



ZTF-FCT

Zientzia eta Teknologia Fakultatea
Facultad de Ciencia y Tecnología

Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC)

eman ta zabal zazu



Universidad
del País Vasco

Euskal Herriko
Unibertsitatea

Leioa, 16 de marzo de 2010

 UPV EHU	 ZTF-FCT	<h1>Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad</h1>	REVISIÓN: 00
			Fecha: 16 de Marzo de 2010
			Hoja 2 de 30
Facultad de Ciencia y Tecnología – Zientzia eta Teknologia Fakultatea			

Tabla de Contenidos

1. Presentación del Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad	3
2. La Facultad de Ciencia y Tecnología, ZTF-FCT.....	3
2.1. Titulaciones que se imparten en la Facultad.....	4
2.2. Estructura del Centro.....	5
2.3. Instalaciones y Servicios	7
2.4. Grupos de interés.....	8
3. Política de Calidad del Centro	9
3.1. Órganos responsables del SGIC.....	10
3.2. Misión, Visión y Valores	14
3.3. Ejes Estratégicos.....	14
4. Mapa de Procesos de la ZTF-FCT.....	18
P1 Proceso de Planificación.....	23
P2 Proceso de Grado.....	23
P3 Proceso de Postgrado e Investigación	24
P4 Procesos de Apoyo	24
P5 Proceso de Evaluación, Revisión y Mejora.....	25
5. Directrices del programa AUDIT y Mapa de Procesos de la ZTF-FCT	26
6. Manual del Sistema de Procesos de la ZTF-FCT (no incluido en este documento)	

 UPV EHU	 ZTF-FCT	<h1>Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad</h1>	REVISIÓN: 00
			Fecha: 16 de Marzo de 2010
			Hoja 3 de 30
Facultad de Ciencia y Tecnología – Zientzia eta Teknologia Fakultatea			

1. Presentación del Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad

El Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC) de la Facultad de Ciencia y Tecnología (ZTF-FCT) de la Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea, comprende dos documentos que se complementan:

- A. El **Manual del SGIC**, que describe las características del Centro, su política de calidad y los recursos que utiliza para desplegarla: Ejes Estratégicos, Sistema de Procesos (SP), etc.
- B. El **Manual del SP**, que incluye la documentación relativa a todos los Procesos, Subprocesos y Procedimientos, así como la tabla de los indicadores de gestión.

El presente documento constituye el Manual del SGIC de la ZTF-FCT. En su primera parte se presenta una relación de las titulaciones que se imparten en la Facultad, así como una introducción histórica de la ZTF-FCT y una descripción de su estructura organizativa. La última parte del manual se centra en describir la política y objetivos de calidad del Centro, así como en presentar el Mapa de Procesos (MP) que la ZTF-FCT utiliza para su gestión. Por último, incluye una tabla de correspondencias entre los Procesos y Procedimientos del MP y las directrices generales del programa AUDIT.

La redacción de este manual, y la preparación de la documentación requerida para acreditar el SGIC del Centro por el Programa AUDIT, se ha llevado a cabo por el **Comité AUDIT-ZTF**, constituido por las siguientes personas

- Esther Domínguez Pérez, Decana de la Facultad de Ciencia y Tecnología. Presidenta del Comité.
- José Luis Pizarro Sanz, Vicedecano de Programas de Calidad e Innovación. Coordinador del Comité.
- Osane Oruetxebarria Fernández de la Peña, Secretaria Académica del Centro.
- Roberto Aguado Zarraga, Vicedecano de Planificación Docente.
- Julio María Álvarez Valdivielso, Técnico de Centro.

Este comité ha contado con el asesoramiento de dos miembros del Vicerrectorado de Calidad e Innovación Docente de la UPV/EHU, de inestimable ayuda durante la preparación de la documentación:

- Jesús María Hernández Vázquez, Director de Calidad del Campus de Bizkaia de la UPV/EHU.
- Raquel Ramoneda García, Técnica del Servicio de Evaluación Institucional de la UPV/EHU.

2. La Facultad de Ciencia y Tecnología, ZTF-FCT

En mayo del año 1968 se fundó la Universidad de Bilbao, que contaba únicamente con dos Facultades, la de Económicas ya existente y la de Medicina de nueva creación. Sin embargo, dado que el curso primero de esta última era común al selectivo de ciencias, en agosto de aquel mismo año se añadió una tercera Facultad a la joven Universidad: la Facultad de Ciencias.

Se ubicó de manera transitoria en la antigua Escuela de Náutica de Botica Vieja, y en octubre de aquel mismo año 1968 se inició el primer curso de los estudios de Biología, Física, Geología, Matemáticas y Química. Así, cinco años más tarde, en 1973, se entregaron los primeros títulos de licenciado en Ciencias, con especialización en cada una de estas cinco Secciones en las que ya para entonces se había estructurado la Facultad: Biología, Física, Geología, Matemáticas y Química.

En el año 1980 la Universidad de Bilbao pasó a denominarse Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea. En ella se integraron otras Escuelas y Facultades de Bilbao, Donostia y Gasteiz, hasta entonces algunas de ellas dependientes de Universidades como la de Barcelona o la de Valladolid. A finales de los 90, se comienzan a impartir otras cuatro nuevas titulaciones científico-tecnológicas en la Facultad de Ciencias: Ingeniero Electrónico, Ingeniero Químico, Licenciado en Bioquímica y Licenciado en Ciencias Ambientales. Es entonces cuando

 	<h1 style="text-align: center;">Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad</h1>	REVISIÓN: 00
		Fecha: 16 de Marzo de 2010
		Hoja 4 de 30
Facultad de Ciencia y Tecnología – Zientzia eta Teknologia Fakultatea		

pasa a denominarse Facultad de Ciencia y Tecnología, ZTF-FCT, un nombre más ajustado a la realidad que se desarrolla en sus programas docentes y de investigación.

Situada junto a los servicios principales de la Universidad y junto al resto de las Facultades y Escuelas Universitarias que configuran el Campus de Leioa, ofrece una dotación humana y tecnológica que garantiza una formación integral y de calidad a sus estudiantes e investigadores. La creación de los Servicios Generales de Investigación de la UPV/EHU (SGIker), algunos de ellos con sede en los edificios de la ZTF-FCT, está permitiendo desarrollar aún más la transferencia de su potencial hacia los distintos sectores de la sociedad. Las distintas titulaciones que en ella se imparten engloban más de sesenta áreas de conocimiento científico-técnico, que hacen de la Facultad uno de los referentes más importantes del País Vasco, no sólo por la excelencia académica e investigadora, sino también por la preparación del alumnado que en ella se forma.

2.1. Titulaciones que se imparten en la Facultad

En la actualidad se imparten 9 licenciaturas y 13 Titulaciones de Master. La adaptación de las enseñanzas universitarias al Espacio Europeo de Educación Superior requerirá la extinción de las actuales Licenciaturas, para ser sustituidas por Titulaciones de Grado. La ZTF-FCT presentará, por tanto, el siguiente mapa de Titulaciones a partir del curso académico 2010/2011:

Licenciaturas Se extinguirán gradualmente a partir del curso 2010/2011	Titulaciones de Grado Se implantarán gradualmente a partir del curso 2010/11
Licenciatura en Biología	Grado en Biología
Licenciatura en Bioquímica (2º ciclo)	Grado en Bioquímica y Biología Molecular
Licenciatura en Ciencias Ambientales (2º ciclo)	
Licenciatura en Física	Grado en Física
Licenciatura en Geología	Grado en Geología
Ingeniería en Electrónica (2º ciclo)	Grado en Ingeniería Electrónica
Ingeniería Químico	Grado en Ingeniería Química
Licenciatura en Matemáticas	Grado en Matemáticas
Licenciatura en Química	Grado en Química
	Grado en Biotecnología
Titulaciones de Máster	
Máster en Agrobiología Ambiental	
Máster en Contaminación y Toxicología Ambientales	
Master in Marine Environment and Resources	
Máster en Biodiversidad, Funcionamiento y Gestión de Ecosistemas	
Máster en Iniciación a la Investigación en Matemáticas	
Máster en Modelización Matemática, Estadística y Computación	
Máster en Química Sintética e Industrial	
Máster en Biología Molecular y Biomedicina	
Máster en Ingeniería de Procesos Químicos y Desarrollo Sostenible	
Máster en Cuaternario: Cambios Ambientales y Huella Humana	
Máster en Láseres y Aplicaciones en Química (QUIMILÁSER)	
Máster en Física y Tecnología de Materiales	
Máster en Nuevos Materiales	
Master in Quantum Science and Technology (a partir del curso 2010/2011)	
Programas de Doctorado a extinguir en el curso 2010/11	
Ciencia y Tecnología de Materiales	
Ingeniería Física	
Química	

 UPV EHU	 ZTF-FCT	<h1>Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad</h1>	REVISIÓN: 00
			Fecha: 16 de Marzo de 2010
			Hoja 5 de 30
Facultad de Ciencia y Tecnología – Zientzia eta Teknologia Fakultatea			

2.2. Estructura del Centro

El Reglamento del Centro especifica que la ZTF-FCT “organiza las enseñanzas universitarias, dirige y gestiona los procesos académicos y administrativos conducentes a la obtención de los títulos académicos, así como de los estudios de postgrado y otras actividades docentes que desde la misma se oferten”. Para llevar a cabo esta tarea, establece los siguientes órganos de gobierno, representación y administración de la Facultad:

Órganos Colegiados

- La Junta de Facultad
- La Comisión Permanente
- La Comisión de Ordenación Académica y Convalidación
- La Comisión de Euskera
- La Comisión Económica
- Otras Comisiones (no reglamentarias)

Órganos Unipersonales

- El Decano o Decana
- Los Vicedecanos y Vicedecanas
- El Secretario Académico o Secretaria Académica
- El Administrador o Administradora

La **Junta de Facultad (JF)** es el órgano colegiado máximo de la Facultad. Está presidida por la Decana o Decano y está formada por los miembros del Equipo Decanal, la Administradora o Administrador del Centro y por un determinado número de miembros electos de los diferentes colectivos que conforman el Centro. En la actualidad, la participación de los distintos colectivos en la JF es la siguiente (Figura 1):

Sus actividades están sujetas a los estatutos de la UPV-EHU y reguladas por el Reglamento de Centro. Tiene entre sus competencias la elección del Decano o Decana. Así mismo, es la responsable de aprobar los trabajos de las diferentes Comisiones, que se encargan de la aprobación de las propuestas de contratación y promoción de profesorado, la distribución del presupuesto, la ordenación académica, la definición y el seguimiento de la política de calidad, entre otras actividades.

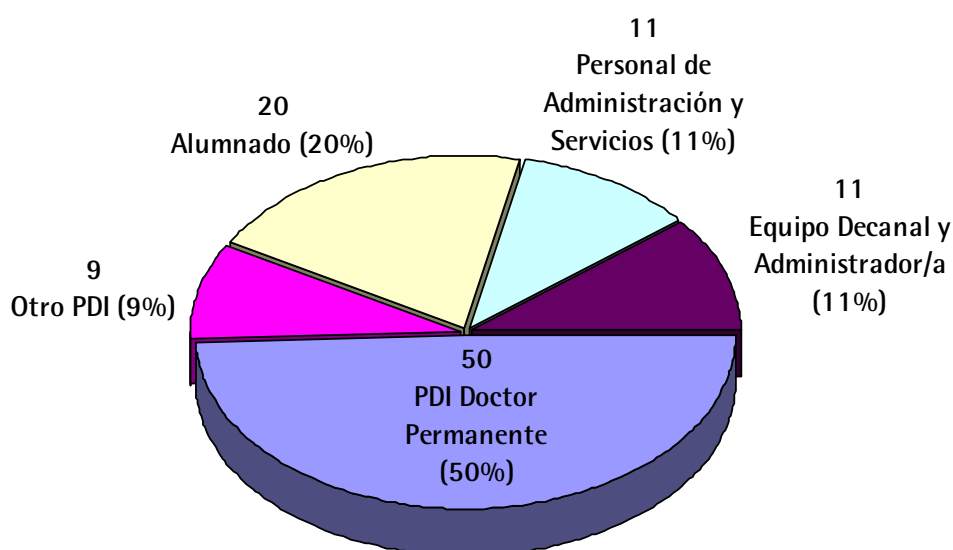


Figura 1.- Representación en la Junta de Facultad de los distintos colectivos del Centro.

