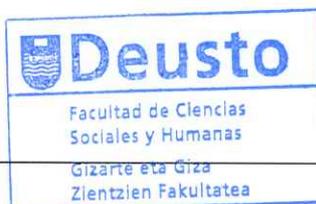


Manual de Calidad

Facultad de Ciencias Sociales y Humanas

Revisión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
00	7/03/2008	Primera edición.
01	27/06/2008	Modificación para la adaptación a los requerimientos del programa Audit de Aneca de los puntos: 4. "Alcance", 5. "Documentos de referencia", 7.2. Recursos asignados a los procesos, 8.5.3. Comunicación, 9.2. Recursos Humanos, 9.3. Recursos materiales y servicios, 10.3. Compras y 10.4.1. Control.
02	18/07/2008	Modificación para aplicar el SIGC a las directrices del programa Verifica de Aneca de los puntos: 1. Presentación. 4. Alcance. 7.1. Medición, Análisis y mejora del Sistema de Garantía Interna de Calidad. 8.3. Enfoque a los grupos de interés, comunicación y satisfacción.
03	23/01/2011	Incorporación al alcance de los Programas de Doctorado.
04	30/06/2014	Revisión del documento completo.
05	11/07/2018	Revisión del documento completo.
06	20/05/2019	Modificaciones por la implantación de títulos duales.
07	17/12/2020	Revisión del documento completo.

Aprobado por:Francisco Javier Arellano
Decano*Javier Arellano*Fecha:
17/12/2020

ÍNDICE

1.	PRESENTACIÓN	3
1.1	LA UNIVERSIDAD DE DEUSTO.....	3
1.2	LA FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS.....	3
2.	OBJETO	8
3.	ALCANCE	9
4.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	9
5.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	9
5.1.	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	12
5.2.	REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN	13
5.2.1.	POLÍTICA DE CALIDAD	13
5.2.2.	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	14
5.2.3.	MANUAL DE CALIDAD	14
5.2.4.	CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN Y LOS REGISTROS.....	14
6.	RESPONSABILIDAD DEL EQUIPO DECANAL.....	14
6.1.	COMPROMISO DEL EQUIPO DECANAL	14
6.2.	ENFOQUE A LOS GRUPOS DE INTERÉS, COMUNICACIÓN Y SATISFACCIÓN.....	14
6.3.	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN INTERNA.....	15
6.3.1.	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.....	15
6.3.2.	COMUNICACIÓN INTERNA	18
6.4.	REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	19
6.4.1.	INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN	19
6.4.2.	RESULTADOS DE LA REVISIÓN	19
7.	GESTIÓN DE LOS RECURSOS	19
7.1.	RECURSOS HUMANOS	20
7.2.	INFRAESTRUCTURA	20

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 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 CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS

El equipo decanal, la Junta de Facultad y representantes de las diferentes unidades de trabajo del centro acuerdan en Loiola (Gipuzkoa) el 30 de mayo de 2018 un documento titulado "Una Facultad de Ciencias Sociales y Humanas para 2025. Excelencia Académica y Compromiso Social", donde se explicitan la misión, la visión y los valores de la Facultad. Seguidamente se recoge el contenido de este documento que se estructura en una introducción con los antecedentes del centro, la misión, la visión y los valores distintivos de la Facultad.

Introducción

La Facultad de Ciencias Sociales y Humanas fue oficialmente creada en el año 2009, como resultado de la fusión de 17 centros académicos:

- Facultad de Filosofía y Letras (Bilbao)
- Departamento de Filosofía de la Facultad de Filosofía y Ciencias de la Educación (Bilbao)
- Facultad de Ciencias Políticas y Sociología (Bilbao)

