

**Kalitateko eskuliburua**

1/23

Berrikusketa: 20

# Kalitateko eskuliburua

Berrikusketa	Onarpen data	Aldaketaren deskribapena
17	2022-02-22	Dokumentua berrikustea, zerbitzuen aurkezpenak eta 5.3 puntua (organigrama) eguneratu direlako.
18	2023-02-10	Dokumentu osoaren berrikusketa, prozesuen mapa eguneratu delako.
19	2025-02-10	Dokumentu osoaren berrikusketa, prozesuen mapa eguneratu delako. (PO-MAR Marketing Digitala Prozesua, Ikasle Berrientzako Informazio zerbitzutik ezabatu da).
20	2026-02-17	Dokumentu osoa berrikustea, Informazioaren Teknologien Unitatea sartu delako.

**Kopia kontrolatua**

BAI

Zk.

EZ

**Egilea:**

KALITATEKO UNITATEA

**Onartu duena:**

LIBURUTEGIKO ZUZENDARITZA

DEUSTO ALUMNIKO ZUZENDARITZA

IKASLE BERRIEN ZUZENDARITZA

IKASTETXE NAGUSIKO ZUZENDARITZA

INFORMAZIOAREN TEKNOLOGIEN UNITATEA  
ZUZENDARITZA

Data: 2026ko otsailaren 17a

Data: 2026ko otsailaren 17a

**Kalitateko eskuliburua**

**AURKIBIDEA**

ERAKUNDEAREN AURKEZPENA .....	4
1. HELBURUA ETA APLIKAZIO ESPARRUA .....	7
2. ARAUEN ERREFERENTZIAK .....	8
3. TERMINOAK ETA DEFINIZIOA .....	8
4. ERAKUNDEAREN TESTUINGURUA .....	8
4.1 ERAKUNDEA ETA HAREN TESTUINGURUA ULERTZEA .....	8
4.2 INTERESDUNEN BEHARRAK ETA IGURIKIMENAK ULERTZEA .....	8
4.3 KALITATEA KUDEATZEKO SISTEMAREN IKASTURTEKO IRISMENA ZEHAZTEA .....	9
4.4 KALITATEA KUDEATZEKO SISTEMA ETA HAREN PROZESUAK .....	9
5. LIDERGOA .....	2
5.1 LIDERGOA ETA KONPROMISOA .....	2
5.2 POLITIKA .....	2
5.3 ERAKUNDEKO ROLAK, ERANTZUKIZUNAK ETA AGINTARIAK .....	2
6. PLANGINTZA .....	13
6.1 ARRISKUEI ETA AUKEREI AURRE EGITEKO EKINTZAK .....	13
6.2 HELBURU ESTRATEGIKOAK ETA HORIEK LORTZEKO PLANGINTZA .....	13
6.3 ALDAKETEN PLANGINTZA .....	13
7. LAGUNTZA .....	13
7.1 BALIABIDEAK .....	13
7.1.1. OROKORRA .....	13
7.1.2. PERTSONAK .....	13
7.1.3. AZPIEGITURA .....	14
7.1.4. PROZESUAK GAUZATZEKO GIROA .....	14
7.1.5. JARRAIPENERAKO ETA NEURKETARAKO BALIABIDEAK .....	14
7.1.6. ERAKUNDEAREN EZAGUTZAK .....	14
7.2 GAITASUNA .....	15
7.3 KONTZIENTZIA HARTZEA .....	15
7.4 KOMUNIKAZIOA .....	15
7.5 INFORMAZIO DOKUMENTATUA .....	16
8. OPERAZIOA .....	16
8.1 PLANGINTZA ETA OPERAZIOEN KONTROLA .....	16

**Kalitateko eskuliburua**

3/23

Berrikusketa: 20

8.2	PRODUKTU ETA ZERBITZUETARAKO BALDINTZAK.....	17
8.3	PRODUKTUEN ETA ZERBITZUEN DISEINUA ETA GARAPENA .....	17
8.4	KANPOAN EMANDAKO PROZESUEN, PRODUKTUEN ETA ZERBITZUEN KONTROLA .....	18
8.5	ZERBITZUAREN EKOIZPENA ETA HORNIDURA .....	18
8.5.1	EKOIZPENAREN ETA ZERBITZUAREN HORNIDURAREN KONTROLA .....	18
8.5.2	IDENTIFIKAZIOA ETA TRAZABILITATEA .....	19
8.5.3	BEZEROEN EDO KANPOKO HORNITZAILEEN JABETZA .....	19
8.5.4	GORDETZEA .....	19
8.5.5	ENTREGATU ONDORENGO JARDUERAK .....	19
8.5.6	ALDAKETEN KONTROLA .....	20
8.6	PRODUKTUAK ETA ZERBITZUAK LIBERATZEA.....	20
8.7	IRTEEREN KONTROL DESEGOKIAK.....	20
9.	JARDUERAREN EBALUAZIOA.....	20
9.1	JARRAIPENA, NEURKETA, ANALISIA ETA EBALUAZIOA.....	20
9.2	BARRUKO AUDITORETZA .....	21
9.3	ZUZENDARITZAREN BERRIKUSKETA .....	21
10.	HOBEKUNTZA.....	22
10.1	ARLO OROKORRAK.....	22
10.2	DESADOSTASUNA ETA ZUZENTZEKO EKINTZA.....	22

## ERAKUNDEAREN AURKEZPENA

Deustuko Unibertsitatea (DU) 1886an sortu zuen Jesusen Lagundiak, eta askotariko graduak, gradu bikoitzak, masterrak eta doktoregoak eskaintzen ditu, 9 jakintza-arlotan banatuta: enpresa, zuzenbidea, hizkuntzak eta komunikazioa, gizartea, politika eta nazioarteko harremanak, teologia, hezkuntza eta kirola, osasuna eta ingeniari-tza. Gainera, azken urteotan igo egin da bertan egiten den ikerketaren bolumena eta eragina.

DUK pertsonaren balioan oinarritutako unibertsitate-proiektua du erreferentzia moduan. Helburua da ikasleak profesional bikainak izatera iristea eta, bereziki, askatasunean, elkartasunean, justizian eta bakean trebatutako pertsonak izatea.

Gainera, Deustuko Unibertsitateak ekintzaile espiritua, enpresako prestakuntza (programa dualen bidez) eta praktiken bidezko enplegarritasuna sustatzen ditu ikasleen % 100entzat. Ikastetxearen ezaugarriak dira, halaber, ikerketa espezializatua, justiziarekiko konpromisoa edo nazioarteko ikuspegia.

11.000 ikasle baino gehiago ditu; horietatik, 7tik 1ek beka du eta 4.000 inguruk Etengabeko Prestakuntzan eta Executive Prestakuntzan ikasten dute 130 urte baino gehiagoko esperientzia duen unibertsitate honetan. Deusto berrikuntzan eta digitalizazioan murgildutako zentroa da.

Gainera, jarduera akademikoak, irakaskuntzakoak eta ikerkuntzakoak Unibertsitateko Arlo Funtzionalen eta Zerbitzuen babesa du. Horretarako ditu Ikasle Berrientzako Informazio Zerbitzua, Idazkaritza Orokorra, Nazioarteko Harremanetarako Bulegoa, Ikaslebulegoa, Orientazio eta Laneratzeko Zerbitzua, IIBZ liburutegia – Ikasteko eta Ikertzeko Baliabideen Zentroa–, Deustuko Ikastetxe Nagusia, Informazioaren Teknologia, etab.

Jarraian, kalitateko eskuliburu honetan sartuta dauden Arlo Funtzionalen eta Zerbitzuen deskribapen labur bat aurkezten da: Unibertsitateko Liburutegia, Unibertsitateko Tituludunak Laneratzeko Zerbitzua (DeustoAlumni-Enplegua), Ikasle Berrientzako Informazio Zerbitzua eta Ostatu, Sukalde eta Jantoki Zerbitzuak (Deustuko Ikastetxe Nagusia) eta Informazioaren Teknologien Unitatea.

**Deustuko Unibertsitateko liburutegia** Unibertsitatearen zerbitzu bat da, irakaskuntzan eta ikerkuntzan laguntza ematen duena. Hauexek dira haren funtzioak: funts bibliografikoak eta agiriak aukeratzea, prozesatzea, zaintzea eta zabaltzea, baita Unibertsitateko Elkarteari beste liburutegi eta dokumentazio zentro batzuetako informazioa helaraztea ere.

Hasieratik izan zen Deustuko Unibertsitatea liburutegi on batez hornitzeko asmoa eta, hala, funts bibliografikoa handituz joan zen, Euskal Herriko liburutegi garrantzitsuenetako bat izatera iritsi arte. Liburutegiak diziplina anitzeko funtsa du eta gai hauek jorratzen dituzten liburuak ditu: Giza Zientziak, Gizarte Zientziak, Zientzia Soilak eta Aplikatuak, batez ere Ingeniaritza.