 UPV EHU	 ZTF-FCT	<h1>Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad</h1>	REVISIÓN: 00
			Fecha: 16 de Marzo de 2010
			Hoja 6 de 30
Facultad de Ciencia y Tecnología – Zientzia eta Teknologia Fakultatea			

Las **Comisiones** son equipos formados por personas de los diferentes colectivos que integran la Facultad: profesores, PAS y estudiantes. Emanan de la JF y tienen carácter asesor. Cada comisión está presidida por delegación del Decano o la Decana, por el Vicedecano o la Vicedecana responsable en el Equipo Decanal del área de actuación que le incumbe. Sus miembros se eligen cada cuatro años, excepto la representación del alumnado, que es elegida cada curso académico. En la actualidad, el Centro dispone de las siguientes comisiones (Figura 2):

El **Consejo de Estudiantes (CE)** es el órgano de gestión del alumnado de la Facultad y actúa en su representación. Se encarga de velar y exigir el cumplimiento de los derechos del alumnado, fomentar su participación en las actividades del Centro, así como de trabajar en su favor en todos los órganos de representación en los que participa, tanto de la Facultad como de la propia Universidad.

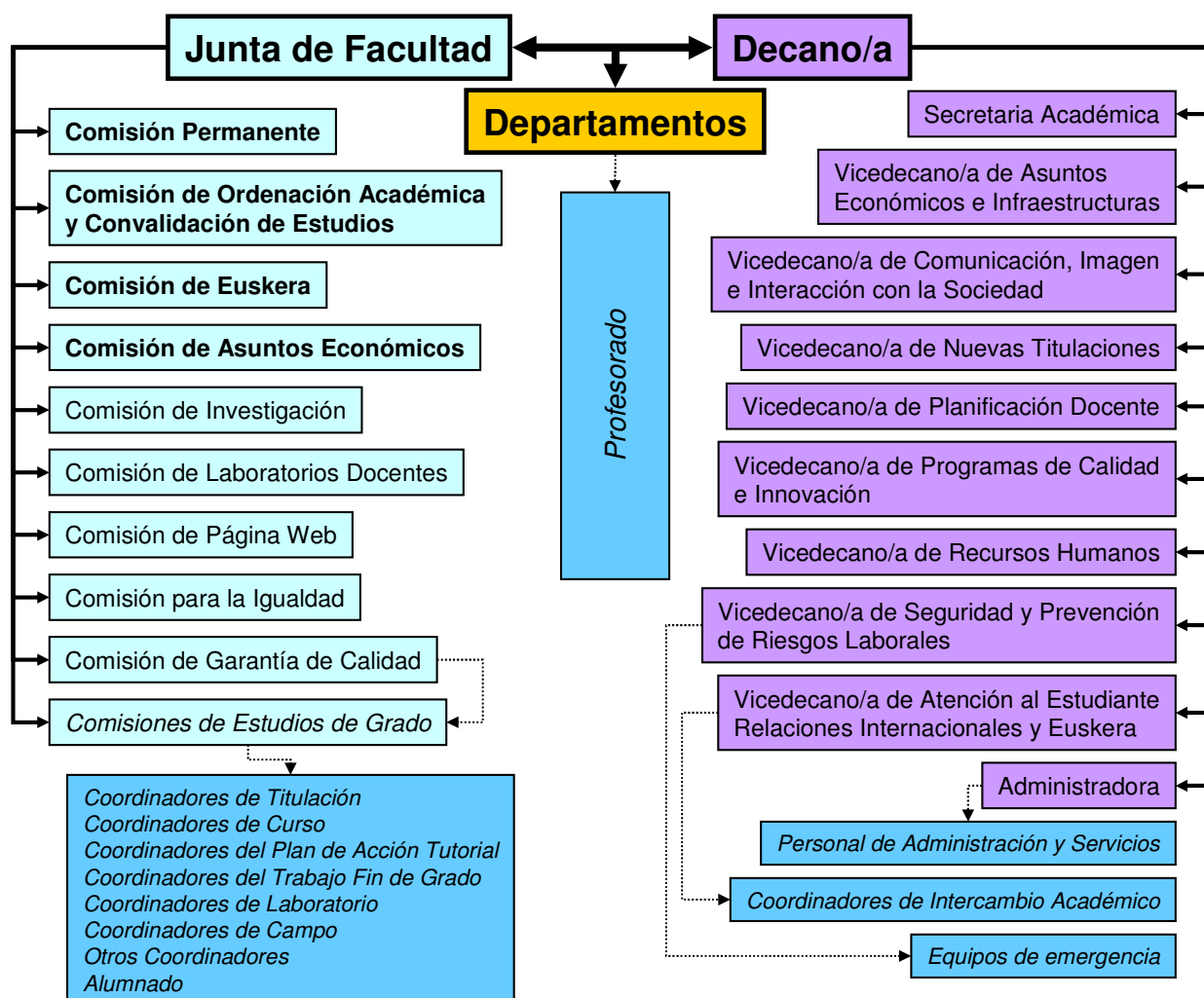


Figura 2.-Comisiones que emanan de la Junta de Facultad, y relación de Vicedecanos que constituyen el Equipo Decanal.

 UPV EHU	 ZTF-FCT	<h1>Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad</h1>	REVISIÓN: 00
			Fecha: 16 de Marzo de 2010
			Hoja 7 de 30
Facultad de Ciencia y Tecnología – Zientzia eta Teknologia Fakultatea			

Los **Departamentos** con sede en la Facultad son 18. Además, en el Centro desarrollan labores docentes y/o investigadoras Secciones Departamentales y profesores de Departamentos con sede en otros Centros de la UPV/EHU. La relación total es la siguiente:

- Departamento de Biología Vegetal y Ecología
- Departamento de Bioquímica y Biología Molecular
- Departamento de Electricidad y Electrónica
- Departamento de Estratigrafía y Paleontología
- Departamento de Física Aplicada II
- Departamento de Física de la Materia Condensada
- Departamento de Física Teórica e Historia de la Ciencia
- Departamento de Genética, Antropología Física y Fisiología Animal
- Departamento de Geodinámica
- Departamento de Ingeniería Química
- Departamento de Matemática Aplicada y Estadística e Investigación Operativa
- Departamento de Matemáticas
- Departamento de Mineralogía y Petrología
- Departamento de Química Analítica
- Departamento de Química Física
- Departamento de Química Inorgánica
- Departamento de Química Orgánica II
- Departamento de Zoología y Biología Celular Animal
- Departamento de Biología Celular e Histología (con docencia en la ZTF-FCT)
- Departamento de Inmunología, Microbiología y Parasitología (Sección departamental)
- Departamento de Filología Vasca (con docencia en la ZTF-FCT)

En el momento de la redacción de este documento, el número de **profesoras/es** adscritas/os a la Facultad (Personal de Docente e Investigador, PDI) es de 473, de los que aproximadamente la 93% tiene el título de doctor, y 68% es personal funcionario o contratado en régimen laboral. El número de **Investigadores** y de **Personal Investigador en Formación** (PIF) que desarrolla su labor en la Facultad es variable. No obstante, en la actualidad se estima que este colectivo está compuesto por XX personas. El **Personal de Administración y Servicios** (PAS) que desempeña sus tareas en el Centro es de 59 personas, distribuidas de la siguiente manera: 32 en funciones administrativas, 18 como personal técnico y 9 en otros servicios de la Facultad. Durante el curso 2009/10, 2223 **alumnos y alumnas** se encuentran matriculados en las diferentes titulaciones de la Facultad: 2014 de grado, 63 de doctorado, 201 de máster y 12 de títulos propios, 158 como personal investigador en formación.

En la Facultad de Ciencia y Tecnología se desarrollan más de 125 **líneas de investigación**, avaladas por proyectos de calidad que cuentan con financiación procedente de convocatorias tanto públicas (autonómicas, nacionales e internacionales) como privadas. Este potencial investigador es fruto del trabajo de los 95 **grupos de investigación** asentados en el Centro, que trabajan en áreas que, en algunos casos, rozan las fronteras del conocimiento científico. Por otra parte, dado el carácter multidisciplinar del centro, se han establecido sinergias entre distintas disciplinas, lo que confiere unos perfiles muy singulares a los campos en los que se desarrolla la actividad investigadora, seña de identidad de la Facultad.

2.3. Instalaciones y Servicios

La ZTF-FCT gestiona las siguientes instalaciones:

- 73 aulas con una capacidad total para 3.965 personas.
- 75 Laboratorios Docentes, con una capacidad de más de 1600 personas.
- 6 aulas de Informática con capacidad para 189 personas.
- 5 salas de reuniones con capacidad que varía entre 10 y 25 personas.
- Paraninfo con capacidad para 275 personas.

<div><div><div>eman ta zabal zazu</div><div></div><div>UPV EHU</div></div><div><div></div><div>ZTF-FCT</div></div></div>	<div>Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad</div>	REVISIÓN: 00
		Fecha: 16 de Marzo de 2010
		Hoja 8 de 30
Facultad de Ciencia y Tecnología – Zientzia eta Teknologia Fakultatea		

- Sala de conferencias anexa al Paraninfo, con capacidad para 68 personas.
- Salón de Grados con capacidad para 91 personas.
- Un aula multifuncional con capacidad para 32 personas.
- Una Nave Industrial destinada a la instalación de equipos que, debido a sus características especiales, no puedan instalarse en los laboratorios de la Facultad, con una superficie útil de 1040m².
- Locales de los Departamentos dedicados a despachos, salas comunes y de reuniones.
- Laboratorios de investigación.
- Locales de los Servicios Generales de Investigación (SGIker).

Además, el Centro gestiona los siguientes servicios comunes:

- Alquiler y reserva de locales
- Comedor y taquillas para el alumnado
- Zona de estudio
- Servicio de reprografía
- Servicio de apoyo multimedia
- Servicio de videoconferencia
- Página Web, servicio de Blog y de Twitter
- Intranet social
- 11 Listas de distribución por correo electrónico
- Servicios de Campus: biblioteca, médico, deportes, comedor, prevención, seguridad, etc.

2.4. Grupos de interés

Por **Grupo de Interés (GI)** se entiende todas aquellas personas, grupos o instituciones que tienen interés en el Centro, en las enseñanzas que imparte o en los resultados que obtiene. El análisis de sus derechos, necesidades y expectativas constituyen el punto de partida para el establecimiento del SGIC y permite sustentar las relaciones con todos ellos. Los GI tienen algún tipo de influencia real o potencial sobre el Centro y sobre sus resultados, y por tanto influyen directa o indirectamente en las decisiones del Equipo Directivo (ED).

De forma general, la participación y rendición de cuentas a los GI se establece a través de los procedimientos del Mapa de Procesos (ver Apartado 4): en ellos se hace referencia a P4.2.1 Comunicación de la Información. Además, se realizan encuestas y entrevistas, se analizan sugerencias, se evalúa la satisfacción y se analizan resultados.

En este sentido, la Facultad ha considerado los diferentes grupos de interés que, con relación a las actividades que se desarrollan, se identifican en distintos niveles de actuación como:

Grupos de interés internos del Centro

- Personal Docente e Investigador (PDI).
- Personal de Administración y Servicios (PAS).
- Alumnado
- Departamentos y Secciones departamentales con sede en la Facultad
- Consejo de Estudiantes.
- Representación del alumnado.
- Grupos de investigación.
- Personal Investigador en Formación (PIF)
- Personal Investigador Contratado (PIC)

Estos constituyen los grupos de interés directamente vinculados con el Centro. Por esta razón están representados o forman parte de los diferentes órganos colegiados, como Junta de Centro, Consejo de Estudiantes, o las diferentes comisiones reglamentarias que emanan de ellos. Todo ello proporciona el marco adecuado para su participación en las diferentes actividades de la Facultad y en los procesos de toma de decisiones.

 UPV EHU	 ZTF-FCT	<h1>Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad</h1>	REVISIÓN: 00
			Fecha: 16 de Marzo de 2010
			Hoja 9 de 30
Facultad de Ciencia y Tecnología – Zientzia eta Teknologia Fakultatea			

Especialmente reseñable es el cauce que proporciona la representación de los diferentes colectivos en la Junta de Centro, órgano de gobierno de la Facultad. El ED informa sistemáticamente en todas las sesiones. Además, todas las líneas de actuación deben ser aprobadas por ella. Por último, los resultados de las actividades realizadas se recogen en los Informes de Gestión Anuales, que son presentados a la Junta de Centro, tal como sucede con los Planes de Gestión Anuales, que debe aprobar para su posterior difusión y comunicación a los diferentes grupos de interés.

Grupos de interés internos de la UPV/EHU

- Departamentos sin sede en la Facultad.
- Institutos de investigación.
- Centros de la UPV/EHU.
- Redes de la UPV/EHU.
- Equipo Rectoral.
- Servicios Centrales.
- Servicios Generales de Investigación, SGIker
- Gerencia.