- Facultad de Humanidades (Donostia)
- Escuela Universitaria de Trabajo Social (Bilbao)
- Escuela Universitaria de Trabajo Social (Donostia)
- Escuela Universitaria de Turismo (Bilbao)
- Escuela Universitaria de Turismo (Donostia)
- Escuela Universitaria de Secretariado de Dirección (Bilbao)
- Euskal Irakaslegoa
- Instituto de Idiomas Modernos
- Centro Internacional de Enseñanza del Español
- Instituto de Derechos Humanos Pedro Arrupe
- Instituto de Estudios de Ocio
- Instituto de Estudios Vascos
- Instituto de Estudios Europeos
- Centro de Ética Aplicada

La Facultad de Ciencias Sociales y Humanas recoge así la herencia de algunos de los centros con más tradición de la Universidad de Deusto. En concreto, la antigua Facultad de Filosofía y Letras, previamente Facultad de Letras, es heredera directa de algunos de los primeros estudios cursados en la Universidad de Deusto desde su fundación en 1886.

Por lo que respecta al campus de Bilbao, los estudios de Turismo y de Secretariado de Dirección vieron la luz en 1964 y los de Trabajo Social en 1992, todos ellos en sus correspondientes Escuelas. La Facultad de Ciencias Políticas y Sociología completa, desde sus inicios en 1974. La oferta académica de nuestras áreas en el campus de Bilbao. A su vez, el Instituto de Idiomas tiene su primera aparición en 1963, mientras que una década después se fundan los primeros Institutos, el de Estudios Vascos en 1974 y el de Estudios Europeos en 1979. Más recientemente, en 1988 inicia su andadura el Instituto de Estudios de Ocio y en 1997 el de Derechos Humanos 'Pedro Arrupe'.

El campus de Donostia-San Sebastián comenzó a impartir estudios en Letras en el curso 1960-61. Entre 1969 y 1991 de la mano de la Facultad de Filosofía y Letras de Bilbao, luego como facultad independiente, y desde 1999-2000 como Facultad de Humanidades. Las Escuelas de Turismo y Trabajo Social se incorporaron al campus en 1964 y 2002, respectivamente, mientras que el Centro de Idiomas se remonta en su actividad hasta el curso 1962-63.

Desde 2009 la experiencia de todos estos centros se funde en un nuevo proyecto, la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas. Reconociendo y sintiendo como propio todo ese legado, Sociales y Humanas nace para aprovechar sinergias y afrontar los nuevos retos universitarios: la construcción del espacio europeo, la innovación pedagógica encarnada en el "Modelo de Formación UD", la cultura de la calidad, la innovación organizativa, la continuación del proceso de internacionalización, la investigación de excelencia y la reactivación de la generación y transferencia de conocimiento.

La Universidad de Deusto ofrece a la sociedad un análisis científico de las transformaciones de nuestra época y un proyecto para la formación integral de las personas comprometidas con la justicia social. En este marco, la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas trabaja sobre las diferentes vertientes del impacto que los procesos de cambio tienen sobre las personas, sus vidas y culturas. Así mismo, asume un compromiso específico con la sociedad y cultura vascas. Nuestros proyectos se construyen con conciencia crítica y para servir a la justicia, a través de los principios de internacionalización, interdisciplinariedad e interculturalidad.

La Facultad de Ciencias Sociales y Humanas es hoy en día la facultad más grande de la UD, tanto en cuanto al número de personas contratadas, como por el número de titulaciones ofertadas y el número de estudiantes.

Es además una de las facultades bicampus, instalada tanto en Bilbao como en Donostia, así como la que más disciplinas científicas comprende y la que más centros académicos engloba de toda la UD. Aproximadamente un 30% de la actividad académica total de la UD se desarrolla actualmente en la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas.

Misión

La Facultad de Ciencias Sociales y Humanas es un centro de la Universidad de Deusto cuyo objetivo es contribuir a la transformación social, la inclusión y la promoción de la justicia en colaboración con otros, a través de la formación integral de las personas, la investigación y la transferencia/incidencia en los ámbitos disciplinares de las ciencias sociales y humanas.

