



# MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD

ESCUELA UNIVERSITARIA DE  
MAGISTERIO DE VITORIA-GASTEIZ

Marzo 2011

	SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD		REVISIÓN: 00
			FECHA: 15/03/2011
	Manual del SGIC	MC	Página 1 de 32
ESCUELA UNIVERSITARIA DE MAGISTERIO IRAKASLEEN UNIBERTSITATE ESKOLA			

# MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD

Escuela Universitaria de Magisterio  
**Irakasleen Unibertsitate Eskola**

C/ Juan Ibáñez de Santo Domingo, 1 • 01006 Vitoria-Gasteiz (Araba)

REVISIÓN Y AJUSTE		
REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
00	15/03/11	Edición inicial

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
M <sup>a</sup> Teresa Vizcarra <i>Directora</i> M <sup>a</sup> Pilar Aristizabal <i>Subdirectora de Innovación y            Calidad</i> Arantza Juarros <i>Administradora</i>	Equipo Directivo	Junta de Escuela
Fecha: 21/10/10	Fecha: 02/12/10	Fecha: 24/03/11

	SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD		REVISIÓN: 00
			FECHA: 15/03/2011
	Manual del SGIC	MC	Página 2 de 32
ESCUELA UNIVERSITARIA DE MAGISTERIO IRAKASLEEN UNIBERTSITATE ESKOLA			

## ÍNDICE

	Página
1. Presentación del Manual	3
2. El Centro	4
2.1 Presentación del Centro	4
2.2 Estructura del Centro	6
2.3 Instalaciones y Servicios del Centro	9
2.4 Grupos de interés	9
3. Política de Calidad del Centro	12
3.1 Compromiso con la gestión de calidad	12
3.2 Misión, visión y valores	13
3.3 Ejes estratégicos	15
4. Mapa de Procesos del Centro	17
5. Tabla de responsabilidades	26
6. Directrices generales del Programa AUDIT	27

	<b>SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD</b>		REVISIÓN: 00
			FECHA: 15/03/2011
	Manual del SGIC	MC	Página 3 de 32
<b>ESCUELA UNIVERSITARIA DE MAGISTERIO IRAKASLEEN UNIBERTSITATE ESKOLA</b>			

## 1. PRESENTACIÓN DEL MANUAL

El presente documento constituye el Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) que la Escuela Universitaria de Magisterio (EUM) de la Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea ha diseñado para su evaluación según los criterios del programa AUDIT de ANECA.

El alcance de las actividades a las que se refiere el SGIC son las titulaciones de Grado que se imparten en la Escuela:

- Grado en Educación Infantil
- Grado en Educación Primaria

La relación de miembros que han integrado la comisión encargada de llevar adelante este trabajo se indica a continuación:

<b>Mariate Vizcarra Morales</b>	<b>Directora y Responsable del SGIC</b>
M. Pilar Aristizabal Llorente	Subdirector de Calidad e Innovación
Javier I. Arnal Gil	Subdirector de Practicum y Profesorado
J. Domingo Villarroel Villamor	Subdirector de Relaciones Internacionales y Euskera
José A. Ibarrola Aguirre	Subdirector de Ordenación Académica y Alumnado
Juan José Sistiaga Lopetegi	Secretario Académico
Arantza Juarros Ostolaza	Administradora
Xabier Etxaniz Erle	Profesor
Rosa Oteiza Aldasoro	Profesora
Lourdes Perez de Eulate González	Profesora
Gerardo Mendazona Márquez	Secretario de Dirección
Alberto Zabala Bengoa	Técnico de Centro

Este Manual se encuentra dividido en varios apartados. Así, en el apartado 2 se realiza una breve introducción histórica de la EUM y se muestra su estructura organizativa. En el apartado 3 se explica la política y objetivos de calidad del Centro. En el apartado 4 se describe y despliega el mapa de procesos de la EUM, y en el apartado 5 se muestra la tabla de correspondencias entre los procesos mencionados y las directrices generales del programa AUDIT. Un apartado adicional de Anexos complementa la información del apartado 3.

	<b>SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD</b>		REVISIÓN: 00
			FECHA: 15/03/2011
	Manual del SGIC	MC	Página 4 de 32
<b>ESCUELA UNIVERSITARIA DE MAGISTERIO IRAKASLEEN UNIBERTSITATE ESKOLA</b>			

## 2. EL CENTRO

### 2.1 Presentación del Centro.

Hasta 1976 esta escuela perteneció a la Universidad de Valladolid. En 1977 pasó a la Universidad de Bilbao, hasta 1981, año en que se crea la actual Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea. En esta época la titulación que se impartía era la Diplomatura en Profesorado de Educación General Básica, con las especialidades de Ciencias, Ciencias Humanas, Filología Inglesa y Filología Francesa, incorporándose la Filología Vasca tras la creación de la UPV/EHU.

En 1994, coincidiendo casi con la última reforma del edificio, se implanta el Plan 10 de la LRU, reformado en el año 2000 con el Plan 20, actualmente en proceso de extinción por la implantación de los nuevos estudios de Grado.

En el curso de 2009/2010 se ha impartido las siguientes titulaciones:

- Maestro/a, especialidad de Educación Física
- Maestro/a , especialidad de Educación Primaria
- Maestro/a, especialidad de Educación Infantil

A partir del curso 2010/2011, las titulaciones que se impartirán son las siguientes:

- Grado en Educación Infantil
- Grado en Educación Primaria

### 2.2 Estructura del Centro

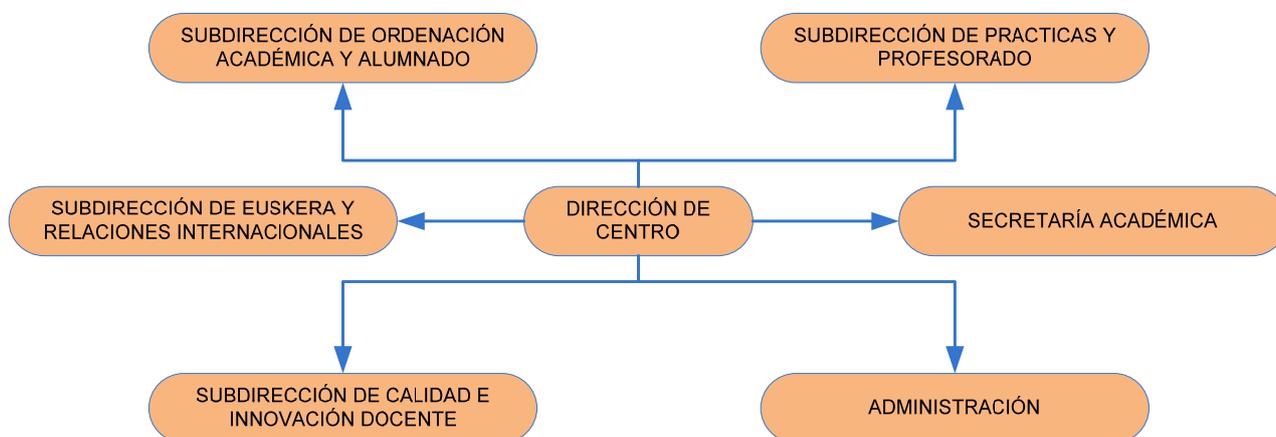
El Reglamento de la Escuela Universitaria de Magisterio (BOPV de 4 de diciembre de 2007) establece que la Escuela es un Centro de formación, docente e investigador, que forma parte del Campus de Álava de la Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea, encargado de la ordenación y organización de las enseñanzas universitarias así como de la gestión de los procesos académicos y administrativos conducentes a la obtención de los títulos académicos que imparte.

	SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD		REVISIÓN: 00
			FECHA: 15/03/2011
	Manual del SGIC	MC	Página 5 de 32
ESCUELA UNIVERSITARIA DE MAGISTERIO IRAKASLEEN UNIBERTSITATE ESKOLA			

Para ello dispone de los siguientes órganos de gobierno, representación y asesoramiento:

#### A) Órganos unipersonales.

El equipo de dirección, presidido por el Director o la Directora e integrado por los Subdirectores y/o Subdirectoras y por el Secretario Académico o Secretaria Académica y la Administradora o el Administrador.



