



VOXEL
SCHOOL

CENTRO UNIVERSITARIO
DE ARTES DIGITALES

CENTRO ADSCRITO A:



Deusto

Universidad de Deusto

MANUAL DE CALIDAD

CENTRO UNIVERSITARIO VOXEL SCHOOL

Elaborado por:

Ignacio Martínez de Salazar Muñoz

Revisado por:

Comisión de Calidad del Centro

Ignacio Martínez de Salazar Muñoz

Secretario Académico del CU Voxel School

Firma, en representación de la Comisión de Calidad del Centro

Aprobado por:

Jose Cuesta Martínez

Director del CU Voxel School

Proyecto del alumno Marcos Álvarez

ÍNDICE¹

Proyecto de la alumna Carmen Pelluz

1. PRESENTACIÓN

- 1.1 LA UNIVERSIDAD DE DEUSTO
- 1.2 CENTRO UNIVERSITARIO VOXELSCHOOL

2. OBJETO

3. ALCANCE

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

5. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

- 5.1 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
- 5.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN
 - 5.2.1 POLÍTICA DE CALIDAD
 - 5.2.2 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
 - 5.2.3 MANUAL DE CALIDAD
 - 5.2.4 CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN Y LOS REGISTROS

6. RESPONSABILIDAD DEL DIRECTOR

- 6.1 COMPROMISO DEL DIRECTOR DEL CENTRO
- 6.2 ENFOQUE A LOS GRUPOS DE INTERÉS, COMUNICACIÓN Y SATISFACCIÓN
- 6.3 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN INTERNA
 - 6.3.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
 - 6.3.2 COMUNICACIÓN INTERNA
- 6.4 REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
 - 6.4.1 INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN
 - 6.4.2 RESULTADOS DE LA REVISIÓN

7. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

- 7.1 RECURSOS HUMANOS
- 7.2 INFRAESTRUCTURA

¹ Todas las referencias para las que en este documento se utiliza la forma de masculino genérico se aplican indistintamente tanto a mujeres como a hombres.

1. PRESENTACIÓN

1.1 LA UNIVERSIDAD DE DEUSTO

La Universidad de Deusto fue fundada en 1886 por la Compañía de Jesús, dando respuesta así a las preocupaciones e inquietudes culturales que compartía con la sociedad vasca. Desde sus inicios ha sido reconocida por sus estudios en Derecho y Filosofía y Letras, a los que posteriormente se han unido muchos otros no menos prestigiosos. Así, en 1916, la "Universidad Comercial de Deusto" recibió al primer grupo de estudiantes que serían los primeros graduados en Ciencias Económicas en España, 25 años antes de que este título fuera oficialmente reconocido. En 1963 se formó el Instituto de Estudios Universitarios y Técnicos de Guipúzcoa en San Sebastián, a partir de la integración de tres entidades ya existentes. Este instituto, posteriormente, formaría parte de la Universidad de Deusto. La Universidad, por lo tanto, está localizada en dos campus, en Bilbao y San Sebastián.

Con el tiempo ha ido incorporando otras Facultades de larga tradición como las de Teología, Filosofía y Ciencias de la Educación, Ciencias Políticas y Sociología, Humanidades... a las que Deusto sumó su apuesta por las carreras técnicas, con la apertura de la Facultad de Ingeniería que se unió, en su momento, a la Licenciatura en Informática, y que cuenta ya con más de 25 años de vida.

La Universidad de Deusto tiene como referencia un Proyecto Universitario centrado en el valor de la persona. El objetivo es que las y los alumnos lleguen a ser excelentes profesionales y, especialmente, personas formadas en valores tales como libertad, solidaridad, justicia y paz. La Visión de la Universidad de Deusto, recogida en el Plan Estratégico es la de una Universidad comprometida con la excelencia en el desarrollo coherente de sus valores, una Universidad con una organización eficiente, capaz de anticiparse a las rápidas transformaciones de la sociedad, comprometida con el cambio social y cultural de la sociedad vasca y valorada en el ámbito internacional.

