIETARIOS	DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS
Jefe/a de Negociado (Secretaría) Secretario Académico Decano/a	Alumnado Egresados/as

RECURSOS MATERIALES	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS ECONÓMICOS
Modelo de certificación del secretario académico	PAS	

NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE

Normativa de compulsa, expedición de copias y documentos de la UPV-EHU
 Normativa de Gestión para las enseñanzas de Grado y de primer y segundo ciclo, curso 2016-2017
 Precios y exenciones para estudiantes de Grado
 Becas y ayudas al estudio

INDICADORES

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	ANEXOS
1.4., Cambio de Equipo Decanal 4.1., Comunicación interna y externa 5.3, Evaluación, revisión y mejora	Modelo solicitud Plantilla-modelo de certificación por parte del secretario académico

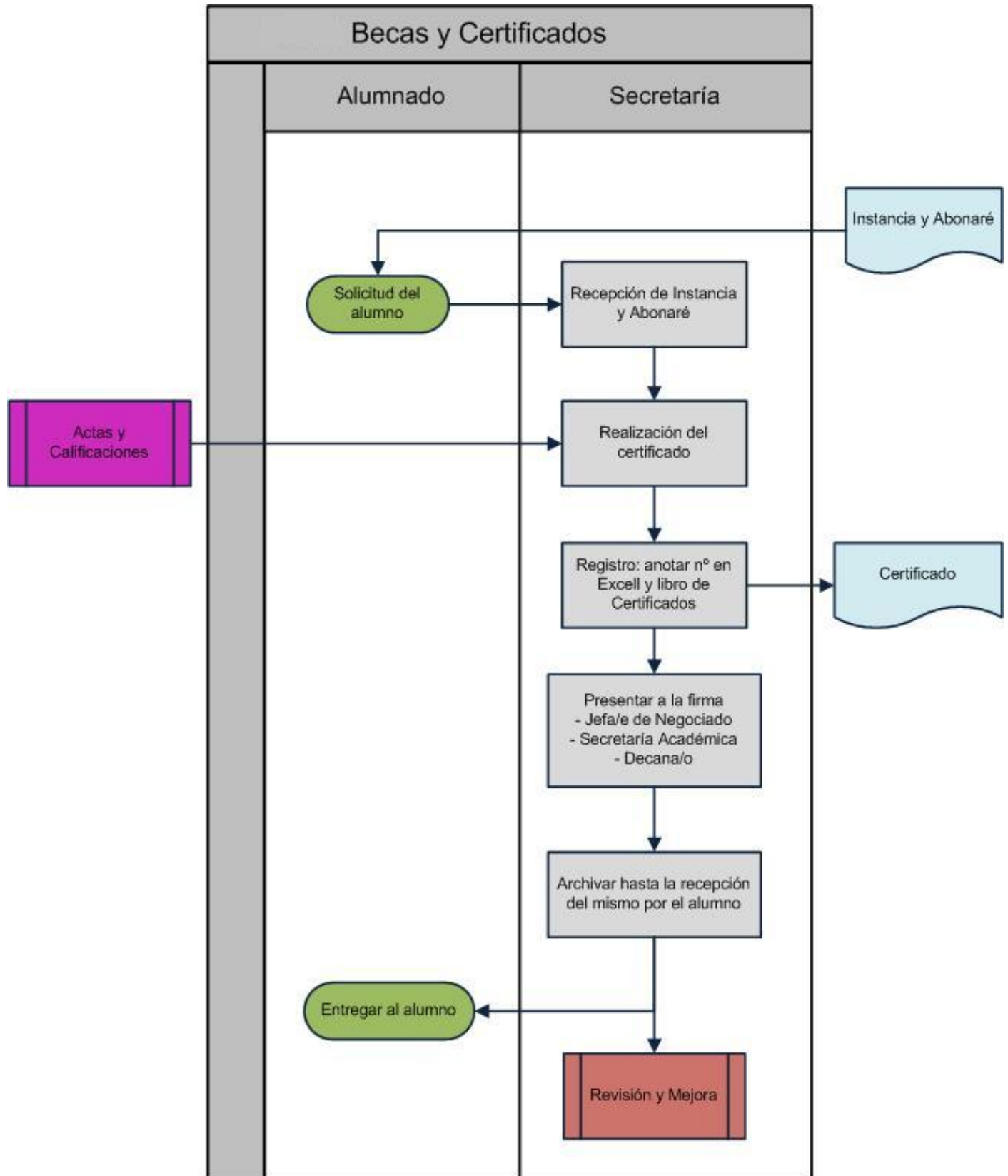
REGISTROS

Expediente académico

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS
 Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

3. Apoyo

Procedimiento: 3.2.4., Gestión de becas y certificados Versión:18



SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

3. Apoyo

REALIZACION

Pasos a seguir desde que el alumnado solicita una beca, certificado académico o un título hasta que se entrega.

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

3. Apoyo

Código	3.3.1.	Versión	24	Fecha aprobación	25/01/2017
Nombre	Gestión Presupuestaria				
Gestor	Jefe/a de Administración				

OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Planificar, gestionar y realizar el seguimiento de la ejecución del presupuesto de la Facultad, teniendo en cuenta el gasto ordinario y extraordinario vinculado a la actividad académica y administrativa del centro.

PROPIETARIOS	DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS
Jefe/a de Administración Junta de Facultad Decano/a	PDI, PAS y alumnado del centro

RECURSOS MATERIALES	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS ECONÓMICOS
Aplicación Informática para gestión presupuestaria y económica	Equipo decanal, Jefa de Administración Equipo decanal y Junta de Facultad Jefa de Administración y Coordinadora	Presupuesto ordinario y extraordinario

NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE

Reglamento de la Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación de la UPV/EHU
 Reglamento Marco de los Centros de la UPV/EHU
 Estatutos de la UPV/EHU (Decreto 17/2011)
 Principios Generales y Modificaciones Presupuestarias de la UPV/EHU
 Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público

INDICADORES

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	ANEXOS
1.4., Cambio de Equipo Decanal 3.3.2., Gestión de Recursos Materiales 3.3.3., Gestión de Servicios 4.1., Comunicación interna y externa 5.3, Evaluación, revisión y mejora	Modelo de informe de evolución del presupuesto Modelo de memoria de necesidades Modelo de propuesta de asignación presupuestaria del centro

