

Manual de Calidad

Escuela Universitaria de Magisterio

Begoñako Andra Mari

Revisión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
00	24/10/2017	Primera edición.
01	22/01/2018	Incorporación del apartado "Comisión de Calidad del Centro" en el punto 8.5.1. "Responsabilidad y Autoridad" y en el resto del documento donde es aplicable.
02	21/06/2018	Revisión del documento completo.
03	24/11/2020	Revisión del documento completo.

Elaborado por:
Loreto García
Responsable de Calidad



Fecha: 24/11/2020

Revisado por:
Loreto García
Secretaría de la Comisión
Académica



Fecha: 24/11/2020

Aprobado por:
Santiago Larrañaga
Director



Fecha: 24/11/2020

ÍNDICE

1.	PRESENTACIÓN	3
2.	OBJETO.....	3
3.	ALCANCE.....	4
4.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	4
5.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	5
5.1.	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	7
5.2.	REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN	8
5.2.1.	POLÍTICA DE LA CALIDAD.....	8
5.2.2.	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	9
5.2.3.	MANUAL DE CALIDAD.....	9
5.2.4.	CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN Y LOS REGISTROS	9
6.	RESPONSABILIDAD DEL DIRECTOR.....	9
6.1.	COMPROMISO DEL DIRECTOR.....	9
6.2.	ENFOQUE A LOS GRUPOS DE INTERÉS, COMUNICACIÓN Y SATISFACCIÓN.....	9
6.3.	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN.....	10
6.3.1.	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	10
6.3.2.	COMUNICACIÓN INTERNA.....	13
6.4.	REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	13
6.4.1.	INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN	13
6.4.2.	RESULTADOS DE LA REVISIÓN	14
7.	GESTIÓN DE LOS RECURSOS.....	14
7.1.	RECURSOS HUMANOS	14
7.2.	INFRAESTRUCTURA.....	14

1. PRESENTACIÓN

La Escuela Universitaria de Magisterio "*Begoñako Andra Mari*", en adelante BAM, es heredera de la antigua Escuela de Magisterio "Nuestra Señora de Begoña", fundada en 1948. La Ley General de Educación de 1970 la transforma, en 1978, en Escuela Universitaria, asumiendo la titularidad la Diócesis de Bilbao y le permite configurarse como centro formador de maestros, diplomados de E.G.B. (Enseñanza General Básica), en las especialidades de Ciencias Humanas, Ciencias, Filología Francesa, Filología Inglesa, Euskal Filología y, por último, Preescolar.

La Escuela tiene una amplia experiencia en la formación de maestros y maestras que han ocupado plazas en distintas entidades de diversa índole, tanto en la Comunidad Autónoma Vasca, como fuera de ella. Sus señas de identidad en la actualidad pueden resumirse en:

1. Una *impronta humanista* prestando especial atención a los necesitados.
2. Su *compromiso con el contexto sociocultural* en el que se ubica la Escuela, el cual ha marcado una trayectoria de formación de profesores bilingües en euskera y castellano.
3. El *seguimiento cercano y continuo del estudiante*.

BAM tiene también desde los años 70, una amplia experiencia en la formación continua del profesorado tanto en la Escuela como en centros e instituciones educativas.

En la actualidad y desde su adscripción a la Universidad de Deusto en 2009, BAM imparte el Grado en Educación Primaria con menciones en Lengua Extranjera, en Profundización Curricular y en Educación Física; así como el Grado en Educación Infantil con menciones en Tratamiento Integrado de las Lenguas y en Arte y Educación.

2. OBJETO

El Director de la Escuela Universitaria de Magisterio *Begoñako Andra Mari* define el presente Manual de Calidad, como un instrumento para la aplicación del **Sistema de Gestión de Calidad (SGC)** de la Escuela.

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

- el **compromiso del Director de la Escuela**.
- 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 Escuela.
- 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 Escuela.

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 Escuela 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 Escuela** Universitaria de Magisterio *Begoñako Andra Mari*, 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 Director de la Escuela Universitaria de Magisterio BAM acepta plenamente el contenido del presente manual y de los documentos de calidad 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 Escuela, 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 a las actividades de **investigación** de la Escuela Universitaria de Magisterio *Begoñako Andra Mari*.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Para la elaboración de este manual se han tenido en cuenta los siguientes documentos¹:

- Los Estatutos Generales de Deusto.
- Los Estatutos de BAM.
- El plan estratégico de BAM.
- 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.
- Normas y Orientaciones para la Elaboración de Programas y Guías de Aprendizaje.
- Orientaciones para la formulación y el desarrollo de competencias específicas. Bilbao.
- Programas de evaluación de UNIBASQ (<https://www.unibasq.eus/es/>).

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

5. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La Escuela Universitaria de Magisterio *Begoñako Andra Mari* 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 Escuela 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 Escuela, 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.

La Escuela Universitaria de Magisterio *Begoñako Andra Mari* 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 Escuela.
- 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 Escuela.
- **Procesos soporte:** que apoyan a los procesos estratégicos y operativos.