#### B) Órganos Colegiados y Comisiones Reglamentarias.

- Junta de Centro
- Comisión de Prácticas
- Comisión de Ordenación Académica y Convalidación de Estudios
- Comisión de Euskera
- Comisión de Calidad
- Comisión de Coordinación de las Enseñanzas
- Comisión de Igualdad

Además, en situaciones puntuales que así lo requieren, se crean comisiones específicas.

	<b>SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD</b>		REVISIÓN: 00
			FECHA: 15/03/2011
Manual del SGIC	MC	Página 6 de 32	
<b>ESCUELA UNIVERSITARIA DE MAGISTERIO IRAKASLEEN UNIBERTSITATE ESKOLA</b>			



La Junta de Centro es el órgano colegiado ordinario de gobierno de la EUM y le corresponde adoptar todas las decisiones fundamentales que afecten a la vida académica del Centro. Se encuentra integrada por la Directora o el Director que la preside, la Secretaría Académica, la Administradora o el Administrador, los Subdirectores o Subdirectoras y 37 miembros electos que ostenten la condición de miembro de la escuela, distribuidos de la siguiente forma:

- Profesorado funcionario: 51% - 19 personas
- Otro Persona Docente e Investigador: 16% - 6 personas
- Personal de Administración y Servicios: 11% - 4 personas
- Alumnado: 22% - 8 personas

En el resto de Comisiones también se encuentran representados todos los estamentos que forman parte de la comunidad universitaria de la EUM.

Asimismo, para velar por el cumplimiento de sus derechos y deberes, potenciar su participación en todos los ámbitos y contribuir a los fines del Centro y de la Universidad, los estudiantes de la EUM disponen de un Consejo de Estudiantes que actúa en su representación y es su órgano de gestión.

Además, los Departamentos con actividad docente en el Centro son:

- Didáctica de las Ciencias Sociales
- Didáctica de la Expresión Musical, Plástica y Corporal
- Didáctica de la Lengua y la Literatura
- Didáctica de la Matemática y las Ciencias Experimentales

	SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD		REVISIÓN: 00
			FECHA: 15/03/2011
	Manual del SGIC	MC	Página 7 de 32
ESCUELA UNIVERSITARIA DE MAGISTERIO IRAKASLEEN UNIBERTSITATE ESKOLA			

- Didáctica y Organización Escolar
- Psicología Evolutiva y de la Educación
- Teoría e Historia de la Educación
- Filosofía
- Seminario de Religión.
- Sociología
- Neurociencias
- Filosofía de los Valores y Antropología social

Ninguno de estos Departamentos tiene su sede en esta Escuela. Las sedes departamentales se encuentran en las Escuelas Universitarias de Magisterio de Bilbao y Donostia y en la Facultad de Ciencias de la Educación.

A fecha de hoy, el número de profesoras y profesores de la Escuela es 63, con variada titulación académica y profesional, de los que 25 son Doctores y 45 personal funcionario. Del total de profesorado, 2 imparte su docencia en dedicación parcial, es decir, compagina actividad profesional con académica.

Además, el PAS de la Escuela lo componen un total de doce personas distribuidas como sigue: cuatro personas en Conserjería, tres en Secretaría, un técnico de Centro, la Administradora, el Secretario de Dirección y dos Secretarías de Secciones Departamentales.

### **2.3 Instalaciones y Servicios del Centro.**

La EUM dispone de las siguientes instalaciones:

- Aulas/Seminarios con una capacidad total para 1.008 alumnos/as.
- Aula de Música, Aula de Plástica, Laboratorio de Ciencias y Gimnasio.
- Aulas de Informática de docencia.

Además, se dispone de los siguientes Servicios:

- Centro de Reprografía
- Centro de Informática de Docencia, Investigación y Red (CIDIR)
- Cafetería y comedor.

	<b>SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD</b>		REVISIÓN: 00
			FECHA: 15/03/2011
	Manual del SGIC	MC	Página 8 de 32
<b>ESCUELA UNIVERSITARIA DE MAGISTERIO IRAKASLEEN UNIBERTSITATE ESKOLA</b>			

## 2.4 Grupos de interés

Por grupo de interés se entiende toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en el Centro, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos. 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.

De forma general, la participación y rendición de cuentas a los grupos de interés se establece a través de los subprocesos y procedimientos que despliegan los procesos del Centro, presentados más adelante. Además, se realizan encuestas y entrevistas, se analizan sugerencias, se evalúa la satisfacción y se analizan resultados.

En este sentido, para diseñar su SGIC, la Escuela 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 interés internos del Centro

- Alumnado
- Personal Docente e Investigador (PDI)
- Personal de Administración y Servicios (PAS)
- Departamentos implicados en la docencia
- Secciones departamentales
- Consejo de Estudiantes
- Representación sectorial del alumnado
- Grupos de investigación
- Equipo de Gobierno

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, así como de las diferentes comisiones reglamentarias que emanan de ellos, lo que proporciona el marco adecuado para la participación, la inclusión y la dependencia mutua.

Especialmente reseñable es el cauce que proporciona la representación de los diferentes colectivos en la Junta de Centro, principal órgano de gobierno de la Escuela. El equipo de dirección informa sistemáticamente en todas las sesiones ordinarias y las diferentes líneas de

	<b>SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD</b>		REVISIÓN: 00
			FECHA: 15/03/2011
	Manual del SGIC	MC	Página 9 de 32
<b>ESCUELA UNIVERSITARIA DE MAGISTERIO IRAKASLEEN UNIBERTSITATE ESKOLA</b>			

actuación deben ser aprobadas por ella.

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

### **Grupos interés internos a la UPV/EHU**

- Departamentos
- Centros
- Rectorado
- Servicios Centrales
- Gerencia
- Vicerrectorado Campus de Álava

La participación de este conjunto de grupos de interés se desarrolla fundamentalmente a través del cumplimiento de las diferentes normativas y del proceso de Comunicación, que permite, por un lado, asegurar que la información se presenta de manera precisa, regular y oportuna a los distintos organismos de control, y por otro, recabar y transmitir información, como herramienta de colaboración y cooperación.

### **Grupos interés externos**

- Alumnado potencial y su entorno: familias y orientadores
- Empresas
- Centros escolares de infantil, primaria y secundaria, tanto de la red pública como concertados de la Comunidad Autónoma del País Vasco
- Berritzegunes (Asesorías de Educación Infantil y Educación Primaria)
- Otras universidades
- Centros de Enseñanza Secundaria
- Organismos e Instituciones
- Proveedores
- Medios de comunicación
- Egresados
- Sarean (red de directores y directoras de centros de Educación Infantil y Primaria) de la

	SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD		REVISIÓN: 00
			FECHA: 15/03/2011
	Manual del SGIC	MC	Página 10 de 32
ESCUELA UNIVERSITARIA DE MAGISTERIO IRAKASLEEN UNIBERTSITATE ESKOLA			

escuela pública vasca

- Representantes del Consejo Escolar de Euskadi
- Departamento de Educación Universidades e Investigación del Gobierno Vasco
- Ministerio de Educación
- Otros empleadores
- Sindicatos

La implicación de la mayoría 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, que nos permita recoger sus percepciones, difundir nuestras actividades y, en su caso, evaluar los resultados de compromisos derivados de posibles acuerdos y convenios.

En el caso de los Centro de Enseñanza no Universitaria, el interés no solo reside en mejorar el proceso de comunicación, sino que también son los centros sede de las Prácticas externas obligatorias. Fomentar la colaboración y coordinación con estos centros es fundamental para el desarrollo de las mismas.

### **3. POLÍTICA DE CALIDAD DEL CENTRO**

#### **3.1 Compromiso con la gestión de calidad**

La política de Calidad de la Escuela Universitaria de Magisterio de Vitoria, en coherencia con el Plan Estratégico de la UPV/EHU, se fundamenta en dos documentos (Anexo):

1. Compromiso del equipo de dirección con la gestión de calidad, y
2. Compromiso de la Junta de Centro con la gestión de calidad.