REGISTROS

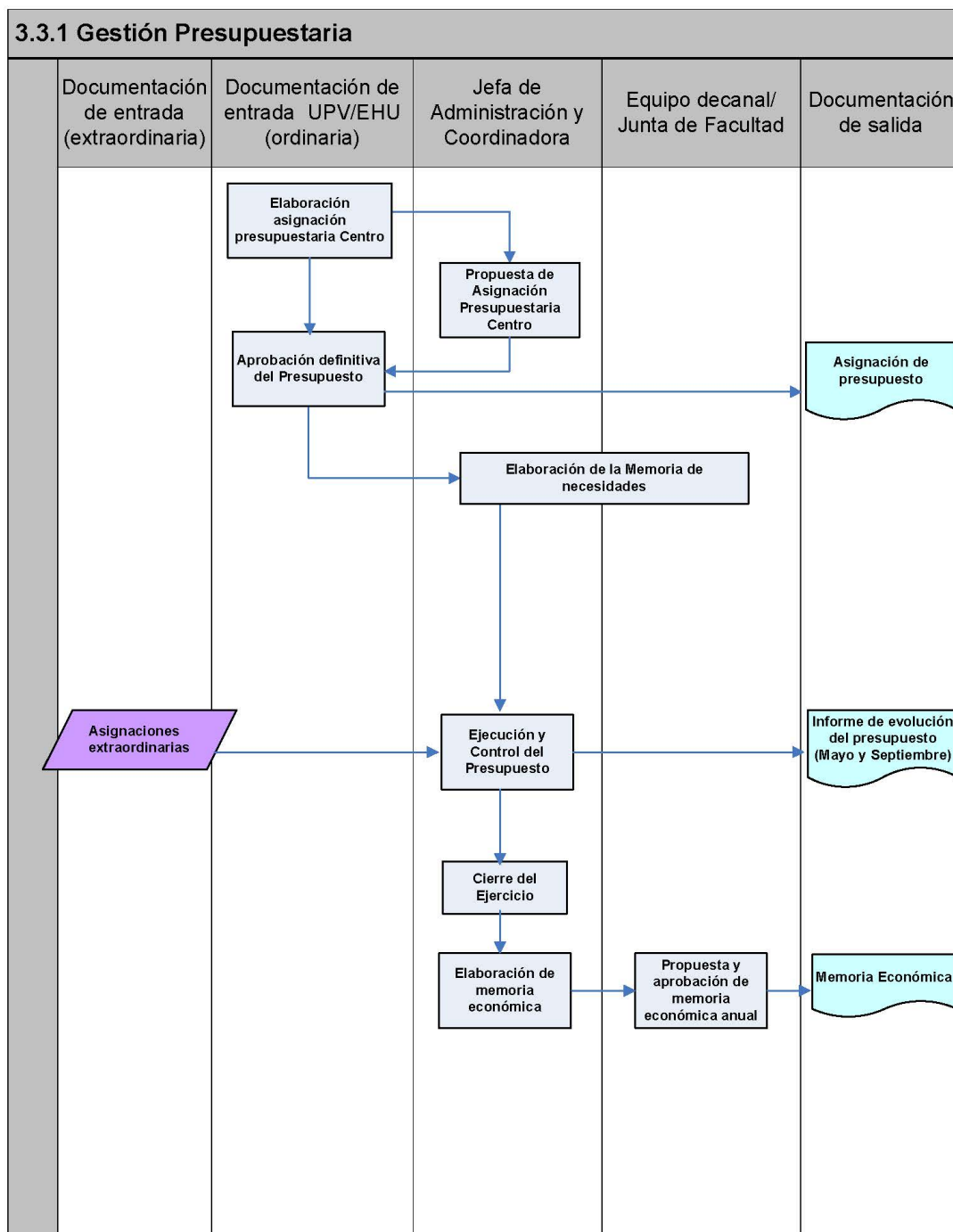
Asignación de presupuesto
 Informe de evolución de presupuesto
 Memoria económica (informe)

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

3. Apoyo

Procedimiento: 3.3.1., Gestión Presupuestaria **Versión:24**



SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

3. Apoyo

REALIZACION

La Vicegerencia de Contabilidad y Presupuestos comunica a la Facultad la asignación presupuestaria que le corresponde, al objeto de que ésta proponga la distribución del presupuesto de la Facultad entre los conceptos presupuestarios.

La Jefa de Administración y la Coordinadora del centro elaboran esta propuesta en función de las previsiones del año y en base a la ejecución presupuestaria de ejercicios anteriores.

Una vez aprobado el presupuesto, la Jefa de Administración y la Coordinadora, junto con el equipo decanal de la Facultad, elaboran la Memoria de necesidades del centro. A lo largo del año, ejecutan y controlan el presupuesto hasta el cierre del ejercicio. Durante el año, se preparan informes de evolución del mismo, al objeto de adaptar el reparto presupuestario a las necesidades que puedan surgir.

Tras el cierre del ejercicio, se elabora la memoria económica anual, que el equipo decanal propone para su aprobación a la Junta de Facultad.

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

3. Apoyo

Código	3.3.2.	Versión	50	Fecha aprobación	09/01/2017
Nombre	Gestión de Recursos Materiales				
Gestor	Vicedecano/a de Infraestructuras				

OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Planificar y gestionar los diferentes recursos materiales de la Facultad con el fin de dotar al centro de las infraestructuras, instalaciones y equipamientos necesarios para el desarrollo de la actividad académica del mismo. La gestión de los recursos materiales del centro comienza con una planificación de las necesidades docentes del centro, una posterior adquisición de los recursos necesarios a través de la compra e incorporación al inventario; y finalmente, procediendo al mantenimiento y reparaciones oportunas de los mismos.

PROPIETARIOS		DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS
Jefe/a de Administración		PDI, PAS y alumnado del centro
Vicedecano/a de Infraestructuras		Departamentos
RECURSOS MATERIALES	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS ECONÓMICOS
Plan de Mejora Medioambiental (Ekoscan) Infraestructuras, instalaciones y equipamiento del centro.	Coordinadora Jefa de Administración y Vicedecana de Infraestructuras Equipo decanal (Vicedecanato de Infraestructuras)	Convocatorias de UPV/EHU para adquisición de equipamiento y adecuación de instalaciones.

NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE

Perfil del Contratante

Reglamento de la Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación de la UPV/EHU

Reglamento Marco de los Centros de la UPV/EHU

NORMA EKOSCAN

Estatutos de la UPV/EHU (Decreto 17/2011)

Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público

INDICADORES

Grado de cumplimiento del Plan de Mejora Medioambiental (incremento de la tasa de reciclaje y, reducción y segregación de residuos)

Grado de satisfacción del alumnado egresado con los recursos materiales empleados para la docencia (aulas, laboratorios, plató, etc).

Nº de acciones de mejora ambiental desarrolladas y difundidas en el centro

Porcentaje de reducción del consumo de papel

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	ANEXOS
1.4., Cambio de Equipo Decanal 3.3.1., Gestión Presupuestaria 3.3.3., Gestión de Servicios 4.1., Comunicación interna y externa 5.3, Evaluación, revisión y mejora	Flujograma de patrimonio Flujograma gestión compras Flujograma mantenimiento y reparaciones Modelo de carta de difusión del Plan de Mejora Medioambiental Modelo de cartel reciclaje (plan medioambiental) Modelo de contrato administrativo

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

3. Apoyo

Modelo de documento de buenas
prácticas (Plan medioambiental)
 Modelo de esquema de necesidades
 Modelo de protocolo de inventario
 Modelo de proyecto de dotación de
recursos materiales (equipamiento)