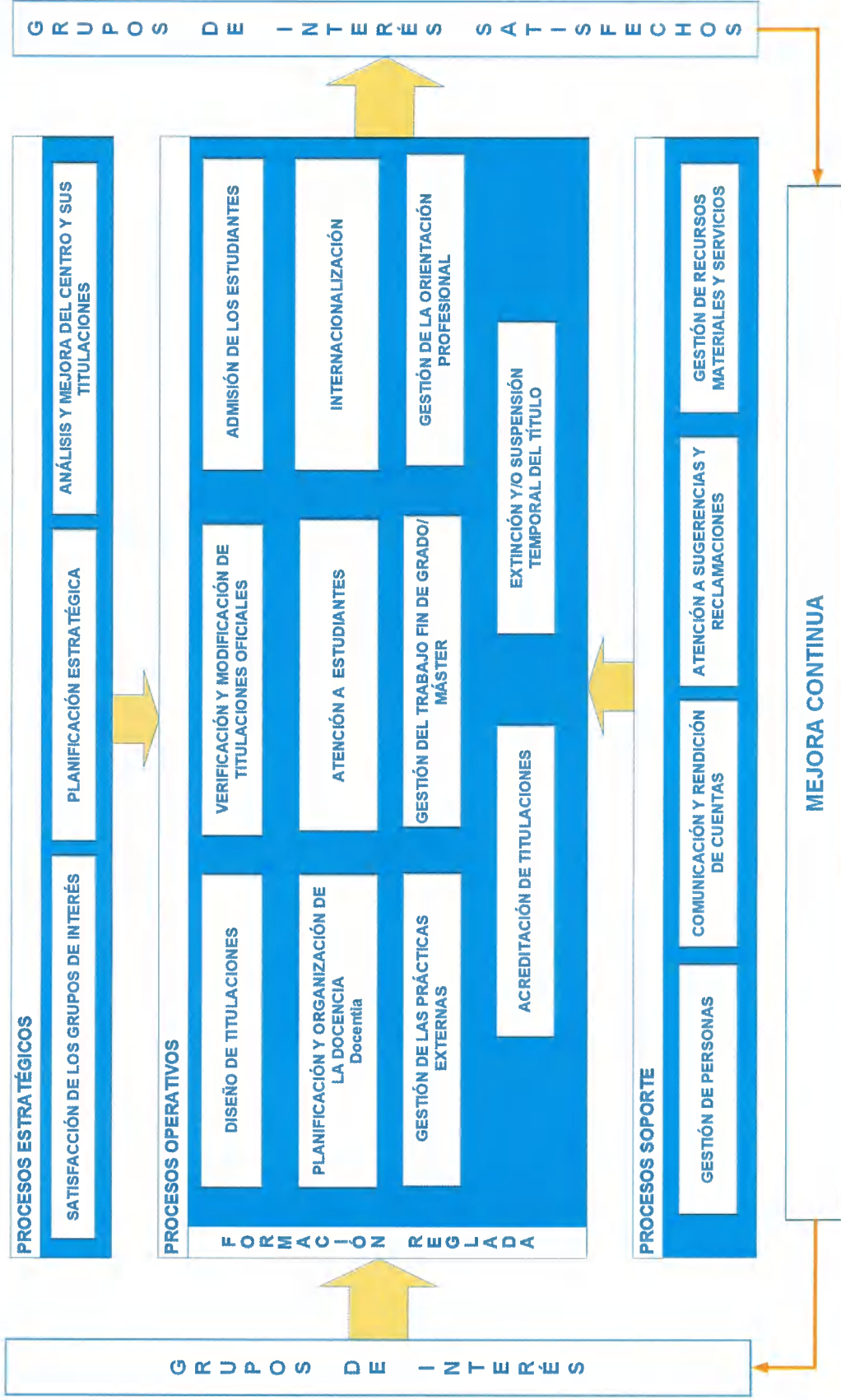
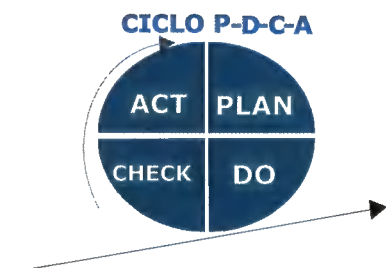


Figura 1. Mapa de procesos.

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

El Director de la Escuela 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 Escuela (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 Escuela. 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 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 de sus Titulaciones**”. 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 en el gestor de procesos 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**.

Manual de Calidad

Anualmente la Comisión de Calidad del Centro realiza la revisión del sistema, de acuerdo a 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 Escuela, 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 Escuela relativas a la calidad.
- **Manual de Calidad:** documento base del Sistema de Gestión de Calidad, en el que se describen de forma general las líneas de actuación que sigue la Escuela, para dar respuesta a las directrices universitarias europeas sobre calidad. Incluye la visión general de la Escuela, 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 LA 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 Director se encarga de que la política sea **comunicada de forma efectiva** en toda la Escuela.

