

Manual de Calidad

Facultad de Educación y Deporte

Revisión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
00	01/02/2022	Primera edición.
01	25/04/2024	Se realizan, entre otros, los siguientes cambios: adaptación al Real Decreto 822/2021, modificación del alcance (incluyendo los títulos propios), actualización del mapa de procesos, modificación de la periodicidad del seguimiento del plan estratégico y de las auditorías internas, adición de nuevas figuras en el apartado "Responsabilidad y Autoridad" (CCTP y Responsable de Título) e inclusión de las definiciones de ficha de proceso, procedimiento y grupos de interés.

Aprobado por:
María Isabel Ariceta Iraola
Decana



Fecha:
25/04/2024

Manual de Calidad	MC
Página 2 de 17	Revisión: 01

ÍNDICE¹

1. PRESENTACIÓN	3
1.1. LA UNIVERSIDAD DE DEUSTO.....	3
1.2. LA FACULTAD DE EDUCACIÓN Y DEPORTE	3
2. OBJETO	4
3. ALCANCE	5
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	5
5. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	5
5.1. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	8
5.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN	9
5.2.1. POLÍTICA DE CALIDAD	9
5.2.2. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	10
5.2.3. MANUAL DE CALIDAD	10
5.2.4. CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN Y LOS REGISTROS	10
6. RESPONSABILIDAD DE LA DECANA	10
6.1. COMPROMISO DE LA DECANA.....	10
6.2. ENFOQUE A LOS GRUPOS DE INTERÉS, COMUNICACIÓN Y SATISFACCIÓN.....	11
6.3. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN INTERNA	12
6.3.1. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	12
6.3.2. COMUNICACIÓN INTERNA	15
6.4. REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	16
7. GESTIÓN DE LOS RECURSOS	16
7.1. RECURSOS HUMANOS	16
7.2. INFRAESTRUCTURA	16

¹ Las referencias a personas, colectivos o cargos académicos en estas normas figuran en género gramatical no marcado. Cuando proceda, será válida la interpretación de los artículos correspondientes en género femenino, así como la cita en su caso.

1. PRESENTACIÓN

1.1. LA UNIVERSIDAD DE DEUSTO

La Universidad de Deusto fue fundada en 1886 por la Compañía de Jesús, dando respuesta así a las preocupaciones e inquietudes culturales que compartía con la sociedad vasca. Desde sus inicios ha sido reconocida por sus estudios en Derecho y Filosofía y Letras, a los que posteriormente se han unido muchos otros no menos prestigiosos. Así, en 1916, la "Universidad Comercial de Deusto" recibió al primer grupo de estudiantes que serían los primeros graduados en Ciencias Económicas en España, 25 años antes de que este título fuera oficialmente reconocido. En 1963 se formó el Instituto de Estudios Universitarios y Técnicos de Guipúzcoa en San Sebastián, a partir de la integración de tres entidades ya existentes. Este instituto, posteriormente, formaría parte de la Universidad de Deusto. La Universidad, por lo tanto, está localizada en dos campus, en Bilbao y San Sebastián.

Con el tiempo ha ido incorporando otras Facultades de larga tradición como las de Teología, Filosofía y Ciencias de la Educación, Ciencias Políticas y Sociología, Humanidades... a las que Deusto sumó su apuesta por las carreras técnicas, con la apertura de la Facultad de Ingeniería que se unió, en su momento, a la Licenciatura en Informática, y que cuenta ya con más de 25 años de vida.

La Universidad de Deusto tiene como referencia un Proyecto Universitario centrado en el valor de la persona. El objetivo es que las y los alumnos lleguen a ser excelentes profesionales y, especialmente, personas formadas en valores tales como libertad, solidaridad, justicia y paz. La Visión de la Universidad de Deusto, recogida en el Plan Estratégico es la de una Universidad comprometida con la excelencia en el desarrollo coherente de sus valores, una Universidad con una organización eficiente, capaz de anticiparse a las rápidas transformaciones de la sociedad, comprometida con el cambio social y cultural de la sociedad vasca y valorada en el ámbito internacional.

1.2. LA FACULTAD DE EDUCACIÓN Y DEPORTE

El Consejo de Gobierno de la Universidad de Deusto, en su reunión plenaria del viernes 13 de marzo de 2020, aprobó la nueva configuración de las Facultades de las áreas de conocimiento de Psicología, Medicina, Fisioterapia, Educación y Ciencias de la Actividad Física y del Deporte creándose y poniéndose en marcha la Facultad de Ciencias de la Salud y la Facultad de Educación y Deporte.

La nueva Facultad de Educación y Deporte, que comienza su andadura en el curso 2021-22, emana de la anterior Facultad de Psicología y Educación que fue creada el 1 de septiembre de 2009 con la aprobación de la *Congregatio de Institutione Catholica* sobre los cimientos, la historia y la experiencia de la anterior Facultad de Filosofía y Ciencias de la Educación que, desde 1976, impartía enseñanzas en el área de Psicología y Educación.

