



LA UNIVERSIDAD: UNA INSTITUCIÓN DE LA SOCIEDAD

TÍTULO

Calidad Institucional: Herramienta para generar valor al proceso del estudiante desde su ingreso hasta su inserción en el mercado laboral

1. RESUMEN:

La Universidad de Deusto tiene un Sistema de Calidad para los grados según VERIFICA sometido a un proceso de mejora continua a través de la medición y análisis de la satisfacción de los grupos de interés y de los resultados de sus procesos. Para ampliar su alcance se ha definido un **Sistema de Calidad Global** para lograr la satisfacción de los estudiantes desde su toma de contacto con el mundo universitario hasta su inserción como egresados en el mercado laboral. Dicho sistema se despliega en Centros y Servicios implicados en la vida universitaria e incluye **Certificaciones de calidad ISO** en los servicios: **Nuevos Estudiantes, Biblioteca, Colegio Mayor y Servicio de empleo.**

2. ABSTRACT: 500-700 characters with spaces

In compliance with VERIFICA, the University of Deusto has a Quality System for undergraduate degree programmes. The aim is to achieve continuous improvement by measuring and analysing the satisfaction of the stakeholders and the results of their processes. A Global Quality System has been implemented to broaden the scope and ensure student satisfaction from their first contact with the university until their insertion on the labour market as graduates. The system is applied in the centres and services



LA UNIVERSIDAD: UNA INSTITUCIÓN DE LA SOCIEDAD

involved in university life and includes ISO Quality Certification in the following services: **New Students, Library, Student Residence Hall and Career Services.**

3. PALABRAS CLAVE (lengua propuesta): 3 / **KEYWORDS** (in English): 3

Mejora continua, calidad, satisfacción estudiantes/ continuous improvement, quality, student satisfaction

4. ÁREA DE CONOCIMIENTO: Indicar el área a la que corresponde el contenido de la propuesta:

- Arte y Humanidades
- Ciencias Experimentales y de la Salud
- Ciencias Sociales y Jurídicas
- Ingenierías y Arquitectura

X Más de un área

5. ÁMBITO TEMÁTICO DEL CONGRESO: Indicar el ámbito temático al que es propone adscribir la comunicación:

x Evaluación y calidad institucional

El Comité Científico se reserva el derecho de decidir el ámbito final de las propuestas.

6. MODALIDAD DE PRESENTACIÓN:

X Comunicación oral

SECRETARIA TÉCNICA

VII CIDUI

ISBN 978-84-695-4073-2



LA UNIVERSIDAD: UNA INSTITUCIÓN DE LA SOCIEDAD

- Comunicación póster
- Comunicación electrónica

El Comité Científico se reserva el derecho de decidir el formato final de las propuestas.

7. DESARROLLO: tendrá una extensión de entre 7.500 – 10.000 caracteres (con espacios)

a) Objetivos

La comunicación que se presenta tiene como objetivo dar a conocer el Sistema de Gestión de Calidad Global que ha establecido la Universidad de Deusto para conseguir la satisfacción del estudiante, pieza clave de nuestra universidad, desde su ingreso en la universidad hasta su salida al mercado laboral. En dicho sistema, se someten a un proceso de mejora continua los programas de verificación, evaluación institucional y las certificaciones de calidad necesarias.

b) Descripción del trabajo

La Universidad de Deusto tiene definido un Sistema de Garantía Interna de Calidad para las titulaciones de grado conforme a las directrices de los programas VERIFICA y/o AUDIT definidas por Aneca. Este sistema está sometido a un proceso de mejora continua a través de la medición y análisis de la satisfacción de los grupos de interés, el análisis de los resultados de sus procesos, de las auditorías y su revisión.

Para ampliar el alcance del mismo, la Universidad de Deusto ha definido un Sistema de Gestión de Calidad Global. Este Sistema pretende lograr la satisfacción de la pieza esencial de nuestra universidad que es el estudiante. El objetivo es mejorar la satisfacción del estudiante desde su

SECRETARIA TÉCNICA
VII CIDUI
ISBN 978-84-695-4073-2



LA UNIVERSIDAD: UNA INSTITUCIÓN DE LA SOCIEDAD

toma de contacto con el mundo universitario en los centros de enseñanza secundaria, hasta su inserción como egresados en el mercado laboral.

El Sistema de Gestión de Calidad Global sigue las directrices de la norma ISO 9001:2008 para las Áreas Funcionales y Servicios y de los programas VERIFICA y/o AUDIT de Aneca en las Facultades para las titulaciones de grado y posgrado de la Universidad. Este Sistema de Gestión de Calidad Global se despliega en Centros, Áreas Funcionales y Servicios ligados a la vida universitaria del estudiante.