Miloi bat liburuki baino gehiagoko bilduma du, eta horien artean daude aldizkako argitalpenen 14.000 titulu inguru, material bereziak (mapak, mikroformak, CD-ROMak, DVDak, etab.) eta baliabide elektronikoak dituen liburutegi digital garrantzitsua ere: datu baseak, aldizkako argitalpenak eta monografiak.

Liburutegiak bilakaera izan du urte hauetan guztietan zehar, unibertsitateko irakaskuntzan eta ikaskuntza eruedetan aldaketak izan ahala. Beharrianak aldatu egiten dira, zerbitzu berriak eskatzen dituzte eta Liburutegia erabiltzeko modu berriak sortzen dira, unibertsitateko ikasketa planak berritzen diren neurrian.

**Kalitateko eskuliburua**

5/23

Berrikusketa: 20

2009ko urtarrilean inauguratu zen Bilboko campuseko liburutegi berria, Ikasteko eta Ikertzeko Baliabideen Zentro (IIBZ) gisara antolatuta, Deustuko Unibertsitatearen Prestakuntza Ereduak irakaskuntzan eta ikaskuntzan zekarren berrikuntza pedagogikoaren erronkari erantzuteko. Eta ingurune arkitektoniko dinamikoa eta malgua ere eskaini nahi zuen, Europako Goi Mailako Hezkuntzaren Esparruak eskatzen duen berrikuntza aintzat hartzeko. 2021eko uztailan inauguratu zen Donostiako campuseko liburutegia Larramendi eraikinean.

Liburutegia, bi campusetan, erabilera aldaketei erraz eta azkar erantzuteko malgutasun handieneko espazio gisa diseinatu da. Helburua da informazioa emateko zerbitzurik onena eskaintzea, irakaskuntzaren, ikaskuntzaren eta ikerketaren euskarri izatea. Horregatik, Deustuko Unibertsitateko elkarteari eta mundu osoko irakasle, ikertzaile eta profesionaleri zabalik dagoen bilduma du.

**DeustoAlumni-Enplegua** Deustuko Unibertsitateko prestakuntzako proiektuaren bi helbururi erantzuteko sortu zen: tituludunak laneratzeari eta beren lanbideko jarduerako kalitateari erantzuteko. Konpromiso bikoitz horri eutsi nahirik, 1999an Unibertsitateak Lanbiderekin lankidetzan aritzearen aldeko apustua egin zuen, eta 2002an Unibertsitate-Enpresa Arloa sustatu zuen, ordura arteko bitartekotza eta laneratze funtzioak zabalduz.

2004ko urtarrilean, DeustuLan izeneko proiektu estrategiko eta asmo handikoa sortu zen gure Unibertsitatean, Laneratze Zentro Integrala ezartzeko helburuarekin. Zentro horren bidez, enplegua eskatzen duten Deustuko Unibertsitateko ikasle eta tituludunei laneratzean arrakasta aukera handiagoak izateko behar dituzten giza baliabideak eta baliabide teknikoak eskaini ahal zaizkie. DeustuLan markak Deusto Alumni markari bide eman zion 2011tik aurrera.

Gure erabiltzaileen enplegarritasuna hobetzeko, DeustoAlumnik hainbat zerbitzu eskaintzen ditu: laneko orientazioa, laneko bitartekaritza, Euskal Enplegu Zerbitzuarekiko (Lanbide) lankidetzak, tituludunentzako beken eta praktika profesionalen programak, enpresen hautaketa eta aurkezpen prozesuak edo Enplegu Foroa bezalako ekitaldi berezien antolaketa.

**Ikasle Berrientzako Informazio Zerbitzuak**, Komunikazio eta Marketin Saileko Marketin eta Merkaturatze arloaren mendekoak, DUren eskaintza akademikoa zabaltzen du batxilergoko, heziketa-zikloetako, unibertsitateko ikasleen, tituludunen, familien, profesionalen eta ikastetxeetako orientazio sailen artean, bai eta espezializatu nahi duten edo bizitzan zehar prestatu nahi duten profesionalen artean ere.

Hasiera batean, 2003. urtean, Zerbitzuak bere gain hartu zuen Unibertsitateko zentroek aurreko urteetan sortu zuten harreman sarea ahalik eta gehien optimizatzeke lana, bai eta haien arteko koordinazioa bermatzeko ere. Ikasle Berrientzako Informazio Zerbitzuak, DUko prestakuntza eskaintza zabaltzeko eginkizunaren barruan, bilerak izaten ditu ikastetxeetako orientatzaileekin.

Ikasle Berrientzako Informazio Zerbitzuak, DUko prestakuntza eskaintza zabaltzeko eginkizunaren barruan, bilerak izaten ditu ikastetxeetako orientatzaileekin, informazio saioak antolatzen ditu ikastetxeetan eta DUko campusetan, jarduera praktikoak edo tailerrak antolatzen ditu jakintza arloka, Ateak zabaltzeko jardunaldiak eta informazio saio monografikoak, eta hezkuntza azoketan parte hartzen du. Graduondoko prestakuntza online informazio saioen, ateak zabaltzeko jardunaldien eta Hezkuntza Azokan bidez zabaltzen da.

Hainbat kolektiborekiko harremanak modu eraginkorragoan kudeatzea ahalbidetzen dute Bezeroekiko harremanen kudeaketa eta Active Campaign tresnen ezarpenak. Horien bidez, batxilergo, lanbide heziketa, gradudun, unibertsitateko ikasle, tutore, profesional, familia eta orientatzaileentzako arreta hobetu nahi da.

**Kalitateko eskuliburua**

6/23

Berrikusketa: 20

**Deustuko Ikastetxe Nagusia** Deustuko Unibertsitateko zentro bat da, Goi Mailako Ikasketen Zentro gisa sortu zen eta 1961ean Ikastetxe Nagusi aitortua izan zen. Helburu nagusiak hauek dira:

- Bizikidetzarako eta ikasketarako giro egokia eskaintzea
- Egoiliar guztiei arreta pertsonalizatua eskaintzea
- Pertsonarekiko errespetua, berdintasuna eta elkartasuna bezalako balioak eta, oro har, kristau humanismoan oinarritutako balioak sustatzea
- Erantzukizuna eta ikasteko ohitura sustatzea
- Prestakuntza osagarria eskaintzea, ikastetxeko jardueretan parte hartuz edo norberaren ekimenak garatuz.

**Informazioaren Teknologien Unitatearen** zeregina da unibertsitateko elkarteari eskaintzen zaizkion informazioaren eta komunikazioaren teknologietan (IKT) oinarritutako azpiegiturak eta zerbitzuak diseinatzea, planifikatzea, kudeatzea, administratzea eta bermatzea irakaskuntzan, ikerketan eta administrazio arloko kudeaketaren arloetan.

Deustuko Unibertsitatearen Estatutu Orokorretako 105. artikuluan jasotzen dira haren beharrak eta eginkizunak. Artikulu horretan adierazten denez, "Unibertsitateak Informatika Zerbitzu bat izango du, zentro eta zerbitzuen ekipamendu eta garapen informatikoko beharrak asetzeko ardura izango duena".

Eginkizunen artean, honako hauek nabarmendu daitezke:

- Unibertsitatearen politika orokorra garatzea informatikaren eta informazioaren eta komunikazioaren teknologien arloan.
- Unibertsitatearen IKT azpiegitura planifikatzea, kudeatzea eta ziurtatzea bere campus eta egoitzetan.
- Unibertsitateko informazio-sistemak eta plataforma teknologikoak diseinatzeko, planifikatzeko, ezartzeko eta ziurtatzeko euskarri teknologikoa ematea.
- Unibertsitateko elkarteari laguntza ematea unibertsitateak bere esku jartzen dituen IKT arloko zerbitzuen erabileran.
- Erabiltzaileari ematen zaion arretaren kalitatea bermatzea.

Deustuko Unibertsitateko **Kalitateko Unitatea** 2004ko martxoan eratu zen, kalitatea hobetzeko jarduera guztiei aholkularitza eta euskarri teknikoa emateko, Unibertsitatean kalitatearen arloan sortzen diren behar guztiei erantzuteko. Helburua irakaskuntza, ikerketa eta kudeaketa arloetan [kalitateko politika](#) bultzatu eta garatzea da, politika hori modu sistematiko eta etengabean ebaluatuz; beste era batera esanda, unibertsitatearen kalitate eta prozesuen arloko estrategia bultzatzea eta garatzea da, irakaskuntza, ikerketa eta kudeaketa arloetako kalitateko politika bultzatzea eta garatzea, estrategia eta politika horiek sistematikoki eta etengabe ebaluatuz. Horretarako, unibertsitateko elkarteko interes talde guztiei aholkularitza eta laguntza teknikoa ematen die.