En particular, son fines específicos de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas:

- a) Transmitir el saber de las ciencias sociales y humanas, formando integralmente a personas en dichos ámbitos para la transformación social a través de sus respectivas profesiones.
- b) Ampliar las fronteras del conocimiento mediante la investigación en las diversas ciencias sociales y humanas desde un enfoque responsable, pluridisciplinar y crítico.
- c) Incidir en la transformación de la sociedad a través de la formación a lo largo de la vida y de la transferencia aplicada de la investigación junto con agentes sociales, políticos y económicos,
- d) Promover, desde una inspiración cristiana y a partir del valor de la inclusión, la convivencia entre culturas o identidades en una sociedad diversa incorporando tanto el diálogo entre fe y cultura como el interreligioso.
- e) Fomentar específicamente la cultura vasca, enraizada en el contexto y abierta a lo universal desde el compromiso con nuestra realidad local.
- f) Conformar una comunidad de personas que, trabajando en equipo a través de sus labores propias universitarias, promuevan los derechos humanos y trabajen por la justicia en el mundo.

Visión

La Facultad de Ciencias Sociales y Humanas de la Universidad de Deusto es reconocida por su excelencia académica, su compromiso con la justicia social y el servicio hacia la transformación de la sociedad a través de la docencia, la investigación y la transferencia:

- a) Siendo crítica con la realidad social, comprometida con su transformación sostenible y solidaria con las personas y grupos menos favorecidos.
- b) Estando inspirada en una visión implicada con la sociedad, tanto desde la inculturación y la universalidad, como desde la diversidad y la inclusión.
- c) Impulsando una actividad docente innovadora para el desarrollo de personas con solidez de conocimiento y destrezas, responsables con su propia formación.
- d) Potenciando líneas, equipos y proyectos de investigación de impacto que den respuesta a los retos sociales.
- e) Formando una comunidad universitaria innovadora y creativa, identificada con los valores que promueve y abierta a la colaboración con otras universidades y entidades públicas o privadas.

Valores

Son valores de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas los siguientes:

- Confianza
- Igualdad
- Inclusión
- Justicia social
- Solidaridad
- Sostenibilidad

CONFIANZA

La confianza es la expectativa de que el comportamiento de todas las personas de una organización o comunidad sea predecible, honesto, transparente y colaborativo. La confianza es una experiencia que se desarrolla en las interacciones entre las personas y entre éstas y las organizaciones e instituciones que estructuran la sociedad.

Comportamientos asociados:

- Existencia de espacios de diálogo que propicien la interacción entre distintas personas, para generar confianza y promover la colaboración.
- Mayor confianza para facilitar el diálogo y la colaboración.
- Gestión colaborativa y transparente.

IGUALDAD

La igualdad implica ausencia de discriminación (igualdad legal), igualdad de posición (oportunidades y recursos) y paridad (acción positiva). La igualdad no debe ser sinónimo de homogeneidad o uniformidad, ni debe utilizarse el reconocimiento de la diferencia como excusa para justificar la desigualdad.

Comportamientos asociados:

- Integración de la perspectiva de género en todos los procesos de la organización, docencia, investigación y transferencia.
- Mejora de las condiciones de la gestión en las que se desarrolla la vida cotidiana dentro del espacio laboral y de convivencia que es la Facultad.
- Introducción de medidas de acción positiva atendiendo a la igualdad de oportunidades y de posición.

INCLUSIÓN

La inclusión es reconocimiento y respeto de la diversidad, fomento de la participación y distribución de poder. Reconocimiento en el sentido de que busca que todas las personas y colectivos implicados en los procesos organizacionales tengan posibilidad de participar en condiciones de igualdad en los mismos, atendiendo a la diversidad de su propia idiosincrasia e impidiendo que ésta sea objeto de insuficiente consideración. Participación en el sentido de atribuir a todos la parte correspondiente de acción y responsabilidad en los procesos colectivos. Y distribución de poder en la medida en que asegura que personas y colectivos que pudieran no ser suficientemente atendidos y escuchados lo sean.