Fundamentalmente la participación de estos grupos de interés se desarrolla a través del cumplimiento de las diferentes normativas y del proceso de Comunicación. De esta manera, se garantiza que la información se recaba de forma sistemática y se suministra de manera precisa, regular y oportuna a los distintos organismos de control.

Grupos de interés externos

- Egresados.
- Las familias de nuestro alumnado.
- Empresas, como entidades empleadoras y que demandan servicios.
- Asociaciones y Colegios Profesionales.
- Centros de Enseñanza Secundaria.
- Centros Tecnológicos.
- Agentes sociales de nuestro ámbito de influencia.
- Facultades de Ciencias de otras universidades.
- Organismos e Instituciones Autonómicas, Nacionales e Internacionales.
- Proveedores.
- Medios de comunicación.

La implicación de estos colectivos se desarrolla fundamentalmente a través del proceso de Comunicación y se centra en mantener un diálogo permanente y sistemático con los interlocutores interesados en cada caso. De esta manera, es posible recoger sus percepciones, difundir nuestras actividades y, en su caso, evaluar los resultados de compromisos derivados de posibles acuerdos y convenios.

3. Política de Calidad del Centro

En julio de 2002, el Equipo Decanal (ED) de la Facultad lleva a cabo una reflexión sobre el tipo de gestión que se venía realizando en el Centro, llegando a la conclusión de que el modelo EFQM integraba la filosofía que guiaba hasta entonces las acciones de la dirección de la ZTF-FCT. Este convencimiento lleva al ED a solicitar y recibir de la Cátedra de Calidad de la UPV/EHU el curso formativo titulado "Introducción al Modelo EFQM y sus vías de aplicación en un Centro Universitario". Con este curso se inicia un proceso formativo que encadena, a su vez, la primera Autoevaluación del Centro y la definición de un conjunto de acciones de mejora, configurando el embrión del primer Plan de Gestión de la ZTF-FCT.

 UPV EHU	 ZTF-FCT	<h1>Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad</h1>	REVISIÓN: 00
			Fecha: 16 de Marzo de 2010
			Hoja 10 de 30
Facultad de Ciencia y Tecnología – Zientzia eta Teknologia Fakultatea			

El compromiso con el modelo EFQM se consolida con la reelección de dicho ED en febrero de 2004, lo que reflejaba la disposición del personal de la Facultad a asumir el compromiso con la gestión de calidad. Durante el primer trimestre del año 2004, el ED profundiza en su formación en el modelo de gestión de excelencia EFQM, realizando un primer análisis del entorno, y proponiendo la Misión, Visión y Valores de la ZTF-FCT acordes con el modelo.

Durante el año 2005 se realizó la primera reflexión estratégica. En los diferentes grupos de trabajo participaron numerosas personas en representación de los diferentes colectivos del Centro. Fruto de esta amplia reflexión, el ED elaboró el Plan Estratégico 2005-2010, que fue aprobado por la JF el 31 de enero de 2005. Paralelamente, se estableció el primer Mapa de Procesos del Centro, que documentó todos los procedimientos que se siguen para llevar a cabo las diferentes actividades que se realizan en la organización.

Desde entonces, la Facultad de Ciencia y Tecnología tiene alineados sus valores y su cultura organizativa con los principios de la Calidad Total, utiliza como referencia el Modelo de Excelencia EFQM, y encamina la gestión hacia su Visión gracias a un Plan de Estratégico quinquenal. En reconocimiento a esta labor, el Centro ha sido distinguido con la Q de Plata a la Excelencia en la Gestión, otorgada por el Gobierno Vasco en el mes de diciembre de 2006.

En el mes de febrero de 2007 se produce un relevo del Equipo Decanal. Por lo que respecta a la política de calidad, el programa de gobierno del nuevo ED fue continuista, y se apoyó en dos pilares fundamentales: el desarrollo del Plan Estratégico 2005-2010 y un modelo de gestión basado en criterios de mejora continua.

Consecuentemente, se han realizado importantes avances en dicho ámbito, como son la creación de la Comisión de Garantía de Calidad (año 2007) y la revisión, actualización y mejora del Mapa de Procesos (año 2009). En la actualidad la Facultad está inmersa en el proceso de adaptación al Espacio Europeo de Educación Superior, con la inminente implantación de las nuevas titulaciones de grado, así como en la acreditación de su SGIC por el programa AUDIT. El compromiso continuo de la Facultad con la Gestión de Calidad tiene sus frutos en la consolidación del Modelo de Excelencia EFQM, así como en el afianzamiento de la cultura organizativa en los principios de la calidad total.

3.1. Órganos responsables del SGIC

La **Junta de Facultad**, tiene la responsabilidad de aprobar la Política y Objetivos de Calidad del Centro, expresados en el Plan Estratégico 2005-2010, así como en los Planes de Gestión Anuales (Proceso P1 Planificación). En la Junta de Centro recae la responsabilidad de aprobar la constitución, composición y funciones de la Comisión de Garantía de Calidad (CGC). Así mismo, la Junta de Facultad es responsable de la aprobación de acciones de mejora en las diferentes titulaciones de la Facultad, en el marco del Sistema de Garantía de la Calidad de las Titulaciones de Grado (SGCT), en base entre otros, a los informes presentados por la CGC.

El **Decano o la Decana**, como máximo representante de la Facultad, asistido por su equipo Decanal, y en particular por el Vicedecano/a de Programas de Calidad e Innovación, se compromete a cumplir los acuerdos de la Junta de Facultad, entre los que se encuentran los temas relativos al diseño, implantación, revisión y mejora del SGIC. Asume los diferentes documentos del SGIC, presenta a la Junta de Facultad una propuesta de Política y Objetivos de Calidad del Centro, y propone a la Junta de Facultad la constitución, composición y funciones de la CGC.

En este contexto, el **Vicedecano/a de Programas de Calidad e Innovación**, con independencia de las responsabilidades que le asigna el SGIC, se ocupa de:

- Asegurar el establecimiento, implantación, mantenimiento y revisión los procesos del Sistema de Procesos de Centro, necesarios para el desarrollo del SGIC de la Facultad.
- Informar a la Junta de Facultad y al Equipo Decanal sobre el desarrollo del SGIC y de cualquier necesidad de mejora.
- Difundir el SGIC entre los grupos de interés de la Facultad y fomentar la cultura de la calidad en todas las actividades relacionadas con la formación de los/las estudiantes.

La **Comisión de Garantía de la Calidad (CGC)** asesora 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 del sistema de calidad. La CGC está constituida por:

 UPV EHU	 ZTF-FCT	<h1>Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad</h1>	REVISIÓN: 00
			Fecha: 16 de Marzo de 2010
			Hoja 11 de 30
Facultad de Ciencia y Tecnología – Zientzia eta Teknologia Fakultatea			

Decano/a, que actúa como presidente/a de la comisión
Vicedecano/a de Programas de Calidad e Innovación, que actúa como secretario/a
2 miembros del profesorado acreditados/as en gestión de la calidad
1 miembro del PAS
1 miembro del alumnado de grado
1 miembro del alumnado de postgrado
Los/las coordinadores/as de las titulaciones que se impartan en el Centro

Sus funciones principales consisten en:

- Analizar los requerimientos del Sistema de Garantía de Calidad del Anexo 1 del Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre.
- Ejercer de garante del Sistema de Garantía de Calidad de los Títulos de Grado impartidos en el Centro.
- Definir, evaluar y revisar las estructuras básicas de apoyo y los recursos que servirán como punto de partida para el desarrollo de las Titulaciones (P4 Procesos de Apoyo).
- Promover la formación de sus miembros y de los diferentes grupos de interés en materia de evaluación y calidad, y de forma específica, en el diseño de Sistemas de Garantía Interna de Calidad.
- Identificar y solicitar la información relevante para el normal desarrollo del Proceso P2 Grado. Contará para ello con el proceso P4 Procesos de Apoyo, así como con los servicios correspondientes de la Universidad.
- Favorecer la participación de la comunidad universitaria en los procesos de recogida de información.
- Definir los medios utilizados para involucrar al personal y transmitir los objetivos y aspectos básicos del Sistema (difusión pública).
- Definir, evaluar y revisar todos los procedimientos incluidos en el Proceso P2 Grado. Reunir la información (con el apoyo de las Comisiones de Estudios de Grado, CEG) y analizar los datos que se generen del desarrollo de los diferentes procedimientos que se encuentran involucrados en el desarrollo del Proceso P2 Grado.
- Realizar un Informe Anual a partir del análisis de los datos de los diferentes procedimientos y los informes anuales elaborados por las CEG, proponiendo al Equipo Decanal las acciones de mejora que considere necesarias (Proceso P5 Evaluación, Revisión y Mejora).
- Contribuir a la acreditación de los Títulos de Grado (Procesos P1 Planificación y P5 Evaluación, Revisión y Mejora).
- Proponer equipos de mejora, comisiones, etc.
- Todas aquellas funciones adicionales que la Junta de Centro atribuya a la Comisión, dentro del ámbito de sus competencias.

Las decisiones de la Comisión tienen carácter no ejecutivo. Son remitidas al Equipo Decanal para que se tomen las medidas pertinentes para la mejora continua de todas las actividades que se realizan en la ZTF-FCT. Esto es especialmente relevante en el caso de las Titulaciones del Centro, cuyos responsables, en el caso de los Grados, son las Comisiones de Estudios de Grado.

Las Comisiones de Estudios de Grado (CEG) son las encargadas de las tareas de implantación, seguimiento y revisión y mejora de los estudios de grados del Centro. Por tanto, existen tantas CEG como Titulaciones de Grado se imparten. Están constituidas por:

El/la coordinador/a de la titulación (CT), que actuará como presidente/a.
4 profesores/as coordinadores/as de curso (CC) (1º, 2º, 3º y 4º).
1 profesor/a coordinador/a de trabajos fin de grado.
2 alumnos/as delegados/as de curso, a propuesta del Consejo de Estudiantes.
El/la profesor/a coordinador/a de prácticas de campo, de prácticas de laboratorio, de prácticas externas, etc.
Otros miembros, propuestos por la propia CEG y aprobados por la Junta de Facultad.

 UPV EHU	 ZTF-FCT	<h1>Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad</h1>	REVISIÓN: 00
			Fecha: 16 de Marzo de 2010
			Hoja 12 de 30
Facultad de Ciencia y Tecnología – Zientzia eta Teknologia Fakultatea			

Para asegurar la continuidad en el desempeño de sus funciones, sus normas de funcionamiento establecen que no haya una renovación simultánea de un número elevado de componentes de la comisión. Dichas funciones, aprobadas en Junta de Facultad el 4 de mayo de 2009, son:

- Contribuir a la planificación (Subproceso P1.3 Planificación de Titulaciones), evaluación, revisión y mejora (Subprocesos P5.1 Evaluación y P5.2 Revisión y Mejora) de las titulaciones impartidas en el Centro.
- Evaluar y revisar los recursos necesarios para el desarrollo de los estudios de grado (Proceso P4 de Apoyo).
- Velar por la adecuada implantación de los estudios de grado, y en especial de las convalidaciones y/o adaptaciones entre los actuales estudios de licenciatura y los de grado (Proceso P2 Grado), siguiendo las directrices de la Comisión de Ordenación Académica y Convalidaciones de la ZTF-FCT.
- Realizar el seguimiento de los estudios de grado impartidos en el Centro (Proceso P5 Evaluación, Revisión y Mejora).
- Coordinar las enseñanzas para garantizar la adquisición de competencias específicas y transversales definidas en el grado.
- Definir los perfiles de ingreso y de egreso, y los perfiles de admisión y matriculación (Subproceso P1.3 Planificación de Titulaciones).
- Velar por la adecuación de los contenidos de las asignaturas en el contexto del módulo al que pertenecen, al objeto de garantizar un desarrollo coherente dentro de cada curso y a lo largo de la titulación.
- Coordinar las acciones tutoriales de apoyo al alumnado que se realicen durante el desarrollo del grado (Proceso P2 Grado).
- Coordinar las innovaciones docentes durante su implantación (Proceso P2 Grado).
- Recoger y analizar los resultados de la inserción laboral.
- Proponer soluciones a las incidencias académicas detectadas durante la implantación y/o el desarrollo de los estudios de grado (Subproceso P1.3 Planificación de Titulaciones).
- Elaborar el preceptivo Informe Anual de la Titulación (Subproceso P1.3 Planificación de Titulaciones).
- Analizar los resultados de la satisfacción de los grupos de interés.
- Contribuir a la acreditación del título de grado, ante las Agencias de Calidad, tras su implantación (Procesos P1 Planificación y P5 Evaluación, Revisión y Mejora).
- Mantener una comunicación fluida con los Departamentos implicados en la docencia del grado.
- Todas aquellas funciones adicionales que la Junta de Centro atribuya a la comisión en el ámbito de sus competencias.