Egiten dituen jarduera nagusiak hauek dira:

**Kalitateko eskuliburua**

7/23

Berrikusketa: 20

- Unibertsitateko kalitatearen, prozesuen eta etengabeko hobekuntzaren estrategia garatu.
- Ikastetxeen titulazioetan **VERIFICA, MODIFICA** eta **ACREDITA** programak definitu eta ezarri.
- **Kalitatea Kudeatzeko Sistemak (AUDIT)** definitu eta ezarri Unibertsitateko zentroetan.
- Ikastetxeetan **egiaztapen instituzionalerako** laguntza eman.
- Titulazioen **prestakuntza dualaren aitortpena** garatzeko eta ezartzeko laguntza eman.
- Titulazioen **nazioarteko aitortpena** garatzeko eta ezartzeko laguntza eman.
- **Estrategiak, kalitate-ereduak** (ISO 9001, EFQM, plangintza estrategikoa, prozesukako kudeaketa, 5S metodologia, etab.) eta/edo **kudeaketako tresna** egokienak definitu eta ezarri unibertsitateko fakultate, zentro, funtzio-arlo eta zerbitzuetarako;
- Unibertsitateko **interes-taldeen gogobetetasuna** neurtu, prozesuen (irakaskuntza, praktikak, mugikortasuna, laneratzea, etab.) kalitateari buruzko informazioa lortzeko eta aztertzeko, eta unibertsitateko prozesuen **etengabeko hobekuntzan** laguntzen duten ekintzak definitu.
- **Etengabeko prestakuntza** kalitatearen kudeaketarekin lotutako arloetan, irakaskuntza, ikerketa eta kudeaketako jardueren garapen egokia errazteko;
- **Erakundeekiko lankidetzeta** eta **ezagutzaren transferentzia**, goi-mailako hezkuntzaren kalitatea hobetzen laguntzeko.

## 1. HELBURUA ETA APLIKAZIO ESPARRUA

Kalitate eskuliburuaren helburua da Unibertsitateko **Zuzendaritzaren konpromisoa** definitzea, **kalitate politika eta helburu estrategikoak** ezartzea, sistemaren **irismena zein den ikustea, antolamendu egitura** definitzea, Arlo Funtzionalen eta Zerbitzuen **jardueretako oinarritzko ildoak** zehaztea eta beharrezkoak diren **baliabideak** esleitzea.

Jarduera horiek **kalitatea eta adostasuna** bermatzeko, **bezeroaren** erabateko gogobetetasuna lortzeko eta **etengabeko hobekuntzara** bideratutako ekintzak hartzeko egiten dira, erakundearen **prozesukako kudeaketan** oinarrituta.

Eskuliburuaren edukiak proiektzio bikoitza du: batetik, dokumentu bizia izatea, Arlo Funtzionaletako eta Zerbitzuetako langileentzat **erreferentzia** izango dena, egoki irizitako eta kalitatea kudeatzeko sistemarekin zuzeneko edo zeharkako lotura duten jarduerak, ekintzak eta erabakiak garatzeko; eta, bestetik, kalitatea kudeatzeko sistemari buruzko **informaziorako** balio izatea behar duen edozein erakunderentzat.

Kalitate eskuliburua, sistemako gainerako dokumentazioa bezala, **Deustuko Unibertsitatearen jabetzakoa** da eta, beraz, osorik edo zati batean erreproduzitzeko eskubideak erreserbatuta daude, eta ez da baimentzen hirugarrenek erabiltzea berariaz baimendutakoez bestelako helburuetarako. Gardentasun handiagoa lortzeko,

kalitate eskuliburua Deustuko Unibertsitatearen webgunean dago eskuragarri, kontsultatu nahi duenak eskura izan dezan.

Kalitateko Zuzendaritzak erabat onartzen du eskuliburu honen eta bertan aipatzen diren kalitateko dokumentuen edukia, eta eskuliburua erabat aplikatzeko ekintza guztiak babesten eta bultzatzen ditu. Halaber, eskuliburu hau eta atxikitako dokumentuak nahitaez bete behar dituzte Arlo Funtzional eta Zerbitzuetako langile guztiak, bakoitzari aplikagarri zaizkion zatietan.

## 2. ARAUEN ERREFERENTZIAK

Eskuliburu hau egiteko, honako dokumentu hauek hartu dira kontuan:

- **UNE-EN ISO 9001:2015 araua.** Kalitatea kudeatzeko sistemak. Baldintzak.
- **UNE-EN ISO 9000:2015 araua.** Kalitatea kudeatzeko sistemak. Oinarriak eta hiztegia.

## 3. TERMINOAK ETA DEFINIZIOA

Eskuliburu honetan, prozesuen fitxetan, prozeduretan eta kalitatea kudeatzeko sistemaren gainerako dokumentazioan jasotzen diren arauko terminoak aipatutako oinarrien eta hiztegiaren arau horretatik hartu dira.

## 4. ERAKUNDEAREN TESTUINGURUA

### 4.1 ERAKUNDEA ETA HAREN TESTUINGURUA ULERTZEA

Errektoreordetza arduradunak **urtero zehazten eta berrikusten ditu** Zuzendaritzak, AMIAren bidez, Kalitatea Kudeatzeko Sistema berrikustean **aurreikusten dituen emaitzak lortzeko gaitasunean zer kanpoko eta barruko gaik eragin dezaketen**. Zerbitzu bakoitzak bere arlo ahul eta sendoen, mehatxuen eta aukeren azterketa bat egiten du.

Azterketa horretatik, hurrengo ikasturteko Kalitatea Kudeatzeko Sistemaren eskakizunak planifikatuko dira.

### 4.2 INTERESDUNEN BEHARRAK ETA IGURIKIMENAK ULERTZEA

Zuzendaritzak Kalitatea Kudeatzeko Sistema berrikustean, Errektoreordetza arduradunak urtero **zehazten eta berrikusten ditu interesdunen igurikimenak**. Azterketa horren ondoren, eskakizunak planifikatuko dira eta Kalitatea Kudeatzeko Sistemaren zer igurikimen sartzen diren zehaztuko da.

#### 4.3 KALITATEA KUDEATZEKO SISTEMAREN IKASTURTEKO IRISMENA ZEHAZTEA

Eskuliburu honetan definitutako kalitatea kudeatzeko sistema honako hauek ematen dituzten zerbitzuei aplika dakieke: **Deustuko Unibertsitateko Liburutegiak** Bilboko eta Donostiako campusetan; **Unibertsitateko Tituludunak Laneratzeko Zerbitzuak** (DeustoAlumni-Enplegua); **Ikaslebulegoak**; **Deustuko Ikastetxe Nagusiko** Ostatu, Sukalde eta Jantoki Zerbitzuak; eta **Informazioaren Teknologien Unitateak** Bilboko eta Donostiako campusetan ematen dituen zerbitzuei, eta indarrean dagoen UNE-EN ISO 9001 nazioarteko arauaren betekizunetan oinarritzen da.

Ez da aplikatzen 8.3 puntuko betekizuna, UNE-EN ISO 9001 arauaren produktuak eta zerbitzuak diseinatzea eta garatzea; izan ere, horrek ez dio eragiten Zerbitzuek bezeroaren baldintzak eta aplika daitezkeen legezko edo arazko baldintzak betetzeko eta zerbitzu bat emateko duten gaitasunari edo erantzukizunari, DeustoAlumni-Enplegu Zerbitzuan izan ezik.

7.1.5 puntuak (Erreferentziako arauaren jarraipen eta neurketako baliabideak) **Deustuko Ikastetxe Nagusiko** sukaldari eta jantokiari baino ez die eragiten, tenperaturak kontrolatzeko erabiltzen diren termometroen kasuan, eta liburutegiari, hornitzaileak ebaluatzeko prozedura operatiboaren (P-EVA) bidez kontrolatzen baita.

#### 4.4 KALITATEA KUDEATZEKO SISTEMA ETA HAREN PROZESUAK

Deustuko Unibertsitateak, Kalitateko Zuzendaritzaren bitartez, kalitatea kudeatzeko sistema bat du, erreferentziako arauaren arabera dokumentatua, ezarria eta eguneratua. Sistema hori kalitatearen kudeaketa gauzatzeko Arlo Funtzional eta Zerbitzuetan ezartzen diren **antolaketa**, **erantzukizun**, **prozesu**, jarduera prozedura eta **baliabide egiturek** osatzen dute.

Sistema etengabe mantentzen eta hobetzen da, kalitateko politika eta helburu estrategikoak aplikatuz, auditoretzen emaitzak tratatuz, datuak aztertuz, bezeroaren gogobetetasuna neurtuz, hobetzeko ekintzen bidez eta Kalitate Zuzendaritzak eta kasuan kasuko Arlo Funtzional eta Zerbitzuetako arduradunek sistema berrikusiz.