En el primer documento, aprobado el 4 de junio de 2009, el equipo de dirección establece la necesidad de mejorar la calidad de la gestión en el Centro, siguiendo la política de la UPV/EHU de incorporación del modelo europeo.

Además, se recuerda que la obligatoria acreditación de las titulaciones en el marco de la adaptación al Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) precisa un análisis periódico de datos, indicadores, resultados y procesos organizativos que permita conocer su situación

	SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD		REVISIÓN: 00
			FECHA: 15/03/2011
	Manual del SGIC	MC	Página 11 de 32
ESCUELA UNIVERSITARIA DE MAGISTERIO IRAKASLEEN UNIBERTSITATE ESKOLA			

actual y la evolución seguida en base a los objetivos planteados y, finalmente, conduzca a la toma de decisiones estratégicas, tal como se apunta en el documento marco *“Criterios y Directrices para la Garantía de Calidad en el EEES”*, de ENQA<sup>1</sup>.

Finalmente, el equipo de dirección manifiesta su intención de abordar los pasos oportunos para aplicar el modelo de excelencia en la gestión bajo los siguientes criterios:

- Orientación al alumnado y la Sociedad
- Desarrollo e implicación de las personas
- Compromiso activo y constante del equipo de dirección
- Aprendizaje, innovación y mejora continua
- Gestión por procesos
- Gestión basada en hechos y datos

<sup>1</sup> ENQA: European Association for Quality Assurance in Higher Education.

<sup>2</sup> European Foundation for Quality Management.

<sup>3</sup> European Association for Quality Assurance in Higher Education.

El segundo documento, aprobado en Junta de Centro el 8 de junio de 2009, es vinculante y constituye una declaración de que la gestión de calidad en el Centro debe estar centrada en la mejora de los servicios que se proporcionan al alumnado y que ésta es una labor de la comunidad universitaria en su totalidad.

### 3.2 Misión, visión y valores

Consecuencia del compromiso del Centro con la gestión de calidad, se aborda un proceso de reflexión estratégica que desemboca en la elaboración de la Misión, Visión y Valores de la EUM, aprobados en Junta de Centro el 1 de julio de 2010 y que se reproducen a continuación.

#### Misión

*La ESCUELA UNIVERSITARIA DE MAGISTERIO de Vitoria-Gasteiz es un centro público de educación superior de la UPV/EHU, cuyo fin es, organizar, ofrecer e impartir una enseñanza de calidad bilingüe encaminada a la formación de profesionales de la enseñanza, que contribuyan a la transformación y mejora de la enseñanza y de la sociedad vasca.*

	SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD		REVISIÓN: 00
			FECHA: 15/03/2011
	Manual del SGIC	MC	Página 12 de 32
ESCUELA UNIVERSITARIA DE MAGISTERIO IRAKASLEEN UNIBERTSITATE ESKOLA			

## Visión

La ESCUELA UNIVERSITARIA DE MAGISTERIO de Vitoria-Gasteiz, en relación en la actividad realizada por el centro, desea lograr para el 2014:

1. **Ser un centro de referencia en la formación del profesorado** que desea potenciar la formación a lo largo de toda la vida a través, de los estudios de Grado y de Postgrado, y de su compromiso con la formación permanente.
2. **Ser referente** por sus planteamientos interdisciplinares y por buscar un acercamiento a la realidad escolar. Además de ello, por fomentar el espíritu innovador de su alumnado y por la innovación en sus tareas de aprendizaje y en las metodologías que utiliza.
3. Desarrollar las competencias lingüísticas del alumnado (euskara-castellano) a nivel de C1, potenciando la utilización del euskara como lengua de comunicación y de trabajo. Potenciar las competencias lingüísticas en inglés B2.
4. Ser reconocido por sus grupos de interés por la mejora continua, por la calidad de su oferta de estudios y por su compromiso científico, social y cultural, así como, por la igualdad de las personas y por un ambiente ecológico y sano.
5. Ser una organización abierta a los cambios y demandas del sistema educativo, así como, del entorno social y profesional, que destaque por **sus proyectos** educativos, de innovación y de investigación, por su adecuación a los cambios científico-tecnológicos y que ofrezca formación en idiomas de la Comunidad Europea.
6. Ser reconocido por su sistema de gestión.
7. Ser un centro accesible a todas las personas, bien dotado de instalaciones y de profesionales (docentes y personal de administración y servicios) que permitan que los estudiantes y diferentes usuarios encuentren satisfacción en su tarea, en un ambiente de calidez humana y respeto.
8. Ser una Escuela socialmente comprometida y sensible a los problemas globales y con vocación de apertura al establecimiento de relaciones con otras universidades y de afrontar los retos de la interculturalidad y la internacionalización.

## Valores

La actividad de la ESCUELA UNIVERSITARIA DE MAGISTERIO para lograr los objetivos de visión para el 2014 ha de estar impregnada y guiada por los siguientes valores:

- Preocupación y compromiso con la mejora continua en la docencia, en la investigación y en la gestión.
- Sensibilidad para la optimización de recursos al servicio de la comunidad educativa y el entorno próximo (mejorar la calidad de vida de la escuela) así como, compromiso con una actividad sostenible.
- Implicación en la transformación de la educación y de la escuela.
- Compromiso con la cultura vasca y el impulso de la utilización del euskara.

	<b>SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD</b>		REVISIÓN: 00
			FECHA: 15/03/2011
	Manual del SGIC	MC	Página 13 de 32
<b>ESCUELA UNIVERSITARIA DE MAGISTERIO IRAKASLEEN UNIBERTSITATE ESKOLA</b>			

- *Iniciativa, honestidad, espíritu crítico, responsabilidad y profesionalidad en las personas encargadas de la gestión y de los procesos de enseñanza-aprendizaje.*
- *Compromiso ético, solidario y de respeto a la igualdad de oportunidades entre sexos, que atiende a la diversidad entre las personas y a la accesibilidad de las personas con discapacidad.*
- *Compromiso efectivo en el trabajo en equipo y en lograr un clima adecuado de trabajo, dónde se comparta el conocimiento para trabajar en la misma dirección.*
- *Actitud de respuesta a las necesidades sociales: vocación de Servicio a la Sociedad.*
- *Atención a las necesidades de cada estudiante para dignificar la vida académica del alumnado dentro y fuera del centro.*

### 3.3 Ejes Estratégicos

Durante el proceso de reflexión estratégica, que incluía un análisis DAFO, el equipo de dirección de la EUM estableció los siguientes ejes estratégicos:

#### Proceso de aprendizaje

La configuración del modelo educativo y los sistemas de aprendizaje, así como la organización y gestión académica de la Escuela constituyen un ámbito preferente de actuación. La planificación docente, la formación del profesorado, el plan de normalización lingüística, el rendimiento escolar y la coordinación de programas de asignaturas, entre otros, representan aspectos claves a considerar. En este campo se plantean las siguientes objetivos estratégicos:

- 1) Elaborar y revisar las bases para la acreditación del Grado.
- 2) Aprovechar el foro de la red de coordinación para desplegar el proceso de Formación Permanente del PDI.
- 3) Diseñar y desarrollar el plan Lingüístico del centro (PLC) y planificar el papel de los departamentos.
- 4) Sistematizar un plan de acogida y seguimiento del alumnado

#### Atención al alumnado

La formación integral del alumnado constituye la principal labor de la Escuela. Además, el seguimiento de las egresadas y egresados es un elemento de evaluación de la formación recibida. Por ello, en este eje se plantean las siguientes objetivos estratégicos:

- 1) Fomentar los procesos de internacionalización de las enseñanzas
- 2) Sistematizar vías de comunicación estable con alumnado y egresados

	<b>SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD</b>		REVISIÓN: 00
			FECHA: 15/03/2011
	Manual del SGIC	MC	Página 14 de 32
<b>ESCUELA UNIVERSITARIA DE MAGISTERIO IRAKASLEEN UNIBERTSITATE ESKOLA</b>			

- 3) Impulsar los estudios de Máster y Doctorado
- 4) Coordinar las actividades complementarias y adaptarlas a las necesidades definidas del alumnado

### **Atención a PDI y PAS**

Los objetivos que se plantean en este eje están encaminados al mantenimiento y optimización de los recursos humanos disponibles en la actualidad, procurando generar un entorno de trabajo y estudio agradables, con una buena comunicación y generando situaciones que impulsen el desarrollo profesional. Estos objetivos son:

- 1) Lograr una plantilla suficiente, estable, satisfecha y formada de manera continuada
- 2) Reconocer el esfuerzo de la mejora continua
- 3) Favorecer la comunicación y participación de PAS y PDI
- 4) Impulsar en PDI la formación de doctorados y la carrera docente
- 5) Informar acerca de las condiciones que necesita el PDI para lograr su estabilidad
- 6) Informar al PAS y al PDI acerca de las acciones para favorecer la conciliación de la vida familiar y laboral.

