

La Universidad de Deusto, basándose en las directrices del Plan Estratégico 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 Garantía Interna 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 participe 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 determinados** 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, colaborando específicamente con los Decanos de las Facultades y con la Dirección General de las Áreas funcionales y Servicios en relación con la actividad que le es propia.

Por ello, al tiempo que se pone al servicio de toda la Comunidad Universitaria, urge al personal de la Universidad de Deusto a trabajar de manera correcta, profesional y diligente, para lograr los objetivos y compromisos de calidad planteados.

Asimismo, 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.

Deustuko Unibertsitateak, bere Ikuspena lortzera bideratutako Plan Estrategikoaren gidaleroetan oinarritutik, kalitate politika ezarri du Fakultate, Arlo funtzional eta Zerbitzu guztietarako.

Deustuko Unibertsitatearen funtsezko helburuetako bat unibertsitateko elkarteko interes-talde guztien gogobetetasuna lortzea da, ikaste honek eskaintzen dituen jarduera eta zerbitzu guztietan.

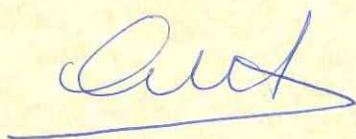
Helburu horrekin bat, Ikasketen Antolamenduko, Irakaskuntzaren Berrikuntzako eta Kalitateko Errektoreordetzak honako konpromisoak ezartzen ditu:

- **Taldean lan egitea**, Fakultateen, Arlo funtzionalen eta Zerbitzuen Kalitatearen Barne Bermeko Sistemaren eraginkortasuna etengabe hobetzeko, eta horrela **interes-taldeen gogobetetasuna** areagotzeko. Gogobetetasun horren neurria izango da Fakultate, Arlo funtzional eta Zerbitzuetako kudeaketa planetan jarrita dauden **kalitateko helburuak** ezartzeko eta berrikusteko erreferentzia markoa.
- **Informazioa ematea, motibatzea eta lorpenen partaide egitea** Fakultate, Arlo funtzional eta Zerbitzuetako langileak eta interes-taldek.
- **Prozesuen kudeaketa optimizatzea**, Fakultateetako, Arlo funtzional eta Zerbitzuetako langileak etengabe prestatuz eta interes-taldeen iradokizunak eta erreklamazioak modu egokian bideratuz.
- **Prozesuak Fakultateen, Arlo funtzionalen eta zerbitzuen erabilzaileen eskakizun, beharrian eta itxaropenetara** eta aplikagarri diren lege edo erregelamenduen betekizunetara bideratzea eta egokitzea.

Ikasketen Antolamenduko, Irakaskuntzaren Berrikuntzako eta Kalitateko Errektoreordetzak hartu du prozesu hau lideratzeko eta kalitate politika hau aurrera eramateko ardura, baita eskura dauden baliabideak eraginkortasunez kudeatzeko ere, Fakultateetako dekanoeekin eta Arlo Funtzional eta Zerbitzuen Zuzendaritza Nagusiarekin elkarlanean dagokion zereginean.

Horregatik, bada, Unibertsitateko Elkartearen zerbitzura jartzen da eta Deustuko Unibertsitateko langileak bultzatzen ditu zuzen, profesionaltasunez eta arretaz lan egin dezaten, planteatu diren kalitateko konpromisoak lortu ahal izateko.

Era berean, Fakultateetako eta Arlo funtzional eta Zerbitzuetako langileei eta ikasleei eskatzen die inplikatu daitezela irakas-ikasprozesuetan eta zuzen eta probetxuz erabil ditzatela Unibertsitateak eskura jartzen dizkien zerbitzuak, definitutako kalitateko helburuak eta konpromisoak lortzeko.



Vicerrectorado de Ordenación Académica, Innovación Docente y Calidad

Bilbao, a 25 de noviembre de 2013

Ikasketen Antolamenduko, Irakaskuntzaren Berrikuntzako eta Kalitateko Errektoreordetza

Bilbao, 2013ko azaroaren 25a