Comportamientos asociados:

- Prestar atención especial a la participación de personas y colectivos diversos cultural y funcionalmente, facilitando cauces para que ésta sea real y efectiva.
- Visibilizar la diversidad funcional y cultural.
- Establecer mecanismos de integración de personas y colectivos cultural y funcionalmente diversos.
- Evitar cuidadosamente cualquier forma de trato “inferiorizante”.
- Desarrollar en común reflexión que muestre cómo funcionan y cuáles son los mecanismos personales, grupales y organizacionales que crean exclusión.

JUSTICIA SOCIAL

La justicia social hace referencia a la necesidad de lograr un reparto equitativo de los bienes sociales, asegurando así la dignidad de todas las personas y la cohesión social. La justicia social se entiende en una doble dirección. Por un lado, se trata de un principio de la vida social que guía tanto la acción individual como la acción de la Facultad en la comunidad universitaria. Por otro lado, es una característica del modo de ser de las personas, según la cual se actúa desde la convicción de respetar siempre la dignidad de las otras personas.

Comportamientos asociados:

- Especial cuidado de los derechos humanos, primordialmente en lo que atañe a la garantía de las condiciones materiales que permiten el ejercicio de las libertades básicas.
- Implementación de acciones correctoras de la desigualdad (tanto material como de reconocimiento).
- Cultivo de relaciones sociales colaborativas en las que nunca la ganancia de unos se sostenga sobre la expulsión, la exclusión, la discriminación o el insuficiente reconocimiento de la dignidad de las demás personas.

SOLIDARIDAD

La solidaridad es un mandato que exige a la comunidad actuar a favor de las personas o grupos que se encuentran en situación de debilidad o desventaja, para evitar, mediante la intervención colectiva, que ocurra un daño injustificado o que se perpetúe un daño ya presente. La solidaridad se fundamenta en el reconocimiento de la común dignidad de todas las personas.

Comportamientos asociados:

- Empatía y cercanía hacia quienes sufren una injusticia.
- Capacidad de análisis de la situación injusta (agentes, niveles de responsabilidad, etc.).
- Desarrollo de la actividad evitando multiplicar o sostener relaciones sociales injustas.

SOSTENIBILIDAD

La sostenibilidad es un valor que se refiere al cuidado del ecosistema organizacional de tal forma que nuestra manera de gestionarlo, habitarlo y modificarlo haga posible que se mantenga en el tiempo y sea capaz de ofrecer oportunidades semejantes a las generaciones futuras por parte del personal (PDI, PI, PAS) y del alumnado. Persigue el equilibrio entre el bienestar interno, el bienestar de la sociedad a la que servimos y la generación y uso justo de los recursos que permitan todo ello.

Comportamientos asociados:

- Identificar y promover todas aquellas conductas que mejoren la relación entre las personas de la organización y de ésta con su entorno.
- Realizar iniciativas dedicadas al cuidado de nuestros recursos medioambientales, humanos y sociales.
- Prestar atención a que nuestras decisiones tengan en cuenta el cuidado de las oportunidades a medio y largo plazo para posibles generaciones futuras.

2. OBJETO

El Equipo Decanal de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas 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 del Equipo Decanal de la Facultad**.
- el marco para la **política de calidad y los objetivos estratégicos**.
- el **alcance** del sistema.
- 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** 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, es **propiedad de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas**, 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.

El Equipo Decanal de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas 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 Ciencias Sociales y Humanas en las partes que a cada uno son aplicables.

3. ALCANCE

El Sistema de Gestión de Calidad definido en el presente manual aplica a la **docencia** en los grados y másteres (incluyendo la modalidad dual), programas de doctorado, y a las actividades de **investigación** de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas 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 documentos¹:

- Estatutos Generales de Deusto.
- Proyecto Universitario Deusto.
- Plan estratégico Deusto.
- 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 y doctorado (progreso y permanencia; reconocimiento de créditos, prácticas, TFG/TFM, movilidad, etc.).
- Marco Pedagógico de la Universidad de Deusto. Bilbao.
- 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. Bilbao.
- Orientaciones para la formulación y el desarrollo de competencias específicas.
- Programas de evaluación de UNIBASQ (<https://www.unibasq.eus/es/>).