La Certificación de Sistema de Gestión de Calidad basados en la norma ISO 9001:2008 se ha llevado a cabo en aquellos servicios que se consideran esenciales en la vida universitaria de los estudiantes y que tienen mayor repercusión por tanto en su satisfacción. Los servicios citados son los siguientes:

- **Servicio de Información a Nuevos Estudiantes**, que realiza la difusión de la oferta académica de Deusto entre el alumnado de bachillerato, sus padres y los orientadores de centros de enseñanza. Dentro de su labor de información y asesoramiento, organiza sesiones informativas en centros de enseñanza, en los campus de la Universidad y en ciudades, Jornadas de Puertas Abiertas y participa en Ferias de Educación.
- **Biblioteca Universitaria**, que forma parte de la Universidad como un servicio de apoyo al programa de investigación y enseñanza. Sus funciones son seleccionar, procesar, conservar y difundir los fondos bibliográficos y documentales, así como facilitar a la Comunidad

SECRETARIA TÉCNICA
VII CIDUI
ISBN 978-84-695-4073-2



LA UNIVERSIDAD: UNA INSTITUCIÓN DE LA SOCIEDAD

Universitaria el acceso a la información procedente de otras bibliotecas y centros de documentación. El objetivo es ofrecer el mejor servicio de suministro de información, como soporte de la enseñanza, del aprendizaje y de la investigación y, por ello, dispone de una colección abierta a todos los profesores, profesionales e investigadores de todo el mundo y particularmente a los estudiantes de la propia universidad y a toda la comunidad universitaria.

- **Colegio Mayor**, que se define como un centro de formación. Sus objetivos principales son:

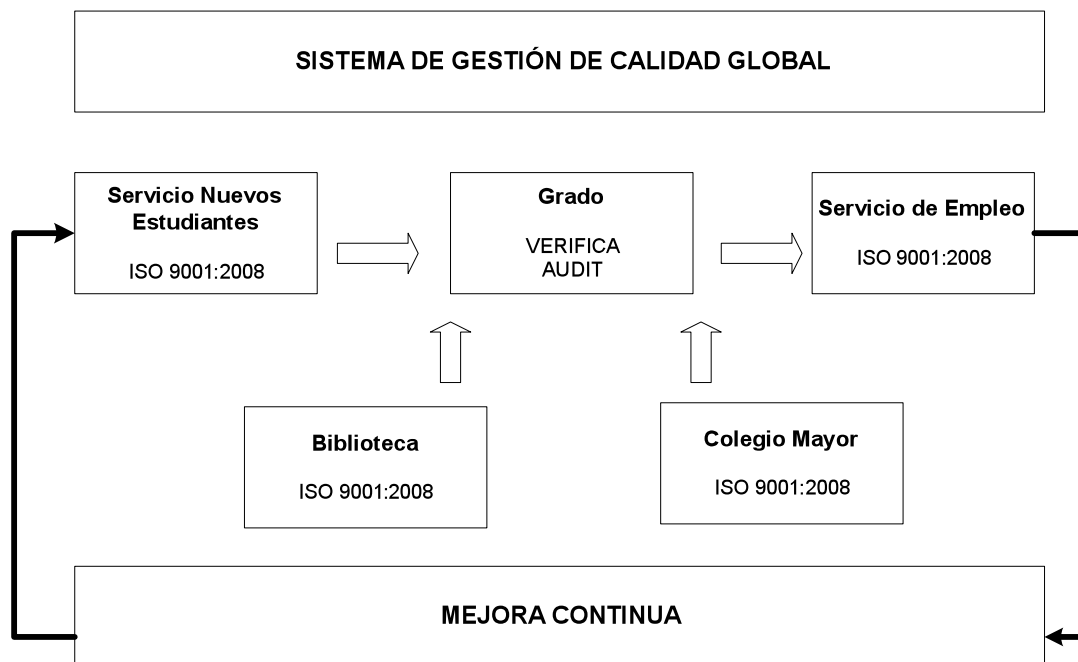
- Crear una comunidad humana basada en valores cristianos, que fomente la reflexión sobre el desarrollo personal y ayude a la formulación y realización de un proyecto de vida.
- Fomentar en los colegiales el espíritu de responsabilidad creando hábitos de estudio y ayuda mutua.
- Contribuir, con la participación de todos y todas, en la construcción de una sociedad más justa.
- Facilitar una formación complementaria a través de la participación activa en la vida colegial.

- **Centro de Inserción Laboral Integral**, que pretende proporcionar a los estudiantes y personas tituladas de la Universidad de Deusto demandantes de empleo, los recursos humanos y técnicos necesarios para afrontar su inserción laboral con más posibilidades de éxito y, todo ello, con una filosofía de servicio público, gratuito y de calidad. Ofrece distintos servicios como orientación laboral, intermediación laboral, colaboración con el Servicio Vasco de Empleo, becas de

LA UNIVERSIDAD: UNA INSTITUCIÓN DE LA SOCIEDAD

formación para titulados/as, procesos de selección y presentaciones de empresas o la organización de eventos singulares como el Foro de Empleo.