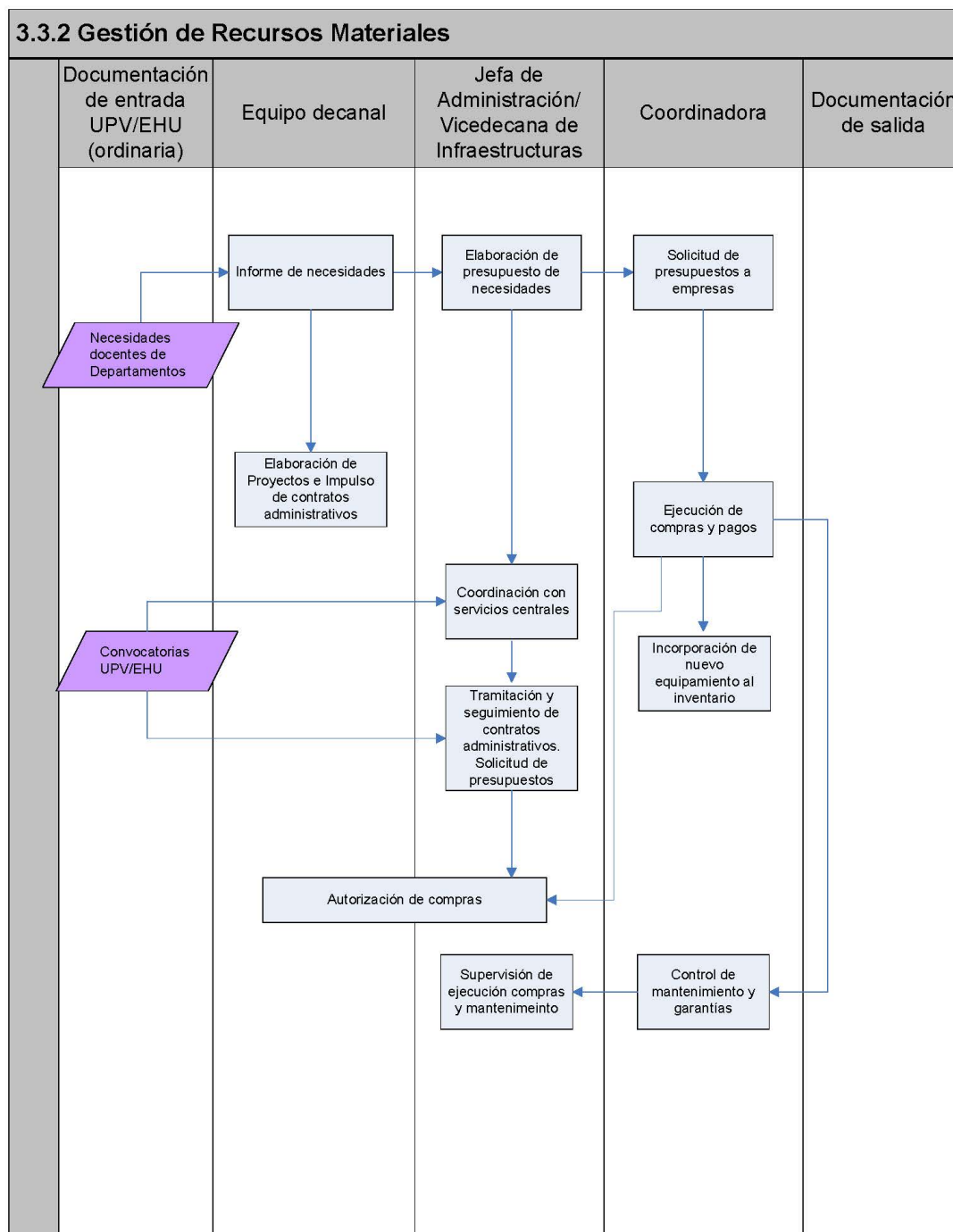
REGISTROS

Tipología de recursos materiales y el equipamiento disponible
 Auditoría EKOSCAN (Plan de Mejora Medioambiental)
 Informe Final (Patrimonio)
 Informe de evaluación (Mantenimiento): actas de reuniones con empresas externas
 Memoria de los trabajos realizados en la Facultad para la implantación de Ekoscan
 Parte de Mantenimiento
 Pedido (Compras)
 Plan de dotación de recursos (Unibasq)
 Plano del centro e infraestructuras
 Relación de recursos materiales para docencia y apoyo (espacios y equipamientos)
 Solicitud de baja (Patrimonio)

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

3. Apoyo

Procedimiento: 3.3.2., Gestión de Recursos Materiales Versión:50



SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

3. Apoyo

REALIZACION

El equipo decanal elabora el informe de necesidades de recursos materiales en base a las necesidades docentes de los Departamentos y la valoración que se realiza cada curso académico. Posteriormente, elabora los proyectos e impulsa los contratos administrativos necesarios para la consecución de los recursos necesarios.

La Jefa de Administración y la Vicedecana de Infraestructuras elaboran el presupuesto de necesidades, en colaboración con la Coordinadora de la Facultad. Ésta será la encargada de la solicitud de presupuestos a las empresas, de la ejecución de las compras y pagos (previa autorización de la Jefa de Administración y del equipo decanal) y de la incorporación del nuevo equipamiento al inventario del centro, así como del control del mantenimiento y garantías de los equipos, que serán también supervisados por la Jefa de Administración y el equipo decanal.

Por otro lado, la UPV/EHU impulsa diferentes convocatorias para que los centros, a través de las mismas, puedan renovar los equipamientos. La Jefa de Administración y la Vicedecana de Infraestructuras se coordinarán con los servicios centrales, tramitarán las solicitudes y gestionarán los presupuestos y contratos necesarios.

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

3. Apoyo

Código	3.3.3.	Versión	35	Fecha aprobación	10/01/2017
Nombre	Gestión de Servicios				
Gestor	Vicedecano/a de Infraestructuras				

OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Establecer y gestionar las normas de uso y protocolos de funcionamiento de los diferentes servicios del centro con el fin de optimizar su utilización por parte de la comunidad universitaria de la Facultad y los posibles usuarios/as externos/as en los casos así previstos.

PROPIETARIOS	DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS
Responsable de área Vicedecano/a de Infraestructuras Jefe/a de Administración	PDI, PAS y alumnado del centro Usuarios/as de UPV/EHU ajenos al centro Empresas y proveedores externos

RECURSOS MATERIALES	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS ECONÓMICOS
Normas y protocolos Servicios que ofrece el centro Plan de Autoprotección Software de acceso y software de permiso de utilización del material audiovisual	Personal de Administración y Servicios (Responsable de Área, Auxiliares administrativos/as y personal subalterno) Jefa de Administración y Vicedecana de Infraestructuras Equipo decanal Técnicos/as Especialistas de Sistemas Multimedia	Presupuesto de centro

NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE

Reserva de aulas por parte del alumnado
 Procedimientos del Sistema de Gestión de la Prevención
 Reglamento de la Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación de la UPV/EHU
 Normas de uso de instalaciones y servicios de la Facultad
 Estatutos de la UPV/EHU (Decreto 17/2011)
 Reglamento Marco de los Centros de la UPV/EHU
 Protocolo para el uso adecuado y tramitación del permiso de utilización del equipamiento audiovisual
 Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público

INDICADORES

Grado de satisfacción del alumnado egresado con los servicios que la Facultad pone a su disposición (préstamo de material audiovisual, salas de estudio, sala de informática, comedor, etc.)
 Nº de nuevos mecanismos de gestión de los servicios implantados que supongan mejora continua

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	ANEXOS
1.4., Cambio de Equipo Decanal 3.3.1., Gestión Presupuestaria 3.3.2., Gestión de Recursos Materiales	Gestión de servicios del centro Modelo de Plan de Autoprotección Modelo de normas de uso de salas