Deustuko Unibertsitateak **Prozesuen Mapa** bat du definituta (1. irudia). Mapa horretan, kalitatea kudeatzeko sistemaren irismenean sartzen diren Arlo Funtzionalak eta Zerbitzuei buruzko prozesu guztiak zehazten dira, bai eta horien arteko harremanak ere. Helburuak hauek dira:

- Sistemaren **eskakizunak** ulertzen eta betetzen laguntzea.
- Prozesuen **balio-ekarpena** argi eta garbi islatzea.
- Arlo Funtzionalaren edo Zerbitzuaren helburu estrategikoekin bat datozen **adierazleak** ezartzea.
- Prozesu bakoitzetik espero diren **emaitzak** lortzea.
- Prozesuen **eraginkortasuna** bultzatzea.
- **Prozesuak etengabe hobetzea**, jarraipenean eta kontrolean oinarrituta.

**Kalitateko eskuliburua**

10/23

Berrikusketa: 20

Prozesu bakoitzerako, prozesuaren xedea eta irismena, jabea eta ekipoa, jarduerak, hornitzaileak, bezeroak, lotutako prozesuak, adierazleak eta abar definitzen dira **prozesuko fitxetan**.

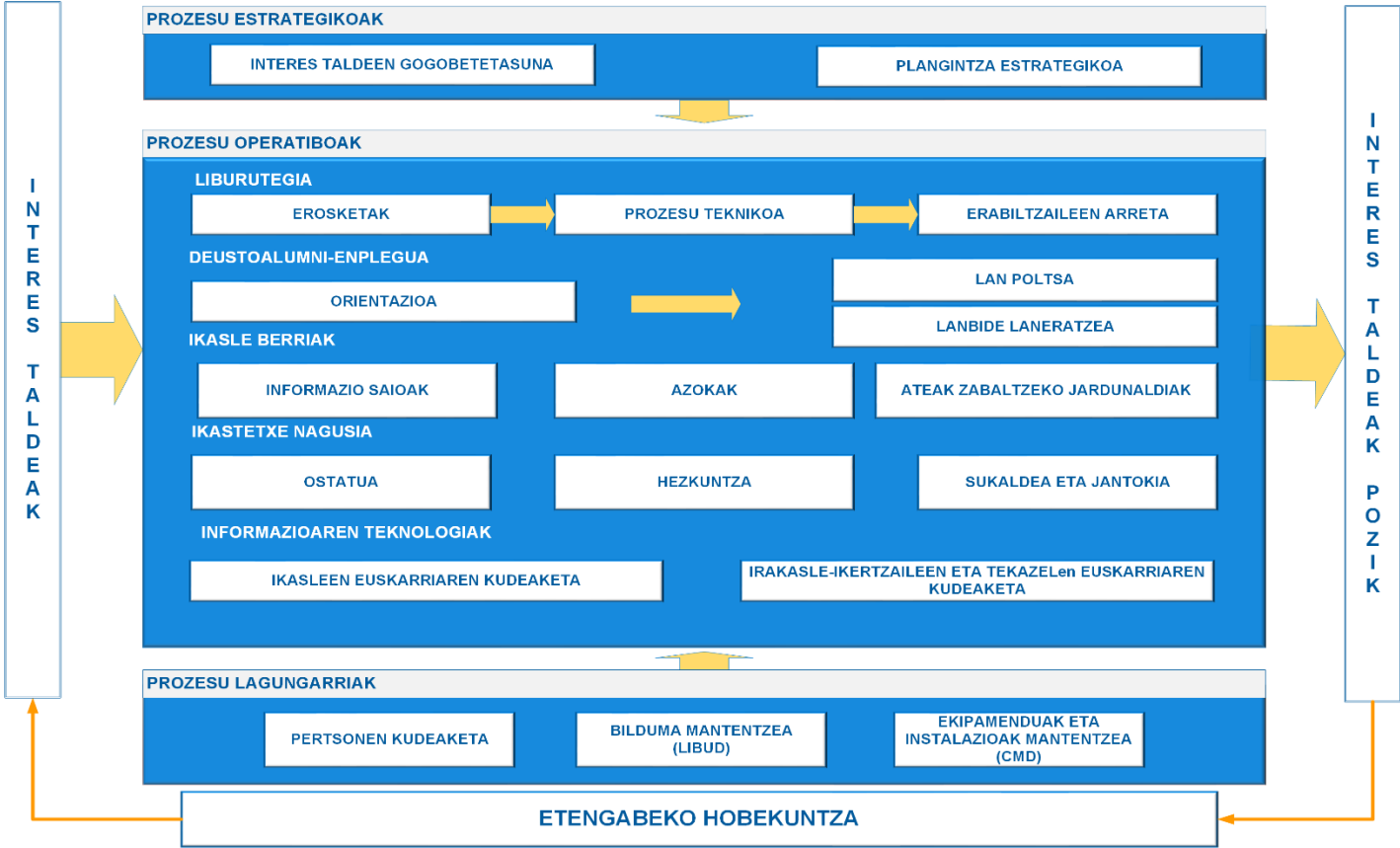
Arlo Funtzionaletako eta Zerbitzuetako prozesuen sekuentzia eta interakzioa sailkapen honen arabera egiten da:

- **Prozesu estrategikoak:** kudeaketa estrategikoa definitzen dutenak.
- **Prozesu operatiboak:** Arlo Funtzionalen eta Zerbitzuen eraginkortasuna garatzen dutenak.
- **Euskarri-prozesuak:** prozesu estrategiko eta operatiboetara laguntzen dietenak.

Prozesuen jarraipena eta kontrola prozesu bakoitzaren jabeak egiten du, arlo funtzional eta zerbitzu bakoitzeko kalitateko batzordearen bileretan (**R-01-MC-UD “Bileraren akta”**).

Kalitateko Batzordeak **R-02-MC-UD “Ezarritako prozesuak kontrolatzeko jarraipeneko adierazleen”** zerranda landu eta eguneratuta mantentzen du.

**Kalitateko eskuliburua**



1. irudia. Prozesuen 5. mapa

## 5. LIDERGOA

### 5.1 LIDERGOA ETA KONPROMISOA

Kalitatearen arloko eskumena duen errektoreordeak, Arlo Funtzionaletako eta Zerbitzuetako arduradunek eta horien Zuzendariak konpromiso aktiboa hartzen dute kalitatea kudeatzeko sistema **garatzeko eta ezartzeko** eta **etengabe hobetzeko**, eta kalitateko **eskakizunak** betetzearen garrantziaren berri ematen dio erakundeari, **bezeroei**, indarrean dagoen araudiari eta barne betekizunei dagokienez. Horretarako, **kalitateko politikaren** berri ematen diete erakundeko gainerako kideei, jarduera hobetzen laguntzeko eta zehaztu diren helburuak lortzeko konpromisoa hartu dezaten pertsonak .

Era berean, horien Zuzendaritzak eta dagozkien Arlo Funtzionaletako eta Zerbitzuetako arduradunek  **sistema berrikusteko** eta beharrezkoak  **diren baliabideak** proposatzeko ardura dute, azpiegiturari, lan-giroari, langileei eta prozesuei dagokienez, etengabe egokiak eta eraginkorrak direla ziurtatzeko.

Kalitate arloan eskumena duen errektoreordetzak eta Kalitateko Zuzendaritzak ziurtatzen dute kalitate politika eta kalitatea kudeatzeko sistema bezeroen/erabiltzaileen **eskakizunak betetzera** eta haien **gogobetetasuna hobetzera** bideratuta daudela.

Bezeroen/erabiltzaileen eskakizunak bezeroarekin/erabiltzailearekin harremanetan dauden sailtako/lan taldeetako arduradunek sistematikoki identifikatzen dituzte, eta horiek eguneratzen dira Kalitate Batzordearen bileretan. Bilera horietan, Arlo Funtzionaletako eta Zerbitzuetako baldintza horiek betetzeko duten gaitasuna aztertzen da. Era berean, bezeroek/erabiltzaileek emandako zerbitzuekin duten gogobetetzea ebaluatzen da ("**Bezeroaren gogobetetasuna**" **PE-SAT** prozesu estrategikoaren arabera), eskatutako baldintzak bete direla egiaztatzeko eta baldintza berriak identifikatzeko.

### 5.2 POLITIKA

Kalitate-arloan eskumena duen errektoreordetzak, sistema ezartzeko eta haren eraginkortasuna etengabe hobetzeko konpromisoa hartuta, kalitateko politika ezartzen du. Politika hori **helburu estrategikoak** definitzeko esparrua da, eta erreferentzia bat ematen du interes-taldeen beharrak eta itxaropenak zehaztu eta bete daitezela, helburu horien **gogobetetzea areagotzeko** asmo sendoarekin. Kalitateko Unitateko zuzendariak urtero berrikusten du kalitateko politika, zentroetako kalitate-batzordeen ekarpenekin, eta kalitate arloan eskumena duen errektoreordetzak onartzen du. Horrela, interes-talde guztiek kalitateko politika berrikusten parte hartzea bermatzen da.