1.2 EL CENTRO UNIVERSITARIO VOXEL SCHOOL

La adscripción del Centro Universitario Voxel School a la Universidad de Deusto fue aprobada por su Consejo de Gobierno en 2021 y posteriormente publicada en el Registro de Centros y Títulos del Ministerio de Universidades bajo el código de centro 28055389. El centro está gestionado por académicos y profesionales de la industria de la animación, videojuegos, cine,

efectos especiales y nuevas tecnologías fuertemente vinculados a la gestión y docencia universitaria desde hace más de una década.

CU Voxel School apuesta por ser una herramienta útil para la sociedad en el desarrollo de nuevas áreas relacionadas con el ámbito de las artes digitales, alineadas siempre con la realidad laboral más actual. Para ello el centro tiene su foco principal en atraer a la docencia el mejor talento profesional y concentra sus esfuerzos en ofrecer una experiencia de alto rendimiento a sus alumnos.

El centro cuenta con importantes alianzas estratégicas para la conexión universidad-empresa. Entre otras grandes empresas del sector destaca la alianza con Sony PlayStation Iberia para la impartición de estudios universitarios en el territorio nacional, que asegura el trabajo conjunto por la integración de los alumnos de Voxel School en el entorno profesional del videojuego.

El CU Voxel School surge como modelo transversal de comunicación entre áreas de vital importancia para el sector de la Economía Digital: el sector de los videojuegos, la animación, y los efectos especiales digitales, todos ellos en sus diferentes vertientes.

INNOVACIÓN

La oferta formativa del CU Voxel School se dirige al sector de la Economía Digital, señalado por el gobierno como uno de los principales motores de innovación del cambio de modelo de crecimiento económico en nuestro país.

INTERNACIONALIZACIÓN

La apuesta por un mercado mundial en la que los contenidos digitales se comercializan globalmente marca el carácter de los perfiles que forman la oferta formativa de Voxel School.

INTERDISCIPLINARIDAD

La fusión entre tres Artes Digitales como los Videojuegos, la Animación y los Efectos Especiales Digitales es el eje fundamental que da forma a la oferta formativa del CU Voxel School.

La oferta formativa del CU Voxel School se encuentra disponible en <https://voxelschool.com/> en el apartado de “Formación”. Cuenta además con equipos de investigación docente en su área Voxel Labs. El centro aloja el Centro de Creación PlayStation Camps Madrid para el desarrollo de videojuegos indies de PlayStation Iberia. Además, el centro cuenta con un laboratorio permanente de creación de videojuegos AAA. El centro cuenta con su propia

Aceleradora de Empresas que junto al Fondo de Inversión Voxel Ventures impulsa el crecimiento del tejido empresarial en el área del entretenimiento.

2. OBJETO

El **Director** del Centro Universitario Voxel School define el presente Manual de Calidad, como un instrumento para la aplicación del **Sistema de Gestión de Calidad (SGC)** de la Universidad de Deusto en el Centro Adscrito.

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

- El **compromiso del Director de Centro**.
- 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 del Centro.
- 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** del centro universitario.

El contenido de este manual desarrolla una doble proyección. Por un lado, constituye un documento abierto para que sirva como **referencia** al personal del centro universitario 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 del Centro Universitario Voxel School** 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 del Centro acepta plenamente el contenido del presente manual y de los documentos en él referenciados, apoya e impulsa todas las acciones encaminadas a lograr su plena aplicación. Asimismo, este manual y los documentos asociados, son de obligado cumplimiento para todo el personal del centro de Voxel School en las partes que a cada uno son aplicables.

3. ALCANCE

El Sistema de Gestión de Calidad definido en el presente manual es de aplicación a todas las titulaciones oficiales de grado que se impartan en el centro, y afectará a todo el personal implicado en la elaboración y desarrollo del programa formativo (profesorado, personal investigador, alumnos y personal de administración y servicios).