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

3. Apoyo

4.1., Comunicación interna y externa

5.3, Evaluación, revisión y mejora

Modelo de parte de incidencias

Modelo de proceso de compra de
equipamiento audiovisual

Modelo de solicitud de reserva de espacios

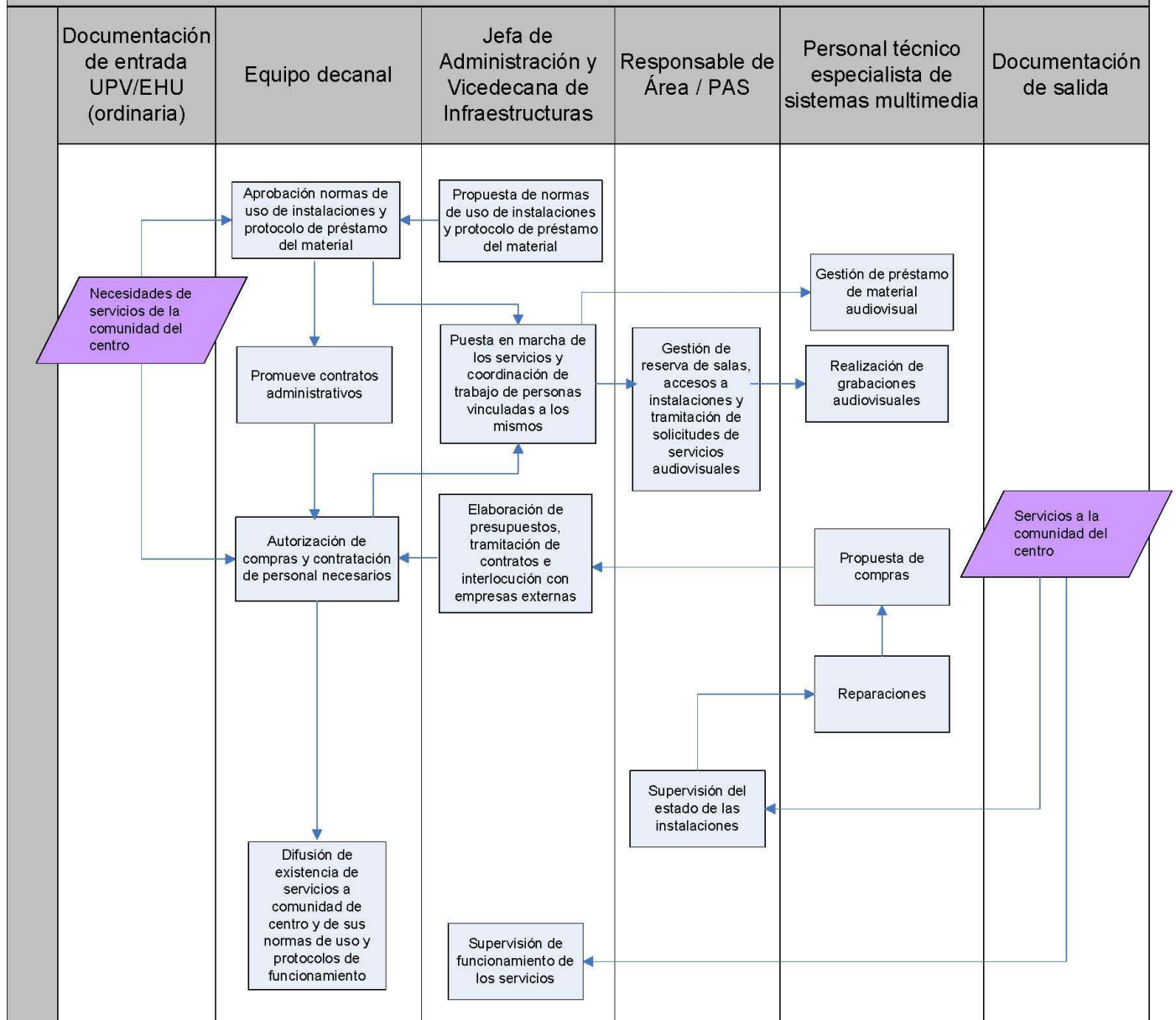
REGISTROS

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

3. Apoyo

Procedimiento: 3.3.3., Gestión de Servicios Versión:35

3.3.3 Gestión de Servicios



SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

3. Apoyo

REALIZACION

En función de las necesidades de servicios de la comunidad del centro, la Jefa de Administración y la Vicedecana de Infraestructuras proponen normas de uso de las instalaciones y protocolos de funcionamiento, que deben ser aprobados por el equipo decanal y en su caso, por la Junta de Facultad.

El equipo decanal promueve los contratos administrativos que sean necesarios para la prestación de servicios y autoriza las compras propuestas por la Jefa de Administración y la Vicedecana de Infraestructuras en colaboración con el personal técnico.

La Jefa de Administración y la Vicedecana de Infraestructuras son las encargadas de mantener la interlocución con las empresas externas, así como de la puesta en marcha de los servicios y de su supervisión, si bien la gestión de la reserva de salas y accesos a las instalaciones se realiza a través de la Responsable de Área y el personal subalterno y auxiliar administrativo de la Facultad. Por otro lado, el personal técnico especialista en sistemas multimedia sería el encargado de realizar la gestión del préstamo de material audiovisual, las grabaciones de eventos y las reparaciones de los equipos audiovisuales.

El equipo decanal, a través del Vicedecanato de Comunicación, realiza la difusión de los servicios que ofrece la Facultad a la comunidad del centro, así como de las normas de uso y funcionamiento de esos servicios.

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

4. Comunicación

Código	4.1.	Versión	40	Fecha aprobación	12/01/2017
Nombre	Comunicación interna y externa				
Gestor	Vicedecano/a de Comunicación y Relaciones Externas				

OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Definir el modo en que se establece la comunicación interna y externa

PROPIETARIOS

DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS

Vicedecano/a de Comunicación y Relaciones Externas

Futuro alumnado
 Empleadores
 Orientadores/as de centros de Bachillerato
 PDI, PAS y alumnado del centro

RECURSOS MATERIALES

RECURSOS HUMANOS

RECURSOS ECONÓMICOS

Pantallas de comunicación interna
 Página web de la Facultad
 Paneles y Tablones

Técnicos de comunicación

NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE

Protocolo para la elaboración de materiales gráficos

Protocolo para recepción y difusión de información entre los grupos de interés internos y externos del centro

Manual de identidad del centro

Ley Orgánica 15/1999,
 de Protección de Datos de Carácter Personal

Procedimiento para la organización de actos en la UPV/EHU

INDICADORES

Número de visitas a la página web del centro

Satisfacción del alumnado egresado con la información en la página web del centro

Satisfacción del alumnado egresado con los canales de comunicación de la titulación e información recibida (GAUR, correo electrónico, etc.)

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS

ANEXOS

1.1., Planificación estratégica
 1.2., Planificación anual
 1.3.1, Diseño de la titulación
 1.3.2., Definición del perfil de ingreso
 1.3.3., Definición del perfil de egreso
 1.3.4., Suspensión de las enseñanzas
 1.4., Cambio de Equipo Decanal

COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA
 Ejemplo PowerPoint para las charlas de orientación universitaria
 Ejemplo acto de Graduación y Reconocimiento al alumnado
 Ejemplo de carteles diseñados por el centro
 Ejemplo formulario de acto académico
 Ejemplo tablones de anuncios (dibonds)

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

4. Comunicación

2.1.1, Captación de alumnado 2.1.2., Acceso y matriculación 2.1.3. , Acogida al Alumnado 2.2.1., Organización docente 2.2.2., Desarrollo de la enseñanza 2.2.3., Orientación al alumnado 2.2.4., Movilidad del estudiante 2.2.5., Prácticas en empresas, organismos e instituciones 2.2.6., Trabajo Fin de Grado 2.2.7., Formación complementaria 2.2.8., Orientación profesional e Inserción Laboral 3.1.1., Selección y acogida a PDI y PAS 3.1.2., Gestión de PDI y PAS 3.1.3., Formación del PDI y PAS 3.1.4., Reconocimiento de PDI y PAS 5.3, Evaluación, revisión y mejora	Informe sobre las acciones de mejora 2011/2012 del proceso de comunicación
--	---