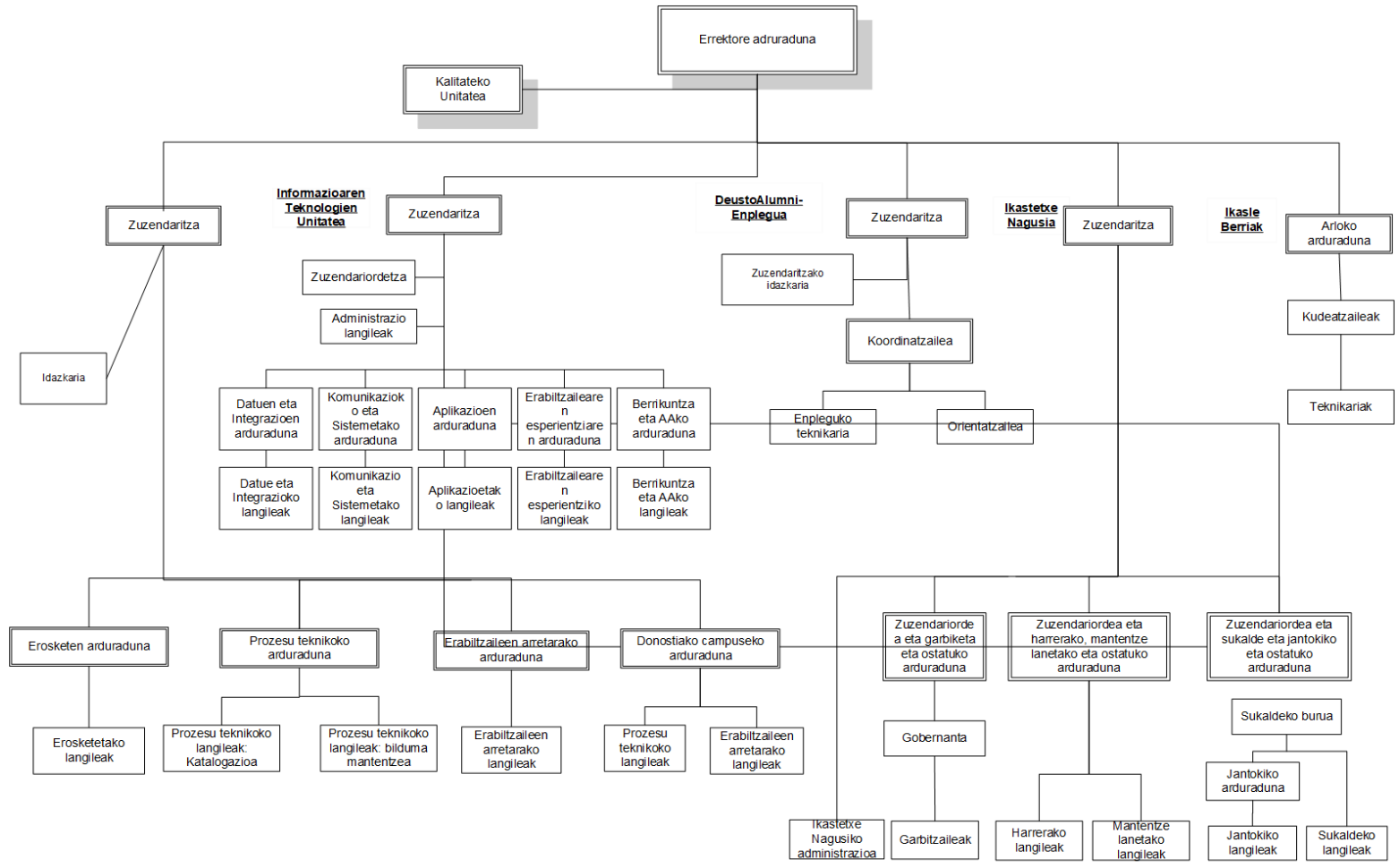
Kalitateko politika, besteak beste, honako hauen bidez hedatzen da: Informazio-bilerak, kalitateko politikaren kopien banaketa, Arlo Funtzionaletako eta Zerbitzuetako hainbat puntutan jarritako kartelak eta informazioko dokumentuak. Gainera, zerbitzu bakoitzaren webgunean dago eskuragarri, unibertsitateko elkarteari eta interesa duten gizarte eragileei ezagutarazteko.

### 5.3 ERAKUNDEKO ROLAK, ERANTZUKIZUNAK ETA AGINTARIAK

Unibertsitateko Zuzendaritza arduratzen da Arlo Funtzionalen eta Zerbitzuen **antolaketa-egitura** zehazteaz, bai eta arlo horietako kideen **funtzioak eta erantzukizunak** zehazteaz eta erakundearen barruan **komunikatzen** direla ziurtatzeaz ere.

### Kalitateko eskuliburua

DUKo Arlo Funtzionalen eta Zerbitzuen organigrama:



## 6. PLANGINTZA

### 6.1 ARRISKUEI ETA AUKEREI AURRE EGITEKO EKINTZAK

#### KALITATEA KUDEATZEKO SISTEMAREN IKASTURTEKO PLANGINTZA

Ikasturteko Kalitatea Kudeatzeko Sistema planifikatzeko, Arlo Funtzional eta Zerbitzu bakoitzeko Zuzendaritzak arriskuak eta aukerak zehazten ditu. Haztapen baten bidez, ikasturtean zehar zein landu behar diren erabakitzen du. Horretarako, eskuliburu honetako 4.1 eta 4.2 ataletan aipatutako puntuak eta baldintzak aztertzen ditu.

Kalitateko Batzordeetan eta Sistemaren Berrikuspenean egindako ekintzen jarraipena eta kontrola egingo du urtero Zuzendaritzak.

### 6.2 HELBURU ESTRATEGIKOAK ETA HORIEK LORTZEKO PLANGINTZA

Arlo Funtzional eta Zerbitzu bakoitzeko zuzendaritzak helburu estrategiko neurgarriak eta kalitatea kudeatzeko sistemaren kalitateko politikarekin koherenteak ezartzen ditu. Eta jarraipena **PE-PLA “Plangintza Estrategikoa”** prozesu estrategikoaren arabera egiten du.

### 6.3 ALDAKETEN PLANGINTZA

Arlo Funtzional eta Zerbitzu bakoitzeko zuzendaritzak eskuliburu honetako 4.4 puntuan oinarrituta **planifikatzen ditu aldaketak**, Kalitatea Kudeatzeko Sistemaren horien beharra zehaztu badu.

## 7. LAGUNTZA

### 7.1 BALIABIDEAK

#### 7.1.1. OROKORRA

Arlo Funtzionalen eta Zerbitzuen arduradunak eta horien Zuzendaritza arduratzen dira kalitatea kudeatzeko sistema ezartzeko, mantentzeko eta etengabe hobetzeko baliabide egokiak identifikatzeaz eta proposatzeaz eta, horrela, bezeroaren edo erabiltzailearen gogobetetasuna areagotzeaz, eskakizunak betez.

#### 7.1.2. PERTSONAK

Arlo Funtzionalen eta Zerbitzuen arduradunek eta horien Zuzendaritzak Kalitatea Kudeatzeko Sistema ezartzeko beharrezkoak diren pertsonen prestasuna eta prestakuntza ziurtatzen dute. Betekizun hori **PS-GES “Pertsonen Kudeaketa”** prozesu lagungarriaren fitxan deskribatzen da.

### 7.1.3. AZPIEGITURA

Arlo Funtzionalen eta Zerbitzuen arduradunak eta horien Zuzendaritza ziurtatzen dira Arlo Funtzionalen eta Zerbitzuen jarduerak egiteko eta bezeroen baldintzak betetzeko **behar den azpiegitura dutela** (eraikinak eta zerbitzuak, ekipoak, garraioko baliabideak eta informazioaren eta komunikazioaren teknologia) eta, hala badagokio, horiek hobetzeko proposamena egiten dute.

Erabilgarri dauden baliabide materialak ahalik eta gehien aprobetxatzen direla ziurtatzeko, Arlo Funtzionaletan eta Zerbitzuetan beharrezkoak diren **mantentze prebentiboko eta/edo zuzentzaileko** lanak egingo dira hornitzaileen bitartez, ekipoaren eta instalazioaren arabera.

Bestalde, Deustuko Ikastetxe Nagusiak bere azpiegituraren mantentze lanak egiten ditu, **PS-MTO “Ekipoen eta instalazioen mantentze lana”** prozesu lagungarrian deskribatutakoaren arabera. Azpiegitura mantentzeko zerbitzuen hornitzaileen ebaluazioa **P-EVA “Hornitzaileen ebaluazioa”** prozedura operatiboan deskribatutakoaren arabera egiten da.

### 7.1.4. PROZESUAK GAUZATZEKO GIROA

Arlo Funtzional eta Zerbitzu bakoitzeko Zuzendaritzak zerbitzuen egokitasuna lortzeko behar den lan giroa duela ziurtatu behar du.