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Para la elaboración de este manual se han tenido en cuenta los siguientes documentos²:

- Los Estatutos Generales de Deusto.
- El Proyecto Universitario de Voxel School.
- El Plan estratégico de Voxel School.
- Plan de Transferencia del conocimiento del Centro Universitario Voxel School.
- Documento de Organización y funcionamiento del CU Voxel School.
- Reglamento de estudiantes de Deusto.
- Normativas académicas de grado, máster y doctorado (progreso y permanencia; reconocimiento de créditos, prácticas, TFG/TFM, movilidad, etc.).
- Marco Pedagógico de la Universidad de Deusto. Bilbao.
- Documento Deusto sobre elaboración del Perfil Académico y Profesional.
- Orientaciones en la formulación y desarrollo de las competencias específicas.
- Orientaciones para la Elaboración de Programas y Guías de Aprendizaje.

² Los documentos siempre hacen referencia a la última versión en vigor.

- Manual de la Garantía Interna de la Calidad Docente de Deusto.
- [Real Decreto 822/2021](#), de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.
- Programas de evaluación de UNIBASQ (<https://www.unibasq.eus/es/>).

5. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El Centro Universitario Voxel School tiene documentado un Sistema de Gestión de Calidad, en lo siguiente SGC, 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 el Centro Universitario Voxel School 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** del Centro Universitario Voxel School, 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.

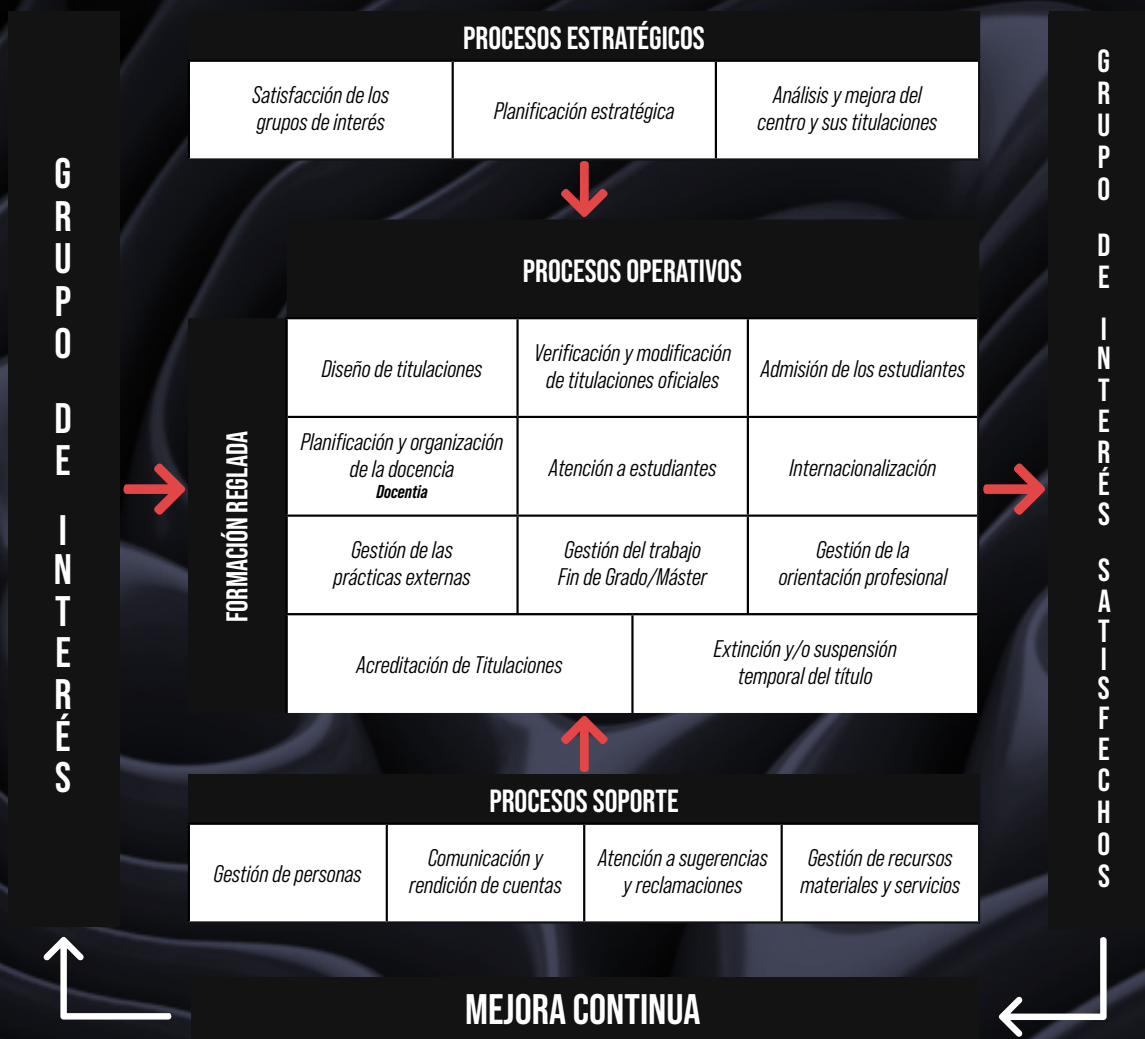
El Centro Universitario Voxel School tiene definido un **Mapa de Procesos** (Figura 1), donde quedan identificados todos los procesos relativos a las actividades incluidas en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad, así como sus interrelaciones con el objeto de:

- 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 del Centro Universitario Voxel School.
- 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:

La secuencia e interacción de los procesos se realiza atendiendo a la siguiente clasificación:

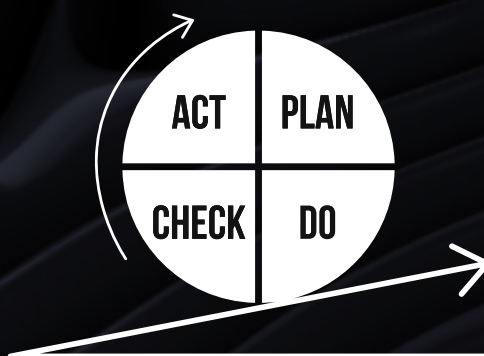
- **Procesos estratégicos:** que definen la gestión estratégica.
- **Procesos operativos:** que desarrollan la operatividad del Centro Universitario Voxel.
- **Procesos soporte:** que apoyan a los procesos estratégicos y operativos.



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

El Centro Universitario Voxel establece una sistemática de medición, análisis y mejora del Sistema de Gestión de Calidad, mediante la aplicación del “**Ciclo de Mejora Continua**”.

CICLO PDCA



Este sistema permite **mejorar la eficacia** del Sistema de Gestión de Calidad y **satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés** del centro universitario [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 del centro universitario. 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 (CCC) y la Comisión de Calidad del Título (CCT) definen la **Relación de los indicadores de seguimiento**, que permite realizar el seguimiento y control de los procesos establecidos. El análisis de los indicadores se realiza en el transcurso de las reuniones de la Comisión de Calidad del Centro y de las Comisiones de Calidad de las Titulaciones. En dichas reuniones se analiza la información relativa a la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, mediante el análisis del grado de implantación y realización de los procesos [a través de los resultados de los indicadores establecidos].

Una vez se dispone de los resultados de los indicadores, se siguen los pasos descritos en el proceso **“Análisis y Mejora del Centro y sus 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, felicitaciones y

reclamaciones; gestión de personas y tasas de graduación, abandono y eficiencia. A continuación, se lleva a cabo la definición, registro, implantación, control, seguimiento y cierre de las acciones de mejora necesarias para lograr la mejora continua del programa formativo. Dichas acciones de mejora se recogen y gestionan a través del proceso “**Acciones de mejora**”.

De esta forma, la implantación de acciones de mejora derivadas del proceso citado, **mantienen vivos, actualizados y en una sistemática de mejora continua todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad**.