Los/las Coordinadores/as de Titulación (CT) son miembros del profesorado designados/as por el Equipo Decanal. Por decisión de la Junta de Facultad, son también miembros de la Comisión de Garantía de Calidad. Las principales tareas de los CT son: i) la presidencia y coordinación de la CEG, ii) formar parte de la CGC, iii) canalizar la información entre estas dos Comisiones. Son los responsables de las funciones recogidas en el informe elaborado por el equipo de mejora Koordina, junio de 2007 (ver <ftp://ftp.ehu.es/cidirb/centros/ztf/TUTORE/koordina.pdf>). La Figura 3 esquematiza la relación que existe entre la CGC y las CEG, así como el importante papel que juegan los CT en el Sistema de Garantía de Calidad de la Titulaciones.

Los/las Coordinadores/as de Curso (CC) son propuestos por el/la coordinador/a de la titulación al Equipo Decanal, de entre los profesores y profesoras que imparten en un curso. La duración del encargo debe garantizar que el CC conozca adecuadamente las características del curso que coordina: materias que se imparten, competencias que se desarrollan, tareas que el alumnado deben realizar, relación con asignaturas/competencias de otros cursos, etc. Por tanto, es deseable una cierta continuidad en sus tareas de coordinación. La principal función de los CC es la de velar por el normal desarrollo de las actividades docentes del curso, recogiendo información relevante para su seguimiento. Para tal fin, utilizan los mecanismos oportunos, tales como:

- Reuniones periódicas entre coordinadores/as de curso y los equipos docentes de dicho curso (o sus portavoces).
- Reuniones entre coordinadores/as de curso y el profesorado que imparte docencia en dicho curso.
- Entrevistas o reuniones periódicas con los/las delegados/as de los diferentes grupos de un curso o representantes del consejo de estudiante.

  UPV EHU ZTF-FCT	<h1 style="text-align: center;">Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad</h1>	REVISIÓN: 00
		Fecha: 16 de Marzo de 2010
		Hoja 13 de 30

Facultad de Ciencia y Tecnología - Zientzia eta Teknologia Fakultatea



Figura 3.- Relación entre la Comisión de Garantía de Calidad y las diferentes Comisiones de Estudios de Grado en la ZTF-FCT.

El nombramiento y las funciones de los coordinadores de prácticas de campo, de prácticas de laboratorio o de prácticas externas, cuando los hay, son similares a las de los coordinadores de curso. Su ámbito de actuación es el de las actividades que realice el alumnado en las prácticas de campo, de laboratorio, externas, respectivamente.

La implantación y desarrollo del Espacio Europeo de Educación Superior obliga a que exista una comunicación fluida entre el profesorado implicado en la impartición de una Titulación, con el objeto de alcanzar un óptimo grado de coordinación, y poder, de esta manera, homogeneizar las diferentes actividades en las que participa el alumnado. Esta tarea sólo es posible mediante el trabajo en equipo de los profesores y las profesoras, es decir, mediante **Equipos Docentes (ED)**.

Un equipo ED puede definirse, de manera genérica, como un conjunto de profesores que desarrollan sus funciones docentes coordinándose para alcanzar un objetivo común. En el contexto que nos ocupa, la implantación y desarrollo de los grados, cobran una importancia protagonista los equipos docentes de curso/módulo. Es en su seno donde se realizan las tareas de planificación y coordinación del proceso enseñanza-aprendizaje. Por esta razón, todo profesor/a que participa en las actividades de un determinado grado es miembro de, al menos, uno de los ED que lo componen: el del curso en el que imparte su docencia. Los coordinadores de curso/módulo son los encargados de canalizar la información desde los ED hacia las CEG (y viceversa) por lo que se requiere una estrecha comunicación entre ellos.

 UPV EHU	 ZTF-FCT	<h1>Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad</h1>	REVISIÓN: 00
			Fecha: 16 de Marzo de 2010
			Hoja 14 de 30
Facultad de Ciencia y Tecnología – Zientzia eta Teknologia Fakultatea			

3.2. Misión, Visión y Valores

La **Misión** o razón principal de ser de los centros universitarios es contribuir al aprendizaje y la mejora de las capacidades de su alumnado y a los objetivos del sistema educativo, así como desarrollar una labor investigadora de calidad. La Facultad define su Misión de la siguiente manera:

“La ZTF-FCT, es un centro de educación superior en áreas científico-tecnológicas, integrado en la UPV/EHU, que asume la responsabilidad formativa de sus estudiantes, preparándoles para desempeñar una carrera productiva y para conducirse como ciudadanos responsables. Asimismo, actúa como agente impulsor de la producción científico-tecnológica y la formación de investigadores en la universidad y la sociedad vasca, a la que difunde el conocimiento que genera”.

La **Visión** tiene que ver con las expectativas del Centro con respecto a lo que quiere llegar a ser en el futuro. La Visión debe basarse en datos y no en deseos faltos de consistencia. En este sentido, la ZTF-FCT define su Visión de la siguiente manera:

“La ZTF-FCT quiere ser una institución formativa de referencia en áreas científico tecnológicas, comprometida con una docencia plurilingüe de grado y postgrado, internacionalmente reconocida, que permita incrementar la capacitación de sus estudiantes para el desarrollo de sus tareas profesionales. Se propone consolidar su reputación investigadora en ámbitos nacionales e internacionales, potenciando la investigación básica y aplicada relevante para la mejora de la competitividad del sector industrial asumiendo los principios del desarrollo sostenible, así como para el desarrollo cultural y social de la Comunidad Autónoma Vasca.

Para ello, será gestionada con criterios de 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”.

Para que la ZTF-FCT alcance esta Visión a partir de su Misión, debe apoyarse en sus **Valores**, los cuales se definen como el conjunto de principios, creencias y reglas que regulan la gestión de la organización, y que constituyen la filosofía de la institución y el soporte de la cultura organizacional. Los Valores compartidos establecen una norma sobre la cual se basan las decisiones que han de tomar los órganos directivos, académicos o administrativos. La ZTF-FCT comparte los siguientes Valores:

- *Apertura y transparencia*
- *Transmisión de la información*
- *Participación y colaboración*
- *Responsabilidad y profesionalidad*
- *Sensibilidad y compromiso con el medio ambiente*

3.3. Ejes Estratégicos

El proceso de reflexión estratégica realizado por el Equipo Directivo en el año 2005, que incluyó un análisis DAFO, condujo al establecimiento del Plan Estratégico 2005-2010 de la ZTF-FCT (Figura 4). En él se definieron los siete Ejes Estratégicos (EE) necesarios para alcanzar la Visión, desplegados anualmente por el Equipo Directivo mediante sucesivos Planes de Gestión Anuales. Con el fin de realizar el control de este despliegue, se definieron un conjunto de Indicadores clave, o Cuadro de Mando Integral (CMI), para medir el grado de adquisición de los diferentes Objetivos (O) (Figura 5). A continuación se describen estos Ejes y los Objetivos definidos en cada uno de ellos.

 	<h1>Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad</h1>	REVISIÓN: 00
		Fecha: 16 de Marzo de 2010
		Hoja 15 de 30

Facultad de Ciencia y Tecnología – Zientzia eta Teknologia Fakultatea

Mapa Estratégico de la Facultad de ciencias y Tecnología, UPV/EHU

VISIÓN: ¿qué queremos ser y hacer?

Actuar como institución formativa de referencia, internacionalmente reconocida.
Consolidar nuestra reputación investigadora internacional, potenciando el desarrollo cultural, social e industrial.
Ser gestionada con criterios de mejora continua, haciendo uso eficiente de sus recursos, para cubrir las necesidades de nuestros estudiantes y nuestro personal.

Nuestros Estudiantes y la Sociedad

Para alcanzar nuestra visión, ¿qué resultados-clave debemos proporcionar a nuestros estudiantes y a la sociedad?

- Proporcionar una educación flexible, innovadora, basada en el aprendizaje
- Hacer participar a los estudiantes en experiencias prácticas con alta calidad educativa
- Proporcionar una docencia e investigación de excelencia
- Involucrar e informar a nuestras comunidades sociales

Nuestros Recursos

Para lograr los resultados deseados para nuestros estudiantes y la sociedad, ¿cómo debemos gestionar los recursos?

- Priorizar la asignación de recursos a áreas de importancia estratégica
- Incrementar los recursos
- Diversificar las fuentes de recursos
- Encontrar proyectos objetivo de financiación

Nuestros Procesos Internos

Para lograr los resultados deseados para nuestros estudiantes y la sociedad, ¿qué procesos internos debemos desarrollar con excelencia?

- Captar y fidelizar a nuestros estudiantes hasta su graduación
- Proporcionar currículos relevantes, enfatizando la formación multiprofesional
- Potenciar grupos de investigación productivos, colaboradores, multidisciplinares
- Desarrollar sistemas de información y gestión eficaces

Nuestros Alianzas

Para lograr los resultados deseados para nuestros estudiantes y la sociedad, ¿qué alianzas debemos formar?

- Desarrollar alianzas efectivas dentro de la UPV/EHU
- Establecer relaciones con otros centros docentes de naturaleza similar
- Construir lazos productivos con organismos de investigación y sector empresarial
- Formar alianzas estables con organismos sociales
- Establecer alianzas regionales, nacionales e internacionales

Nuestro Personal: Aprendizaje, Innovación y Crecimiento

Para alcanzar nuestra visión, ¿cómo vamos a ejercitar, entrenar y motivar a nuestro personal?

- Desarrollar grupos de trabajo para encontrar cómo adaptarnos al entorno cambiante
- Formar al personal en capacidades de gestión y nuevas formas de aprendizaje
- Crear un entorno de trabajo agradable, seguro y que reconozca el esfuerzo
- Fomentar y sostener el sentimiento de pertenencia a la organización

MISIÓN: La Facultad de Ciencias y Tecnología, ZTF-FCT, es un centro de educación superior en áreas científico-tecnológicas, integrado en la UPV/EHU, que asume:

- Formar graduados en áreas científico-tecnológicas
- Impulsar la producción científico-tecnológica y la formación de investigadores
- Proporcionar conocimiento, experiencia y servicio a la sociedad

Figura 4.- Mapa estratégico de la Facultad de Ciencia y Tecnología (Plan Estratégico 2005-2010).

 UPV EHU	 ZTF-FCT	<h1>Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad</h1>	REVISIÓN: 00
			Fecha: 16 de Marzo de 2010
			Hoja 16 de 30
Facultad de Ciencia y Tecnología – Zientzia eta Teknologia Fakultatea			