REGISTROS

Subhome futuro alumnado
 Página web Facultad

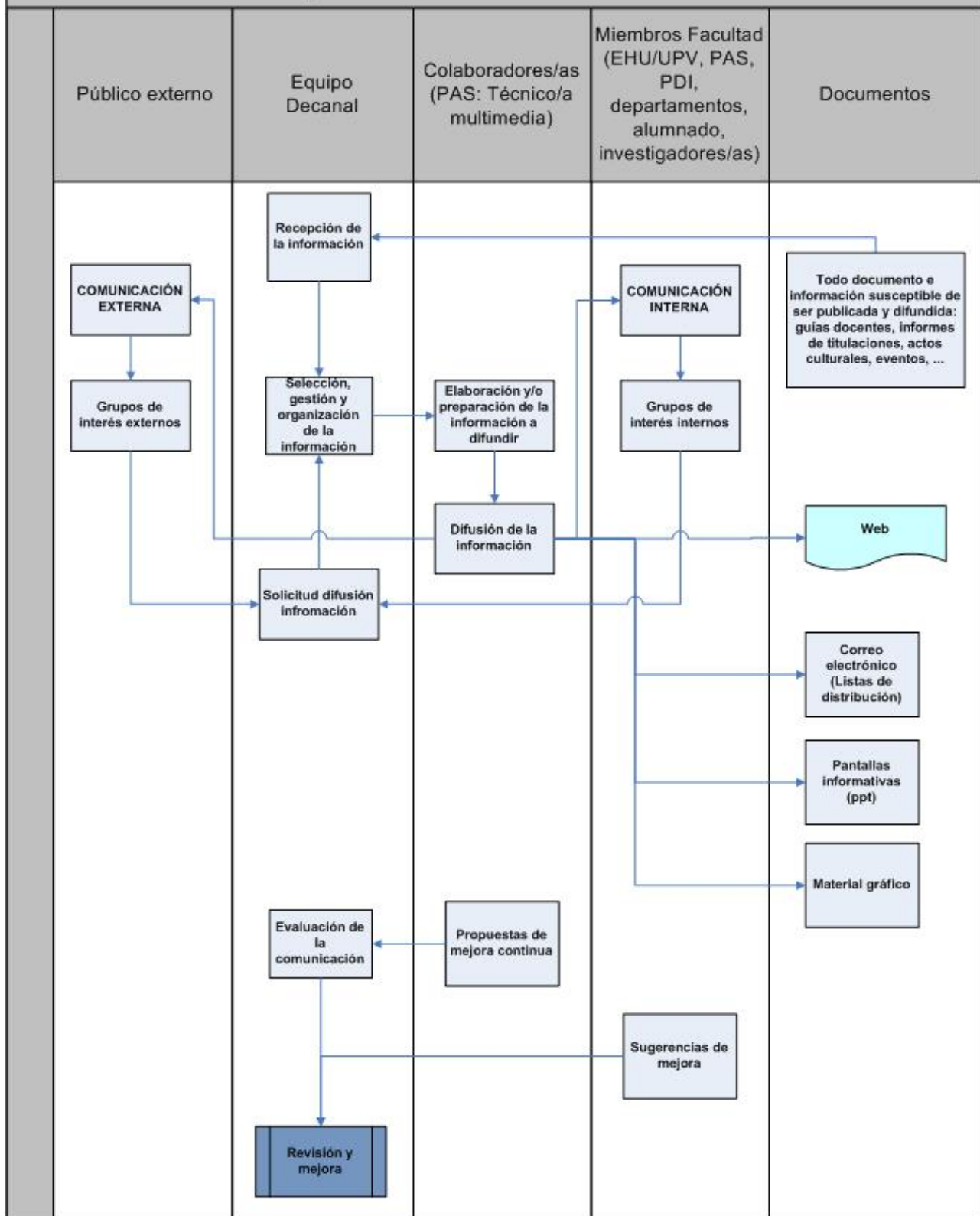
SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

4. Comunicación

Procedimiento: 4.1., Comunicación interna y externa Versión:40

4.1. Comunicación Interna y Externa



SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

4. Comunicación

REALIZACION

COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

DISEÑO E IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE COMUNICACIÓN (INTERNA Y EXTERNA)

Entre 2007 y 2014 se ha diseñado y puesto en marcha un sistema de comunicación que garantiza el flujo de información bidireccional entre los distintos públicos internos (profesorado, PAS y alumnado / Rectorado, prensa) y externos (futuros estudiantes, antiguos alumnos, sociedad en general).

La gestión de la comunicación se recoge en un protocolo publicado en la página web y accesible a todos y todas las personas del Centro, así como a públicos externos.

Acciones de comunicación interna y externa:

1. Actualización de la información oficial que se publica en la página web: tutorías, normativas, etc. Este es un trabajo rutinario y continuo. Actualmente, y tras la migración de la página web, se ha puesto en marcha una nueva aplicación informática que permite la publicación instantánea y online de los cambios que se producen en los horarios (cambios sustanciales y que se producen muy a menudo).

- El personal de administración y servicios, así como el equipo directivo conocen el protocolo de comunicación y envían la información que se debe actualizar a la dirección: gkz.komunikazioa@ehu.es. Los técnicos multimedia se encargan de publicar o actualizar la información a la mayor brevedad.

2. Difusión semanal de eventos e informaciones de interés:

Todos los públicos reciben semanalmente información actualizada en euskera y castellano sobre las actividades e iniciativas del centro.

Las personas que forman parte de la comunidad universitaria así como otras entidades externas que lo deseen, pueden enviar la información que quieren difundir a través de los distintos canales y soportes de la Facultad a la dirección de correo electrónico gkz.komunikazioa@ehu.es. La recepción y la difusión de la información están centralizadas a través de este correo electrónico. El protocolo para la difusión de la información está disponible en la página web.

3. Mailing a los distintos colectivos/públicos de la Facultad:

Eventualmente, se envían correos electrónicos al PDI, PAS, o al alumnado, con informaciones de especial interés. Para ello, se cuenta con cuatro listas de distribución, una por cada colectivo: pdigkz@ehu.es, para el PDI, pasgkz@ehu.es, para el PAS, alugkz@ehu.es, para el alumnado de grado, y por último, lista de distribución de becarios de investigación, para los becarios de tercer ciclo. Estas cuatro listas pueden combinarse en función de los objetivos y necesidades de comunicación.

4. Imagen corporativa:

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

4. Comunicación

PDI.

6. Diseño de material gráfico de apoyo al profesorado:

Se ha puesto en marcha un protocolo para apoyar al profesorado y a los departamentos en el diseño de todo tipo de material gráfico (plotters, carteles, folletos, entre otros) para la comunicación de sus actividades, charlas, conferencias, congresos, másteres y/o cursos.

Este protocolo está publicado en la página web y es conocido por todos los miembros del profesorado.