Así el proceso COMPLETO desde que un estudiante está interesado en cursar nuestros estudios (incluso antes, siendo estudiante potencial), hasta su incorporación al mercado laboral está gestionado bajo un único Sistema de Calidad. A continuación se presenta un esquema que refleja el Sistema De Gestión de Calidad Global:



SECRETARIA TÉCNICA
VII CIDUI
ISBN 978-84-695-4073-2



LA UNIVERSIDAD: UNA INSTITUCIÓN DE LA SOCIEDAD

El Sistema de Gestión Global sigue los principios de gestión de la calidad de la norma UNE-EN ISO 9001:2008 y los conceptos fundamentales de la Excelencia.

Trabajar con un Sistema de Calidad supone que “lo que no se define no se puede medir, lo que no se mide no se puede mejorar y lo que no se mejora se degrada siempre”(Lord Kelvin). Por ello en la Universidad de Deusto se aplica la mejora continua en todo el proceso Global, siguiendo los pasos del Ciclo PDCA.

SECRETARIA TÉCNICA

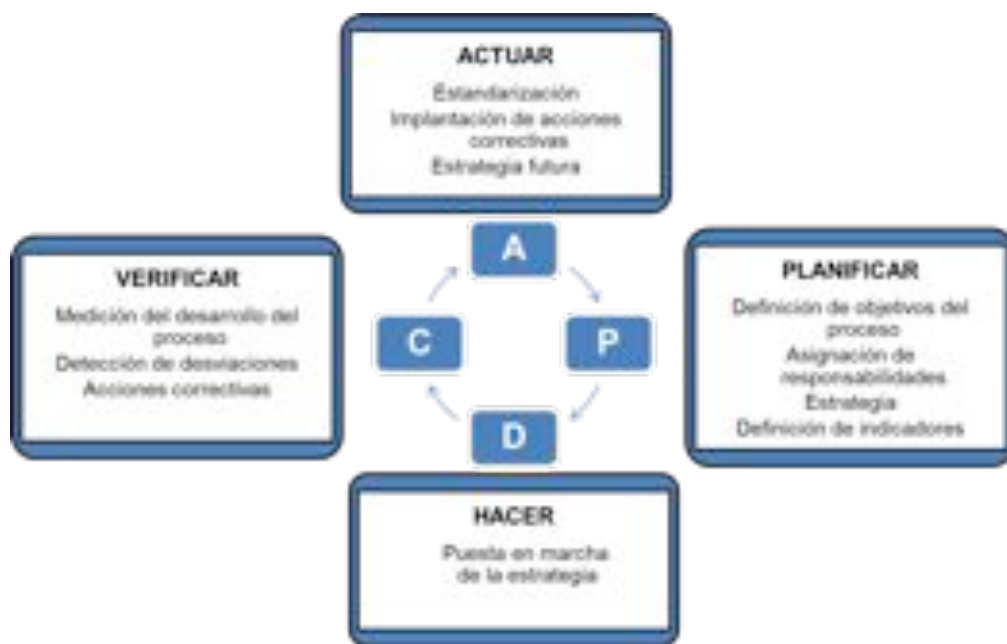
VII CIDUI

ISBN 978-84-695-4073-2





LA UNIVERSIDAD: UNA INSTITUCIÓN DE LA SOCIEDAD



La Universidad de Deusto establece una política de calidad que se despliega en las Áreas Funciones y Servicios, a través de planes de objetivos anuales, en línea con el plan estratégico de la universidad, que pretenden mejorar la calidad de los servicios que prestan a los estudiantes.

SECRETARIA TÉCNICA
VII CIDUI
ISBN 978-84-695-4073-2



LA UNIVERSIDAD: UNA INSTITUCIÓN DE LA SOCIEDAD

Los Procesos estratégicos y operativos que constituyen el Sistema de Gestión de Calidad Global son los siguientes:

Procesos estratégicos

Planificación estratégica, que tiene como objeto: establecer, comunicar y hacer seguimiento del Plan de Gestión de los Centros, las Áreas Funcionales y Servicios de la UD.

Satisfacción de los grupos de interés, que tiene como objeto: conocer, analizar y evaluar el grado de satisfacción de los grupos de interés de la Universidad de Deusto y obtener así la información para la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.

Medición, análisis y mejora del Plan de estudios, que tiene como objeto: lograr la mejora continua de la eficacia del Sistema de Garantía Interna de Calidad, a partir del análisis de la información de los procesos.