Perspectiva	Objetivo estratégico	Indicador	Unidad de medida	Cod.	2003/04	Objet. 2010
Clientes	Mejorar la actividad docente	Grado de avance en Innovación Pedagógica	% de materias adaptadas al sistema ECTS	P2.3m	4	100
	Mejorar la calidad de los estudiantes	Rendimiento académico	Tasa de rendimiento media Índice relativo de duración de los estudios	P2.3c P2.3a	0.66 1.33	0.66 1.2
	Captación y fidelización del alumnado	Captación de alumnos motivados	Número de centros de secundaria estratégicos contactados Número de entrada del último alumno del percentil 80	P2.1ca P2.1d	0 8.43	75 8.5
	Mejorar el acceso a servicios básicos	Calidad de los servicios de atención al estudiante	Índice de satisfacción con la información recibida en los servicios de alumnado	P2.3.2e	5.14	7/10
	Incrementar las posibilidades de formación del alumnado	Utilización de los programas de intercambio	% de alumnos de 2º ciclo en programas de intercambio	P2.3.6b	3.52	5
Personas	Mejorar la relación con los egresados	Incremento de la oferta de prácticas en empresa tuteladas por la ZTF-FCT	% de alumnos de 2º ciclo que realizan prácticas en empresa por mediación de la ZTF-FCT	P2.3.7a	9.55	15
	Mejorar las capacidades y aspiraciones profesionales del personal de la ZTF-FCT	Capacitación del personal en relación con los nuevos Espacios Tecnológicos y Docentes	Nº de PDI y PAS participantes en cursos de formación	P4.1.3a	97	225
	Adecuar las plantillas de PDI y PAS a las necesidades reales	Grado de ajuste de la plantilla actual a la plantilla teórica en PDI y PAS	Nº de plazas dotadas frente a las priorizadas Evolución de la plantilla de PAS	P4.1.3b P4.1.3f P4.1.1f P4.1.1a	439 100 100 27	(50% de las personas) 600 (1.5 por PDI) 100 44
	Incrementar el grado de satisfacción de las personas	Gado de satisfacción de las personas	Índice de satisfacción global de las personas	P5.1.1b	6.67	7/10
	Mejorar el grado de la seguridad del entorno físico	Cumplimiento de los protocolos de higiene y seguridad	Nº de protocolos de higiene y seguridad Índice de satisfacción en seguridad	P4.4.Cg P4.4.Cf	1 4.06	10 7/10
Procesos	Consolidar el modelo EFQM como referencia para la gestión de la ZTF-FCT	Grado de avance en la gestión por procesos	% de procesos con protocolo (mapa de procesos)	P5.1e	0	100
	Mejorar la gestión de la información	Disponibilidad y utilización de herramientas para la explotación de datos Grado de mejora de los procesos de comunicación interna	% de cumplimiento del Plan de Gestión Índice de satisfacción en la gestión de la información y comunicación	P1.2a P4.2.1d	74 6.45	75 7/10
	Optimizar los recursos e infraestructuras para la docencia	Financiación, priorizada por objetivos, de proyectos docentes	% de cumplimiento sobre las previsiones establecidas Inversiones en infraestructura docente por alumno (€)	P4.4Ad P4.4Ad	10 124	85 225
Recursos	Optimizar la gestión de los inmuebles y equipamientos	Explotación de equipamientos e inmuebles	Nº de locales utilizados en la ZTF-FCT	P4.4Be	191	250
	Incrementar los recursos de investigación	Incremento de los recursos destinados a investigación	Nº de proyectos de investigación	P3.2d	128	200 (2 PDI por proyecto)
Alianzas	Establecer alianzas con el sector empresarial	Alianzas con empresas	Nº de convenios firmados Nº de empresas que realizan convenios	P2.3.7c P2.3.7b	178 215	320 (25% alumnado 2º ciclo) 300
	Adaptar los estudios de posgrado	Atención de los egresados	Nº de créditos en cursos de formación complementaria	P2.3.8b	18.2	20
Sociedad	Difundir la actividad investigadora	Transferencia y difusión de los resultados de investigación	Índice de publicaciones por PDI Índice de contratos por PDI	P3.2e P3.2i	0.84 0.31	0.9 0.28
	Difundir el potencial científico-tecnológico de la ZTF-FCT como centro formativo	Capacidad de comunicación y proyección social	Nº de actividades de proyección social Nº de apariciones en prensa y en medios de comunicación en general	P4.2.1c P4.2.1b	36 19	45/año 50/año
	Mejorar la imagen de la ZTF-FCT	Utilización de la imagen corporativa	Nº de documentos	P4.2.1e	50	100

Figura 5.- Cuadro de Mando Integral definido en el Plan Estratégico 2005-2010 de la ZTF-FCT

 UPV EHU	 ZTF-FCT	<h1>Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad</h1>	REVISIÓN: 00
			Fecha: 16 de Marzo de 2010
			Hoja 17 de 30
Facultad de Ciencia y Tecnología – Zientzia eta Teknologia Fakultatea			

EE1 Recursos humanos

Los recursos humanos son la fortaleza principal de las ZTF-FCT. Por tanto, este ámbito es uno de sus activos más importantes. Los objetivos estratégicos establecidos son:

- EE1-01 Mejorar las capacidades y aspiraciones profesionales del personal de la ZTF-FCT.
- EE1-02 Adecuar las plantillas de PDI y PAS a las necesidades reales.
- EE1-03 Incrementar el grado de satisfacción de las personas.

EE2 Infraestructuras y entorno de trabajo

La ampliación y reforma realizada por la Facultad entre los años 1999 y 2003 ha permitido disponer de locales preparados para un buen desarrollo de la docencia y la investigación, mejorar ostensiblemente la dotación de aulas informáticas, y aumentar el grado de disponibilidad y eficiencia de las infraestructuras. Además, ha permitido eliminar, en parte, las barreras arquitectónicas que limitaban el acceso de personas con algún grado de discapacidad. Actualmente, la ZTF-FCT cuenta con infraestructuras para competir con éxito en el sistema universitario y dotarle de un distintivo de excelencia, gracias a las mejoras continuas que se implantan anualmente en el marco de los siguientes objetivos estratégicos:

- EE2-01 Mejorar el entorno físico.
- EE2-02 Optimización de los recursos e infraestructuras para la docencia.
- EE2-03 Optimización de la gestión de inmuebles y equipamientos.

EE3 Gestión y organización interna

Dentro de este contexto, adquiere la máxima importancia la coordinación entre los diferentes estamentos organizativos del Centro, ya que de ello depende la calidad de los servicios que presta la ZTF-FCT. El éxito se produce gracias a la existencia de un Mapa de Procesos consolidado, que establece la metodología a seguir para llevar a cabo las diferentes tareas a realizar. La adopción en el año 2004 del Modelo EFQM para la gestión de la Facultad ha permitido adquirir un alto grado de excelencia del Centro. Los objetivos estratégicos establecidos para este eje son:

- EE3-01 Consolidación del modelo EFQM como referencia para la gestión de la ZTF-FCT.
- EE3-02 Mejora de la gestión de la información.
- EE3-03 Reglamento interno y órganos de apoyo a la gestión.

EE4 Excelencia en educación

Las actuales demandas del mercado laboral están teniendo un peso singular en la configuración del nuevo modelo educativo. La sociedad demanda profesionales que, además de una sólida formación, posean un conjunto de competencias, habilidades y destrezas que se consideran imprescindibles para el óptimo desempeño profesional. El reto de enseñar, no sólo para saber, sino para saber hacer, es el desafío al que se enfrenta nuestra Facultad, fundamento de la filosofía que inspira el Espacio Europeo de Educación Superior. Para alcanzar estas metas, se planean los siguientes objetivos:

- EE4-01 Mejorar la actividad docente.
- EE4-02 Mejorar la capacitación del alumnado.
- EE4-03 Captación y fidelización del alumnado.

EE5 Atención a estudiantes y egresados/as

Una de los factores de diferenciación de las Universidades es la puesta en marcha de servicios dirigidos a los estudiantes y egresados/as, con una clara orientación a la personalización de las atenciones y demandas del alumnado. En esta área, la ZTF-FCT pretende ser un Centro integral de enseñanza, entendida como un proceso interactivo y no como una mera transmisión de contenidos que deja al margen la personalidad y las inquietudes del alumnado. Esta atención integral se fundamenta, principalmente, en el Servicio de Atención al Estudiante (Saecyt), los Programas Sócrates-Erasmus, Sicue-Seneca, Tassep, a través de los cuales se realizan intercambios de estudiantes con otras universidades, tanto españolas, europeas, como del resto del mundo. Asimismo, la existencia de bolsas de

 UPV EHU	 ZTF-FCT	<h1>Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad</h1>	REVISIÓN: 00
			Fecha: 16 de Marzo de 2010
			Hoja 18 de 30
Facultad de Ciencia y Tecnología – Zientzia eta Teknologia Fakultatea			

prácticas y empleo ofrece a la Facultad la posibilidad de facilitar la inserción de los titulados y las tituladas en el mercado laboral. Para mejorar el servicio prestado, la ZTF-FCT se centra en los siguientes objetivos:

- EE5-01 Mejorar el acceso a servicios básicos.
- EE5-02 Incrementar las posibilidades de formación del alumnado.
- EE5-03 Mejorar la relación con los egresados.

EE6 Excelencia en investigación

La investigación constituye el motor del avance del conocimiento científico. En este contexto, la ZTF-FCT ocupa un lugar destacado dentro de la CAPV, y goza de una esperanzadora proyección internacional. Sin lugar a dudas, sus logros se deben fundamentalmente a la gran motivación y cualificación investigadora que tiene su profesorado, así como a los excelentes equipamientos con que cuenta para el desempeño de esta actividad. En este EE se plantean los siguientes objetivos:

- EE6-01 Optimizar recursos y aprovechar las oportunidades del mercado.
- EE6-02 Adaptar los estudios de postgrado y doctorado.
- EE6-03 Difundir la actividad investigadora.

EE7 Interacción con la sociedad, comunicación e imagen

La comunicación constituye un elemento central en el funcionamiento del Centro. En pocos años, el progresivo protagonismo de las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación han convertido esta área en un instrumento al servicio de la gestión. Su finalidad es promover la presencia de la Facultad en la sociedad y potenciar su contribución a la misma. En una sociedad cada vez más global y competitiva, el prestigio de las organizaciones se fundamenta en su capacidad para ofrecer productos y servicios de calidad, que responden a las necesidades de la Sociedad. En este sentido, la calidad de los servicios prestados por la Facultad le sitúa en una posición muy ventajosa. Los objetivos definidos son los siguientes:

- EE7-01 Difundir el potencial científico-tecnológico de la ZTF-FCT como centro formativo.
- EE7-02 Establecer alianzas con el sector empresarial.
- EE7-03 Potenciar la imagen de la ZTF-FCT.

4. Mapa de Procesos de la ZTF-FCT

La Facultad de Ciencia y Tecnología dispone de un Mapa de Procesos (MP) desde el año 2005, que ha sido revisado y renovado en enero de 2009 (Figura 6). El Sistema de Procesos (SP) está estructurado en Procesos, Subprocesos y Procedimientos, definidos como:

- **Proceso:** conjunto de actuaciones planificadas y controladas, organizadas en procedimientos, con el objetivo de obtener un determinado resultado gracias a la utilización de unos recursos definidos.
- **Subproceso:** conjunto de actuaciones planificadas y controladas, organizadas en procedimientos, dirigidas a obtener un determinado valor añadido gracias a la utilización de unos recursos definidos, e incluidas dentro de un proceso de entidad superior.
- **Procedimiento:** protocolo para llevar a cabo una determinada acción compleja que permita alcanzar un objetivo preciso, dirigida a los destinatarios del procedimiento, con la ayuda de las personas responsables que intervienen en su ejecución, y utilizando una serie de recursos.

<div><div><div>eman ta zabal zazu</div><div></div><div>UPV EHU</div></div><div><div></div><div>ZTF-FCT</div></div></div>	<div>Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad</div>	REVISIÓN: 00
		Fecha: 16 de Marzo de 2010
		Hoja 19 de 30
Facultad de Ciencia y Tecnología – Zientzia eta Teknologia Fakultatea		