7. Acciones orientadas a la captación de nuevo alumnado:

- Ferias de Orientación Universitaria: Acción organizada por el SOU y coordinada desde el vicedecanato de comunicación. El equipo decanal asume la tarea de informar y atender personalmente a todas las personas que se acercan al stand del centro y también imparte charlas informativas sobre los grados. Las ferias se celebran en los tres Campus y en tres sábados consecutivos en horario de 9:00 de la mañana a 14:30.
- Charlas informativas en los institutos de secundaria: el equipo decanal ha asumido la tarea de impartir charlas informativas en los centros de secundaria que así lo han solicitado.
- Jornadas de Puertas Abiertas: el profesorado participa en esta actividad impartiendo charlas informativas y cuenta con un PPT oficial en el que se recoge la información sobre los grados, implementada con los aspectos que los/as futuros/as estudiantes solicitan habitualmente.

Equipo humano

El equipo que asume las tareas de comunicación está formado por dos técnicos multimedia que trabajan en coordinación con la vicedecana.

Recursos materiales: plataformas y soportes de comunicación.

Página web diseñada en función de un estudio de usabilidad y accesibilidad de la misma.

Tablones de anuncios: el centro cuenta con 10 tablones de anuncios en los que quien lo desee puede colocar sus carteles. Los conserjes se encargan de limpiarlos los días 1 y 15 de cada mes.

Canal de pantallas (displays) de comunicación interna: el centro cuenta con un canal de cuatro pantallas de plasma ubicadas en espacios de tránsito en las que se proyectan los PowerPoints informativos que se actualizan semanalmente.

NOTA IMPORTANTE:

REGISTRO DE LA DOCUMENTACIÓN:

El proceso de comunicación interna y externa implica la gestión de cuantiosa y heterogénea información de entrada que se selecciona, procesa y difunde a través de distintos soportes: página web, PPTs que se proyectan semanalmente en las pantallas, elaboración de materiales gráficos y mailings puntuales que se envían a los distintos

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

5. Evaluación, revisión y mejora

Código	5.1.	Versión	12	Fecha aprobación	13/01/2017
Nombre	Medición de Satisfacción de Grupos de Interés				
Gestor	Vicedecano/a de Coordinación, Planificación Estratégica y Calidad				

OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Definir la metodología para programar y medir la satisfacción de los principales grpos de interés de la Facultad, para posteriormente analizar los resultados obtenidos y aportar propuestas de mejora

PROPIETARIOS	DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS
Técnico de Centro Equipo Decanal Comisión de Calidad Vicedecano/a de Coordinación, Planificación Estratégica y Calidad	Alumnado PAS Personal Docente e Investigador

RECURSOS MATERIALES	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS ECONÓMICOS
Encuesta de satisfacción del Personal (RCGI) Programa Docentiaz Encuesta de satisfacción del SED (resultados)		

NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE

Real Decreto 861/2010, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales

Plan Estratégico de la UPV/EHU (2012-2017)

Real Decreto 1393/2007, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales
 Estatutos de la UPV/EHU (Decreto 17/2011)

INDICADORES

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	ANEXOS
1.4., Cambio de Equipo Decanal 2.2.4., Movilidad del estudiante 2.2.7., Formación complementaria 4.1., Comunicación interna y externa 5.3, Evaluación, revisión y mejora	Carta de presentación encuesta de satisfacción de PDI y PAS Cuestionario egresados Lanbide Encuesta satisfacción alumnado visitante (Erasmus, UPV-AL y OD) Formato de encuestas alumnado acogida Formato de encuestas de evaluación de la Docencia Formato de encuestas de satisfacción remitidas a PAS Formato de encuestas de satisfacción remitidas a PDI Formato de las encuestas dirigidas a los distintos grupos de interés

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

5. Evaluación, revisión y mejora

Formato encuesta alumnado participante en movilidad
 Formato informes prácticas con respectivos cuestionarios (alumno/a, tutor/a, instructor/a)

REGISTROS

Alumnado Acogida (1º grado): Informes encuestas
 Alumnado Egresado (Facultad): Informe resultados encuestas a alumnos egresados
 Alumnado Egresado (LANBIDE): Informe "incorporación a la vida activa"
 Alumnado Participante en programas Movilidad: Informe evaluación movilidad
 Alumnado Visitante en nuestra Facultad: Informe evaluación movilidad
 Alumnado/profesorado/empleadores: Informes sobre las prácticas del alumnado
 Alumnado: Informe evaluación de los grados del alumnado por el Consejo de Estudiantes
 Alumnado: Informes evaluación formación complementaria
 Futuro alumnado: Informe evaluación jornada Puertas Abiertas
 PAS: Informe evaluación de la Formación complementaria
 PDI/PAS: Resultados cuestionarios de satisfacción PDI y PAS (2014) (por Centros)
 PDI: Informe evaluación de la Formación complementaria

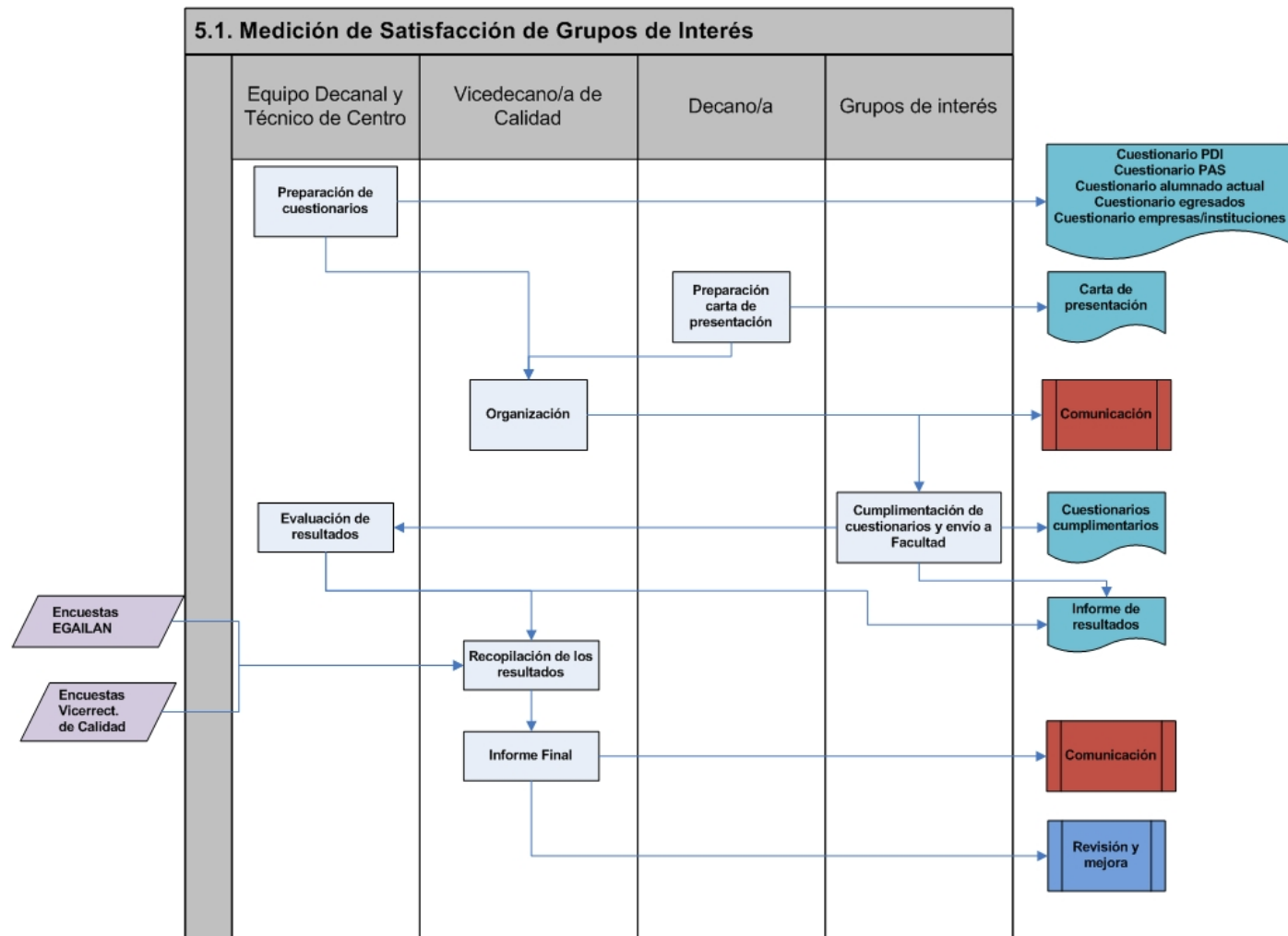
SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