### **Mejora de la gestión interna**

Se refiere a la mejora de la planificación, organización y gestión de la actividad diaria del Centro. Para ello se plantean los siguientes objetivos:

- 1) Mejorar los resultados de la Escuela y sistematizar su medición y la de los Equipos de Mejora.
- 2) Lograr el reconocimiento externo.
- 3) Mejorar la gestión interna del centro a través de las comisiones
- 4) Optimizar la gestión de los espacios

### **Infraestructura y recursos**

Los objetivos que se plantean en este eje están encaminados al mantenimiento y optimización de los recursos materiales disponibles en la actualidad, procurando captar recursos e instalaciones acordes a las necesidades futuras. Estos objetivos son:

- 1) Optimizar el uso de los espacios disponibles
- 2) Promover el uso de las nuevas tecnologías en el aula
- 3) Mejorar la captación de recursos internos y externos.

	SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD		REVISIÓN: 00
			FECHA: 15/03/2011
	Manual del SGIC	MC	Página 15 de 32
ESCUELA UNIVERSITARIA DE MAGISTERIO IRAKASLEEN UNIBERTSITATE ESKOLA			

- 4) Ampliar el espacio docente necesario para E. Física y para el resto de la docencia

### **Comunicación, imagen y relación con la sociedad**

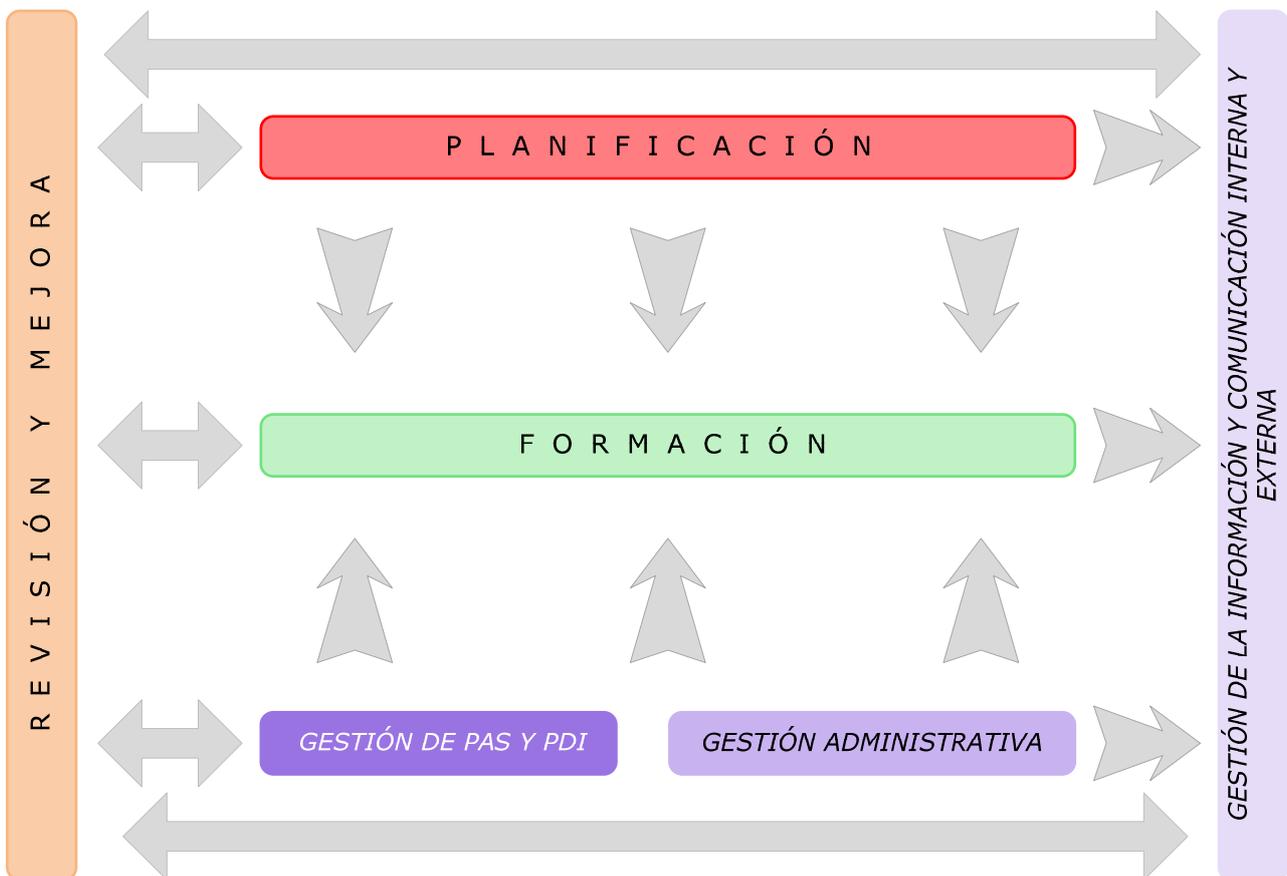
Es imprescindible la potenciación de la imagen y el reconocimiento del centro. Para ello, se plantean los siguientes objetivos:

- 1) Definir y desplegar un plan de comunicación interna y externa
- 2) Mejorar la imagen de la E.U. de Magisterio y el conocimiento social de la misma
- 3) Impulsar la investigación y la transferencia de conocimiento a través del establecimiento de convenios de colaboración con instituciones y grupos vinculados al sistema educativo.

	<b>SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD</b>		REVISIÓN: 00
			FECHA: 15/03/2011
	Manual del SGIC	MC	Página 16 de 32
<b>ESCUELA UNIVERSITARIA DE MAGISTERIO IRAKASLEEN UNIBERTSITATE ESKOLA</b>			

#### 4. MAPA DE PROCESOS DEL CENTRO

La participación de la Escuela en el programa AUDIT ha conducido a diseñar un mapa de procesos del Centro producto de la propia reflexión y de la experiencia de otros centros de la UPV/EHU y que se muestra en la siguiente figura.



