

La Universidad de Deusto, basándose en las directrices del Plan Estratégico alineado con la agenda 2030 y orientado hacia la consecución de su Visión, establece la siguiente política de la calidad para todas sus Facultades, Áreas Funcionales y Servicios.

Uno de los objetivos primordiales de la Universidad de Deusto es alcanzar la satisfacción de todos los grupos de interés de la comunidad universitaria, respecto a las actividades y a los servicios que ésta ofrece.

En coherencia con este objetivo, el Vicerrectorado de Ordenación Académica, Innovación Docente y Calidad establece los siguientes **compromisos**:

- **Trabajar en equipo** para mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad de las Facultades, Áreas Funcionales y Servicios y aumentar así la **satisfacción de los grupos de interés**, siendo la medida de esta satisfacción el marco de referencia para el establecimiento y la revisión de los **objetivos de calidad**, marcados en los Planes de Gestión de las Facultades, Áreas Funcionales y Servicios.
- **Informar, motivar y hacer partícipe al personal** de las Facultades, Áreas Funcionales y Servicios y a los grupos de interés, de los resultados que se vayan obteniendo.
- **Optimizar la gestión de los procesos** mediante la formación continua del personal de las Facultades, Áreas Funcionales y Servicios y un apropiado tratamiento de las sugerencias y reclamaciones de los grupos de interés.
- **Orientar y adaptar** los procesos a los **requisitos, necesidades y expectativas de los grupos de interés** de las Facultades, Áreas Funcionales y Servicios y a otros requisitos legales o reglamentarios aplicables.

El **Vicerrectorado de Ordenación Académica, Innovación Docente y Calidad** ha recibido el encargo de liderar el proceso y llevar a cabo esta política de la calidad y gestionar eficazmente los recursos disponibles.

Por ello, solicita a todo el personal de las Facultades, Áreas Funcionales y Servicios y a los estudiantes su implicación en los procesos de enseñanza-aprendizaje y la utilización de manera correcta y provechosa de los servicios que esta Universidad pone a su disposición para lograr los objetivos y compromisos de calidad definidos.

Vicerrectorado de Ordenación Académica, Innovación Docente y Calidad.

Bilbao, a 14 de Junio de 2019

The University of Deusto, in line with the guidelines of the Strategic Plan and the Agenda 2030, focused on achieving its Vision, has established the following quality policy for all its Faculties, Functional Areas and Services.

One of the main aims of the University of Deusto is to meet the needs of all the members of the university community, with regard to the activities and services it offers.

Consistent with this aim, the Vice-Rector's Office for Academic Organisation, Teaching Innovation and Quality has set the following **commitments**:

- **Teamwork** to continually improve the effectiveness of the Quality Management System of Faculties, Functional Areas and Services, thus increasing the **satisfaction of all stakeholders**, which is measured within the framework for the establishment and review of **quality objectives**, as defined by the Management Plans of Faculties, Functional Areas and Services.
- **Inform, motivate and involve the staff** of the Faculties, Functional Areas and Services and students regarding the results being obtained.
- **Optimise the management of these processes** through continuous training of staff at the Faculties, Functional Areas and Services, and adequately addressing stakeholders' suggestions and complaints.
- **Align and adapt** processes to the **requirements, needs and expectations of stakeholders** of the Faculties, Functional Areas and Services and other legal or regulatory requirements that may be applicable.

The **Vice-Rector's Office for Academic Organisation, Teaching Innovation and Quality** has been entrusted to lead this process, develop this quality policy and effectively manage the resources available.

Therefore, all the staff of the Faculties, Functional Areas and Services and students are encouraged to become fully involved in the teaching-learning processes and to use the services available at this University properly and efficiently in order to achieve these quality aims and commitments.

Vice-Rector's Office for Academic Organisation, Teaching Innovation and Quality.

Bilbao, 14 June 2019