





MANUAL DE CALIDAD



de la Facultad de Estudios Empresariales y Turismo de la Universidad de Extremadura

Elaborado por: Vicedecana de Infraestructura y Calidad Fecha: 07 de Julio 2015	Aprobado por: Comisión de Garantía de Calidad del Centro Fecha: 14 de Julio 2015	Aprobado por: Junta de Centro Fecha: 15 de Julio 2015
Firma: Dña. Adelaida Ciudad Gómez  Vicedecana de Infraestructura y Calidad del Centro	Firma: Dña. Cristina Gutiérrez Pérez  Secretaria de la CGC del centro y Responsable del EGIC	Firma: D. Marcelo Sánchez-Oro Sánchez  Secretario Académico

	MANUAL DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE ESTUDIOS EMPRESARIALES Y TURISMO DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		
	EDICIÓN: 2.2.	CÓDIGO: MC_FEEyT	

Índice

INTRODUCCIÓN	3
CAPÍTULO 1.- OBJETO DEL MANUAL.....	3
CAPÍTULO 2.- ALCANCE DEL MANUAL	3
CAPÍTULO 3.- PRESENTACIÓN DEL CENTRO.....	4
3.1. Breve reseña histórica.....	4
3.2. Órganos de gobierno de la FEEyT	7
3.3. Comisiones delegadas	7
3.4. Principales recursos materiales del centro.....	10
3.5. Personal Académico y de Administración y Servicios	11
3.6. Datos de Identificación y localización.....	12
CAPÍTULO 4.- ESTRUCTURA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA FEEyT: SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD (SGIC)	12
4.1. Criterios generales de calidad.....	12
4.2. Estructura del SGIC	14
4.3. Organigrama y Funciones de los órganos y cargos de gestión implicados en el SGIC del centro	17
CAPÍTULO 5. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD.....	22
CAPÍTULO 6. GESTIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD.....	24
6.1. -Objeto.....	24
6.2. Alcance.....	24
6.3.- Elaboración del manual.....	24
6.4.- Aprobación	24
6.5.- Revisión	24
6.6.- Publicidad.....	25
6.7.- Estructura y formato	25
CAPÍTULO 7. DOCUMENTACIÓN DEL SGIC	26
7.1. Organización de la documentación	26
7.2. Tablas de procesos	28
8. HISTÓRICO DE CAMBIOS.....	29

	MANUAL DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE ESTUDIOS EMPRESARIALES Y TURISMO DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		
	EDICIÓN: 2.2.	CÓDIGO: MC_FEEyT	

INTRODUCCIÓN

El equipo decanal de la Facultad de Estudios Empresariales y Turismo (FEEyT) de la Universidad de Extremadura (UEX), consideró necesario establecer un Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC) con el objeto de favorecer la mejora continua de las titulaciones impartidas y para garantizar un nivel de calidad que facilitara su acreditación y el mantenimiento de la misma.

El SGIC de la FEEyT de la UEX se ha diseñado por el Responsable del Sistema de Garantía Interno de Calidad del centro (RSGICC) bajo la supervisión de de la Comisión de Garantía de Calidad del Centro (CGCC), teniendo en cuenta las directrices del Vicerrectorado encargado de Calidad de la UEX y garantizando el cumplimiento de los requisitos contenidos en la propuesta de acreditación elaborada por ANECA.

El documento básico del SGIC implantado en la FEEyT de la UEX es el Manual de Calidad (MC), en él se definen las características generales del sistema, los requisitos que atiende, su alcance y las referencias a la documentación genérica de la que se parte o a los procesos que lo desarrollan.

La documentación del SGIC del centro se completa con los documentos de los Procesos y procedimientos a los que se hace continua referencia en el MC y que despliegan el mapa de procesos que se expone al final de este Manual de Calidad.

El Decano del Centro difundirá a la Comunidad Universitaria (personal docente e investigador, personal de administración y servicios y estudiantes) los documentos del SGIC que les sean de aplicación, por lo que se dispondrá, en la página web de la Facultad, de un lugar adecuado en el que figure una versión actualizada de los documentos del SGIC del centro.

CAPÍTULO 1.- OBJETO DEL MANUAL.



Este manual de calidad es el documento básico, y el soporte documental, del Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) de la FEEyT de la Universidad de Extremadura (UEX).

El objeto de este manual es definir la estructura del SGIC de la FEEyT, cómo se ha planificado y cómo se implanta. En este documento, el centro expresa su compromiso con la calidad y la mejora continua. La documentación del SGIC de la FEEyT se completa con los procesos/procedimientos, en los que se documentan las actividades básicas del centro, y a los que hace referencia el presente Manual (capítulo 7).