	<b>SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD</b>		REVISIÓN: 00
			FECHA: 15/03/2011
Manual del SGIC	MC	Página 17 de 32	
<b>ESCUELA UNIVERSITARIA DE MAGISTERIO IRAKASLEEN UNIBERTSITATE ESKOLA</b>			

**MAPA DE PROCESOS DE LA ESCUELA DE MAGISTERIO DE VITORIA  
UPV-EHU**

**PROCESOS DE PLANIFICACIÓN PL**

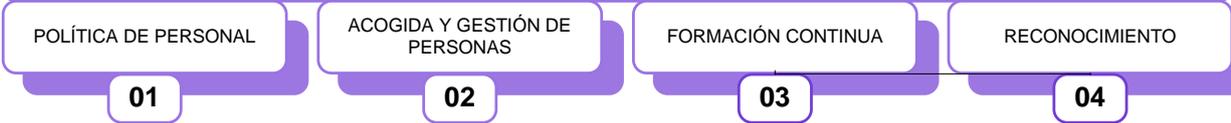


**PROCESOS DE FORMACIÓN FM**



**PROCESOS DE APOYO**

*PROCESOS DE GESTIÓN DE PAS Y PDI* **GP**

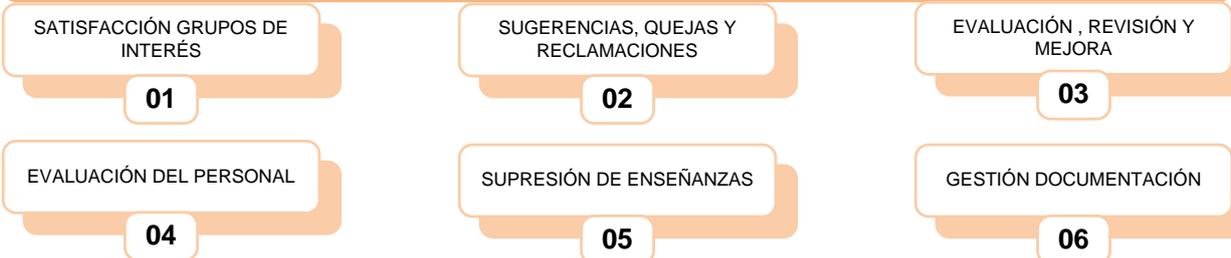


*GESTIÓN ADMINISTRATIVA* **GA**



*GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA* **GI**

**PROCESOS DE REVISIÓN Y MEJORA RM**



	<b>SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD</b>		REVISIÓN: 00
			FECHA: 15/03/2011
	Manual del SGIC	MC	Página 18 de 32
<b>ESCUELA UNIVERSITARIA DE MAGISTERIO IRAKASLEEN UNIBERTSITATE ESKOLA</b>			

Según este diseño las actividades de la EUM se organizan según los siguientes procesos:

- PL → Planificación
- FM → Formación
- GP → Gestión de PAS y PDI
- GA → Gestión Administrativa
- GI → Gestión de la información y comunicación interna y externa
- PM → Revisión y Mejora.

Cada uno de estos procesos se despliega mediante subprocesos y/o procedimientos, tal como se expone a continuación, de forma que las actividades del Centro quedan completamente reflejadas.

#### 4.1 Proceso de Planificación

En este proceso se define la metodología a aplicar en la elaboración, revisión y mantenimiento del Plan Estratégico, del Plan Anual de Gestión de la Escuela y del Plan de las Titulaciones que imparte, teniendo en cuenta a los distintos grupos de interés. Este proceso se encuentra dividido en tres subprocesos:

- PL01 → Subproceso de Planificación Estratégica
- PL02 → Subproceso de Planificación Anual
- PL03 → Subproceso de Planificación de las Titulaciones
  - PL03.01 → Definición del Perfil de Ingreso
  - PL03.02 → Definición del Perfil de Egreso



	<b>SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD</b>		REVISIÓN: 00
			FECHA: 15/03/2011
	Manual del SGIC	MC	Página 19 de 32
<b>ESCUELA UNIVERSITARIA DE MAGISTERIO IRAKASLEEN UNIBERTSITATE ESKOLA</b>			

## 4.2 Proceso de Formación

Mediante este proceso se pretende, en primer lugar, informar al alumnado preuniversitario sobre la oferta formativa del Centro, así como de sus instalaciones y servicios. Posteriormente, el alumnado que así lo desee se matriculará en la titulación elegida, siguiendo una vía de acceso, que es gestionada directamente por el Negociado de Acceso de la UPV/EHU. Por último, al comienzo del curso académico se realizará un acto de acogida a este alumnado de nuevo ingreso mediante el que se le informará detalladamente del funcionamiento del Centro. Asimismo, se realiza un proceso de orientación al alumnado a lo largo de su estancia en el Centro en el que se le informa y asesora de cara a mejorar su rendimiento académico.

Por lo tanto, esta parte del proceso se recoge en el subproceso FM01 – Captación y admisión, dividido en tres procedimientos:

FM01.01 → Captación de Alumnado.

FM01.02 → Acceso y Matriculación.

FM01.03 → Acogida y orientación al Alumnado.



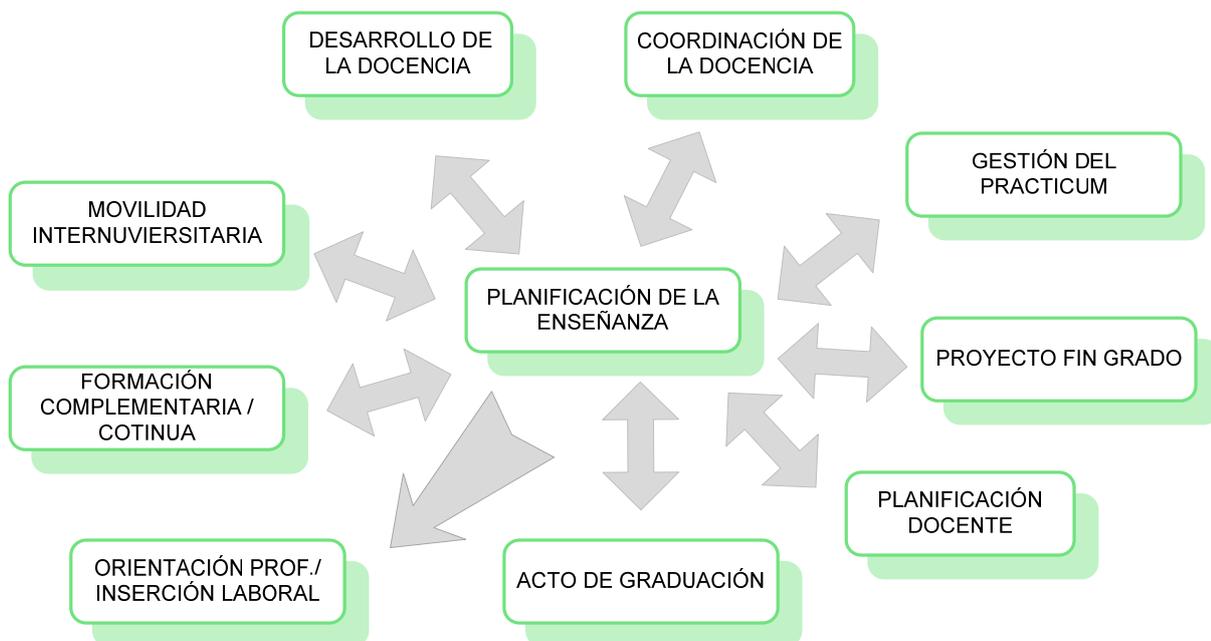
Este es el proceso clave del Centro y la razón fundamental de su existencia. El eje central de este proceso incluye también el subproceso FM02 – Planificación de la enseñanza, que recoge los aspectos organizativos de la docencia como horarios, distribución de grupos y subgrupos, asignación de profesorado y calendario de exámenes, el propio desarrollo de la enseñanza y su evaluación, y finalmente las actividades para orientar al alumnado sobre el camino a seguir cuando finalice sus estudios. Este subproceso se desarrolla mediante los siguientes procedimientos:

	<b>SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD</b>		REVISIÓN: 00
			FECHA: 15/03/2011
	Manual del SGIC	MC	Página 20 de 32
<b>ESCUELA UNIVERSITARIA DE MAGISTERIO IRAKASLEEN UNIBERTSITATE ESKOLA</b>			

- FM02.01 → Planificación docente
- FM02.02 → Desarrollo de la docencia
- FM02.03 → Coordinación de la docencia
- FM02.04 → Gestión del Practicum
  - FM02.04.01 Gestión del Practicum obligatorio
  - FM02.04.02 Gestión del Practicum de Cooperación
- FM02.05 → Proyecto de Fin de Grado
- FM02.06 → Movilidad Internuversitaria
- FM02.07 → Formación continua del alumnado
- FM02.08 → Orientación Profesional e Inserción Laboral
- FM02.09 → Acto de Graduación

## P R O C E S O S D E F O R M A C I Ó N

### PLANIFICACIÓN DE LA ENSEÑANZA-APRENDIZAJE



	<b>SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD</b>		REVISIÓN: 00
			FECHA: 15/03/2011
	Manual del SGIC	MC	Página 21 de 32
<b>ESCUELA UNIVERSITARIA DE MAGISTERIO IRAKASLEEN UNIBERTSITATE ESKOLA</b>			