Esta nueva Facultad de Educación y Deporte nace y se configura ante la necesidad de dar una mejor respuesta a la creciente demanda de profesionales en los ámbitos de la Educación y de las Ciencias de la Actividad Física y del Deporte, así como de dar una respuesta a una demanda

social de formación cada vez más aplicada, especializada y profesionalizante orientada directamente al mercado laboral manteniendo el legado humanista de la que le precedió.

Ofrece grados, dobles grados, másteres universitarios, programa de doctorado y varios títulos propios, en los campus de Bilbao y San Sebastián (enlace a [oferta formativa](#)). Cuenta además con equipos de investigación reconocidos por el Gobierno Vasco y otros en fase de consolidación. La Facultad alberga al Instituto Deusto de Drogodependencias.

Finalmente, mantiene una estrecha relación con la Escuela Universitaria Begoñako Andra Mari, adscrita a la Universidad de Deusto.

2. OBJETO

La Decana de la Facultad de Educación y Deporte de la Universidad de la Iglesia de Deusto define el presente Manual de Calidad, como un instrumento para la aplicación del **Sistema de Gestión de Calidad (SGC)** de la Facultad.

El objeto del Manual de Calidad es concretar las siguientes actividades:

- El **compromiso de la Decana de la Facultad**.
- El marco para la **política de calidad y los objetivos estratégicos**.
- El **alcance** del Sistema de Gestión de Calidad.
- La delimitación de la **estructura organizativa**.
- Las **líneas básicas de actuación** en las diferentes actividades de la Facultad.
- La asignación de los **recursos** necesarios.

Estas actividades son realizadas para asegurar la **calidad y conformidad** de las mismas, alcanzar la plena **satisfacción de los grupos de interés**² y decidir acciones encaminadas a la **mejora continua**, basándose en una **gestión por procesos** de la Facultad.

El contenido de este manual desarrolla una doble proyección. Por un lado, constituye un documento abierto para que sirva como **referencia** al personal de la Facultad en el desarrollo de las actividades, acciones y decisiones que se estimen oportunas y que tengan relación directa o indirecta con la calidad; y, por otro lado, sirve como **información** sobre el Sistema de Gestión de Calidad para cualquier organización que así lo solicite.

El Manual de Calidad, como el resto de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad, es **propiedad de la Facultad de Educación y Deporte**, por lo que quedan reservados los derechos de reproducción total o parcial y no se permite su utilización por terceros para fines distintos a los específicamente autorizados.

La Decana de la Facultad de Educación y Deporte acepta plenamente el contenido del presente manual y de los documentos en él referenciados, apoya e impulsa todas las acciones encaminadas a lograr su plena aplicación. Asimismo, este manual y los documentos asociados, son de obligado cumplimiento para todo el personal de la Facultad de Educación y Deporte en las partes que a cada uno son aplicables.

² La definición de los grupos de interés se recoge en el apartado "6.2.Enfoque a los grupos de interés, comunicación y satisfacción".

3. ALCANCE

El Sistema de Gestión de Calidad definido en el presente manual aplica a la **docencia** (en los títulos de grado, máster y doctorado y títulos propios³) y a las actividades de **investigación** de la Facultad de Educación y Deporte de la Universidad de la Iglesia de Deusto.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Para la elaboración de este manual se han tenido en cuenta los siguientes documentos⁴:

- Los Estatutos Generales de Deusto.
- El Proyecto Universitario Deusto.
- El Plan estratégico Deusto.
- Plan de Transferencia del conocimiento de la Facultad.
- Reglamento de Organización y funcionamiento de los Departamentos de Deusto.
- Reglamento del Profesorado de Deusto.
- Reglamento de Estudiantes de Deusto.
- Normativas académicas de grado, máster, doctorado y títulos propios (progreso y permanencia; reconocimiento de créditos, prácticas, TFG/TFM, movilidad, etc.).
- Marco Pedagógico de la Universidad de Deusto.
- Documento Deusto sobre elaboración del Perfil Académico – Profesional.
- Normas y Orientaciones para la Elaboración de Programas y Guías de Aprendizaje.
- Manual de la Garantía Interna de la Calidad Docente de Deusto.
- Orientaciones para la formulación y el desarrollo de competencias específicas.
- Programas de evaluación de UNIBASQ (<https://www.unibasq.eus/es/>).
- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.
- Real Decreto 640/2021, de 27 de julio, de creación, reconocimiento y autorización de universidades y centros universitarios, y acreditación institucional de centros universitarios.

5. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La Facultad tiene documentado un Sistema de Gestión de Calidad conforme a las directrices del programa AUDIT definidas por Aneca. Dicho sistema está constituido por el conjunto de la **estructura organizativa**, de **responsabilidad**, de **procesos**, de **procedimientos** de actuación, y de **recursos** que se establecen en la Facultad de Educación y Deporte para llevar a cabo la gestión de la calidad.