Arlo Funtzional eta Zerbitzu bakoitzeko Zuzendaritzak alde ahulen, barne auditoretzen, langileen iradokizunen edo beste edozein baliabideren bidez zerbitzuen betekizunen egokitasuna arriskuan jar dezaketen lan baldintzak hautematen edo jasotzen baditu, konpromisoa hartzen du Arlo Funtzionaletako eta Zerbitzuetako arduradunei jakinarazteko eta haiek ezarriko dituzte arazoak konpontzeko beharrezko neurriak.

Liburutegiko Antzinako Fondoko Aretoaren ingurumen baldintzak (tenperatura, hezetasuna, argiztapena) **PS-MAN “Bilduma mantentzea”** prozesu lagungarrian deskribatutakoaren arabera kontrolatzen dira. Deustuko Ikastetxe Nagusiaren kasuan, ingurumen baldintzak **APPCC “Autokontrolerako Plana”** dokumentuaren bidez kontrolatzen dira.

### 7.1.5. JARRAIPENERAKO ETA NEURKETARAKO BALIABIDEAK

**Deustuko Ikastetxe Nagusiak** neurketen trazabilitatea egiten du, **P-CON “Neurketa-ekipoen kontrola”** prozedura operatiboan deskribatutakoaren arabera.

**Gainerako Arlo Funtzionalen eta Zerbitzuen** izaera dela eta, baztertzeko bezeroaren eskakizunei eta arau aplikagarriak beteko dituen zerbitzua emateko gaitasunari edo erantzukizunari eragiten ez dienez, ez da aplikatzen arauaren puntu hori.

### 7.1.6. ERAKUNDEAREN EZAGUTZAK

Liburutegiko Zuzendaritzak zerbitzuen egokitasuna lortzeko behar diren ezagutzak zehazten ditu, **PS-GES “Pertsonen kudeaketa”** ataleko 8.5 puntuaren bidez.

**Gainerako Arlo Funtzionalen eta Zerbitzuen** izaera dela eta, baztertzeak bezeroaren eskakizunei eta arau aplikagarriak beteko dituen zerbitzua emateko gaitasunari edo erantzukizunari eragiten ez dienez, ez da aplikatzen arauaren puntu hori.

## 7.2 GAITASUNA

Arlo Funtzionaletako eta Zerbitzuetako arduradunek eta haien Zuzendaritzak ziurtatzen dute zerbitzuaren egokitasunari eragiten dioten lanak egiten dituzten langileak gai direla beren hezkuntzari, prestakuntzari, trebetasunei eta esperientziari dagokienez.

Betekizun hori **PS-GES “Pertsonen Kudeaketa”** prozesu lagungarriaren fitxan deskribatzen da.

Langile berriak sartzean, lanpostuak aldatzean, talde, zerbitzu eta metodo berriak sartzean eta bestelako ondozioz hautemandako prestakuntzako premietan oinarrituta, behar horiei erantzuteko prestakuntzako jarduerak antolatzen dira.

## 7.3 KONTZIENTZIA HARTZEA

Betekizun hori **PS-GES “Pertsonen Kudeaketa”** prozesu lagungarriaren fitxan deskribatzen da.

Langile berriak sartzean, lanpostuak aldatzean, talde, zerbitzu eta metodo berriak sartzean eta bestelako ondozioz hautemandako prestakuntzako premietan oinarrituta, behar horiei erantzuteko prestakuntzako jarduerak antolatzen dira.

Gainera, jakintzaren kudeaketa taldeko bileren bidez zabaltzen da, Perseon eta Driven partekatutako dokumentazioaren bidez. Ikasle Berrien kasuan, CRMren tresnaren bidez ere kudeatzen da.

## 7.4 KOMUNIKAZIOA

Arlo Funtzionalen eta Zerbitzuen arduradunek eta haien Zuzendaritzak ziurtatzen dute Arlo Funtzionalen eta Zerbitzuen barruan (**kanpoko eta barneko**) **komunikazioko prozesu egokiak** ezartzen direla.

Hauek dira barne komunikaziorako erabili ohi diren **kanalak**: Kalitateko Batzordearen bilerak, ahozko komunikazioa (pertsonala eta telefono bidezkoa), posta elektronikoa, informazioko dokumentuak, informazioko panelak eta bestelakoak (barruko bilerak, etab.).

Kanpoko komunikazioari dagokionez, web orrietan eta gizarte sareetan argitaratutako informazioaz gain, Arlo Funtzional eta Zerbitzu bakoitzeko Zuzendaritzak urtero jakinarazten ditu Kalitatea Kudeatzeko Sistemaren emaitzak Zuzendaritzaren Berrikuspenean eta webguneko Kalitatea Kudeatzeko Sistema atalean.

## 7.5 INFORMAZIO DOKUMENTATUA

Ezarritako **politika eta helburu** estrategikoak argi eta garbi **definitu eta zabaldu** behar direnez, eta  **jarduteko prozedurak** normalizatuak izan behar direnez, kalitatea kudeatzeko sistemak dokumentu bidez ezarrita egon behar du. Erakundearen **dokumentu egitura** honako hau da:

- **Kalitateko politika:** Unibertsitatearen kalitateari buruzko asmo orokorrak eta orientazioa, kalitatearen arloan eskumena duen errektoreordetzak formalki adieraziak.
- **Kalitateko eskuliburua:** Kalitatea kudeatzeko sistemaren oinarriko dokumentua, Unibertsitateak erreferentziako arauaren atal bakoitzari erantzuteko jarraitzen dituen jarduera ildoak oro har deskribatzen dituen. Unibertsitatearen ikuspegi orokorra, prozesuen definizioa, elkarreraginak (prozesuen mapa), jarduerak, funtzioak eta erantzukizunak biltzen ditu. Honako hauek jasotzen ditu: irismena, prozedura dokumentatuak eta prozesuen arteko elkarreragina.
- **Prozesuen fitxak:** Prozesuak azaltzen dituzten dokumentuak, metodo operatiboa barne, eta beharrezko beste dokumentu batzuei aipamen eginez (prozedurak, jarraibideak, etab.).
- **Prozedura orokorrak:** Arauak eskatzen dituen jarduera orokorrak egiteko berariazko modua deskribatzen duten dokumentuak.
- **Prozedura operatiboak:** Prozesuek eskatzen dituzten jarduera orokorrak gauzatzeko berariazko modua deskribatzen duten dokumentuak.
- **Laneko instrukzioak:** Zereginak egiteko berariazko modua deskribatzen duten dokumentuak.
- **Formatuak:** Jardueren emaitzak jasotzen dituzten euskarri dokumentalak. Formatuak bete ondoren, sistemaren **erregistro** bihurtzen dira, eta deskribatutako jarduerak egin izanaren ebidentzia dira.
- Dokumentazioaren informatizazioak eta Kalitatea Kudeatzeko Sistemaren erregistroek behar bezala funtzionatzeko, **PG-DOC "Dokumentazioa eta Erregistroak"** prozedura orokorra ezarri da.

## 8. OPERAZIOA

### 8.1 PLANGINTZA ETA OPERAZIOEN KONTROLA

Arlo Funtzional eta Zerbitzu bakoitzeko Zuzendaritzak, sailtako/lantaldeetako arduradunekin eta/edo arlo bakoitzean egoki diren langileekin batera, **zerbitzuak emateko beharrezko prozesuak planifikatu eta garatzen ditu**, Kalitateko Unitateak koordinatuta, unitate horrek ziurtatzen baitu koherenteak direla kalitatea kudeatzeko sistemaren beste prozesu batzuen betekizunekin.

Plangintza horrek hauek ezartzeko balio du:

- Helburu estrategikoak eta zerbitzuaren eskakizunak.
- Zerbitzua emateko behar diren dokumentuak.
- Zerbitzua egiaztatzeko, baliozkotzeko, jarraipena egiteko eta neurtzeko behar diren jarduerak.
- Prozesuek eta zerbitzuak baldintzak betetzen dituztela adierazle hornitzeko behar diren erregistroak.

## 8.2 PRODUKTU ETA ZERBITZUETARAKO BALDINTZAK

Arlo Funtzional eta Zerbitzu bakoitzeko Zuzendaritza arduratzen da bezeroak emandako informazioa aztertzeaz, **haren eskakizunetara hoberen egokitzen den zerbitzua emateko**. Horretarako, puntu hauek hartzen ditu kontuan:

- Bezeroak edo erabiltzaileak zehaztutako eskakizunak, zerbitzua emateko jardueretarako eskakizunak eta horien ondorengoak.
- Bezeroak edo erabiltzaileak zehaztu ez dituen baina zerbitzua emateko beharrezkoak diren eskakizunak.
- Zerbitzuari aplikatu dakizkiokeen lege eta erregelamenduko eskakizunak.
- Erakundeak beharrezkotzat jotzen duen beste edozein eskakizun gehigarri, arlo funtzional eta zerbitzu bakoitzeko zuzendaritzak zehaztua.
- Bezeroaren jabetzakoak.