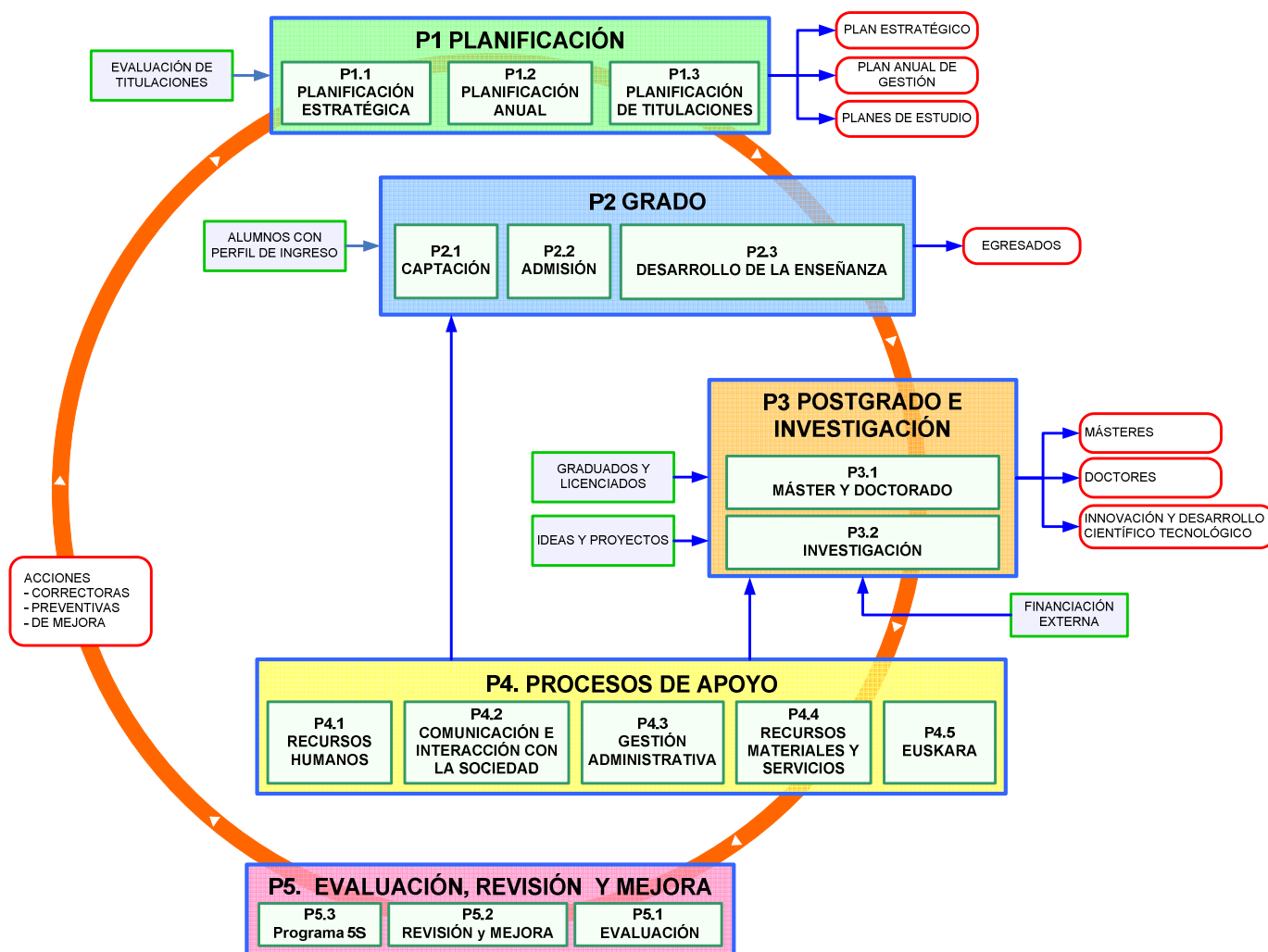


Figura 6.- Mapa de Procesos de la Facultad de Ciencia y Tecnología. Versión de enero de 2009.

En este esquema, la persona responsable del correcto funcionamiento de un Procesos o un Subproceso se denomina Coordinador/a de Proceso o de Subproceso. En el caso de un Procedimiento, la persona responsable de su ejecución se denomina Gestor/a de Procedimiento. Estos trabajan en equipo, conjuntamente y con el/la Coordinador/a del Proceso/Subproceso correspondiente. Por tanto, podemos definir los siguientes responsables:

- **Coordinador/a de un Proceso o de un Subproceso:** Persona encargada de la coordinación de todas las actuaciones de un proceso o subproceso. Coordina las reuniones periódicas del equipo de proceso o subproceso, con el fin de velar por la buena marcha del mismo.
- **Equipo de Proceso o de Subproceso:** Equipo formado por los gestores de los principales procedimientos de un proceso o subproceso. Este equipo está dirigido por el/la coordinador/a del proceso o subproceso y se reúne con la periodicidad que el propio equipo establece.
- **Gestor/a de un Procedimiento:** Vela por su correcta ejecución, coordina a las personas responsables que intervienen en el procedimiento, se asegura de disponer de los recursos necesarios, y de recoger los indicadores definidos en el procedimiento con la periodicidad establecida. El/la gestor/a es el encargado/a de proponer al equipo de proceso o subproceso, en caso necesario, la revisión del procedimiento.

 UPV EHU	 ZTF-FCT	<h1>Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad</h1>	REVISIÓN: 00
			Fecha: 16 de Marzo de 2010
			Hoja 20 de 30
Facultad de Ciencia y Tecnología – Zientzia eta Teknologia Fakultatea			

El SP de la ZTF-FCT está definido con cinco Procesos, designados con códigos **Pn** (siendo n el número del Proceso). Estos engloban 16 Subprocesos con entidad propia, notados con códigos **Pn.n** (Figura 7). A su vez, estos Subprocesos agrupan a un conjunto de actuaciones planificadas, organizadas en 45 Procedimientos, con códigos de tipo **Pn.n.n**. Los cinco Procesos son:

Procesos de la ZTF-FCT
P1 Proceso de Planificación
P2 Proceso de Grado
P3 Proceso de Postgrado e Investigación
P4 Procesos de Apoyo
P5 Proceso de Evaluación, Revisión y Mejora

Estos 5 Procesos forman un **ciclo de mejora continua PDCA** (*-Plan-Do-Check-Act-*, círculo rojo en Figura 6). Los Procesos interactúan entre sí de tal manera que, todo lo que se planifica (P1), se ejecuta (P2, P3, P4) y, posteriormente, se evalúa (P5.1), siendo fruto de esta evaluación la incorporación de revisiones y mejoras (P5.2) en la siguiente etapa de planificación (P1). Esta dinámica cíclica permite una gestión de la Facultad en términos de Calidad Total en todas sus vertientes: la gestión, la docencia y la investigación.

La existencia de una **batería de 223 indicadores de gestión** (ver el documento Manual del Sistema de Procesos de la ZTF-FCT), que se miden de manera sistemática y periódica en cada procedimiento, permite realizar un seguimiento del sistema y evaluar en qué medida se alcanzan los objetivos planteados en los diferentes Planes de Gestión Anuales.

Cada Proceso, Subproceso o Procedimiento está descrito por una ficha que contiene los siguientes apartados:

- Cabecera de título: código, versión, fecha de modificación, nombre del proceso, subproceso o procedimiento.
- El nombre del/la coordinador/a del proceso o el subproceso, o del/la gestor/a del procedimiento.
- Objetivo del proceso, subproceso o procedimiento.
- El equipo de proceso, subproceso o las personas responsables del procedimiento. Se entiende por personas responsables aquellas que desempeñan tareas para el normal desarrollo de un procedimiento, sin las que no podría alcanzarse el objetivo fijado.
- Destinatarios del proceso, subproceso o procedimiento: Personas o instalaciones a las que va dirigido el resultado del un proceso, subproceso o procedimiento.
- Recursos a utilizar: Conjunto de requerimientos, personales y/o materiales, necesarios para el normal desarrollo del procedimiento.
- Normativa y documentación de referencia.
- Listado de indicadores. Son los índices, relaciones o medidas que proporcionan una visión/tendencia de los resultados alcanzados. Sus valores, objetivos y tendencias se recogen en una ficha separada.
- Procedimientos asociados o vinculados.
- Listado de anexos.
- Revisión del proceso, subproceso o procedimiento, con indicación de las acciones de mejora realizadas.
- Flujograma de ejecución. Es la representación gráfica, mediante símbolos, de las diferentes actividades secuenciales que integran un procedimiento. Permite comprender el procedimiento de forma visual: las personas u órganos responsables, los agentes implicados, la labor que realizan, sus interrelaciones, los resultados, documentos que se generan, etc.

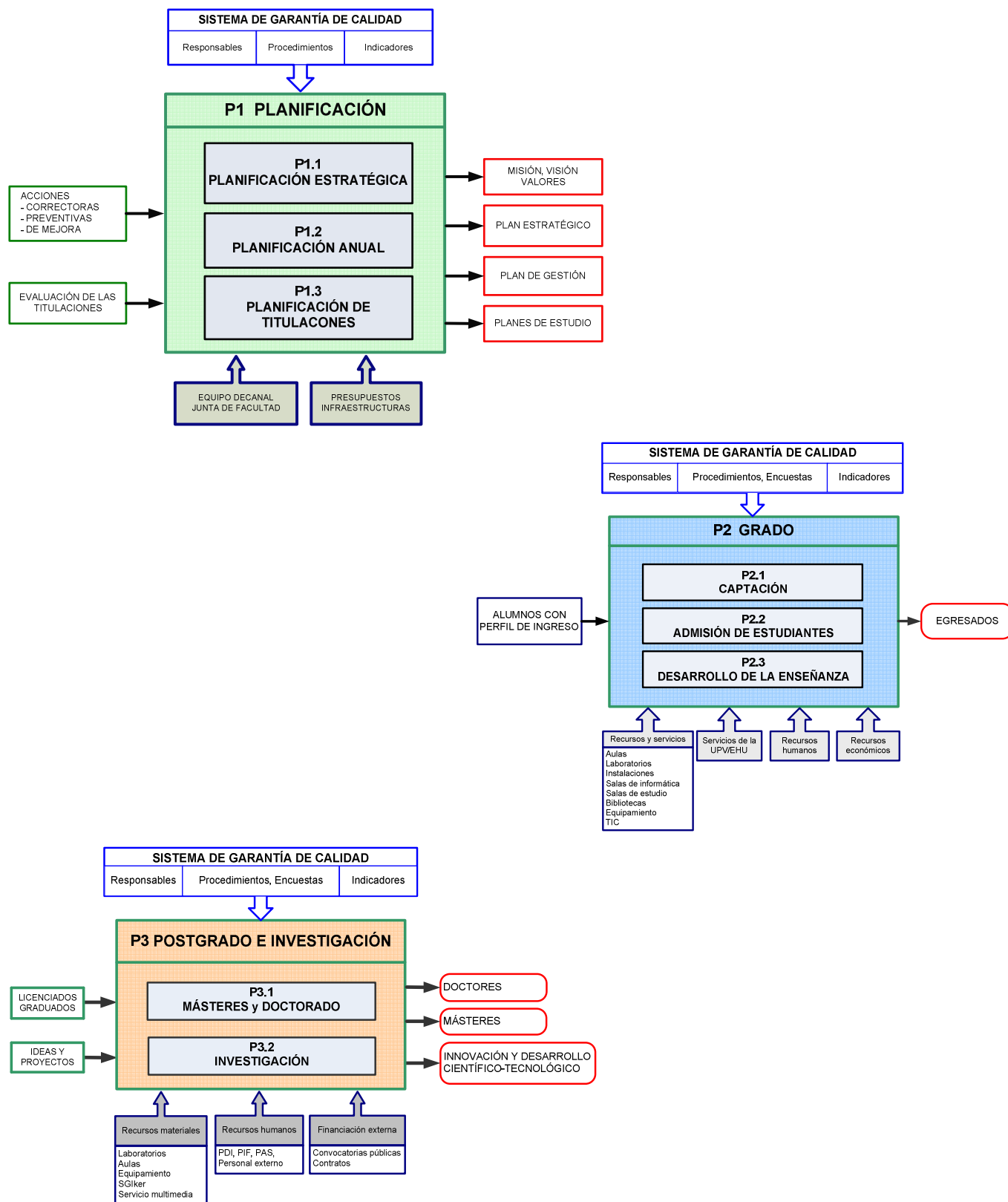


Figura 7.- Entradas, salidas, recursos y control de los Procesos y Subprocesos de la ZTF-FCT.