CAPÍTULO 2.- ALCANCE DEL MANUAL.

El SGIC de la FEEyT, al que corresponde este manual, será de aplicación en todas las actividades cuyo desarrollo afecte a la formación universitaria que se imparte en la FEEyT, como son:

- el diseño de la oferta formativa,
- el desarrollo de la enseñanza y otras actuaciones orientadas a los estudiantes,

	MANUAL DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE ESTUDIOS EMPRESARIALES Y TURISMO DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		
	EDICIÓN: 2.2.	CÓDIGO: MC_FEEyT	

- la gestión del Personal Docente Investigador (PDI) y del Personal de Administración y Servicios (PAS).
- la gestión de los recursos materiales y de los servicios de la FEEyT
- la medición, análisis y utilización de los resultados de la actividad formativa
- y la difusión de información sobre la actividad formativa.

CAPÍTULO 3.- PRESENTACIÓN DEL CENTRO

3.1. Breve reseña histórica

La Escuela Universitaria de Estudios Empresariales fue creada por Real Decreto 2.061/1972, de 21 de julio (B.O.E. de 31 de julio) por integración de las Universidades Laborales en la Ley General de Educación. Por O.M. de 24-2-1975, fue Adscrita a la Universidad de Extremadura, en la que empezó a funcionar como Escuela Universitaria en las instalaciones de la Universidad Laboral de Cáceres.

La primera promoción de Diplomados en Ciencias Empresariales en la Escuela Universitaria de Cáceres de la UEX inicia sus estudios en el curso 1974-75, y la Titulación se mantiene en estas instalaciones durante 15 años.

Por Real Decreto 1.138/1988, de 30 de septiembre (B.O.E. de 5 de octubre), la Escuela Universitaria se integró de lleno en la Universidad de Extremadura.



Así pues, la Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de Cáceres se ubica desde 1989 en las antiguas instalaciones del Centro Regional de Educación Especial Polivalente (CREP).

Por Real Decreto 106/1999, de 29 de julio se transforma en Facultad de Estudios Empresariales y Turismo (D.O.E. de 5 de agosto de 1999), al autorizarse la implantación de los estudios de Licenciatura de Segundo Ciclo de Ciencias Actuariales y Financieras.

Desde el curso 2002/03 (Comisión de Doctorado 19/04/02) se imparte el Programa de Doctorado Interdepartamental, promovido y coordinado por el profesor Dr. D. Ricardo Hernández Mogollón Empresas, Finanzas y Seguros, dependiente del Departamento de Economía Financiera y Contabilidad de la UEX. En el curso 2007/08, se cambia su nombre quedando en su denominación actual: "Empresas, Finanzas, Seguros y Turismo". En él participan cuatro departamentos de la UEX, Economía Financiera y Contabilidad, Dirección de Empresas y Sociología, Economía y Matemáticas, además de contar con la participación de otros profesores de universidades portuguesas y españolas.

En el curso 2007/08 se empezó a impartir en la Facultad de Estudios Empresariales el Posgrado Oficial "Máster Oficial en Gestión y Dirección Hostelería", según la nueva estructura de los estudios de segundo ciclo universitarios en el contexto del EEES (Decreto 52/2007). El objetivo principal de este programa era formar directivos para empresas del sector hostelero.

Desde su creación, la participación de diferentes departamentos en el desarrollo del programa formativo ha sido una realidad. Durante el curso 2013-2014 tienen docencia en el programa formativo, 11 departamentos, siendo los Departamentos de Economía Financiera y Contabilidad y de Dirección de Empresas y Sociología, los que mayor peso tienen, tanto por el número de profesores como por el número de créditos / asignatura asignados. Los departamentos actuales son:

	MANUAL DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE ESTUDIOS EMPRESARIALES Y TURISMO DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		
	EDICIÓN: 2.2.	CÓDIGO: MC_FEEyT	

- Arte y Ciencias del Territorio
- Derecho Privado
- Derecho Público
- Dirección de Empresas y Sociología
- Economía
- Economía Financiera y Contabilidad
- Filología Inglesa
- Informática
- Lenguas Modernas y Literaturas Comparadas
- Matemáticas
- Producción Animal y Ciencias de los Alimentos

La FEEYT, a pesar de estar perfectamente integrada en la estructura universitaria y contar con cinco titulaciones, no ha contado con ninguna cabecera de departamento.