Prozesu operatiboen kontrolaren eta jarraipenaren bidez, hau bermatzen da:

- Zerbitzuaren baldintzak zehaztuta daudela.
- Bezeroaren eskakizunekin konparatuta dauden aldeak ebatzita daudela.
- Zehaztutako baldintzak betetzeko beharrezko gaitasuna duela.

Kalitateko Zuzendaritzak eta Arlo Funtzionala eta Zerbitzuetako arduradunek bezeroekiko edo erabiltzaileekiko komunikazioak bideratzeko neurriak proposatzen dituzte, zerbitzuei buruzko informazioak barne: erabilera-arauak, kontsultei erantzutea eta bezeroarekiko edo erabiltzailearekiko feedbacka, iradokizunak eta kexak barne.

Komunikazioa honela egiten da: intranetaren, ikasleen atariaren, DUko webgunearen, arlo funtzionalen eta zerbitzuen berariazko webguneen, iragarki taulen, erabiltzaileen arretarako langileen, arlo funtzionalen eta zerbitzuen webguneetako iradokizunetarako formatuen, iradokizunen postontzi fisikoen (**R-04-MC-UD**), arlo funtzionalen eta zerbitzuen berariazko programen, eta antzekoen bidez.

Arlo Funtzional eta Zerbitzu bakoitzeko Zuzendaritzak prozesuen kudeatzailearen bidez, posta arruntaren, elektronikoaren edo telefonoaren bidez erantzuten die, oro har, ahal den neurrian (erabiltzailearen datuak baditu, edo informazio orokorragoko kartel baten bitartez, egoki baderitza), erabiltzaileengandik eta aipatutako bideetatik jasotzen dituen iradokizunak eta erreklamazio guztiak. Jasotzen diren iradokizunak eta erreklamazioak prozesuen kudeatzailearen bidez kudeatzen dira.

Oro har, hobetzeko ekintza bat ireki behar izanez gero, Arlo Funtzional eta Zerbitzu bakoitzeko Zuzendaritzak **PG-NOC “Desegokitasunak”** prozedura orokorrean deskribatutako jardueri jarraitzen die.

## 8.3 PRODUKTUEN ETA ZERBITZUEN DISEINUA ETA GARAPENA

Deusto Alumni-Enplegua tailerren Zerbitzuaren Diseinua PO-ORI “*Orientazioa*” prozesuaren bidez planifikatu eta kontrolatzen da eta Enplegu Foroarena, berriz, P-FOR “*Enplegu eta Ekintzaitza Foroa*” prozedura operatiboaren bidez. Liburutegiko Zerbitzuari dagokionez, PO-ATE “*Erabiltzailearen arreta*” prozesu

operatiboaren bidez kontrolatzen da. Deustuko Ikastetxe Nagusikoa, “APPCC” **Autokontrolako Planaren** bidez, menuen bidez eta PO-FOR “*Prestakuntza*” prestakuntzako prozesu operatiboaren bidez egiten da, prestakuntzako jarduerak diseinatuz. Ikasle Berrietan, PO-SES “Informazio saioak” prozesu operatiboari, informazio jardunaldiei (PO-JPA) edo parte hartzen duten Hezkuntzako Azokei (PO-FER) buruzko informazio saioen bidez egiten da.

#### 8.4 KANPOAN EMANDAKO PROZESUEN, PRODUKTUEN ETA ZERBITZUEN KONTROLA

Kalitateko Zuzendaritzak, Arlo Funtzionaletako eta Zerbitzuetako arduradunek eta haien Zuzendaritzak zehazten dituzte barneko edo kanpoko **hornitzaileek ematen dituzten prozesuen jarraibideak**.

Hornitzaile horien hautaketa, jarraipena eta ebaluazioa **P-EVA “Hornitzaileen ebaluazioa”** prozedura operatiboan deskribatutakoaren arabera egiten da.

Fitxa hauen bidez ezartzen dute Arlo Funtzional eta Zerbitzuen kalitateari eragiten dioten produktuak eta zerbitzuak eskuratzeko metodologia: **PO-ADQ “Erosketak”** eta **PS-MAN “Bilduma mantentzea”** prozesuen fitxak Liburutegian, **PO-BOL “Lan poltsa”** eta **PO-LC “Lanbide-laneratzea”** DeustoAlumni Enpleguan, **PO-SES “Informazio saioak”**, **PO-FER “Azokak”** eta **PO-JPA “Ateak zabaltzeko jardunaldiak”** Ikasle Berrientzako Informazio Zerbitzuan.

#### 8.5 ZERBITZUAREN EKOIZPENA ETA HORNIDURA

##### 8.5.1 EKOIZPENAREN ETA ZERBITZUAREN HORNIDURAREN KONTROLA

Emandako zerbitzuen kudeaketaren kontrola puntu hauetan oinarritzen da: egin beharreko lanen plangintza egokian, hala eskatzen duten eragiketen eta jardueren dokumentazioan eta Arlo Funtzionaletako eta Zerbitzuetako langileen trebakuntzan. Langileek prozesu dokumentatuak dituzte (prozesuen fitxak) eta, behar izanez gero, horiei lotutako prozedurak jasotzen dituzte barruan, zenbait adierazlerekin. Adierazle horiek prozesuen jabeei aukera ematen diete jarraipena egiteko eta dagozkien erregistroetan jasotzeko. Jarraipenen baldintza horiek betetzen ez badira, erregistratu, kudeatu eta ebatzi egiten dira, **PG-NOC “Desegokitasunak”** prozesuan deskribatutako urratsei jarraituz.

Zerbitzu bakoitzerako prozesu operatibo gisa identifikatu dira eskuliburu honetako 4.4 puntuko prozesuen mapan jasotakoak.

Desbideratzerik izanez gero, Arlo Funtzionaletako eta Zerbitzuetako langileek, egiaztatu nahi den jarduera egiten duten langile berberak izan nahiz ez izan, gertatzen den unean bertan hautematen dute.

Arlo Funtzional eta Zerbitzu bakoitzeko Zuzendaritzak baliozkotzeko sistematika bat ezartzen du, bezeroen erreklamazioen tratamenduaren bidez, **PG-NOC “Desegokitasunak”** desegokitasunen tratamendurako prozedura orokorrean deskribatutakoarekin bat eta **PE-SAT “Bezeroaren gogobetetasuna”** prozesu estrategikoan markatutako bezeroen gogobetetasunaren neurketaren emaitzetan deskribatutakoarekin bat, Kalitateko Zuzendaritzak eta Arlo Funtzional eta Zerbitzuetako arduradunek sistema berrikustean aplikatutako irizpideen arabera.

Prozesu bat desegokitatzat jotzen bada, ahulezia edo intzidentzia gisa identifikatu, kudeatu eta tratatzen da, **PG-NOC “Desegokitasunak”** prozeduran deskribatutako urratsei jarraituz.

### 8.5.2 IDENTIFIKAZIOA ETA TRAZABILITATEA

Arlo Funtzional eta Zerbitzu bakoitzeko zuzendaritzak ematen duen zerbitzuari buruzko identifikazioko eta trazabilitateko sistema bat du ezarrita, prozesuen fitxen eta prozedura operatiboen erregistroen bidez.

DeustoAlumni-Enpleguan, zerbitzuaren trazabilitatea CRMn jasotako **erabiltzaileen eta enpresen fitxen** bidez ezartzen da.

Liburutegiak badu prozesu operatiboa, **PO-TEC “Prozesu teknikoa”**, funts bibliografikoko obrak identifikatzeko, obrak zigilatuz, erregistratuz eta katalogatuz egiten dena.

Ikasle Berrientzako Informazio Zerbitzuaren kasuan, trazabilitatea **informazio gehiagoko eskaeren**, bertaratutako datuen eta CRMn jasotako informazio gehigarria eskatu dutenen bidez egiten da.

Deustuko Ikastetxe Nagusian, trazabilitatea **ikasleen fitxen** bidez ezartzen da, eta sukalde-jantokiari dagokiona **“APPCC” Autokontrolerako Planean** zehazten da, **PO-COC “Sukaldea eta Jantokia”** prozesu operatiboaren barruan.

### 8.5.3 BEZEROEN EDO KANPOKO HORNITZAILEEN JABETZA

Arlo Funtzionalek eta Zerbitzuek bezeroaren jabetzakotzat jotzen dituzte erabiltzaileen datuak, unibertsitateko langileenak eta ikasle ohien datuak. Alde horretatik, nabarmendu behar da *Datuak Babesteari eta Eskubide Digitalak Bermatzeari buruzko abenduaren 5eko 3/2018 Lege Organikoan* jasotakoa betez, Deustuko Unibertsitateak (Auditorietza eta Barne Kontroleko Unitatearen bidez) inskribatuta dituela Datuak Babesteko Agentzian honako izen hau duten fitxategiak: “Deustuko Unibertsitateko Liburutegia”, “Enplegua”, “Informazio eskatzaileak”, “Sarrera eskaerak” eta “Deustuko Ikastetxe Nagusiko egoiliarak”. Arlo Funtzional eta Zerbitzuetako langile guztiek, beren jarduera dela-eta, datu horiek eskura izanik, badakite zer dakarren lege hori betetzeak. Atal hau guztia **P-EVA “Hornitzaileen ebaluazioa”** programaren bidez kontrolatzen da.