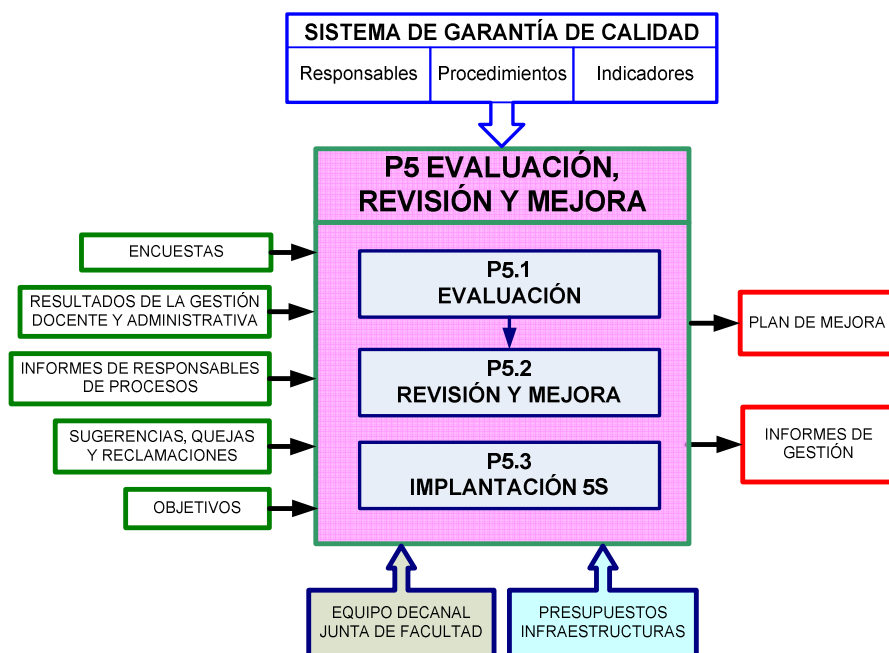
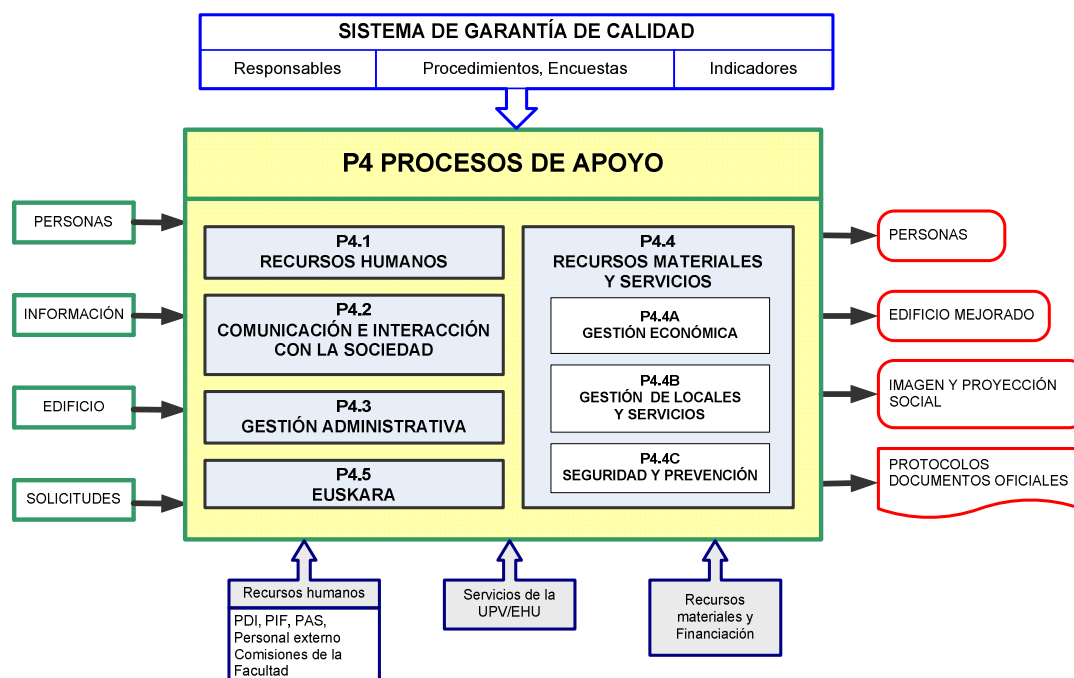


Figura 7.- Entradas, salidas, recursos y control de los Procesos y Subprocesos de la ZTF-FCT (continuación).

 UPV EHU  ZTF-FCT	<h1>Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad</h1>	REVISIÓN: 00
		Fecha: 16 de Marzo de 2010
		Hoja 23 de 30
Facultad de Ciencia y Tecnología – Zientzia eta Teknologia Fakultatea		

De acuerdo con el actual diseño del mapa, los Procesos, Subprocesos y los Procedimientos asociados se estructuran de la manera que se describe en los siguientes apartados.

P1 Proceso de Planificación

En el Proceso de Planificación se establecen los objetivos de la Facultad y se seleccionan los medios más adecuados para conseguirlos, como paso previo antes de ejecutar las acciones. Comprende los siguientes subprocesos:

P1.1. Planificación Estratégica

Establece las líneas prioritarias de actuación y los indicadores, consensuados entre todos los colectivos, para la elaboración y seguimiento de los Planes Anuales de Gestión de la Facultad de Ciencia y Tecnología de la UPV/EHU.

P1.2. Planificación Anual

Establece, para el siguiente periodo anual de gestión, las acciones específicas en las que se centrarán los esfuerzos para avanzar en las líneas estratégicas, a través de una evolución positiva de sus correspondientes indicadores. Los miembros del Equipo Decanal se responsabilizan de la planificación detallada del desarrollo de las acciones.

P1.3. Planificación de Titulaciones

Describe los procedimientos que realiza la ZTF-FCT para la planificación de las Titulaciones que se imparten en el Centro. Incluye los siguientes procedimientos:

- P1.3.1 Comisión de Estudios de Grado.
- P1.3.2 Definición de los Perfiles de Ingreso y de Egreso y de los Criterios de Admisión y Matriculación.
- P1.3.3 Elaboración de la Guía Docente.
- P1.3.4 Recogida y Análisis de Información de las Titulaciones.
- P1.3.5 Elaboración del Informe Anual de las Titulaciones.
- P1.3.6 Definición y Coordinación de Acciones de Mejora.
- P1.3.7 Extinción del Título.

P2 Proceso de Grado

Es el Proceso Clave de la ZTF-FCT. Recoge todos los procedimientos diseñados por el Centro para convertir en tituladas y titulados al alumnado con perfil de ingreso. Comprende los siguientes subprocesos y procedimientos asociados:

P2.1 Subproceso de Captación de Nuevo Alumnado.

Establece las líneas de actuación para dar a conocer la oferta formativa de la ZTF-FCT entre el alumnado de Enseñanza Secundaria, tanto antes de su preinscripción como una vez realizada la misma, con el fin de facilitar la elección de su carrera universitaria.

P2.2 Subproceso de Admisión.

Este subproceso incluye el conjunto de procedimientos que gestiona el Centro para dar servicio al alumnado que desean matricularse en las titulaciones que se imparten:

- P2.2.2 Matriculación.
- P2.2.3 Cursos de Actualización en Materias Básicas.
- P2.2.4 Acogida del Alumnado de Nuevo Ingreso.
- P2.2.5 Convalidaciones.

P2.3. Subproceso de desarrollo de la enseñanza.

Engloba el conjunto de procedimientos que dan servicio al alumnado matriculado para que puedan obtener el correspondiente grado:

 UPV EHU	 ZTF-FCT	<h1>Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad</h1>	REVISIÓN: 00
			Fecha: 16 de Marzo de 2010
			Hoja 24 de 30
Facultad de Ciencia y Tecnología – Zientzia eta Teknologia Fakultatea			

- P2.3.1 Tutorización del Alumnado.
- P2.3.2 Orientación al Alumnado.
- P2.3.3 Programación, Impartición y Evaluación Docente.
- P2.3.4 Gestión de Actividades Docentes de Grado.
- P2.3.5 Trabajo Fin de Grado.
- P2.3.6 Participación en Programas de Intercambio.
- P2.3.7 Gestión de Prácticas Externas.
- P2.3.8 Formación Complementaria.
- P2.3.9 Extensión Cultural.
- P2.3.10 Jornadas de Presentación de Empresas.
- P2.3.11 Amortización de créditos por trabajos dirigidos, Prácticas y Libre Elección.
- P2.3.13 Tribunal de Evaluación Compensatoria.
- P2.3.14 Expedición de Certificados y Títulos.
- P2.3.15 Acto de San Alberto Magno.

P3 Proceso de Postgrado e Investigación

Este proceso comprende los siguientes subprocesos:

P3.1 Subproceso Másteres y Doctorado

Establece los mecanismos de difusión y de captación del alumnado para los programas de postgrado impartidos en el Centro, mediante el procedimiento: P3.1.1 Difusión de los Programas y Captación de Alumnado de Postgrado

P3.2 Subproceso Investigación

Incluye los procedimientos de difusión de la investigación que se lleva a cabo por los distintos grupos de investigación de la Facultad, así como de los medios que se dispone para llevarla a cabo:

- P3.2.1 Jornadas de Investigación.
- P3.2.2 Elaboración de la Guía de Recursos Científico-Técnicos.

P4 Procesos de Apoyo

Este proceso comprende los siguientes subprocesos, que dan servicio al resto de Procesos de la Facultad:

P4.1 Recursos Humanos

Incluye los siguientes procedimientos:

- P4.1.1 Gestión de PDI y PAS.
- P4.1.2 Acogida al Personal de Nuevo Ingreso.
- P4.1.3 Formación del Personal.
- P4.1.4 Evaluación, Promoción y Reconocimiento de PDI y PAS.

P4.2 Comunicación e Interacción con la Sociedad

Incluye los siguientes procedimientos:

- P4.2.1 Comunicación de la Información.
- P4.2.2 Gestión de las Listas de Distribución.
- P4.2.3 Gestión de sugerencias, quejas y consultas.
- P4.2.4 Gestión de la Web y de la Intranet.
- P4.2.5 Relación con los Medios de Comunicación (no documentado).
- P4.2.6 Participación en Actividades Divulgativas (no documentado).
- P4.2.7 Certamen Alberto Magno de Ciencia Ficción.
- P4.2.8 Gestión de Prácticas en la ZTF-FCT.

 UPV EHU	 ZTF-FCT	<h1>Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad</h1>	REVISIÓN: 00
			Fecha: 16 de Marzo de 2010
			Hoja 25 de 30
Facultad de Ciencia y Tecnología – Zientzia eta Teknologia Fakultatea			

P4.3 Gestión Administrativa (No documentado).

Incluye los siguientes procedimientos:

P4.3.1 Tramitación de Becas (No documentado).

P4.3.2 Liquidación de Tasas (No documentado).

P4.4 Recursos Materiales y Servicios

Incluye los siguientes procedimientos:

P4.4.A Gestión Económica.

P4.4.B Gestión de Locales y Servicios.

P4.4.C Seguridad y Prevención.

P4.5 Euskara

Este subproceso tiene como objetivo promover iniciativas para aumentar el uso del euskera en los diferentes ámbitos de actuación de la Facultad. Así mismo, garantiza el bilingüismo en las comunicaciones internas y externas del Centro.

P5 Proceso de Evaluación, Revisión y Mejora

En este último Proceso se define la metodología a través de la cual la ZTF-FCT evalúa, revisa y mejora, de forma sistemática, el Sistema de Gestión del Centro (SGC) y los Procesos del mismo. Comprende los siguientes subprocesos:

P5.1 Evaluación

Establecer la metodología para realizar las evaluaciones del Sistema de Gestión de Centro. Además, incluye dos procedimientos:

P5.1.1 Análisis de la Satisfacción de los Grupos de Interés.

P5.1.2 Evaluación de la Calidad de la Docencia del Profesorado.

P5.2 Revisión y Mejora

Describe la metodología para la revisión y mejora del Sistema de Gestión del Centro (SGC), sus Procesos y Procedimientos, de forma sistemática, para garantizar el cumplimiento de los objetivos establecidos. Permite definir y priorizar las acciones de mejora necesarias para lograr la máxima satisfacción de los grupos de interés de la Facultad. Además, incluye el procedimiento: P5.2.1. Revisión y Mejora de los Procedimientos.

P5.3 Programa 5S

Describe el mecanismo para la implantación de la metodología 5S en los laboratorios docentes y de otras áreas comunes del Centro. Pretende lograr la organización, el orden y la limpieza en aquellos lugares de la Facultad que son de uso común a través de la disciplina y el hábito, promoviendo a la vez el trabajo en equipo.

 UPV EHU	 ZTF-FCT	<h1>Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad</h1>	REVISIÓN: 00
			Fecha: 16 de Marzo de 2010
			Hoja 26 de 30
Facultad de Ciencia y Tecnología – Zientzia eta Teknologia Fakultatea			

5. Directrices del programa AUDIT y Mapa de Procesos de la ZTF-FCT

Los SGIC de los Centros Universitarios deben contemplar la planificación de la oferta formativa, la evaluación y revisión de su desarrollo, así como la toma de decisiones para la mejora de la formación. De igual modo, requieren de un **Sistema de Garantía Externa de Calidad de las Agencias** que permitan evaluar y acreditar sus sistemas internos de garantía.

En este contexto, las Agencias ANECA (Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación), AQU (Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya) y ASUG (Axencia Para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia), han elaborado el Programa AUDIT, con el fin de favorecer el desarrollo y realizar la acreditación de los SGIC universitarios desde ambos enfoques: interno y externo.

El programa AUDIT contempla siete **Directrices** para el diseño de sistemas de garantía interna de calidad. Además, estas Directrices facilitan el proceso de diagnóstico de sus sistemas a los Centros que ya disponen de un SGIC. El enunciado de las directrices pone especial énfasis en el *cómo*, más que en el *qué* de los sistemas de garantía interna de calidad. Con ello se pretende que los Centros se focalicen en el desarrollo de verdaderos Sistemas de Procesos ("cómo actúa el centro en el camino hacia la mejora", y/o "cómo aborda los cambios necesarios en sus prácticas de actuación habituales"), lo que finalmente se puede resumir en "cómo el centro garantiza la calidad de sus programas formativos".

El enunciado de las siete directrices es el siguiente:

Directriz 1.0 – Cómo el Centro define su política y objetivos de calidad. El Centro debe consolidar una cultura de la calidad apoyada en una política y unos objetivos de calidad conocidos y accesibles públicamente.