El Sistema de Gestión de Calidad se mantiene y mejora continuamente mediante la aplicación de la **política de calidad y los objetivos del plan estratégico** de la Facultad, la **medición y**

³ Son títulos propios, los siguientes:
MU Formación permanente (60-120 ECTS)
Diploma especialización (30-59 ECTS)
Expertos (15-30 ECTS)".

⁴ Los documentos siempre hacen referencia a la última versión en vigor.

Manual de Calidad	MC
Página 6 de 17	Revisión: 01

análisis de la satisfacción de los grupos de interés, el análisis de los resultados de los procesos, de las auditorías/evaluaciones y de la revisión del SGC por la Comisión de Calidad del Centro.

La Facultad tiene definido un **Mapa de Procesos** (Figura 1), donde quedan identificados todos los procesos relativos a las actividades incluidas en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad, así como sus interrelaciones con el objeto de:

- Facilitar la comprensión y el cumplimiento de los **requisitos** del SGC.
- Plasmar de manera clara el **aporte de valor** de los procesos.
- Establecer **indicadores** en línea con los objetivos estratégicos de la Facultad.
- Obtener los **resultados** esperados de cada proceso.
- Favorecer la **eficacia** de los procesos.
- **Mejorar continuamente** los procesos sobre la base de su seguimiento y control.

La secuencia e interacción de los procesos se realiza atendiendo a la siguiente clasificación:

- **Procesos estratégicos:** que definen la gestión estratégica.
- **Procesos operativos:** que desarrollan la operatividad de la Facultad.
- **Procesos soporte:** que apoyan a los procesos estratégicos y operativos.

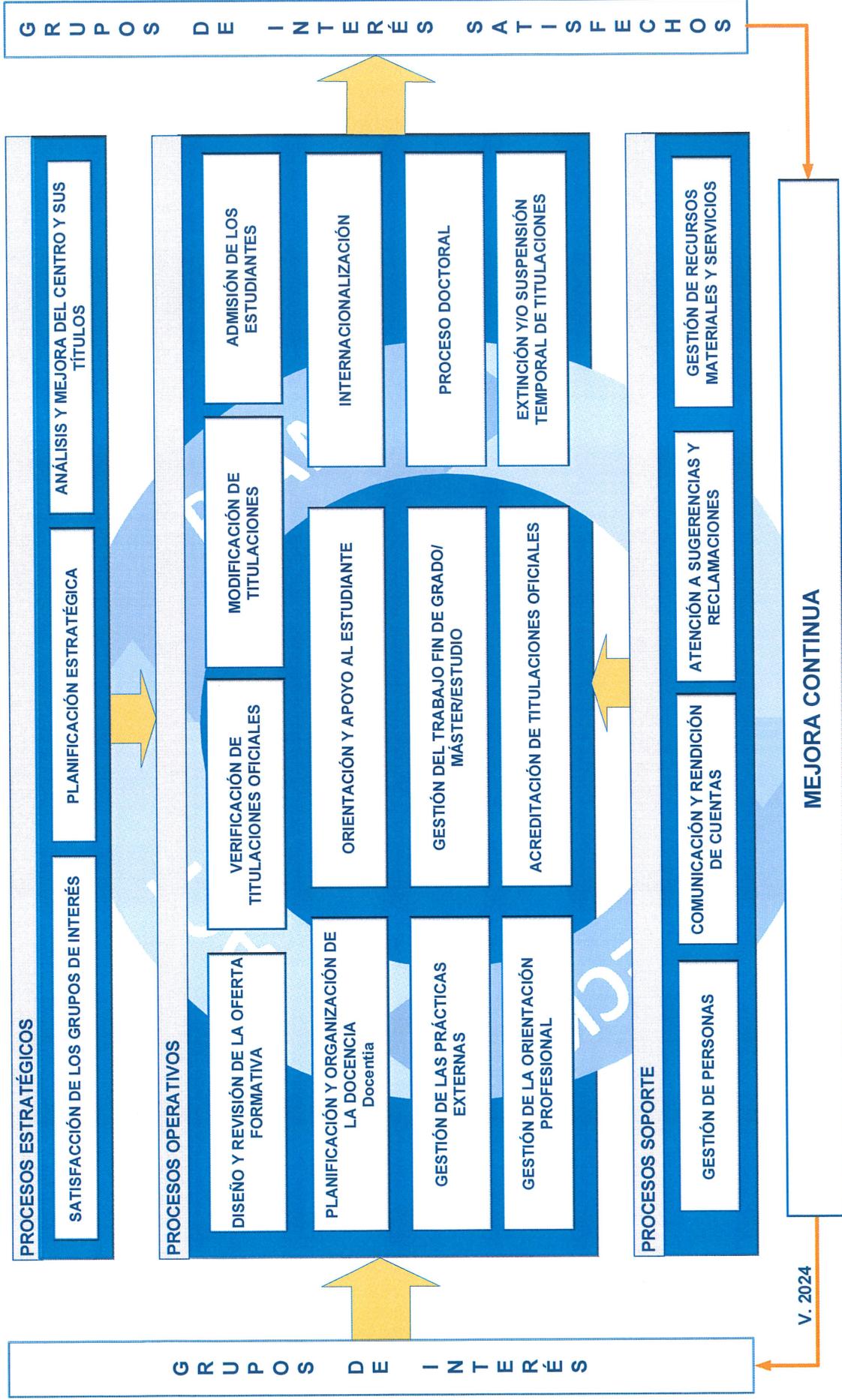
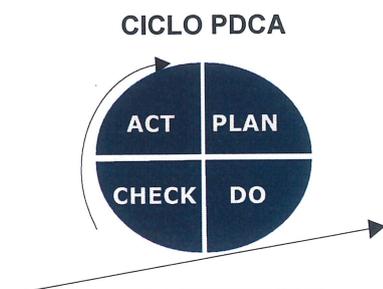