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 Ciencias Sociales y Humanas para llevar a cabo la gestión de la calidad.

El sistema 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 análisis de la satisfacción de los grupos de interés**, el **análisis de los resultados de los procesos**, de las **auditorías** y de la **revisión del sistema** por la Comisión de Calidad del Centro (CCC).

¹ Los documentos siempre hacen referencia a la última versión en vigor.

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 sistema.
- 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.

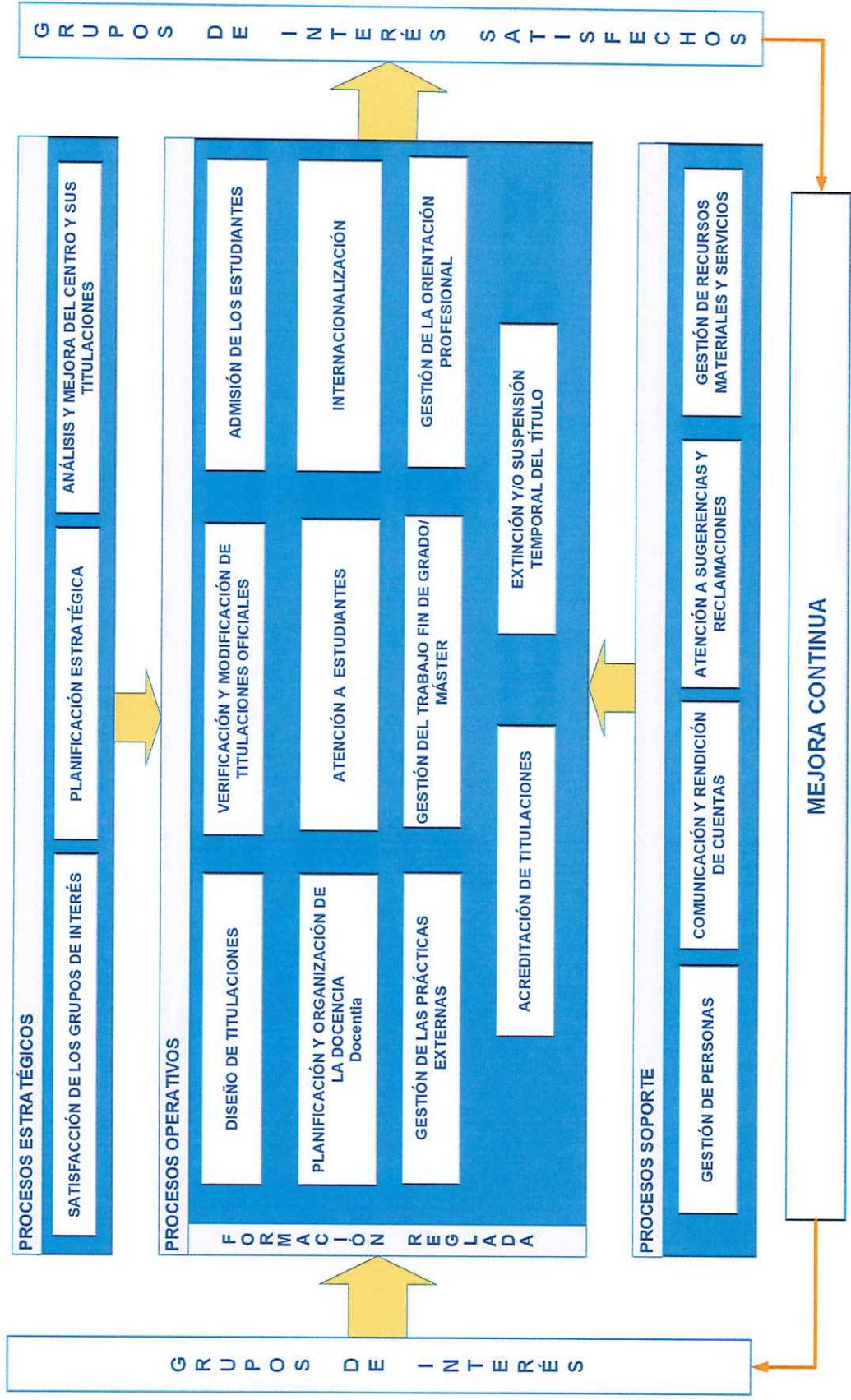
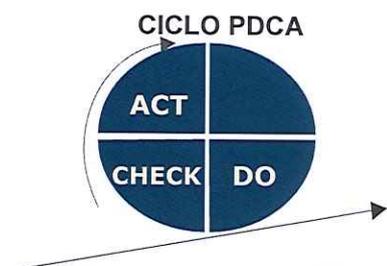