Directriz 1.1 – Cómo el Centro garantiza la calidad de sus programas formativos. El Centro debe contar con mecanismos que le permitan mantener y renovar su oferta formativa, desarrollando metodologías para la aprobación, el control y la revisión periódica de sus programas.

Directriz 1.2 – Cómo el Centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes. El Centro debe dotarse de procedimientos que le permitan comprobar que las acciones que emprende tienen como finalidad fundamental favorecer el aprendizaje del estudiante.

Directriz 1.3 – Cómo el Centro garantiza y mejora la calidad de su personal académico. El Centro debe contar con mecanismos que aseguren que el acceso, gestión y formación de su personal académico y de apoyo a la docencia, se realiza con las debidas garantías para que cumpla con las funciones que le son propias.

Directriz 1.4 – Cómo el Centro gestiona y mejora sus recursos materiales y servicios. El Centro debe dotarse de mecanismos que le permitan diseñar, gestionar y mejorar sus servicios y recursos materiales para el adecuado desarrollo del aprendizaje de los estudiantes.

Directriz 1.5 – Cómo el Centro analiza y tiene en cuenta los resultados. El Centro debe dotarse de procedimientos que le permitan garantizar que se miden, analizan y utilizan los resultados (del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de los distintos grupos de interés) para la toma de decisiones y la mejora de la calidad de las enseñanzas.

Directriz 1.6 – Cómo el Centro publica la información sobre las titulaciones. El Centro debe dotarse de mecanismos que le permitan garantizar la publicación periódica de información actualizada relativa a las titulaciones y los programas.

 UPV EHU	 ZTF-FCT	<h1>Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad</h1>	REVISIÓN: 00
			Fecha: 16 de Marzo de 2010
			Hoja 27 de 30
Facultad de Ciencia y Tecnología – Zientzia eta Teknologia Fakultatea			

El diagnóstico del SGIC de la ZTF-FCT siguiendo las Directrices (y Subdirectrices) del Programa AUDIT ha permitido determinar las correlaciones existentes con los Procesos, Subprocesos y Procedimientos que forman el MP del Centro. De esta manera, se ha puesto de manifiesto cómo el SGIC de la Facultad de Ciencia y Tecnología responde a los requerimientos del Programa AUDIT.

A continuación se presenta, en formato de tablas, el listado resumen de los Procesos, Subprocesos y Procedimientos que responden a cada Directriz. El listado completo ha quedado recogido en el documento "Programa AUDIT: Diagnóstico del SGIC de la Facultad de Ciencia y Tecnología, UPV/EHU", adjunto a este Manual y disponible en www.audit-ztf.info.

DIRECTRIZ AUDIT	Órganos/Subprocesos/Procedimientos ZTF/FCT
1.0 El Centro define su política y objetivos de calidad.	Junta de Facultad
	P1.1 Planificación Estratégica P1.2 Planificación Anual
	P4.2.1 Comunicación de la Información P4.2.2 Gestión de las Listas de Distribución P4.2.4 Gestión de la Web y la Intranet
	P5.1 Evaluación (Autoevaluación EFQM) P5.2 Revisión y Mejora

DIRECTRIZ AUDIT	Órganos/Procesos/Subprocesos/Procedimientos ZTF/FCT
1.1 El centro garantiza la calidad de sus programas formativos.	Comisión de Garantía de Calidad
	P1.3.1 Comisión de Estudios de Grado P1.3.4 Recogida y Análisis de la Información de las Titulaciones P1.3.5 Elaboración del Informe Anual de las Titulaciones P1.3.6 Definición y Coordinación de Acciones de Mejora P1.3.7 Extinción del Título
	P2.3 Desarrollo de la Enseñanza
	P4.2.1 Comunicación de la Información P4.2.2 Gestión de las Listas de Distribución P4.2.4 Gestión de la Web y la Intranet
	P5.1.1 Análisis de la Satisfacción de los Grupos de Interés P5.2 Revisión y Mejora

 UPV EHU	 ZTF-FCT	<h1>Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad</h1>	REVISIÓN: 00
			Fecha: 16 de Marzo de 2010
			Hoja 28 de 30
Facultad de Ciencia y Tecnología – Zientzia eta Teknologia Fakultatea			

DIRECTRIZ AUDIT	Subdirectriz	Órganos/Procesos/Subprocesos/Procedimientos ZTF/FCT
1.2 El Centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes.	Órganos Responsables	P1.3.1 Comisiones de Estudios de Grado
	Proceso de definición de perfiles de ingreso y de egreso y de los perfiles de admisión y matriculación de estudiantes	P1.3.2 Definición de los Perfiles de Ingreso y de Egreso, y de los Criterios de Admisión y Matriculación P1.3.4 Recogida y Análisis de la Información de las Titulaciones P1.3.6 Definición y Coordinación de Acciones de Mejora
	Proceso de apoyo y orientación al estudiante, desarrollo de la enseñanza y evaluación de los aprendizajes.	P1.3.4 Recogida y Análisis de la Información de las Titulaciones P1.3.6 Definición y Coordinación de Acciones de Mejora
		P2.3.1 Tutorización del alumnado P2.3.2 Orientación al alumnado P2.3.3 Programación, Impartición y Evaluación Docente
		P5.1.1 Análisis de la Satisfacción de los Grupos de Interés P5.2.1 Evaluación de la Calidad de la Docencia del Profesorado P5.2 Revisión y Mejora
	Proceso de gestión de la prácticas externas y la movilidad de los estudiantes	P1.3.4 Recogida y Análisis de la Información de las Titulaciones P1.3.6 Definición y Coordinación de Acciones de Mejora
		P2.3.6 Participación en Programas de Intercambio P2.3.7 Gestión de las Prácticas Externas
		P5.1.1 Análisis de la Satisfacción de los Grupos de Interés P5.2 Revisión y Mejora
	Proceso de gestión de la orientación profesional de los estudiantes	P1.3.4 Recogida y Análisis de la Información de las Titulaciones P1.3.6 Definición y Coordinación de Acciones de Mejora
		P2.3.1 Tutorización del alumnado P2.3.2 Orientación al Alumnado P2.3.8 Formación Complementaria P2.3.10 Jornadas de Presentación de Empresas
		P3.1.1 Difusión de Programas y Captación de Alumnado de Postgrado P3.2.1 Jornadas de Investigación
		P5.1.1 Análisis de la Satisfacción de los Grupos de Interés P5.2 Revisión y Mejora
	Proceso de gestión de alegaciones, reclamaciones y sugerencias	P1.3.4 Recogida y Análisis de la Información de las Titulaciones P2.3.3 Programación, Impartición y Evaluación Docente
		P4.2.3 Gestión de Sugerencias, Quejas y Consultas
		P5.1.1 Análisis de la Satisfacción de los Grupos de Interés P5.2 Revisión y Mejora
	Otros procesos que afectan la orientación de las enseñanzas a los estudiantes	P2.2 Admisión P2.3 Desarrollo de la Enseñanza
		P4.2.1 Comunicación de la Información

 UPV EHU	 ZTF-FCT	<h1>Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad</h1>	REVISIÓN: 00
			Fecha: 16 de Marzo de 2010
			Hoja 29 de 30
Facultad de Ciencia y Tecnología – Zientzia eta Teknologia Fakultatea			

DIRECTRIZ AUDIT		Órganos/Procesos/Subprocesos/Procedimientos ZTF/FCT
1.3 El Centro garantiza y mejora de la calidad del personal académico y de apoyo a la docencia	Proceso de definición de la Política de personal académico y de apoyo a la docencia	P1.2 Planificación Anual
		P4.1.1 Gestión de PDI y PAS
		P4.2.1 Comunicación de la Información
		P5.1.2 Evaluación de la Calidad de la Docencia del Profesorado
	Proceso de acceso del personal académico y de apoyo a la docencia	P4.1.1 Gestión de PDI y PAS
		P5.1.1 Análisis de la Satisfacción de los Grupos de Interés
		P5.1.2 Evaluación de la Calidad de la Docencia del Profesorado
	Proceso de formación del personal académico y de apoyo a la docencia	P4.1.3 Formación del Personal
		P5.1.1 Análisis de la Satisfacción de los Grupos de Interés
	Evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo a la docencia	P2.3.15 Acto de San Alberto Magno
		P4.1.4 Evaluación, Promoción y Reconocimiento de PDI y PAS
		P4.2.1 Comunicación de la Información
		P5.1.1 Análisis de la Satisfacción de los grupos de interés P5.1.2 Evaluación de la Calidad de la Docencia del Profesorado P5.2.1 Revisión y Mejora de los Procedimientos

DIRECTRIZ AUDIT	Órganos/Procesos/Subprocesos/Procedimientos ZTF/FCT
1.4a El centro gestiona y mejora sus recursos materiales y servicios	Equipo Decanal
	P4.2.1 Comunicación de la Información
	P4.2.2 Gestión de las Listas de Distribución
	P4.2.4 Gestión de la Web y la Intranet
	P4.4A Gestión Económica
	P4.4B Gestión Locales y Servicios
	P4.4C Seguridad y Prevención
	P5.1.1 Análisis de la Satisfacción de los grupos de interés
	P5.2 Revisión y Mejora

DIRECTRIZ AUDIT	Órganos/Procesos/Subprocesos/Procedimientos ZTF/FCT
1.4b El centro gestiona y mejora la calidad del personal de administración y servicios	Gerencia
	Junta de Facultad
	P1.1 Planificación Estratégica
	P1.2 Planificación Anual
	P4.1.1 Gestión de PDI y PAS
	P4.1.4 Evaluación, Promoción y Reconocimiento de PDI y PAS
	P4.2.1 Comunicación de la Información
	P4.2.2 Gestión de las Listas de Distribución
	P4.2.4 Gestión de la Web y la Intranet
	P5.1.1 Análisis de la Satisfacción de los grupos de interés P5.2 Revisión y Mejora

 	<h1 style="text-align: center;">Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad</h1>	REVISIÓN: 00
		Fecha: 16 de Marzo de 2010
		Hoja 30 de 30
Facultad de Ciencia y Tecnología - Zientzia eta Teknologia Fakultatea		

DIRECTRIZ AUDIT	Órganos/Subprocesos/Procedimientos ZTF/FCT
1.5 El Centro analiza y utiliza los resultados	Mecanismos que permitan obtener información sobre las necesidades de los distintos grupos de interés en relación de la calidad de las enseñanzas
	P5.1.1 Análisis de la Satisfacción de los Grupos de Interés
	Proceso de análisis y utilización de los resultados del aprendizaje
	P1.3.1 Comisión de Estudios de Grado P1.3.4 Recogida y Análisis de la Información de las Titulaciones P1.3.5 Elaboración del Informe Anual de las Titulaciones P1.3.6 Definición y Coordinación de Acciones de Mejora
	P4.2.1 Comunicación de la Información
	Proceso de análisis y utilización de los resultados de la inserción laboral
	P1.3.1 Comisión de Estudios de Grado P1.3.4 Recogida y Análisis de la Información de las Titulaciones P1.3.5 Elaboración del Informe Anual de las Titulaciones P1.3.6 Definición y Coordinación de Acciones de Mejora
	P4.2.1 Comunicación de la Información
	P5.1.1 Análisis de la Satisfacción de los grupos de interés
	Proceso de análisis y utilización de los resultados de la satisfacción de los grupos de interés
	P1.3.1 Comisión de Estudios de Grado P1.3.4 Recogida y Análisis de la Información de las Titulaciones P1.3.5 Elaboración del Informe Anual de las Titulaciones P1.3.6 Definición y Coordinación de Acciones de Mejora
	P4.2.1 Comunicación de la Información P5.1.1 Análisis de la Satisfacción de los grupos de interés P5.1.2 Evaluación de la Calidad de la Docencia del Profesorado P5.2 Revisión y Mejora

DIRECTRIZ AUDIT	Órganos/Subprocesos/Procedimientos ZTF/FCT
1.6 El Centro publica la información sobre las titulaciones	Equipo Decanal
	Comisión de Garantía de Calidad
	P1.3.1 Comisión de Estudios de Grado P1.3.4 Recogida y Análisis de la Información de las Titulaciones P1.3.5 Elaboración del Informe Anual de las Titulaciones P1.3.6 Definición y Coordinación de Acciones de Mejora
	P4.2.1 Comunicación de la Información
	P4.2.2 Gestión de las Listas de Distribución
	P4.2.4 Gestión de la Web y la Intranet
	P5.1 Evaluación
	P5.2 Revisión y Mejora