La estructura del personal tanto docente, PDI, como de administración y servicios, PAS, ha ido evolucionando desde la creación de la Facultad hasta la actualidad. Durante las primeras épocas fue constante la contratación de PDI y PAS. Tras un primer periodo en el que los profesores se iban incorporando a la Escuela Universitaria y después de la adscripción definitiva a la Universidad de Extremadura, se pasó por una etapa de crecimiento y consolidación de la plantilla con las primeras plazas de Profesores Titulares y Catedráticos de Escuela Universitaria o profesores Titulares de Universidad.

Al igual que el profesorado, la estructura del PAS también se ha visto incrementada paulatinamente, produciéndose una consolidación de este personal.

La antigua Escuela Universitaria y posterior Facultad de Estudios Empresariales y Turismo han contado con diferentes equipos directivos durante su larga historia. Actualmente, habiendo adaptado sus enseñanzas al Espacio Europeo de Educación Superior, la Facultad de Estudios Empresariales y Turismo de la UEX ofrece el siguiente catálogo de titulaciones de Grado y Postgrado:



	MANUAL DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE ESTUDIOS EMPRESARIALES Y TURISMO DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		
	EDICIÓN: 2.2.	CÓDIGO: MC_FEEyT	

Tabla 1 Titulaciones impartidas en la FEEyT: curso 2013-2014



GRADOS Y GRADOS DOBLES	
Titulación	DURACIÓN
GRADO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS	4 años
GRADO EN TURISMO, ADMINISTRACIÓN DE ORGANIZACIONES Y RECURSOS TURÍSTICOS	4 años
GRADO EN FINANZAS Y CONTABILIDAD	4 años
P.C.E.O. EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS - TURISMO	4,5 años
P.C.E.O. EN DERECHO- ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (2º SEMESTRE DEL 2013)	5 años
MÁSTER Y DOBLE MÁSTERES	
Titulación	DURACIÓN
MÁSTER UNIVERSITARIO EN INVESTIGACIÓN EN CIENCIAS SOCIALES Y JURÍDICAS (MUI)	1 año
MÁSTER UNIVERSITARIO EN ADMÓN. ORGANIZACIONES Y RECURSOS (MUAORT)	1 año
Doble Máster MUI/MUAORT	1,5 años

Los centros responsables del Grado en Administración y Dirección de Empresas son el Centro Universitario de Plasencia, la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales y la Facultad de Estudios Empresariales y Turismo.

A partir del curso 2009/10 la Universidad de Extremadura implanta un programa de dobles titulaciones (Planes Conjuntos de Estudios Oficiales –PCEO- aprobados por el Consejo de Gobierno de la Uex), que consiste en un programa conjunto en los que la Universidad de Extremadura organiza la docencia de tal forma que facilita al estudiante una programación que le permite cursar las asignaturas de ambos títulos.

Dentro de esta nueva oferta académica, la Facultad de Estudios Empresariales y Turismo, de manera conjunta con la Facultad de Derecho, ofrece la posibilidad de cursar un programa en el que los estudiantes abordan el estudio de un Doble Grado en Derecho y Administración y Dirección de Empresas (ADE) de manera simultánea.

Este doble Grado se organiza con un grupo propio de estudiantes que tienen una planificación específica de ambas titulaciones, lo que les permite, con una alta exigencia que demanda al estudiante un esfuerzo adicional, obtener al mismo tiempo el título de Graduado/a en Derecho y Graduado/a en Administración y Dirección de Empresas (en 5 años).

	MANUAL DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE ESTUDIOS EMPRESARIALES Y TURISMO DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		
	EDICIÓN: 2.2.	CÓDIGO: MC_FEEyT	

La docencia en los primeros 7 semestres se llevan a cabo en la Facultad de Derecho, mientras que los últimos 3 semestres se llevan a cabo en la Facultad de Estudios Empresariales y Turismo.

3.2. Órganos de gobierno de la FEEyT

La responsabilidad de gobierno de la FEEyT recae sobre su Junta de Facultad como órgano colegiado y sobre su Decano como autoridad y responsable del mismo.