Anualmente la Comisión de Calidad del Centro realiza la revisión del sistema, de acuerdo 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 del centro universitario, son objeto de auditorías internas.

5.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

La necesidad de **definir y divulgar** clara e inequívocamente **la política de calidad y los objetivos estratégicos** establecidos, así como la de **disponer de procedimientos** de actuación normalizados, hacen que el Sistema de Gestión de Calidad deba estar documentado.

La **estructura documental** establecida es la siguiente:

- **Política de calidad:** intenciones globales y orientación de la Universidad relativas a la calidad.
- **Manual de la Calidad:** documento base del Sistema de Gestión de Calidad, en el que se describen de forma general las líneas de actuación que sigue el centro universitario, para dar respuesta a las directrices universitarias europeas sobre calidad. Incluye la visión general de CU Voxel School, la definición de los procesos, sus interacciones (mapa de procesos), las actividades, funciones y responsabilidades.
- **Formatos:** soportes documentales que materializan los resultados de las actividades. Una vez cumplimentados los formatos, se convierten en **registros** del sistema, que constituyen la evidencia de realización de las diferentes actividades descritas.

5.2.1 POLÍTICA DE CALIDAD

El Vicerrectorado de Ordenación Académica, Innovación Docente y Calidad, comprometido en

la implantación del sistema y en mejorar continuamente su eficacia, establece la política de la calidad. Dicha política es el marco para la definición de los objetivos 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 del Centro se encarga de que la política sea comunicada de forma efectiva en todo el Centro.

La política de calidad se difunde por los siguientes medios:

- Intranet de CU Voxel School.
- Página Web del Centro Universitario Voxel School para darlo a conocer a la comunidad universitaria, a los padres y madres, a los estudiantes y a los agentes sociales interesados.

5.2.2 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

El Director del Centro teniendo en cuenta las aportaciones de los grupos de interés del centro universitario establece el plan estratégico de Voxel School, alineado con la política de calidad y el plan estratégico de la Universidad de Deusto. En el plan estratégico se definen las metas, indicadores, responsables, plazos y demás aspectos necesarios para la ejecución, seguimiento y evaluación del mismo. El Centro Universitario tiene implantado el proceso “**Planificación Estratégica**”. La Comisión de Calidad del Centro lleva a cabo, semestralmente, el seguimiento de los objetivos estratégicos, fijándose las acciones correctivas o preventivas necesarias en función de las desviaciones detectadas.

5.2.3 MANUAL DE CALIDAD

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

5.2.4 CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN Y LOS REGISTROS

El centro universitario 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 DEL CENTRO

El Director del Centro se compromete de forma activa al **desarrollo e implantación** del Sistema de Gestión de Calidad y a su **mejora continua**, comunicando al Centro la importancia de cumplir las **necesidades** respecto a los **grupos de interés**, los **requisitos de las agencias universitarias** de calidad y los **requisitos internos**.

Asimismo, el Director del Centro es responsable de proponer los **recursos necesarios** en los niveles de infraestructura, de ambiente de trabajo, de personal y de procesos, con el fin de asegurar la **adecuación y eficacia continua del sistema**.

6.2 ENFOQUE A LOS GRUPOS DE INTERÉS, COMUNICACIÓN Y SATISFACCIÓN

La Comisión de Calidad del Centro se asegura de que el Sistema de Gestión de Calidad está orientado a **cumplir los requisitos** de los grupos de interés y a **mejorar la satisfacción** de los mismos.

Asimismo, el Director del Centro es responsable de proponer y proporcionar 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**.

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. En dichas reuniones se analiza la **capacidad del centro universitario para satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés**.

Asimismo, CU Voxel School lleva a cabo la evaluación de la satisfacción de los grupos de interés con los servicios prestados (de acuerdo al proceso “**Satisfacción de los grupos de interés**”), como modo de verificar que se han cumplido los requisitos y de identificar nuevos requisitos. Los resultados de este proceso se analizan en las reuniones de la Comisión de Calidad del Centro. De esta forma nos aseguramos que las valoraciones de todos los grupos de interés son tenidas en cuenta para la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.