5. Evaluación, revisión y mejora

Procedimiento: 5.1., Medición de Satisfacción de Grupos de Interés

Versión:12



SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

5. Evaluación, revisión y mejora

Código	5.2	Versión	15	Fecha aprobación	29/04/2016
Nombre	Evaluación del profesorado				
Gestor	Vicedecano/a de Movilidad				

OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

El objeto de este procedimiento es establecer los mecanismos que permitan evaluar la calidad de la docencia que recibe el alumnado, bien a través de la encuesta de opinión sobre la docencia recibida establecida para el alumnado, bien a través del programa DOCENTIAZ establecido por la UPV/EHU y verificado por la Agencia de Evaluación de la Calidad y Acreditación del Sistema Universitario Vasco (UNIQVAL) que permite realizar una evaluación del profesorado integrando a la opinión del alumnado aquella que realizan las autoridades académicas e igualmente la del propio profesor o profesora objeto de la evaluación.

Este procedimiento establece y regula igualmente los mecanismos para informar de los resultados al profesorado como principal destinatario del procedimiento, así como la utilización de los mismos por parte del centro, los departamentos o el Vicerrectorado responsable.

PROPIETARIOS	DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS
Servicio de Evaluación Docente Comisión de Calidad Equipo Decanal Vicedecano/a de Movilidad	Comisión de Calidad Profesorado Consejo de estudiantes Alumnado Equipo de Dirección del centro

RECURSOS MATERIALES	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS ECONÓMICOS
Programa Docentiaz Encuesta de Opinión Página web SED	Comisión de calidad Alumnado Coordinador/a de la encuesta	

NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE

Programa DOCENTIAZ: evaluación de la actividad docente del profesorado de la UPV/EHU
 Real Decreto 1791/2010, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario

INDICADORES

% Situaciones docentes en las que se ha pasado la encuesta de opinión (EHUNDU 2016)

Grado de satisfacción con la docencia

Nº de PDI evaluado con DOCENTIAZ

Opinión del alumnado egresado sobre la calidad de la docencia del profesorado

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	ANEXOS
1.4., Cambio de Equipo Decanal 2.2.7., Formación complementaria 4.1., Comunicación interna y externa 5.3, Evaluación, revisión y mejora	Encuesta de opinion al alumnado sobre la docencia de su profesorado

REGISTROS

Informe de la Encuesta de Opinión de los estudiantes sobre la docencia del profesorado

Informes de las Encuestas de opinion al alumnado sobre la docencia

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

5. Evaluación, revisión y mejora

Resultados de los procesos de evaluación del personal académico. Programa DOCENTIAZ

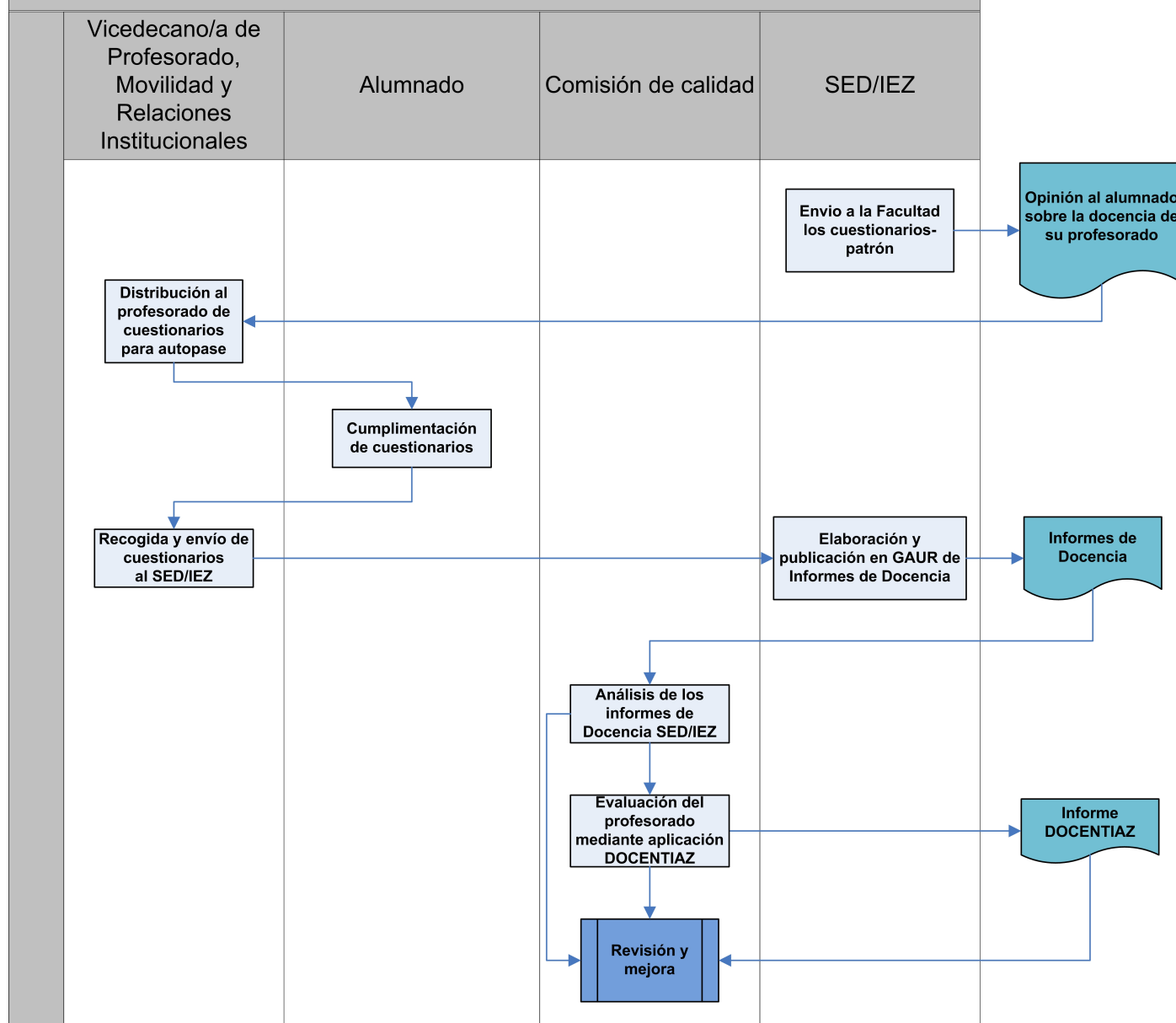
SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

5. Evaluación, revisión y mejora

Procedimiento: 5.2, Evaluación del profesorado Versión:15

5.2. Evaluación del profesorado



SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

5. Evaluación, revisión y mejora

REALIZACION

El objetivo de la encuesta es recoger la opinión que el alumnado tiene sobre la docencia que recibe de su profesorado en todas y cada una de las situaciones docentes de la UPV/EHU, entendiendo como tal la cadena profesor/a-asignatura-grupo. Es por tanto objeto de encuesta la totalidad del encargo docente de todos los/as profesores/as de la UPV/EHU y se recoge la opinión del alumnado en cada situación docente en el primer y segundo cuatrimestre del curso académico.