La composición del equipo directivo a partir de la aprobación de este manual es la siguiente:

Tabla 2. Equipo Directivo: Curso 2014- 15

Decano de la Facultad		Dr. D. Vicente Manuel Pérez Gutiérrez
Vicedecanos de la Facultad	Vicedecano de Ordenación Académica	D. José Manuel Rodríguez García
	Vicedecano de Relaciones Institucionales	Dr. D. Esteban Pérez Calderón
	Vicedecano de Infraestructuras y Calidad	Dña. Adelaida Ciudad Gómez
Responsable del SGIC		Dr. Dña. Cristina Gutiérrez Pérez
Secretaria Académica		Dr. D. Marcelo Sánchez – Oro Sánchez
Administradora de la Facultad		Dña. María Alicia Isabel Rivero Campa

El nuevo responsable del Sistema de Garantía Interna de la Calidad de la Facultad de Estudios Empresariales y Turismo es nombrado en Junta de Facultad del día 09 de septiembre de 2014, junto con la aprobación de este Manual.

3.3. Comisiones delegadas

La FEEyT dispone de varias comisiones permanentes que a continuación se detallan, se ha incluido la normativa o proceso/procedimiento que regula la composición y funciones de cada una de las comisiones (Tabla 3):





	MANUAL DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE ESTUDIOS EMPRESARIALES Y TURISMO DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		
	EDICIÓN: 2.2.	CÓDIGO: MC_FEEyT	

Tabla 3. Comisiones de la FEEyT

COMISIONES DE GARANTÍA DE LA CALIDAD	Normativa o proceso /procedimiento que la regula
1.- COMISIÓN DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL CENTRO (CGCC)	EGCUEx_v001_ ESTRUCTURA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA.
2.-COMISIONES DE CALIDAD DE LAS TITULACIONES (CCTs)	CFCCT_v002_NORMATIVA SOBRE LOS CRITERIOS GENERALES DE FUNCIONAMIENTO DE LAS COMISIONES DE CALIDAD DE TITULACIÓN
2.1.- Grado en Administración y Dirección de Empresas	
2.2.- Grado de Finanzas y Contabilidad	
2.3.- Grado de Turismo-Administración de Organizaciones y Recursos turísticos	
2.4.- Máster Universitario en Administración y Organización de Recursos Turísticos	
2.5.- Máster Universitario en Investigación en Ciencias Sociales y Jurídicas	
OTRAS COMISIONES	Normativa o proceso /procedimiento que la regula
3.- Comisión Permanente	Manual de Calidad
4.- Comisión de Captación de Estudiantes	Manual de calidad
5.- Comisión de Evaluación del Centro	PR/SO007_FEEyT
6.- Comisión de Prácticas	P/CL011_FEEyT
7.- Comisión de Cooperación y Movilidad	P/CL050_FEEyT
8.- Comisión de Asuntos Económicos e Infraestructuras	P/SO005_FEEyT
9.- Comisión de Orientación del Estudiante del Centro (COE)	P/CL010_FEEyT
10. Comisión de Medioambiente	Manual de Calidad

	MANUAL DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE ESTUDIOS EMPRESARIALES Y TURISMO DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		
	EDICIÓN: 2.2.	CÓDIGO: MC_FEEyT	

En todas las comisiones uno de los vocales actuará como Secretario de la comisión, en su defecto, lo será el presidente/coordinador de la comisión, y será quien convoque las reuniones de la comisión, levante acta de las mismas, y realice las comunicaciones oficiales de la Comisión.

La Comisión de Calidad del Centro está publicada en la web <http://www.unex.es/conoce-la-ueex/estructura-academica/centros/feet/sgic/comision-de-garantia-de-calidad-del-centro>, las Comisiones de Calidad de las Titulaciones están publicadas en la web <http://www.unex.es/conoce-la-ueex/estructura-academica/centros/feet/sgic/comision-de-calidad-de-las-titulaciones>, y el resto de las comisiones están publicadas <http://www.unex.es/conoce-la-ueex/estructura-academica/centros/feet/centro/junta-de-centro>.

En relación a las tres comisiones que se encuentran reguladas en este Manual de calidad, a continuación se detalla su composición y funciones.

Comisión Permanente

En la Junta de Facultad se constituirá una Comisión Permanente, que será competente para resolver asuntos de trámite u otros asuntos expresamente autorizados por la Junta, así como los que a juicio del Decano tengan carácter urgente por estar sujetas a un plazo perentorio de resolución.

Los acuerdos de la Comisión Permanente deberán ser ratificados posteriormente por la Junta. En todo caso, el pleno de la Junta será puntualmente informado de las decisiones adoptadas en el seno de esta Comisión.

Está compuesta por el Decano, un Vicedecano, la secretaria académica del centro, dos profesores, el delegado del centro (estudiante) y un miembro del PAS.



Estará presidida por el Decano y actuará como Secretario el Secretario académico de la Facultad. Las vacantes serán cubiertas por elección del respectivo sector, en la Junta de Facultad siguiente.