Si el estudio de los resultados de la satisfacción de los grupos de interés conlleva alguna mejora, ésta se recoge y gestiona como una acción de mejora y se trata de acuerdo a lo descrito en los procesos “**Análisis y Mejora del Centro y sus Titulaciones**” y “**Acciones de mejora**”.

Respecto a la **comunicación con los grupos de interés del centro universitario**, existe definido el proceso “**Comunicación y rendición de cuentas**”. En dicho proceso se describe el desarrollo y la participación en las actividades de información, captación de estudiantes y difusión de los resultados del centro universitario y los mecanismos para la rendición de cuentas a los diferentes grupos de interés del Centro, 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, felicitaciones y quejas.

Esta comunicación se establece a través de tableros 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, reclamaciones y felicitaciones**”, mediante el que se gestionan todas las sugerencias recibidas. Asimismo, si derivado de las sugerencias fuese necesario llevar a cabo alguna acción de mejora, se siguen los pasos descritos en el proceso “**Acciones de mejora**”.

6.3 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN INTERNA

6.3.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

El Director del Centro es responsable de definir la **estructura organizativa** del Centro, 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 del Centro Universitario Voxel School. 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**".

DIRECTOR DEL CENTRO UNIVERSITARIO

Es el responsable máximo del SGC, siendo sus funciones:

- Difundir la política de calidad.
- Proponer y aprobar el plan estratégico, derivado de la política de calidad.
- Establecer los recursos necesarios para lograr el plan estratégico.
- Aprobar los documentos del Sistema de Gestión de Calidad que le aplican.
- Fomentar y promover el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad.
- Constituir las Comisiones de Calidad de los títulos y la Comisión de Calidad del Centro.

JUNTA DE DIRECCIÓN

La Junta de Dirección es el órgano de dirección de CU Voxel School, que estará compuesta por el Director del Centro, el Secretario Académico, los Directores de Área y el Delegado de la Universidad de Deusto en el centro adscrito, invitado por el Director de CU Voxel School. Su funcionamiento se rige de acuerdo a lo descrito en el convenio de Adscripción del Centro Universitario Voxel School a la Universidad de Deusto.

COMISIÓN DE CALIDAD DEL CENTRO (CCC)

La Comisión de Calidad del Centro la constituye anualmente el Director del centro universitario y en la misma están representados todos los grupos de interés del Centro. La Comisión la

componen los miembros de la Junta de Dirección, el Responsable de Calidad, representantes del PAS, representantes del alumnado.

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 de Centro y en la misma están representados los principales grupos de interés del Título. La Comisión la componen el Director del Área como responsable del área de conocimiento donde se inscribe el título, representantes del PDI, del PAS, estudiantes, estudiantes egresados, el Responsable de Calidad del centro adscrito, representantes de la Unidad de Calidad de la Universidad de Deusto y representantes de los empleadores. Así como representantes de otras unidades que se considere oportuno en función de la titulación objeto de análisis.

Esta Comisión es la encargada de desarrollar el proceso **“Análisis y Mejora del Título”**, que tiene como objetivo asegurar la mejora continua de la titulación para garantizar la satisfacción de los grupos de interés. Como resultado de este análisis, se obtiene la valoración de los siguientes criterios: La gestión del título [atendiendo a la organización y desarrollo, información pública disponible y SGC], los recursos [tanto académicos como de servicios] y los 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. De forma general las funciones de la Comisión de Calidad del Centro son:

- 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 del centro universitario y se encarga de coordinar y asegurar la implantación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad.