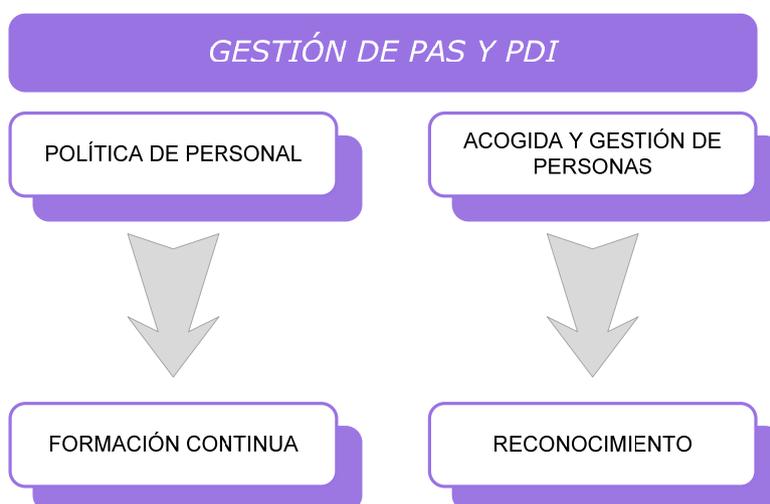
## PROCESOS DE APOYO

### 4.3 Proceso de Gestión de PDI y PAS

Se trata de un proceso de apoyo al normal desenvolvimiento del proceso clave del Centro. Para garantizar la calidad de la docencia así como de los servicios ofrecidos, es necesario un personal académico y de administración y servicios suficientemente capacitado y formado. No obstante, las limitaciones de los centros de la UPV/EHU en este proceso son evidentes, puesto que la política de personal y los subsiguientes procedimientos de captación, selección, formación, evaluación, promoción y reconocimiento se encuentran definidos, dirigidos y centralizados por la UPV/EHU mediante distintos Vicerrectorados, en el caso del PDI y por la Gerencia en el caso del PAS. No hay que olvidar, además, que la promoción académica del PDI viene regulada por la legislación universitaria estatal.

No obstante, en este proceso se indica cómo la UPV/EHU define su política de personal y regula el acceso del mismo, y los mecanismos para la implantación, seguimiento y revisión de mejoras en estas áreas. Asimismo, se detallan aquellas acciones en las que el Centro dispone de capacidad de actuación en el ámbito del personal, para lo que este proceso se ha dividido en los siguientes subprocesos:

- GP01 → Subproceso de Política de Personal
- GP02 → Subproceso de Acogida y Gestión de personal
- GP03 → Subproceso de Formación continua de PDI y PAS
- GP04 → Subproceso de Reconocimiento de PDI y PAS



	<b>SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD</b>		REVISIÓN: 00
			FECHA: 15/03/2011
	Manual del SGIC	MC	Página 22 de 32
<b>ESCUELA UNIVERSITARIA DE MAGISTERIO IRAKASLEEN UNIBERTSITATE ESKOLA</b>			

#### 4.4 Proceso de Gestión Administrativa

La gestión académica del Centro se lleva a cabo desde Secretaría del Centro fundamentalmente. Es un servicio de orientación dirigido al alumnado y de gestión de toda la documentación que debe ir aportando y que se va generando a lo largo de su devenir por el Centro.

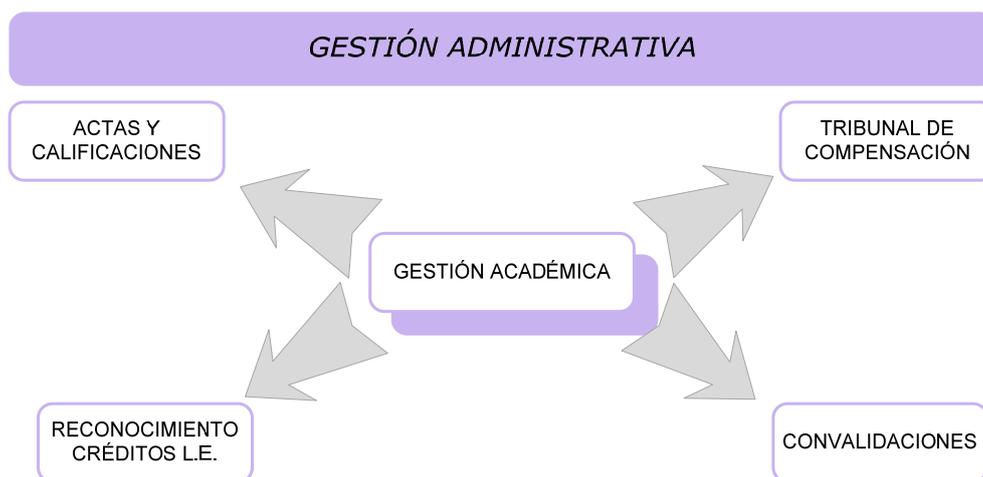
La gestión económica se centra en la gestión del presupuesto, tanto ordinario como extraordinario, asignado al Centro por la UPV/EHU.

La gestión de recursos regula la gestión de los recursos materiales desde que se adquieren hasta que se retiran, incluyendo su incorporación a inventario, mantenimiento preventivo y reparaciones que surgieran.

Se encuentra desglosado en los siguientes procedimientos y subprocedimientos:

GA01 → Gestión Académica

- GA01.01 Gestión de actas y calificaciones
- GA01.02 Gestión de convalidaciones
- GA01.03 Gestión de Tribunal de Compensación
- GA01.04 Reconocimiento de créditos de libre elección



GA02 → Gestión Económica

- GA02.01 Gestión presupuestaria
- GA02.02 Gestión de bienes y servicios
- GA02.03 Gestión de servicios externos
- GA02.04 Gestión medioambiental

	<b>SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD</b>		REVISIÓN: 00
			FECHA: 15/03/2011
	Manual del SGIC	MC	Página 23 de 32
<b>ESCUELA UNIVERSITARIA DE MAGISTERIO IRAKASLEEN UNIBERTSITATE ESKOLA</b>			



GA03 → Gestión de recursos

GA03.01 Gestión de locales

GA03.02 Gestión de equipamiento docente



#### 4.5 Proceso de Gestión de la información y comunicación interna y externa

Se trata de un proceso básico para la EUM que, además, está reflejado en el Plan Estratégico. Está formado por dos subprocesos, Difusión de la información GI01 y Comunicación interna y externa GI02, a través de los cuales se describen los procedimientos empleados por la EUM

	<b>SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD</b>		REVISIÓN: 00
			FECHA: 15/03/2011
	Manual del SGIC	MC	Página 24 de 32
<b>ESCUELA UNIVERSITARIA DE MAGISTERIO IRAKASLEEN UNIBERTSITATE ESKOLA</b>			

para publicar información sobre sus titulaciones, Política y Objetivos de Calidad, resultados y toda aquella información de interés para los miembros de la comunidad universitaria que constituyen el Centro y para la Sociedad.