Comisión de Captación de Estudiantes del centro

Está compuesta por el coordinador de las actividades de captación del centro, por el Decano o en quien delegue, un profesor en representación de cada una de las titulaciones del centro (5 PDI), dos estudiantes y un representante del PAS del Centro.

Las funciones del coordinador de las actividades de captación del centro, con el apoyo de la comisión, son:

- Acudir a las reuniones informativas organizadas por la Sección de Información y Atención Administrativa (SIAA).
- Colaborar y coordinar las actuaciones del centro, en base a la programación y directrices marcados por el SIAA en relación a las acciones de captación del estudiante, y coordinar al PDI del centro adscrito a éstas.
- Coordinar a los profesores difusores de las titulaciones del centro.
- Confección del documento de las acciones de captación de estudiantes en las que haya participado el centro.
- Elaboración de una Memoria de evaluación en la recoja toda la información relativo a las acciones de captación del centro.

	MANUAL DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE ESTUDIOS EMPRESARIALES Y TURISMO DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		
	EDICIÓN: 2.2.	CÓDIGO: MC_FEEyT	

- **Comisión de Medioambiente**

La Comisión de Medioambiente se constituyó el 15 de julio de 2015 como un Grupo de Trabajo para asesorar a los órganos de gobierno de la Facultad de Estudios Empresariales y Turismo de la Universidad de Extremadura, en todos los aspectos de sostenibilidad socio-ambiental relacionados con la actividad de la Facultad.

Son funciones de la Comisión de medioambiente:

- Asesorar en la toma de decisiones a la Junta de Facultad y la Comisión de Infraestructura y recursos en cuestiones relacionadas con el medio ambiente y el desarrollo sostenible en la Facultad.
- Promover, coordinar e incentivar las diferentes iniciativas y acciones encaminadas a mejorar el entorno natural y social de la Facultad, mediante el equilibrio y el respeto entre las personas y el medio ambiente con el fin de conseguir que la actividad de la comunidad universitaria de la Facultad se vaya adecuando a los criterios de sostenibilidad aplicables a la misma.

La Comisión de medioambiente estará constituida de la siguiente forma:

- Coordinador de la comisión (PDI)
- 4 representantes del PDI
- 1 representante del PAS
- Un representante de los estudiantes
- El Vicedecano de Infraestructura y Calidad, o persona en quien delegue.
- El responsable del mantenimiento del centro. (PAS)

3.4. Principales recursos materiales del centro



La Facultad de Estudios Empresariales y Turismo, excepto dos edificios de nueva construcción, realizados durante el periodo 1997-2002, está compuesta por una serie disgregada de edificios cuya construcción tiene más de cincuenta años y cuya función inicial no era la enseñanza universitaria.

Desde 1989, los inmuebles en los que se asienta la actual Facultad han sido objeto de continuas reformas parciales para adaptarse a la impartición de las titulaciones universitarias que en ella se cursan.

Posee un edificio principal dedicado en su planta baja a aulas y en su parte superior a despachos para profesorado. Un edificio secundario, en cuanto a su tamaño, está dedicado a Secretaría, Administración y Decanato en su planta baja y despachos para profesorado en su planta alta. Completan las instalaciones 10 pequeñas construcciones, módulos, dedicadas a Proyectos de Investigación, Consejo de estudiantes, Cafetería y Aulas auxiliares.

Durante el período 1997-2002 se construyeron los módulos del Salón de Actos y del Aulario "Eugenio Salguero" y se adaptó y reformó el edificio de lo que hoy es la Biblioteca de la Facultad, así como el que alberga la Secretaría y el Decanato.

Más recientemente, en el periodo 2009-2012, se ha transformado en Salón de Actos la antigua capilla que existía, lo que nos ha permitido convertir el antiguo salón de actos del centro en aulas. También se han transformado en aulas los pabellones en los que se ubicaba la Oficina de Convergencia, el servicio de Prevención de la UEx y el pabellón de

	MANUAL DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE ESTUDIOS EMPRESARIALES Y TURISMO DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		
	EDICIÓN: 2.2.	CÓDIGO: MC_FEEyT	

Selectividad. Todo ello nos ha permitido dotar al centro de nuevas aulas con las que hacer frente al incremento de actividad del mismo.

La FEEyT de la UEX, en la actualidad, alberga en sus instalaciones, además de las aulas y los laboratorios destinados a la docencia: una sala de libre acceso abierta a todos los estudiantes, wi-fi en todos los edificios, salón de actos, sala de juntas, biblioteca, servicios de reprografía y cafetería. La mayor parte de aulas y laboratorios están equipados con medios audiovisuales como cañones de video y retroproyectores.