FIGURA 1. Mapa de procesos.

5.1. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La Decana de la Facultad establece una sistemática de medición, análisis y mejora del Sistema de Gestión de Calidad, mediante la aplicación del “Ciclo de Mejora Continua (PDCA)”.



Esta sistemática permite **mejorar la eficacia** del Sistema de Gestión de Calidad y **satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés** de la Facultad (de acuerdo a lo descrito en el punto 6.2. del presente manual respecto a la **satisfacción de los grupos de interés**).

La aplicación de la metodología de mejora continua se basa en una **adecuada planificación** de los trabajos a ejecutar, en el desarrollo de la **documentación** de las operaciones y actividades que lo requieran y en la **capacitación** del personal de la Facultad. El personal dispone de procesos documentados que incluyen procedimientos y/o instrucciones de trabajo asociadas, si así lo requieren. Las actividades de los procesos se convierten en los registros que evidencian los resultados de los mismos.

La Comisión de Calidad del Centro (CCC) y la Comisión de Calidad del Título (CCT) definen la **Relación de los indicadores de seguimiento**, que permite realizar el seguimiento y control de los procesos establecidos. El análisis de los indicadores se realiza en el transcurso de las reuniones de la Comisión de Calidad del Centro y de las Comisiones de Calidad de Título. En dichas reuniones se analiza la información relativa a la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, mediante el análisis del grado de implantación y realización de los procesos (a través de los resultados de los indicadores establecidos).

Una vez se dispone de los resultados de los indicadores, se siguen los pasos descritos en el proceso “**Análisis y Mejora del Centro y sus Títulos**”. Este proceso comienza con la recogida y el análisis de la información relativa, entre otros, a: enseñanza/aprendizaje, prácticas externas, programas de movilidad, inserción laboral de egresados, extinción del título, satisfacción de todos los grupos de interés, sugerencias, felicitaciones y reclamaciones; gestión de personas y tasas de graduación, abandono y eficiencia. A continuación, se lleva a cabo la definición, registro, implantación, control, seguimiento y cierre de las acciones de mejora necesarias para lograr la mejora continua del programa formativo. Dichas acciones de mejora se recogen y gestionan a través del proceso “**Acciones de mejora**”. De esta forma, la implantación de acciones de mejora derivadas del proceso citado, **mantienen vivos, actualizados y en una sistemática de mejora continua todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad**.

Anualmente la Comisión de Calidad del Centro realiza la revisión del SGC, de acuerdo a lo descrito en el punto 6.4. “**Revisión del Sistema de Gestión de Calidad**” del presente manual. Además, con periodicidad cuatrienal o quinquenal (en función de la renovación de la Acreditación

Institucional) todas las actividades y procesos de la Facultad, son objeto de auditorías internas, tal y como se recoge en el procedimiento “**MC-P03 Procedimiento Auditorías internas**”.

5.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

La necesidad de **definir y divulgar** clara e inequívocamente **la política de calidad y los objetivos estratégicos** establecidos, así como la de **disponer de procedimientos** de actuación normalizados, hacen que el Sistema de Gestión de Calidad deba estar documentado. La **estructura documental** establecida es la siguiente:

- **Política de calidad:** intenciones globales y orientación de la Universidad relativas a la calidad.
- **Manual de la Calidad:** documento base del Sistema de Gestión de Calidad, en el que se describen de forma general las líneas de actuación que sigue la Facultad, para dar respuesta a las directrices universitarias europeas sobre calidad. Incluye la visión general de la Facultad, la definición de los procesos, sus interacciones (mapa de procesos), las actividades, funciones y responsabilidades.
- **Ficha de proceso:** Documento que describe la finalidad de un proceso, su propietario y equipo, sus actividades, entradas y salidas, proveedores, clientes, procesos relacionados, objetivos e indicadores, etc.
- **Procedimiento:** Documento que describe de manera detallada cada una de las actividades de un proceso.
- **Formatos:** soportes documentales que materializan los resultados de las actividades. Una vez cumplimentados los formatos, se convierten en **registros** del SGC, que constituyen la evidencia de realización de las diferentes actividades descritas.