Procesos operativos

Información a Nuevos estudiantes:

- Sesiones Informativas, que tiene como objeto: preparar y realizar Sesiones Informativas para difundir la oferta formativa de la Universidad de Deusto entre los futuros universitarios, padres y orientadores de centros de enseñanza.
- Jornadas de Puertas Abiertas, que tiene como objeto: preparar y realizar las jornadas de puertas abiertas para difundir la oferta formativa de la Universidad de Deusto entre los futuros universitarios y padres.

SECRETARIA TÉCNICA
VII CIDUI
ISBN 978-84-695-4073-2



LA UNIVERSIDAD: UNA INSTITUCIÓN DE LA SOCIEDAD

- Ferias, que tiene como objeto: difundir la oferta formativa de la Universidad de Deusto entre los futuros universitarios, padres y orientadores de centros de enseñanza, a través de la participación en Ferias.
- Presentaciones en Ciudades, que tiene como objeto: difundir la oferta formativa de la Universidad de Deusto entre los futuros universitarios, padres y orientadores de centros de enseñanza a través de las Presentaciones en Ciudades.
-

Biblioteca Universitaria:

- Adquisiciones, que tiene como objeto: la adquisición de obras (monografías, publicaciones periódicas y seriadas, material no librario, obras de anticuariado, etc.) solicitadas por los peticionarios, a través de compra, intercambio, donativo, y Obtención de documentos externos (documentos originales en préstamo interbibliotecario o reproducción de documentos).
- Proceso Técnico, que tiene como objeto: sellar con una marca de pertenencia y registrar todas las obras adquiridas, que vayan a ser incorporadas al fondo de la Biblioteca Universitaria de Deusto.
- Atención al Usuario, que tiene como objeto: facilitar a todos los usuarios el acceso al fondo bibliográfico de la Biblioteca (presencial y virtual).

SECRETARIA TÉCNICA
VII CIDUI
ISBN 978-84-695-4073-2



LA UNIVERSIDAD: UNA INSTITUCIÓN DE LA SOCIEDAD

Colegio Mayor Deusto:

- Alojamiento, que tiene como objeto: asegurar la prestación a los colegiales, huéspedes y residentes de un servicio excelente de residencia y atención personal.
- Cocina y comedor, que tiene como objeto: recepción, almacenamiento y elaboración de alimentos en la cocina y posterior servicio en el comedor del Colegio Mayor Deusto a los colegiales, huéspedes, residentes y personal de la UD.
- Formación, que tiene como objeto: planificar, desarrollar, evaluar y certificar la formación complementaria

Centro de Inserción Laboral Integral:

- Orientación, que tiene como objeto: conseguir la mejora de la empleabilidad de las personas usuarias y la adquisición de competencias básicas por parte de las mismas a través de diferentes acciones tanto individuales como grupales.
- Bolsa de trabajo y Lanbide Colocación, que tienen como objeto: hacer de intermediarios entre las personas usuarias de DeustuLan, demandantes de empleo, y las empresas que hacen llegar sus ofertas.

c) Resultados y/o conclusiones

La Universidad de Deusto considera a sus estudiantes como ejes fundamentales de su quehacer diario/gestión diaria. Es por ello, que todos los procesos que se desarrollan en nuestra universidad, están diseñados de tal forma que buscan lograr la satisfacción de nuestros estudiantes. Estos procesos encajan dentro de lo que hemos diseñado como Sistema de Gestión



LA UNIVERSIDAD: UNA INSTITUCIÓN DE LA SOCIEDAD

de Calidad Global que pretende gestionar eficaz y eficientemente todas las actividades de la vida universitaria del estudiante desde su ingreso hasta su inserción en el mercado laboral.

Actualmente estamos trabajando en un proceso vital, el proceso de comunicación y rendición de cuentas, donde se describen los mecanismos y herramientas para la rendición de cuentas a los diferentes grupos de interés de la universidad, tanto internos como externos.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Claves para mejorar la implicación de los estudiantes en el sistema universitario. 2009, Gloria Zaballa, Izaskun Liñero, Congreso Internacional de calidad, Girona.
- Aenor (2008). Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.
- Modelo de calidad en educación, GOIEN. Camino hacia la mejora continua. Gloria Zaballa Pérez. ISBN: 84-7485-671-X. Universidad de Deusto, 2000.
- Hill, N. y Alexander J. (2001). *Manual de satisfacción del cliente y evaluación de la fidelidad*.
- Terry G. Vavra. (2001). *Cómo medir la satisfacción del cliente según la ISO 9001:2000*.
- Orbea, T. (1997). *Educación e ISO 9000. La calidad total aplicada a la educación*. Boletín de Estudios Económicos, Universidad de Deusto.
- Seymour, D. (1991). *Total Quality Management in Higher Education: critical assessment*. Methuen, MA: Goal/QPC.