3.5. Personal Académico y de Administración y Servicios

Para atender y desarrollar las diferentes necesidades docentes y administrativas de los estudiantes que se encuentran matriculados en los 3 grados, 2 dobles-grados y 2 másteres que se imparten en el Centro cuenta con una plantilla de un total de 88 personas, 71 de los cuales son personal docente e investigador (PDI) y 17 corresponden a personal de administración y servicios (PAS).



La distribución de los 71 profesores entre los distintos cuerpos docentes es (Tabla 4):

Tabla 4. PDI pertenecientes a la FEEyT (actualizado a junio/2014)

RÉGIMEN JURÍDICO	CATEGORÍA	NÚMERO
Funcionario	Catedrático de Universidad	1
	Profesor Titular de Universidad	10
	Catedrático de Escuela Universitaria	3
	Profesor Titular de Escuelas Universitarias	12
Total Funcionarios		26
Laboral	Profesor Contratado Doctor	9
	Profesor Ayudante Doctor	4
	Profesor Colaborador	10
	Ayudante	4
	Profesor Asociado	6
	Profesor sustituto	2
Total Laborales		45
Total PDI pertenecientes a la FEEyT		71

De los 17 miembros del personal de administración y servicios, 4 a la secretaría administrativa, 1 a la secretaría de dirección, 1 a departamentos, 3 a biblioteca, 6 a conserjería, 1 técnico de informática, y el Administrador del Centro. Este personal es seleccionado por la Uex a través de la Gerencia, y realiza sus tareas en el Centro bajo la supervisión del Administrador.

La Secretaría de Dirección se dedica a tareas de apoyo encomendadas por el equipo Directivo. El Administrador del Centro Supervisa y coordina tanto la gestión académica como la gestión económica y de personal, administrando en coordinación con la Dirección de Centro, las partidas presupuestarias que se les asignan. El personal de Secretaría está dedicado a la información y atención al público, entrega y recogida de solicitudes, certificaciones, correo, registro de entrada-salida, archivo de documentación, matrícula, reconocimiento de créditos, traslados de expediente, aplicación de plazos, estudiantes extranjeros, adaptaciones de planes, entrega, recogida y cierre de actas, tramitación de solicitudes de títulos, edición de la página web, etc.

	MANUAL DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE ESTUDIOS EMPRESARIALES Y TURISMO DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		
	EDICIÓN: 2.2.	CÓDIGO: MC_FEEyT	

3.6. Datos de Identificación y localización

Razón social	FACULTAD DE ESTUDIOS EMPRESARIALES Y TURISMO (Universidad de Extremadura)
Domicilio Social:	Avda. de la Universidad s/n. 10071 Cáceres
C. I. F. (de la UNIVERSIDAD)	Q0618001B
Teléfono	00 34 927 257480
Telefax	00 34 927 257481
Página web	http://www.unex.es/conoce-la-uex/estructura-academica/centros/feet

CAPÍTULO 4.- ESTRUCTURA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA FEEyT: SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD (SGIC)

La garantía de calidad puede describirse como la *atención sistemática, estructurada y continua a la calidad en términos de su mantenimiento y mejora*. En el marco de las políticas y procesos formativos que se desarrollan en las universidades, la garantía de la calidad ha de permitir a estas instituciones *demostrar que toman en serio la calidad de sus programas y títulos y que se comprometen a poner en marcha los medios que aseguren y demuestren esa calidad*.

El desarrollo de sistemas de garantía de calidad exige un equilibrio adecuado entre las acciones promovidas por las instituciones universitarias y los procedimientos de garantía externa de calidad favorecidos desde las agencias de evaluación. La conjunción de ambos, configura el Sistema de Garantía Interna de Calidad del sistema universitario de referencia.



El diseño del sistema comprende:

- Determinar las necesidades y expectativas de los estudiantes, así como de otros grupos de interés, con relación a la formación que se ofrece en las instituciones universitarias.
- Establecer los objetivos y el ámbito de aplicación del sistema de garantía interna de calidad.
- Determinar los criterios de garantía de calidad.

4.1. Criterios generales de calidad

Para el establecimiento de los criterios y directrices del SGIC de la FEEyT de la UEx se ha tomado en consideración el *Real Decreto 1393/2007 de 29 de Octubre*, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, donde se establece el Sistema de Garantía de Calidad como parte intrínseca de la definición de una titulación y los *Criterios y directrices para la garantía de calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior* promovidos por la *European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA)*.