La política de calidad se difunde por los siguientes medios:

- Intranet de la UD.
- Página Web de la Escuela para darlo a conocer a la comunidad universitaria, a los padres, a los estudiantes y a los agentes sociales interesados.
- Dirección de la Escuela.

Manual de Calidad

5.2.2. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

El Director teniendo en cuenta las aportaciones de los grupos de interés de la Escuela establece el plan estratégico de la Escuela, alineado con la política de calidad. En el plan estratégico se definen las metas, indicadores, responsables, plazos y demás aspectos necesarios para la ejecución, seguimiento y evaluación del mismo. La Escuela tiene implantado el proceso **Planificación Estratégica**. La Comisión Académica 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 la Responsable de Calidad, revisado por la Comisión de Calidad de Centro y aprobado por el Director.

5.2.4. CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN Y LOS REGISTROS

La Escuela 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 el proceso denominado **"Diseño, Mejora y Aprobación de los procesos del SGC"**.

6. RESPONSABILIDAD DEL DIRECTOR

6.1. COMPROMISO DEL DIRECTOR

El Director de la Escuela se compromete de forma activa, en el **desarrollo e implantación** del Sistema de Gestión de Calidad y en su **mejora continua**, comunicando a la Escuela 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 sistema** y el Director 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 la política de calidad y el Sistema de Gestión de Calidad están orientados a **cumplir los requisitos** de los grupos de interés y a **mejorar la satisfacción** de los mismos.

Manual de Calidad

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 del Centro, de acuerdo a lo descrito en el punto 5.1. del presente manual. En dichas reuniones se analiza la **capacidad de la Escuela para satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés**.

Asimismo, la Escuela 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 exigidos y de identificar nuevos requisitos. Los resultados de este proceso se analizan en las reuniones de la Comisión de Calidad del Centro, de acuerdo a 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 en 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 de sus Titulaciones**" y "**Acciones de mejora**".

Respecto a la **comunicación con los grupos de interés de la Escuela**, 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 Escuela y los mecanismos para la rendición de cuentas a los diferentes grupos de interés de la Escuela, 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 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

6.3.1. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

El Director es responsable de definir la **estructura organizativa** de la Escuela, 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 Escuela. 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 descritos en el punto 4. Documentos de Referencia.

Manual de Calidad

Director

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.

Comisión Académica

Es el órgano colegiado que ordinariamente se reúne con periodicidad mensual y que se encuentra formado permanentemente por el Director, la Subdirectora de Ordenación Académica, los Jefes de Departamento y la Secretaria Académica.

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

Comisión de Calidad del Centro (CCC)

La Comisión de Calidad del Centro la constituye anualmente el Director y en la misma están representados todos los grupos de interés del Centro. La Comisión la componen los miembros de la Comisión Académica, la Responsable de Calidad de la Escuela, 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 Director y en la misma están representados los principales grupos de interés del Título. La Comisión la componen el responsable del título, un representante del PDI, del PAS, estudiantes, estudiantes egresados, la Responsable de Calidad de la Escuela, representantes de la Unidad de Calidad de la Universidad de Deusto y un representante de los empleadores. Así como representantes de otras unidades que se considere oportuno en función de la titulación objeto de análisis.

Manual de Calidad

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.

Además, su objetivo es lograr la mejora continua del título para garantizar la satisfacción de los grupos de interés.

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.

Responsable de Calidad

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

El Director nombra a la **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 Escuela.
- Contribuir a superar los procesos de evaluación de las titulaciones de la Escuela, establecidos por UNIBASQ.
- Favorecer la comunicación entre los responsables de los procesos y la Unidad de Calidad.
- Apoyar al personal de la Escuela durante la implantación del sistema.

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.

Manual de Calidad

Personal de la Escuela

- 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 la Responsable de Calidad en la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.

6.3.2. COMUNICACIÓN INTERNA

El Director se asegura de establecer los canales de comunicación apropiados dentro de la Escuela, 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 de las Comisiones de Calidad de Título.
- Reuniones del Claustro de la Escuela.
- Reuniones de los Departamentos.
- Comunicación verbal (personal y telefónica).
- Correo electrónico.
- Web de la Escuela.
- Site de la Escuela.
- Documentos informativos.
- Paneles informativos.

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 Titulaciones**".

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 los objetivos estratégicos**.
- **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 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 sus Titulaciones**.

Manual de Calidad

- **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

La Responsable de Calidad recoge los resultados de la revisión en el **“Informe 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 Director es responsable de identificar y proponer a los órganos competentes 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 Director 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 Escuela sigue los mecanismos de la Universidad de Deusto 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, selección, formación, evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y del personal de administración y servicios.

7.2. INFRAESTRUCTURA

El Director 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 Escuela 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

Con el fin de asegurar el máximo aprovechamiento de los recursos materiales y servicios disponibles, la Escuela 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**".