El alumnado, como destinatario de la actividad docente, es una fuente de información muy importante a la hora de valorar la docencia. La información recogida en la encuesta da lugar a una serie de informes: informe de situación docente, informe de profesor/a, de asignatura, de titulación o de centro. No obstante, los informes con las valoraciones del alumnado deben ser contrastados y contextualizados en el centro donde se desarrolla la actividad docente.

La opinión de los alumnos y alumnas se recoge por medio de un cuestionario de opinión cerrado que contiene 25 preguntas referidas a la planificación, metodología, desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje, comunicación e interacción y evaluación de los aprendizajes. Este cuestionario incluye datos del/de la estudiante que ayudan a contextualizar las opiniones (interés inicial y final por la asignatura, asistencia a clase, dificultad percibida de la asignatura, edad, sexo, etc.), así como tres preguntas de autoevaluación del alumnado.

En su vertiente formativa, los resultados de la encuesta constituyen un elemento para el análisis de la docencia y consecuentemente para la mejora. En su vertiente sumativa, la opinión del alumnado es un indicador de la calidad de la docencia que forma parte de las acciones evaluativas referidas al reconocimiento, la promoción o la acreditación.

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

5. Evaluación, revisión y mejora

Código	5.3	Versión	15	Fecha aprobación	13/01/2017
Nombre	Evaluación, revisión y mejora				
Gestor	Vicedecano/a de Coordinación, Planificación Estratégica y Calidad				

OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Definir el mecanismo mediante el cual se realiza la Revisión de todo el Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC) del centro que finaliza con la obtención de los informes independientes pero complementarios. Por una parte se obtendrá el Informe de Seguimiento de las Titulaciones verificadas que son responsabilidad del centro. Este informe o informes (depende del número de titulaciones) será realizado por el Coordinador/a de la Titulación con la supervisión y ayuda de las personas que componen la Comisión de Calidad de Centro en el marco del Protocolo de Seguimiento de los títulos universitarios definido por UNIBASQ. Por otra parte, los gestores de todos los procedimientos y procesos del centro realizarán sus correspondientes revisiones en el marco de las especificaciones que presenta el aplicativo UNIKUDE, obteniendo como resultado final el INFORME de GESTIÓN DEL CENTRO, que además será imprescindible para realizar el seguimiento del documento de compromiso EHUNDU. Este informe de Gestión llevará adjunto el Informe de Seguimiento de las titulaciones. El resultado final de todo el proceso de revisión es la definición de los Planes de Mejora tanto del centro como de las titulaciones de las que es responsable.

PROPIETARIOS	DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS
Equipo Decanal Vicedecano/a de Coordinación, Planificación Estratégica y Calidad Comisión de Calidad	Empleadores Egresados/as PDI, PAS y alumnado del centro Agencia de Calidad

RECURSOS MATERIALES	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS ECONÓMICOS
UNIKUDE	Gestores procesos y procedimientos Comisión de Calidad Equipo decanal Coordinadores /as de titulación	

NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE

Real Decreto 861/2010, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales
 Protocolo para el seguimiento de los Títulos Universitarios Oficiales de grado y máster del Sistema Universitario Vasco (UNIBASQ)
 Indicadores de Grado (definición y fórmula)
 Real Decreto 1791/2010, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario

INDICADORES

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	ANEXOS
1.1., Planificación estratégica 1.1., Planificación estratégica 1.2., Planificación anual 1.2., Planificación anual 1.3.1, Diseño de la titulación 1.3.1, Diseño de la titulación	

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

5. Evaluación, revisión y mejora

1.3.2. , Definición del perfil de ingreso
 1.3.2. , Definición del perfil de ingreso
 1.3.3., Definición del perfil de egreso
 1.3.3., Definición del perfil de egreso
 1.3.4., Suspensión de las enseñanzas
 1.3.4., Suspensión de las enseñanzas
 1.4., Cambio de Equipo Decanal
 2.1.1, Captación de alumnado
 2.1.1, Captación de alumnado
 2.1.2., Acceso y matriculación
 2.1.2., Acceso y matriculación
 2.1.3. , Acogida al Alumnado
 2.1.3. , Acogida al Alumnado
 2.2.1., Organización docente
 2.2.1., Organización docente
 2.2.2., Desarrollo de la enseñanza
 2.2.2., Desarrollo de la enseñanza
 2.2.3., Orientación al alumnado
 2.2.3., Orientación al alumnado
 2.2.4., Movilidad del estudiante

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

5. Evaluación, revisión y mejora

2.2.4., Movilidad del estudiante
 2.2.4., Movilidad del estudiante
 2.2.5., Prácticas en empresas, organismos e instituciones
 2.2.5., Prácticas en empresas, organismos e instituciones
 2.2.6., Trabajo Fin de Grado
 2.2.6., Trabajo Fin de Grado
 2.2.7., Formación complementaria
 2.2.7., Formación complementaria
 2.2.8., Orientación profesional e Inserción Laboral
 2.2.8., Orientación profesional e Inserción Laboral
 2.2.9., Gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones
 2.2.9., Gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones
 3.1.1., Selección y acogida a PDI y PAS
 3.1.1., Selección y acogida a PDI y PAS
 3.1.2., Gestión de PDI y PAS
 3.1.2., Gestión de PDI y PAS
 3.1.3., Formación del PDI y PAS
 3.1.3., Formación del PDI y PAS
 3.1.4., Reconocimiento de PDI y PAS
 3.1.4., Reconocimiento de PDI y PAS
 3.2.1, Gestión de actas y calificaciones
 3.2.2., Convalidaciones
 3.2.3., Reconocimiento de créditos
 3.2.4., Gestión de becas y certificados
 3.3.1., Gestión Presupuestaria
 3.3.2., Gestión de Recursos Materiales
 3.3.3., Gestión de Servicios
 4.1., Comunicación interna y externa
 4.1., Comunicación interna y externa
 5.1., Medición de Satisfacción de Grupos de Interés
 5.1., Medición de Satisfacción de Grupos de Interés
 5.2, Evaluación del profesorado
 5.2, Evaluación del profesorado

REGISTROS

Certificación AUDIT del diseño del Sistema de Garantía Interna de Calidad de los grados impartidos en la

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

5. Evaluación, revisión y mejora

Facultad

Informe AUDIT del diseño del SGIC por UNIBASQ

Informe de Gestión Anual

Informes de seguimiento de las titulaciones (Pestaña: verificación seguimiento y acreditación del título)

Plan de Acciones de mejora (Incluido dentro del informe de gestión anual)

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

5. Evaluación, revisión y mejora

Procedimiento: 5.3, Evaluación, revisión y mejora Versión:15

5.3. Evaluación, Revisión y Mejora