5.2.1. POLÍTICA DE CALIDAD

El Vicerrectorado de Aprendizaje y de Transformación Digital, comprometido en la implantación del sistema y en mejorar continuamente su eficacia, establece la **política de la calidad**. Dicha política es el marco para la **definición de los objetivos estratégicos** y proporciona un referente para que las **necesidades y expectativas de los grupos de interés** se determinen y se cumplan, con el firme propósito de aumentar la satisfacción de los mismos. La Directora de la Unidad de Calidad revisa anualmente la política de calidad con las aportaciones de las Comisiones de Calidad de los Centros y ésta es aprobada por el Vicerrectorado de Aprendizaje y de Transformación Digital, de acuerdo al procedimiento “**MC-P01 Diseño, revisión y actualización de la Política de Calidad de la Universidad de Deusto**”. De esta forma se asegura la participación de todos los grupos de interés en la revisión de la política de calidad.

La Decana se encarga de que la política sea **comunicada de forma efectiva** en toda la Facultad.

La política de calidad se difunde por los siguientes medios:

- Intranet de la UD.
- Página Web de la Facultad para darlo a conocer a la comunidad universitaria, a las familias, a los estudiantes y a los agentes sociales interesados.
- Decanato de la Facultad.

5.2.2. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

El Equipo Directivo teniendo en cuenta las aportaciones de los grupos de interés de la facultad establece el plan estratégico de la Facultad, alineado con la política de calidad y el plan estratégico de la Universidad. En el plan estratégico se definen las metas, indicadores, responsables, plazos y demás aspectos necesarios para la ejecución, seguimiento y evaluación del mismo. La Facultad tiene implantado el proceso “**Planificación Estratégica**”. La Comisión de Calidad del Centro lleva a cabo, al menos, anualmente, el seguimiento del estado de realización de las actividades definidas, con el propósito de evaluar la consecución de los objetivos estratégicos según lo planificado, evaluando los resultados de los indicadores definidos y estableciendo nuevas acciones si fuera necesario para la mejora de la estrategia y de la política de calidad.

5.2.3. MANUAL DE CALIDAD

El presente Manual de Calidad ha sido elaborado por el Responsable de Calidad y aprobado por la Decana.

5.2.4. CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN Y LOS REGISTROS

La Facultad utiliza el gestor de procesos para el adecuado funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad. Todo proceso implantado en el gestor tiene asociado un proceso denominado “**Incidencias y/o sugerencias de los procesos**”. En dicho proceso se recogen por parte de los agentes implicados en el mismo, los posibles cambios y mejoras necesarias para adaptar los procesos a su realidad.

La Unidad de Calidad, en colaboración con los agentes implicados, analiza las aportaciones y decide si es necesario realizar cambios. Si así fuera, se genera una nueva versión del proceso y/o documento, y se registra en base a lo descrito en el procedimiento denominado “**MC-P02 Diseño, Mejora y Aprobación de los procesos del SGC**”.

6. RESPONSABILIDAD DE LA DECANA

6.1. COMPROMISO DE LA DECANA

La Decana de la Facultad se compromete de forma activa al **desarrollo e implantación** del Sistema de Gestión de Calidad y a su **mejora continua**, comunicando a la Facultad la importancia de cumplir las **necesidades** respecto a los **grupos de interés**, los **requisitos de las agencias universitarias** de calidad y los **requisitos internos**.

Asimismo, la Comisión de Calidad del Centro es responsable de la **revisión del SGC** y la Decana de proponer los **recursos necesarios** en los niveles de infraestructura, de ambiente de trabajo, de personal y de procesos, con el fin de asegurar la **adecuación y eficacia continua del SGC**.

6.2. ENFOQUE A LOS GRUPOS DE INTERÉS, COMUNICACIÓN Y SATISFACCIÓN

La Comisión de Calidad del Centro se asegura de que el Sistema de Gestión de Calidad está orientado a **cumplir los requisitos** de los grupos de interés y a **mejorar la satisfacción** de los mismos.

Se consideran grupos de interés a toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en la Facultad, en sus enseñanzas y en los resultados obtenidos. Como grupos de interés internos se considera a estudiantes, personal docente e investigador y personal de administración y servicios y como grupos de interés externos se considera a estudiantes potenciales, personas egresadas, familias, empresas, instituciones, personas empleadoras y sociedad en general.

La identificación sistemática de los requisitos de los grupos de interés se lleva a cabo en las reuniones de la Comisión de Calidad del Centro y de las Comisiones de Calidad de los Títulos, de acuerdo a lo descrito en el punto 5.1. del presente manual. En dichas reuniones se analiza la **capacidad de la Facultad para satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés**.