El Director del centro universitario nombra al Responsable de Calidad como representante para:

- Asegurar la implantación y mantenimiento del sistema con el apoyo de la Unidad de Calidad y de la CCC.
- Participar en los procesos de auditoría de calidad (tanto interna como externa) del centro universitario.
- Contribuir a superar los procesos de evaluación de las titulaciones del centro universitario, establecidos por UNIBASQ.
- Favorecer la comunicación entre los responsables de los procesos y la Unidad de Calidad.
- Apoyar al personal del centro universitario durante la implantación del sistema.

TÉCNICO DE CALIDAD

Se encarga de apoyar al Responsable de calidad en la implantación del SGC.

PROPIETARIO DE PROCESO

- Realizar el seguimiento y control de los procesos de los que es propietario.

- Proporcionar la información relativa a la implantación, realización de los procesos y los indicadores establecidos.

PERSONAL DEL CENTRO UNIVERSITARIO

- Llevar a cabo su trabajo de acuerdo con los procesos y procedimientos definidos y en general con toda la documentación del Sistema de Gestión de Calidad.
- Colaborar estrechamente con los propietarios de los procesos y con el Responsable de Calidad en la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.

6.3.2 COMUNICACIÓN INTERNA

El Director del Centro Universitario Voxel School se asegura de establecer los **canales de comunicación apropiados** dentro del centro, para facilitar la participación del profesorado, de los estudiantes, de los responsables académicos y del resto de personal en el Sistema de Gestión de Calidad.

Los **canales** habitualmente utilizados para la comunicación interna son los siguientes:

- Reuniones de la Comisión de Calidad del Centro y las Comisiones de Calidad del Título.
- Reuniones de la Junta de Dirección y el Claustro del centro.
- Reuniones de los Departamentos.
- Comunicación verbal (personal, telefónica y telemática).
- Correo electrónico.
- Web del centro universitario.
- Site del centro universitario.
- Intranet CU Voxel School.
- Documentos informativos.
- Paneles informativos.
- Extranet de estudiantes.

6.4 REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

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

6.4.2 RESULTADOS DE LA REVISIÓN

El Responsable de Calidad recoge los resultados de la revisión en el “**Informe de Análisis y Mejora del Centro**”, que incluye todas las decisiones y acciones derivadas de la revisión, para mejorar la eficacia del sistema y sus procesos, mejorar los procesos y actividades de acuerdo a las necesidades de los grupos de interés y para aportar nuevos recursos.

La Comisión de Calidad del Centro analiza y aprueba el informe, y hace el seguimiento de las acciones del mismo en las reuniones periódicas correspondientes.

7. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

El Director del Centro Universitario Voxel School es responsable de identificar y proponer 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 con el cumplimiento de sus necesidades.

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

- Personal con la formación y las competencias adecuadas al trabajo a realizar.
- Las instalaciones y los equipos necesarios para realizarlo.

7.1 RECURSOS HUMANOS

El Centro Universitario Voxel School sigue los mecanismos establecidos para la implantación, seguimiento y revisión de mejoras en la política de personal y del acceso del personal académico, de apoyo a la docencia y del personal de administración y servicios.

Para ello, en el proceso de gestión de personas define además los medios para la captación y selección, formación, evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y del personal de administración y servicios.

7.2 INFRAESTRUCTURA

El Director del centro universitario, en colaboración con el Secretario Académico y los responsables de los departamentos o áreas, se asegura de disponer de la infraestructura necesaria para el desempeño de las actividades del centro universitario y el cumplimiento de requisitos de los grupos de interés, y en su caso de proponer la mejora de los mismos.

Dicha infraestructura incluye:

- Edificios y espacios de trabajo.
- Equipo para los procesos.
- Servicios de apoyo.

Con el fin de asegurar el máximo aprovechamiento de los recursos materiales y servicios disponibles, el centro universitario 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”**.

CREA LO IMPOSIBLE



VOXEL
S C H O O L

CENTRO UNIVERSITARIO DE ARTES DIGITALES

C. de los Vascos, 25, 28040 Madrid

Horario: de lunes a viernes de 08:30h a 21:30h

+34 911 805 570 | 911 668 882

orientacion@voxelschool.com

www.voxelschool.com