#### **4.6 Proceso de Revisión y Mejora**

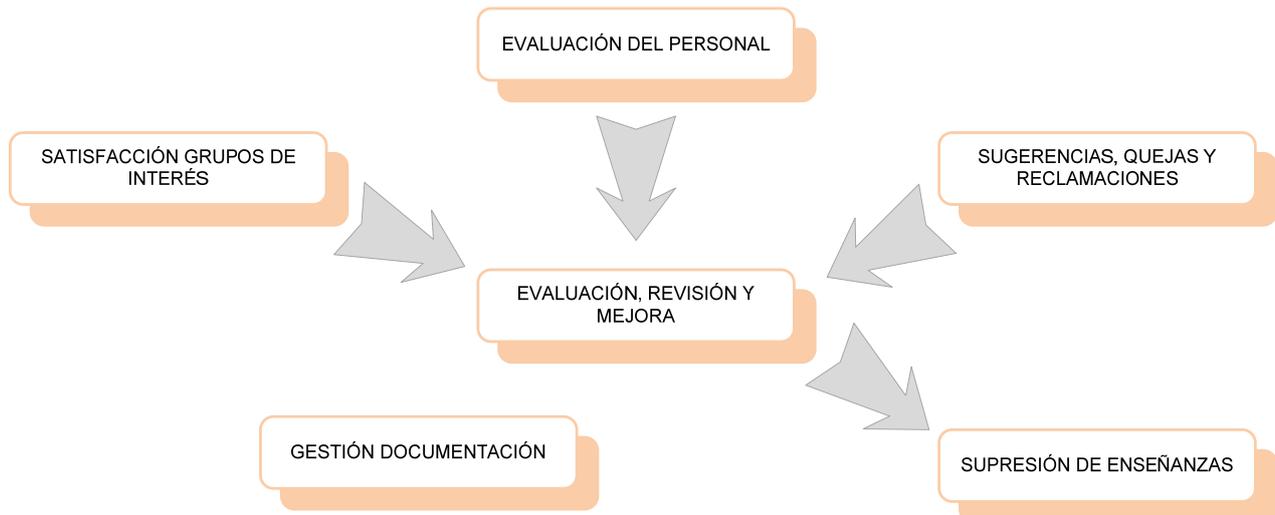
Este proceso es imprescindible en cualquier organización que pretenda gestionar mediante los principios de calidad. En este proceso se recoge de forma directa e indirecta la satisfacción de los grupos de interés con el Centro, se evalúan los resultados obtenidos por alumnado, egresados/as, personal y el propio Centro, y se evalúa el propio Sistema de Gestión. Con toda esta información y teniendo en cuenta posibles evaluaciones externas, se procede a realizar la revisión y consecuente mejora materializada en un Plan de Mejora que pudiera ocasionar modificaciones en la Planificación Estratégica y/o Anual del Centro, en el Sistema de Garantía Interna de Calidad, incluyendo el propio Mapa de Procesos, y la posible suspensión de alguna titulación. De forma complementaria, en este proceso se desarrolla un subproceso para abordar una eventual suspensión de alguno de los títulos ofertados, incluyendo los criterios utilizados, y establecer los mecanismos previstos para salvaguardar los derechos y compromisos adquiridos con los estudiantes que hubiesen iniciado las correspondientes enseñanzas. Finalmente, se incluye el procedimiento para la gestión de la documentación generada en el SGIC.

De esta forma, el Proceso de Revisión y Mejora se estructura según los siguientes subprocesos:

- RM01 → Medida de la satisfacción de los grupos
- RM02 → Sugerencias, quejas y reclamaciones
- RM03 → Evaluación, Revisión y mejora
- RM04 → Evaluación del Personal
- RM05 → Supresión de enseñanzas
- RM06 → Gestión de la documentación del sistema de gestión

	SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD		REVISIÓN: 00
			FECHA: 15/03/2011
	Manual del SGIC	MC	Página 25 de 32
ESCUELA UNIVERSITARIA DE MAGISTERIO IRAKASLEEN UNIBERTSITATE ESKOLA			

## R E V I S I Ó N Y M E J O R A



	<b>SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD</b>		REVISIÓN: 00
			FECHA: 15/03/2011
Manual del SGIC	MC	Página 26 de 32	
<b>ESCUELA UNIVERSITARIA DE MAGISTERIO IRAKASLEEN UNIBERTSITATE ESKOLA</b>			

## 5. TABLA DE RESPONSABILIDADES

TIPO PROCESOS	PROCESOS	SUBPROCESOS	RESPONSABLE/S		
PROCESOS PLANIFICACIÓN	PLANIFICACIÓN	PL01 Planificación Estratégica	Equipo de Dirección		
		PL_02 Planificación anual	Equipo de Dirección		
PROCESOS DE FORMACIÓN	CAPTACIÓN Y ADMISIÓN	FM01.01 Captación	SOA		
		FM01.02 Acceso y matriculación	Administración		
		FM01.03 Acogida y Orientación	Subdirección Ordenación Académica		
	PLANIFICACIÓN DE LA ENSEÑANZA	FM02.01 Planificación Docente	Subdirección Ordenación Académica		
		FM02.02 Desarrollo de la Docencia	Subdirección Ordenación Académica		
		FM02.03 Coordinación de la Docencia	Subdirección Innovación Calidad		
		FM02.04.01. Gestión del Praticum Obligatorio	Subdirección de Prácticas		
		FM02.04.02. Gestión del Praticum de Cooperación	Subdirección de Prácticas		
		FM02.05 Trabajo de Fin Grado	Subdirección de Prácticas		
		FM02.06 Movilidad interuniversitaria	Subdirección Euskara y Relaciones Internacionales		
		FM02.07 Formación continua del alumnado	Subdirección Ordenación Académica		
		FM02.08 Orientación Profesional e Inserción Laboral	Subdirección Ordenación Académica		
		FM02.09 Acto de Graduación	Subdirección Euskara y Relaciones Internacionales		
		PROCESOS DE APOYO	PROCESOS DE GESTIÓN DE PDI Y PAS	GP01 Política de Personal	Dirección
				GP02 Acogida y Gestión de Personas	Subdirección de Prácticas y Administración
GP03 Formación continua	Subdirección Innovación Calidad y Administración				
GP04 Reconocimiento	Dirección				
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	GA01 Gestión académica		Secretaría Académica		
	GA02 Gestión económica		Administración		
	GA03 Gestión de recursos		Administración		
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	GI01 – Difusión de la información		Administración y Secretaría de Dirección/ Equipo de Dirección.		
	GI02 – Comunicación interna y externa		Administración y Secretaría de Dirección/ Equipo de Dirección.		
PROCESOS DE REVISIÓN Y MEJORA	REVISIÓN Y MEJORA		RM01 Satisfacción Grupos de Interés	Subdirección de Innovación y Calidad	
		RM02 Sugerencias, Quejas y Reclamaciones	Subdirección de Ordenación Académica		
		RM03 Evaluación, Revisión y Mejora	Subdirección de Innovación y Calidad		
		RM04 Evaluación del Personal	Subdirección de Innovación y Calidad		
		RM05 Supresión de las Enseñanzas	Dirección		
		RM06 Gestión Documentación	Subdirección de Innovación y Calidad		

	<b>SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD</b>		REVISIÓN: 00
			FECHA: 15/03/2011
	Manual del SGIC	MC	Página 27 de 32
<b>ESCUELA UNIVERSITARIA DE MAGISTERIO IRAKASLEEN UNIBERTSITATE ESKOLA</b>			

## 6. DIRECTRICES GENERALES DEL PROGRAMA AUDIT.

Con el fin de facilitar el análisis de la documentación se incluye una tabla cruzada de correspondencias en la que se relaciona cada una de las directrices del programa AUDIT con el subproceso y/o procedimiento del Sistema de Gestión de la EUM donde se hace referencia a su cumplimiento.