La Facultad lleva a cabo la evaluación de la satisfacción de los grupos de interés con los servicios prestados (de acuerdo al proceso "**Satisfacción de los grupos de interés**"), como modo de verificar que se han cumplido los requisitos y de identificar nuevos requisitos. Los resultados de este proceso se analizan en las reuniones de la Comisión de Calidad del Centro y de las Comisiones de Calidad de los Títulos, de acuerdo a lo descrito en el punto 5.1. del presente manual. De esta forma nos aseguramos de que las valoraciones de todos los grupos de interés son tenidas en cuenta para la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.

Si el estudio de los resultados de la satisfacción de los grupos de interés conlleva alguna mejora, ésta se recoge y gestiona como una acción de mejora y se trata de acuerdo a lo descrito en los procesos "**Análisis y Mejora del Centro y sus Títulos**" y "**Acciones de mejora**".

Respecto a la **comunicación con los grupos de interés de la Facultad**, existe definido el proceso "**Comunicación y rendición de cuentas**". En dicho proceso se describen el desarrollo y la participación en las actividades de información, captación de estudiantes y difusión de los resultados de la Facultad y los mecanismos para la rendición de cuentas a los diferentes grupos de interés de la Facultad, tanto internos como externos.

Para llevar a cabo estas actividades, la Comisión de Calidad del Centro establece las medidas para canalizar dichas comunicaciones, que incluyen informaciones sobre los servicios: normas de uso, atención a consultas, y la retroalimentación con los grupos de interés, incluyendo sus sugerencias y reclamaciones.

Esta comunicación se establece a través de tabloneros de anuncios, personal de atención a los grupos de interés, formatos de sugerencias físicos y digitales u otros que se consideren oportunos. Existe además un proceso denominado "**Atención a sugerencias y reclamaciones**", mediante el que se gestionan todas las sugerencias recibidas. Asimismo, si derivado de las sugerencias fuese necesario llevar a cabo alguna acción de mejora, se siguen los pasos descritos en el proceso "**Acciones de mejora**".

6.3. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN INTERNA

6.3.1. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

La Decana es responsable de definir la **estructura organizativa** de la Facultad, así como las **funciones y responsabilidades** de sus miembros y de asegurarse de que **son comunicadas** dentro de la organización.

A continuación se describen las **funciones y responsabilidades** que en el marco del SGC tienen los diferentes niveles de la Facultad. Las funciones detalladas quedan definidas en el resto de documentos y registros del SGC. Asimismo, el resto de funciones que complementan las responsabilidades aquí descritas se desarrollan en los documentos descritos en el punto 4. Documentos de Referencia.

Decana

Es la responsable última del SGC, siendo sus principales funciones a este respecto:

- Difundir la política de calidad.
- Proponer y aprobar el plan estratégico, alineado con la política de calidad junto con el Equipo Directivo.
- Establecer los recursos necesarios para lograr el plan estratégico.
- Aprobar los documentos del Sistema de Gestión de Calidad que le aplican.
- Fomentar y promover el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad.
- Constituir las Comisiones de Calidad de los títulos y la Comisión de Calidad del Centro.
- Liderar el proceso de "**Análisis y Mejora del Centro y sus Títulos**".

Junta de Facultad

Es el órgano colegiado que ordinariamente se reúne con periodicidad mensual y que se encuentra formado permanentemente por la Decana, los Vicedecanos, los Directores de los departamentos, el Secretario y el Vicesecretario de la Facultad.

Su funcionamiento se rige de acuerdo con lo descrito en los Estatutos Generales de Deusto.

Comisión Académica del Programa de Doctorado

La Comisión Académica es responsable de la definición, actualización, coordinación y calidad del programa de doctorado, así como del progreso de la investigación y de la formación de cada doctorando matriculado en él.

Su funcionamiento se rige de acuerdo a lo descrito en los Estatutos Generales de Deusto.

Comisión de Calidad del Centro (CCC)

La Comisión de Calidad del Centro la constituye anualmente la Decana y en la misma están representados todos los grupos de interés del Centro. La Comisión la componen los miembros de la Junta de Facultad, el Responsable de Calidad, representantes del PAS, representantes del alumnado y representantes de la Unidad de Calidad de la Universidad de Deusto.

Esta Comisión es la encargada de desarrollar el proceso “**Análisis y Mejora del Centro y sus Títulos**”, que tiene como objetivo lograr la mejora continua de la Facultad y sus títulos a partir del análisis de la información de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad. Como resultado de este análisis, se obtiene la valoración de los siguientes criterios: la estrategia y política de la calidad (atendiendo a la definición de la estrategia y la política de la calidad, la gestión del diseño del proyecto académico de Centro y el despliegue e implementación del proyecto académico del Centro), personas (garantía y mejora del personal del Centro Universitario), recursos materiales y servicios (garantía y mejora de los recursos materiales y servicios), resultados y seguimiento para la mejora (análisis de los resultados y seguimiento de las actividades y del proyecto académico del Centro) e información pública (publicación de la información sobre las actividades y el proyecto académico del Centro). A partir de las fortalezas y debilidades encontradas en el centro, la Comisión sigue las pautas descritas en el proceso estratégico “Acciones de Mejora” del Sistema de Gestión de Calidad.