FIGURA 1. Mapa de procesos.

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

El Decano 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. Éste dispone de procesos documentados en el gestor de procesos. Dichos procesos incluyen procedimientos y/o instrucciones de trabajo asociadas, si así lo requieren. Las actividades de los procesos se plasman como tareas del gestor de procesos y se convierten en los registros que evidencian los resultados de los mismos.

La Comisión de Calidad del Centro 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 Titulación. 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, quejas, sugerencias 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, **mantiene 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 sistema, de acuerdo con lo descrito en el punto 6.4. “**Revisión del Sistema de Gestión de Calidad**” del presente manual. Además, anualmente todas las actividades y procesos de la Facultad, son objeto de 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.
- **Formatos:** soportes documentales que materializan los resultados de las actividades. Una vez cumplimentados los formatos, se convierten en **registros** del sistema, que constituyen la evidencia de realización de las diferentes actividades descritas.

5.2.1. POLÍTICA DE CALIDAD

El Vicerrectorado de Ordenación Académica, Innovación Docente y Calidad, comprometido en la implantación del sistema y en mejorar continuamente su eficacia, establece la política de 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 Ordenación Académica, Innovación Docente y Calidad, de acuerdo al proceso “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.

El Decano 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 Decano 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 Junta de Facultad lleva a cabo, semestralmente, el seguimiento de los objetivos estratégicos, fijándose las acciones correctivas o preventivas necesarias en función de las desviaciones detectadas.

5.2.3. MANUAL DE CALIDAD

El presente Manual de Calidad ha sido elaborado por el Responsable de Calidad, revisado por la Comisión de Calidad del Centro y aprobado por el Decano.

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 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 el proceso denominado “**Diseño, Mejora y Aprobación de los procesos del SGC**”.

6. RESPONSABILIDAD DEL EQUIPO DECANAL

6.1. COMPROMISO DEL EQUIPO DECANAL

El Equipo Decanal 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, el equipo Decanal es responsable 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 sistema**.

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.

La identificación sistemática de los requisitos de los grupos de interés la realizan los responsables en contacto con los mismos y su control y seguimiento se lleva a cabo en las reuniones de la Comisión de Calidad de Centro, de acuerdo con 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**.

Asimismo, 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, de acuerdo con lo descrito en el pto. 5.1. del presente manual. De esta forma nos aseguramos 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 con 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 quejas.

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 las 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

El Decano 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 sistema. Asimismo, el resto de funciones que complementan las responsabilidades aquí descritas se desarrollan en los documentos citados en el punto 4. Documentos de Referencia.

Decano

Es el responsable máximo del SGC, siendo sus funciones:

- Difundir la política de calidad.
- Proponer y aprobar el plan estratégico derivado de la política de calidad.
- 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.

Junta de Facultad

Es el órgano colegiado que ordinariamente se reúne con periodicidad mensual y que se encuentra formado permanentemente por el Decano, los vicedecanos, los Directores de los departamentos o áreas, y el secretario de Facultad y vicesecretario.

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 el Decano 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 de la Facultad, representantes del PAS, representantes del alumnado y representantes de la Unidad de Calidad de la Universidad de Deusto.

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.
- Supervisar las no conformidades de los procesos.
- Aprobar las acciones de mejora.
- 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 el Decano 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, el

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.