DIRECTRIZ AUDIT	PROCESO	Subprocesos y/o procedimientos EUM
<b>1.0</b> El Centro define su política y objetivos de calidad.	Proceso para definir la política y objetivos de calidad	PL01 – Planificación Estratégica
		PL02 – Planificación anual
		PL03 – Planificación de las titulaciones
<b>1.1</b> El centro garantiza la calidad de sus programas formativos.	Proceso para garantizar la calidad de los programas formativos	FM02 – Planificación de la enseñanza
		RM03 – Evaluación, revisión y mejora
		RM05 – Supresión de las enseñanzas
<b>1.2</b> El Centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes.	Proceso de definición de perfiles y admisión de estudiantes	FM01.01 – Captación
		FM01.02 - Acceso y Matriculación
		PL03.01 – Definición del perfil de ingreso
		PL03.02 – Definición del perfil de egreso
		FM02.01 – Planificación docente
	Proceso de orientación al estudiante y desarrollo de la enseñanza	FM02.02 – Desarrollo de la docencia
		FM02.03 – Coordinación de la docencia
		FM01.03 - Acogida y orientación al Alumnado
		FM02.05 - Proyecto de Fin de Grado
		FM02.07 - Formación continua del alumnado
		GA01- Gestión Académica
		RM06 - Gestión de la documentación del sistema de gestión
		RM01 - Medida de la satisfacción de los grupos
	Proceso de gestión de la movilidad del estudiante	FM02.06 - Movilidad interuniversitaria
		FM02.08 - Orientación Profesional e Inserción Laboral
Proceso de gestión de las prácticas externas	FM02.04.01 - Gestión del Practicum Obligatorio	
	FM02.04.02 - Gestión del Practicum Cooperación	

	<b>SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD</b>		REVISIÓN: 00
			FECHA: 15/03/2011
	Manual del SGIC	MC	Página 28 de 32
<b>ESCUELA UNIVERSITARIA DE MAGISTERIO IRAKASLEEN UNIBERTSITATE ESKOLA</b>			

DIRECTRIZ AUDIT	PROCESO	Subprocesos y/o procedimientos EUM
	Proceso de gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias	RM01 - Medida de la satisfacción de los grupos RM02 - Sugerencias, quejas y reclamaciones
<b>1.3</b> El Centro garantiza y mejora la calidad de su personal docente (PDI) y no docente (PAS)	Proceso de definición de la Política de personal académico/administración y servicios	GP01 - Política de Personal GP02 - Acogida y Gestión de personal
	Proceso de captación y selección de personal académico/administración y servicios	GP01 - Política de Personal GP02 - Acogida y Gestión de personal
	Proceso de formación de personal académico/administración y servicios	GP03 - Formación continua de PDI y PAS
	Evaluación, promoción y reconocimiento de personal académico/administración y servicios	GP04 - Reconocimiento de PDI y PAS RM04 - Evaluación del Personal
<b>1.4</b> El centro gestiona y mejora sus recursos materiales y servicios	Proceso de gestión de los recursos materiales y servicios	RM01 - Medida de la satisfacción de los grupos RM02 - Sugerencias, quejas y reclamaciones RM03 - Evaluación, revisión y mejora RM06 - Gestión de la documentación del sistema de gestión
<b>1.5</b> El Centro analiza y tiene en cuenta los resultados	Proceso de análisis de resultados	RM01 - Medida de la satisfacción de los grupos RM02 - Sugerencias, quejas y reclamaciones RM03 - Evaluación, revisión y mejora RM06 - Gestión de la documentación del sistema de gestión
<b>1.6</b> El Centro publica la información sobre las titulaciones	Proceso de publicación de información sobre titulaciones.	GI01 - Difusión de la información GI02 - Comunicación interna y externa FM02.09 - Acto de Graduación

	SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD		REVISIÓN: 00
			FECHA: 15/03/2011
	Manual del SGIC	MC	Página 29 de 32
ESCUELA UNIVERSITARIA DE MAGISTERIO IRAKASLEEN UNIBERTSITATE ESKOLA			

## ANEXO I

### COMPROMISO DEL EQUIPO DE DIRECCIÓN DE LA E.U. DE MAGISTERIO DE VITORIA-GASTEIZ CON LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

El actual equipo de dirección de la E.U. de Magisterio de Vitoria-Gasteiz ha decidido ir dando progresivamente pasos para mejorar la calidad de la gestión en el Centro, siguiendo la política del equipo rectoral de incorporación del modelo europeo EFQM<sup>1</sup>, que es referente en el sector educativo.

La evaluación de las titulaciones así como la obligatoria acreditación de éstas de cara a su homologación en el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) precisa un análisis periódico de datos, indicadores, resultados y, en definitiva, procesos organizativos que debe permitir a la Dirección del Centro dar a conocer su situación actual y la evolución seguida en base a los objetivos planteados y, finalmente, conduzca a la toma de decisiones estratégicas.

Recordemos que en el documento marco “Criterios y Directrices para la Garantía de Calidad en el EEES”, la ENQA<sup>2</sup> establece que “las instituciones deben garantizar que recopilan, analizan y utilizan información pertinente para la gestión eficaz de sus programas de estudio y otras actividades”, puesto que “el conocimiento de sí misma de una institución es el punto de partida para una garantía de calidad eficaz”.

Bajo estos principios, el equipo de dirección de la Escuela Universitaria de Magisterio de Vitoria-Gasteiz de la UPV/EHU manifiesta su compromiso expreso con una gestión de calidad centrada en el alumnado, para la que resulta imprescindible la participación del personal (profesorado y PAS) de la Escuela.

En consecuencia, el equipo de dirección de la E.U. de Magisterio de Vitoria-Gasteiz manifiesta su intención de abordar los pasos oportunos para mejorar progresivamente la calidad en el centro según los siguientes criterios:

- Orientación al alumnado y la Sociedad, árbitros finales de la calidad del servicio, para lo que es necesaria una clara orientación hacia sus necesidades formativas actuales y futuras.
- Desarrollo e implicación de las personas, formando y capacitando, estimulando la creatividad y la aportación de ideas para la mejora de la Escuela.
- Compromiso activo y constante del equipo de dirección como elemento soporte para la consecución de los objetivos de calidad.
- Aprendizaje, innovación y mejora continua.
- Definición de la Carta de Servicios del Centro
- Planificación Estratégica

<sup>1</sup> European Foundation for Quality Management.

<sup>2</sup> European Association for Quality Assurance in Higher Education.

	SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD		REVISIÓN: 00
			FECHA: 15/03/2011
	Manual del SGIC	MC	Página 30 de 32
ESCUELA UNIVERSITARIA DE MAGISTERIO IRAKASLEEN UNIBERTSITATE ESKOLA			

- Gestión por procesos, puesto que un resultado deseado se alcanza más eficazmente cuando las actividades y recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- Gestión basada en hechos y datos, en donde las mejoras planificadas se adoptan a partir de información fiable que incluye las percepciones de alumnado y personal.

En Vitoria-Gasteiz, a 4 de junio de 2009

	SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD		REVISIÓN: 00
			FECHA: 15/03/2011
	Manual del SGIC	MC	Página 31 de 32
ESCUELA UNIVERSITARIA DE MAGISTERIO IRAKASLEEN UNIBERTSITATE ESKOLA			

## ANEXO II

### COMPROMISO DE LA JUNTA DE ESCUELA DE LA E.U. DE MAGISTERIO DE VITORIA-GASTEIZ CON LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

La Junta de la Escuela Universitaria de Magisterio de Vitoria-Gasteiz considera que nuestra Escuela debe participar activamente en todas aquellas acciones impulsadas por el equipo rectoral que le aporten beneficios, y especialmente en aquéllas en las que las Escuelas de Magisterio son miembros destacados.

La Junta de la Escuela Universitaria de Magisterio de Vitoria-Gasteiz es consciente de que, en el ámbito de la calidad, la UPV/EHU está impulsando la implantación del modelo EFQM de excelencia en la gestión con el objetivo de mejorar los procesos que definen el funcionamiento de los centros

La Junta de la Escuela Universitaria de Magisterio de Vitoria-Gasteiz comparte con el equipo de dirección la creencia de que el ir avanzando en el compromiso con la calidad va a aportar beneficios tanto al Centro como a las personas que en él trabajan y estudian y, por ello, ha dado pasos importantes en esa línea, como la aprobación del Plan de Mejora y Calidad para el año 2008, la aprobación de una nueva Comisión de Calidad y la elección de sus miembros.

La Junta de la Escuela Universitaria de Magisterio de Vitoria-Gasteiz manifiesta que la gestión de la calidad en el Centro debe estar centrada en la mejora de los servicios que se proporcionan al alumnado y que ésta es una labor en la que todos nos debemos implicar.

Finalmente, la Junta de la Escuela Universitaria de Magisterio de Vitoria-Gasteiz manifiesta su compromiso con una gestión de calidad para el Centro, tal como se define en el párrafo anterior, así como su compromiso y colaboración con el equipo de dirección para ir dando los pasos oportunos para aplicar las mejoras planificadas en la Escuela.