De forma general las funciones de la Comisión de Calidad del Centro son:

- Encauzar la participación de todos los departamentos o áreas.
- Realizar el seguimiento y control del plan estratégico y de los procesos.
- Seguimiento de los Planes de acción de mejora del Centro.
- Revisar el Sistema de Gestión de Calidad y verificar su eficacia.
- Elaborar el Informe anual del Centro.
- Aprobar los Informes de Análisis y Mejora del Título.
- Aprobar los Informes de Autoevaluación de Renovación de la Acreditación.

Comisión de Calidad del Título (CCT)

La Comisión de Calidad del Título la constituye anualmente la Decana y en la misma están representados los principales grupos de interés del Título. La Comisión la componen el responsable del título, representantes del PDI, del PAS, estudiantes, estudiantes egresados, la Responsable de Calidad de la Facultad, representantes de la Unidad de Calidad de la Universidad de Deusto y representantes de los empleadores. Así como representantes de otras unidades que se considere oportuno en función de la titulación objeto de análisis. En el caso de los títulos que se impartan en formato Programación Formativa Combinada (PFC⁵), se incorporarán a la CCT el responsable del PFC o un representante del profesorado y un estudiante del PFC.

Esta Comisión es la encargada de desarrollar dentro del proceso “**Análisis y Mejora del Centro y sus Títulos**”, el Informe de Análisis y Mejora del Título, a partir del análisis de la información de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad. Como resultado de este análisis, se obtiene la valoración de los siguientes criterios: La gestión del título (atendiendo a la organización y desarrollo, información pública disponible y SGC), recursos (tanto académicos como de servicios) y resultados (académicos y de indicadores de satisfacción y rendimiento). A partir de las fortalezas y debilidades encontradas en el título, la Comisión sigue las pautas descritas en el proceso estratégico “**Acciones de Mejora**” del Sistema de Gestión de Calidad.

Así mismo desarrolla también las siguientes funciones:

- Seguimiento de los procesos a través de los indicadores asociados a los mismos.
- Seguimiento de los Planes de acción de mejora.

⁵ PFC: Programación Formativa Combinada de un título oficial y un título propio.

- Análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción y propuesta de planes de acción derivados.
- Elaboración del Informe de Autoevaluación de Renovación de la Acreditación.
- Elaboración del Informe de Análisis y Mejora del Título.

Comisión de Calidad del Título Propio (CCTP)

La Comisión de Calidad del Título Propio la constituye anualmente la Decana y en la misma están representados los principales grupos de interés del Título. La Comisión la componen el responsable Académico UD, responsable de centro externo (cuando aplique), representante del profesorado, representante de los estudiantes/participantes y la Unidad de Calidad de la Universidad y de la Facultad (funciones de secretario de la CCTP y asesoramiento). Así como representantes de otras unidades que se considere oportuno en función del título propio objeto de análisis.

Esta Comisión es la encargada de desarrollar dentro del proceso “**Análisis y Mejora del Centro y sus Títulos**”, el Informe de Análisis y Mejora del Título, a partir del análisis de la información de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad. Como resultado de este análisis, se obtiene la valoración de los siguientes criterios: La gestión del título (atendiendo a la organización y desarrollo, información pública disponible y SGC), recursos (tanto académicos como de servicios) y resultados (académicos y de indicadores de satisfacción y rendimiento). A partir de las fortalezas y debilidades encontradas en el título, la Comisión sigue las pautas descritas en el proceso estratégico “**Acciones de Mejora**” del Sistema de Gestión de Calidad.

Asimismo, desarrolla también las siguientes funciones:

- Seguimiento de los procesos a través de los indicadores asociados a los mismos.
- Seguimiento de los Planes de acción de mejora.
- Análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción y propuesta de planes de acción derivados.
- Elaboración del Informe de Análisis y Mejora del Título.

Responsable de título (grado, máster y título propio)

El responsable de título se encarga fundamentalmente de:

- Coordinación y seguimiento de los procesos a través de los indicadores asociados a los mismos.
- Análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción y propuesta de planes de acción derivados.
- Propuesta, realización y seguimiento de los Planes de acción.
- Coordinación de la elaboración del Informe de Análisis y Mejora del Título.
- Coordinación de la elaboración del Informe de Autoevaluación de Renovación de la Acreditación (sólo para los títulos oficiales).

Responsable de Calidad

Es designado por la Decana y se encarga de coordinar y asegurar la implantación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad.