Esta Comisión es la encargada de desarrollar el proceso “**Análisis y Mejora del Título**”, que tiene como objetivo asegurar la mejora continua de la titulación para garantizar la satisfacción de los grupos de interés. 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.
- 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 Mixta

La Comisión Mixta está integrada por representantes de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas de la Universidad de Deusto y representantes de las empresas y entidades colaboradoras que participan en el desarrollo de los títulos que se implantan en modalidad dual. Uno de los miembros integrantes de la Comisión Mixta ejercerá de Secretario/a. Esta persona será elegida en la primera reunión de la Comisión y el cargo irá renovándose al inicio de cada curso académico.

La Comisión Mixta realiza el seguimiento y evaluación de la implantación del título en cada una de las empresas o entidades colaboradoras, para lo cual, realizará un seguimiento del alumnado inscrito, estudiará las incidencias detectadas y adoptará las decisiones oportunas de manera consensuada.

En este proceso de seguimiento y evaluación se tendrán especialmente en consideración los siguientes aspectos: la valoración y satisfacción de los estudiantes de acogida; la valoración de los tutores de la empresa o entidad colaboradora y de la Universidad de Deusto; el grado de coordinación entre la empresa o entidad colaboradora y la Universidad de Deusto y los resultados del proceso de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes de acogida.

La Comisión Mixta se reúne de forma periódica, al menos dos veces por semestre.

Responsable de Calidad

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

El Decano nombra al **Responsable de Calidad** como representante para:

- Asegurar la implantación y mantenimiento del sistema con el apoyo de la Unidad de Calidad y de la CCC.
- Participar en los procesos de auditoría de calidad (tanto interna como externa) de la Facultad.
- Contribuir a superar los procesos de evaluación de las titulaciones 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 sistema.

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

El Decano 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 y las Comisiones de Calidad de Título.
- Reuniones del Consejo y Claustro de Facultad.
- Reuniones de la Comisión Académica del Programa de Doctorado.
- Reuniones de los Departamentos.
- Comunicación verbal (presencial, telefónica y telemática).
- Correo electrónico.
- Web de la Facultad.

- Site de la Facultad.
- Intranet UD.
- Documentos informativos.
- Paneles informativos.
- Extranet de estudiantes.

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 con lo descrito en el proceso “**Análisis y Mejora del Centro y sus Títulos**”.

6.4.1. INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN

La revisión del Sistema de Gestión de Calidad se realiza basándose en:

- Adecuación y eficacia de la **política de calidad y objetivos estratégicos** del Centro.
- **Grupos de Interés** (encuestas de satisfacción a los grupos de interés, rendición de cuentas a los grupos de interés y sugerencias/reclamaciones).
- Resultados de los **procesos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC)** del Centro (estado de la implantación de los procesos, indicadores y control de cambios de los procesos).
- Resultados de **auditoría interna del SGC**.
- Estado de las **acciones de mejora del Centro y de sus Títulos**.
- **Recomendaciones de las Agencias** (Certificación Programa AUDIT, feedback de Unibasq a los Informes de Análisis y mejora del curso anterior, Informes de renovación de la Acreditación).
- **Revisión del SGC**.

6.4.2. RESULTADOS DE LA REVISIÓN

El Responsable de Calidad recoge los resultados de la revisión en el “**Informe de Análisis y Mejora del Centro**”, que incluye todas las decisiones y acciones derivadas de la revisión, para mejorar la eficacia del sistema 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

El Decano 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 mediante el cumplimiento de sus necesidades.

Mediante las actividades de planificación del sistema y a partir de las necesidades detectadas, el Decano se asegura de que dispone de:

- Personal con la formación y competencias adecuadas al trabajo a realizar.
- Las instalaciones y 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 de 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

El Decano, en colaboración con los responsables de los departamentos o áreas, 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.

Con el fin de asegurar el máximo aprovechamiento de los recursos materiales y servicios disponibles, la Facultad realiza las actuaciones necesarias para su gestión. 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**".