### 8.5.4 GORDETZEA

Liburutegiko funts bibliografikoa zaintzea, kontserbatzea eta zaharberritzea **PS-MAN “Bilduma mantentzea”** prozesu lagungarrian deskribatutakoaren arabera egiten da.

Deustuko Ikastetxe Nagusiko ostatu, sukalde eta jantoki zerbitzuetan produktua babesteari dagokiona **“APPCC”ren Autokontrolerako Planean** dago deskribatuta, **PO-COC “Sukaldea eta Jantokia”** prozesu operatiboaren barruan. Gainera, azpiegiturak (eraikinak eta instalazioak) eta ekipoak mantentzearekin, konpontzearekin eta garbitzearekin lotutako jarduerak **PS-MTO “Ekipamendu eta instalazioak mantentzea”** prozesu lagungarrian deskribatutakoaren arabera egiten dira.

### 8.5.5 ENTREGATU ONDORENGO JARDUERAK

Erakundeak produktuekin eta zerbitzuekin lotuta, entregatu ondorengo jardueretarako baldintzak bete behar ditu.

Entregatu ondoren egin beharreko jardueren irismena zehaztean, puntu hauek hartzen dira kontuan:

- a) Lege eta erregelamenduzko betekizunak.
- b) Produktuei eta zerbitzuei lotutako nahi gabeko ondorio potentzialak.
- c) Produktuen eta zerbitzuen izaera, erabilera eta aurreikusitako bizitza erabilgarria.
- d) Bezeroaren eskakizunak.
- e) Bezeroaren feedbacka.

### 8.5.6 ALDAKETEN KONTROLA

Erakundeak produkzioarako edo zerbitzua emateko **aldaketak berrikusi eta kontrolatu** behar ditu, eskakizunekiko egokitasunaren jarraipena ziurtatzeko behar diren neurrian.

Erakundeak informazio dokumentatua gorde behar du, aldaketen berrikuspenaren emaitzak, aldaketa baimentzen duten pertsonak eta berrikuspenetik sortzen den beharrezko edozein ekintza deskribatzeko.

### 8.6 PRODUKTUAK ETA ZERBITZUAK LIBERATZEA

Prozesuetako jarduerak egitean, dagozkien prozesuko fitxetan deskribatutako kontrolak burutzen dira. Prozesuetako desegokitasunen, bezeroaren edo erabiltzailearen erreklamazioen eta kalitatea kudeatzeko sistemaren beste erregistro batzuen bidez egiten da **jarraipena eta neurketa**.

### 8.7 IRTEEREN KONTROL DESEGOKIAK

Arlo Funtzionalak eta Zerbitzuek irteera desegokien kontrola egiten dute, **PG-NOC "Desegokitasunak"** prozedura orokorrean deskribatutakoaren arabera.

## 9. JARDUERAREN EBALUAZIOA

### 9.1 JARRAIPENA, NEURKETA, ANALISIA ETA EBALUAZIOA

Arlo Funtzional eta Zerbitzu bakoitzeko zuzendaritzak bezeroaren eskakizunak betetzeko beharrezkoak diren **prozesuak neurtzeko eta horien jarraipena** egiteko metodoak ezarri ditu, prozesuko fitxetan zehaztutako adierazleen bidez. Kalitateko Batzordearen bileretan eta zuzendaritzak kalitatea kudeatzeko egiten dituen sistemaren berrikuspenetan aztertzen dira horiek. Metodo horiek badute aurreikusita helburua betetzeko gaitasuna. Horretarako, metodoen eta kalitateko helburuen kontroleko sistematika ezarri da. Kalitate Batzordeko bileretan eta kalitatea kudeatzeko sistemaren zuzendaritzaren berrikusketetan egiten da.

Prozesuetako jarduerak egitean, dagozkien prozesuko fitxetan deskribatutako kontrolak burutzen dira. Prozesuetako desegokitasunen, bezeroaren edo erabiltzailearen erreklamazioen eta kalitatea kudeatzeko sistemaren beste erregistro batzuen bidez egiten da jarraipena eta neurketa.

**Kalitateko eskuliburua**

21/23

Berrikusketa: 20

Kalitatea kudeatzeko sistema aplikatzearen ondorioz jasotako datuak (intzidentzia, hobetzeko ekintzak, iradokizunak, erreklamazioak, etab.) Kalitate Batzordeak aldi berean behin egiten dituen bileretan aztertzen dira, eta sistemaren hobekuntzak identifikatzeko oinarri gisa balio dute. Halaber, **bilera horietan**, kudeaketa planetako puntu hauen **azterketa eta jarraipena egiten da**: Arlo Funtzionalen eta Zerbitzuen prozesuen jarraipeneko adierazleena, prestakuntzako planena, bezeroekiko edo erabiltzaileekiko komunikazioko emaitzen txostenena (gogobetetasuna neurtzeko inkestak, etab.) eta hornitzaileen ebaluazioarena.

Bezeroen pertzepzioen jarraipena egiteko eta bezeroen beharrak eta igurikimenak zenbateraino betetzen diren aztertzeko, interes taldeen gogobetetasunaren hainbat neurketa egiten dira.

Betekizun hori **PE-SAT “Bezeroaren Kudeaketa”** prozesu lagungarriaren fitxan deskribatzen da.

## 9.2 BARRUKO AUDITORETZA

Kalitatea kudeatzeko sisteman sartuta dauden Arlo Funtzional eta Zerbitzuen jarduera guztiei urtero kalitatearen barruko auditoretzak egiten zaizkie. Betekizun hori **PG-AUD “Auditoretzak”** prozedura orokorrean dago deskribatuta.

## 9.3 ZUZENDARITZAREN BERRIKUSKETA

Kasuan kasuko Arlo Funtzional eta Zerbitzuetako arduradunek **urtero** berrikusten dute kalitatea kudeatzeko sistema, Zuzendaritzaren eta Kalitateko Unitatearen laguntzarekin, komenigarria, egokia eta eraginkorra dela ziurtatzeko.

Kalitatea kudeatzeko sistemaren berrikusketa puntu hauek oinarri hartuta egiten da:

- Kalitateko politikaren eta helburu estrategikoen egokitasuna eta eraginkortasuna.
- Auditoretzen emaitzak.
- Alderdi interesdunen feedbacka.
- Prozesuen gauzatzea eta zerbitzuaren egokitasuna.
- Zuzenketa eta prebentzioko ekintzen egoera.
- Aurreko berrikuspenen txostenak.
- Barruko eta kanpoko kontuak, eta arriskuak eta aukerak.
- Hornitzaileen jarduera.
- Kalitatea kudeatzeko sistemari eragin diezaioketen aldaketak.
- Hobetzeko gomendioak edo aukerak.

Berrikusketaren emaitzak **R-03-MC-UD “Zuzendaritzak sistema berrikusteko egindako txostena”** dokumentuan jasotzen dira. Berrikusketaren ondoriozko erabaki eta ekintza guztiak jasotzen dira txosten

horretan, sistemari, zerbitzuari eta baliabideei dagozkienak. Arlo Funtzionalen eta Zerbitzuen arduradunek eta haien Zuzendaritzak onartzen dute txosten hori. Arlo Funtzional eta Zerbitzu bakoitzeko Zuzendaritzak Kalitateko Batzordean aurkeztu eta aztertzen du txostena.

## 10. HOBEEKUNTZA

### 10.1 ARLO OROKORRAK

Arlo Funtzionalak eta Zerbitzuek **etengabe hobetzen dute kalitatea kudeatzeko sistemaren eraginkortasuna**. Horretarako, kalitate politikatik eratorritako helburuen emaitzak lortzen dira, auditoretzen emaitzak aztertzen dira, hobetzeko aukerak ematen dira, hobetzeko ekintzak ezartzen dira eta Zuzendaritzak sistema berrikusten du.

### 10.2 DESADOSTASUNA ETA ZUZENTZEKO EKINTZA

**PG-NOC “Desegokitasunak”** prozedura orokorrean deskribatutakoarekin bat etorriz, desegokitasun bat hautematen bada eta, berehalako konponbidea ezarrita aplikatzen bada, antzemandako desegokitasunaren larritasunaren edo errepikakortasunaren arabera baloratzen da ea egokia edo beharrezkoa den hobetzeko ekintza bat ezartzea, eta beharrezko baliabideak esleitzen dira.

Beharrezkoa izanez gero, zehaztutako arriskuak eta aukerak eguneratzen dira eta/edo Kalitatea Kudeatzeko Sistemari aldaketak egiten dira.