La Decana nombra al **Responsable de Calidad** como representante fundamentalmente para:

- Asegurar la implantación y mantenimiento del SGC con el apoyo de la Unidad de Calidad y de la CCC.
- Participar en los procesos de auditoría/ evaluación de calidad (tanto interna como externa) de la Facultad.
- Coordinar el proceso de Análisis y Mejora del Centro y sus Títulos.
- Participar en las reuniones de las CCT y de la CCC.
- Contribuir a superar los procesos de evaluación de las titulaciones oficiales de la Facultad, establecidos por UNIBASQ.
- Favorecer la comunicación entre los responsables de los procesos y la Unidad de Calidad.
- Apoyar al personal de la Facultad durante la implantación del SGC.

Técnico de Calidad

Se encarga de apoyar al Responsable de calidad en la implantación del SGC.

Propietario de proceso

- Realizar el seguimiento y control de los procesos de los que es propietario.
- Proporcionar la información relativa a la implantación, realización de los procesos y los indicadores establecidos.

Personal de la Facultad

- Llevar a cabo su trabajo de acuerdo con los procesos y procedimientos definidos y en general con toda la documentación del Sistema de Gestión de Calidad.
- Colaborar estrechamente con los propietarios de los procesos y con el Responsable de Calidad en la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.

6.3.2. COMUNICACIÓN INTERNA

La Decana se asegura de establecer los **canales de comunicación apropiados** dentro de la Facultad, para facilitar la participación del profesorado, de los estudiantes, de los responsables académicos y del resto de personal en el Sistema de Gestión de Calidad.

Los **canales** habitualmente utilizados para la comunicación interna son los siguientes:

- Reuniones de la Comisión de Calidad del Centro, de las Comisiones de Calidad del Título y de las Comisiones de Calidad de los Títulos Propios.
- Reuniones del Consejo y Claustro de Facultad.
- Reuniones de la Comisión Académica del Programa de Doctorado.
- Reuniones de los Departamentos.
- Comunicación verbal (personal, telefónica y telemática).
- Correo electrónico.
- Web de la Facultad.
- Intranet Universidad de Deusto.
- Documentos informativos.
- Paneles informativos.
- Portal del alumnado.

6.4. REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La Comisión de Calidad del Centro, revisa con **periodicidad anual** el Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo a lo descrito en el proceso **“Análisis y Mejora del Centro y sus Títulos”**.

El Responsable de Calidad recoge los resultados de la revisión en el **“Informe de Análisis y Mejora del Centro y sus títulos”**, que incluye todas las decisiones y acciones derivadas de la revisión, para mejorar la eficacia del SGC y sus procesos, mejorar los procesos y actividades de acuerdo a las necesidades de los grupos de interés y para aportar nuevos recursos.

La Comisión de Calidad del Centro analiza y aprueba el informe, y hace el seguimiento de las acciones del mismo en las reuniones periódicas correspondientes.

7. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

La Decana es responsable de identificar y proponer a los órganos competentes de la Universidad de Deusto los **recursos adecuados** para la implantación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad y, de este modo, aumentar la satisfacción de los grupos de interés con el cumplimiento de sus necesidades.

Mediante las actividades de planificación del SGC y a partir de las necesidades detectadas, la Decana se asegura de que dispone de:

- Personal con la formación y las competencias adecuadas al trabajo a realizar.
- Las instalaciones y los equipos necesarios para realizarlo.

7.1. RECURSOS HUMANOS

La Facultad sigue los mecanismos de la Universidad establecidos para la implantación, seguimiento y revisión de mejoras en la política de personal y del acceso del personal académico, de apoyo a la docencia y del personal de administración y servicios.

Para ello en el proceso **“Gestión de personas”** define además los medios para la captación y selección, formación, evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y del personal de administración y servicios.

7.2. INFRAESTRUCTURA

La Decana, en colaboración con los responsables de los departamentos, se asegura de disponer de la infraestructura necesaria para el desempeño de las actividades de la Facultad y el cumplimiento de requisitos de los grupos de interés, y en su caso de proponer la mejora de los mismos.

Dicha infraestructura incluye:

- Edificios y espacios de trabajo.
- Equipo para los procesos.
- Servicios de apoyo.

Manual de Calidad	MC
Página 17 de 17	Revisión: 01

Con el fin de asegurar el máximo aprovechamiento de los recursos materiales y servicios disponibles, la Facultad dispone del proceso soporte **“Gestión de recursos materiales y servicios”**. De esta forma se puede obtener y valorar la información sobre los requisitos para el diseño, dotación, gestión y mantenimiento de los recursos materiales y servicios. La sistemática de trabajo establece además un sistema de control, revisión, mejora y rendición de cuentas de los recursos materiales y servicios a las partes implicadas.

Cuando se detecta la necesidad de llevar a cabo alguna acción de mejora respecto a los recursos materiales y servicios se actúa de acuerdo a lo descrito en el proceso **“Acciones de mejora”**.