Atendiendo a ello se establecen mecanismos para atender a los siguientes criterios:

	MANUAL DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE ESTUDIOS EMPRESARIALES Y TURISMO DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		
	EDICIÓN: 2.2.	CÓDIGO: MC_FEEyT	

- Política y procedimientos para la garantía de la calidad.

El Centro debe tener una política y unos procedimientos asociados para la garantía de calidad y criterios para sus programas y títulos. Asimismo, debe comprometerse de manera explícita en el desarrollo de una cultura que reconozca la importancia de la calidad y de la garantía de calidad en su trabajo. Para lograr todo esto, el Centro se esforzará por desarrollar e implantar una estrategia para la mejora continua de la calidad. La estrategia, la política y los procedimientos deben tener un rango formal y estar públicamente disponibles. Se debe contemplar también el papel de los estudiantes y de otros agentes implicados.

El Centro debe consolidar una cultura de la calidad apoyada en una política y unos objetivos de calidad conocidos y accesibles públicamente, y en los responsables del Sistema de Garantía Interna de Calidad de cada titulación.

- Aprobación, control y revisión periódica de los programas y títulos.

El Centro debe disponer de mecanismos para la aprobación, revisión periódica y control de sus programas y títulos.

- Desarrollo de la enseñanza y otras actuaciones orientadas a los estudiantes.

El Centro debe dotarse de procedimientos que le permitan comprobar que las acciones que emprende, incluyendo las prácticas externas y la movilidad, tienen como finalidad esencial favorecer el aprendizaje del estudiante.

- Personal académico y de apoyo a la docencia.

El Centro debe contar con mecanismos que aseguren que el acceso, gestión y formación de su profesorado y de apoyo a la docencia, se realiza con las debidas garantías para que cumpla con las funciones que le son propias.

- Recursos materiales y servicios.

El Centro debe dotarse de mecanismos que le permitan diseñar, gestionar y mejorar sus servicios y recursos materiales para el adecuado desarrollo del aprendizaje de los estudiantes.

- Resultados de la formación.



El Centro debe dotarse de procedimientos que le permitan garantizar que se miden, analizan y utilizan los resultados (del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de los distintos grupos de interés) para la toma de decisiones y la mejora de la calidad de las enseñanzas.

- Información pública.

El Centro debe dotarse de mecanismos que permitan publicar con regularidad información actualizada, imparcial y objetiva sobre el SGIC y los programas y títulos que ofrece.

Además de lo anterior, el SGIC de la Facultad de Estudios Empresariales y Turismo pretende, al mismo tiempo, dar respuesta a los siguientes criterios de calidad propuestos por ANECA en sus directrices generales:

1.0) Cómo el Centro define su política y objetivos de calidad.

	MANUAL DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE ESTUDIOS EMPRESARIALES Y TURISMO DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		
	EDICIÓN: 2.2.	CÓDIGO: MC_FEEyT	

- 1.1) Cómo el Centro garantiza la calidad de sus programas formativos.
- 1.2) Cómo el Centro orienta sus enseñanzas hacia los estudiantes.
- 1.3) Cómo el Centro garantiza y mejora la calidad de su personal académico.
- 1.4) Cómo el Centro gestiona y mejora sus recursos materiales y servicios.
- 1.5) Cómo el Centro analiza y tiene en cuenta los resultados.
- 1.6) Cómo el Centro publica la información sobre las titulaciones.

Con todo ello se espera:

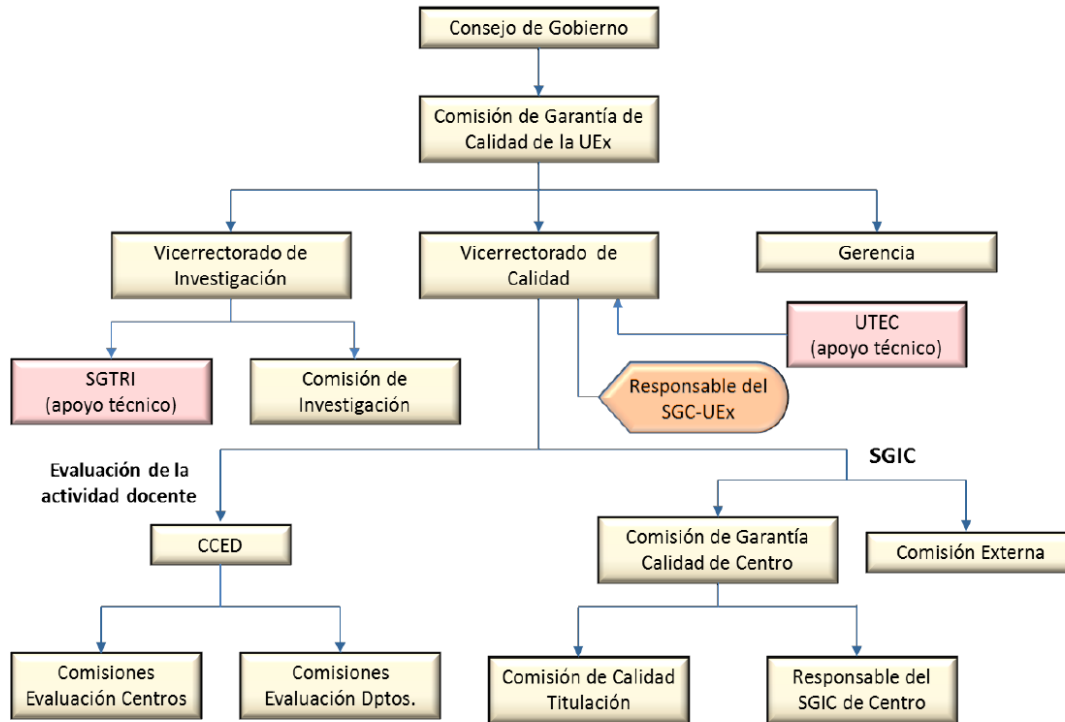
- Responder al compromiso de satisfacción de las necesidades y expectativas generadas por la sociedad.
- Ofrecer la transparencia exigida en el marco del EEES.
- Incorporar estrategias de mejora continua.
- Sistematizar las iniciativas docentes para que contribuyan de modo eficaz a la garantía de calidad.
- Facilitar el proceso de acreditación de las titulaciones que se imparten en el Centro.

4.2. Estructura del SGIC

4.2.1. Estructura de gestión de la calidad de la UEX

La estructura de gestión de la calidad en la UEx es la esquematizada en el siguiente diagrama (aprobada en consejo de gobierno el 10/04/2013):

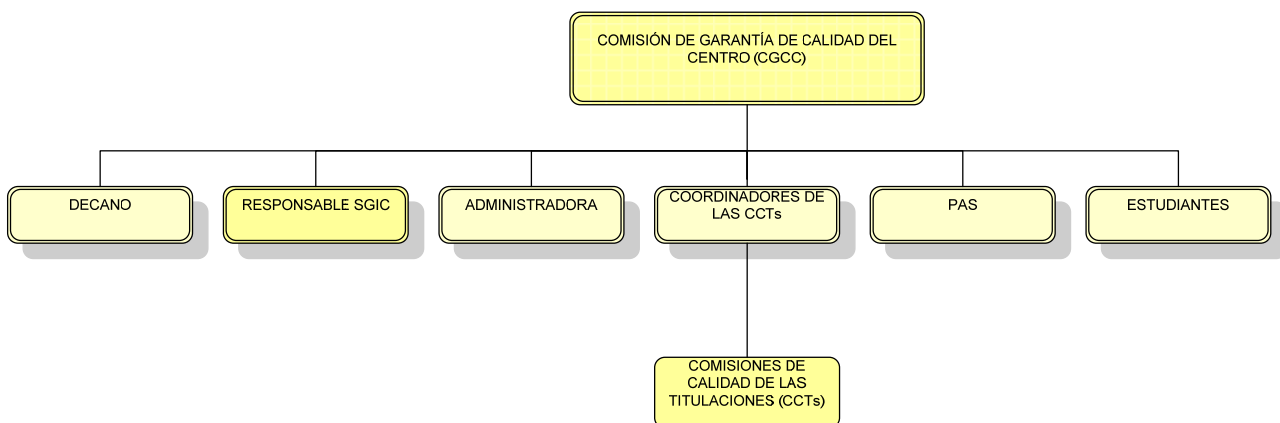
Figura 1. Estructura de gestión de la calidad de la Uex





4.2.1. Estructura de gestión de la calidad del centro

A nivel de Centro, existe una Comisión de Garantía de Calidad del Centro (CGCC) y una Comisión de Calidad por cada titulación (CCT) de Grado o Máster que se imparte en el mismo. Para coordinar el SGIC del Centro existe un Responsable del SGIC, el cual forma parte de la Comisión de Garantía de Calidad de la UEx. Además, la estructura del SGIC contempla la posible creación de grupos de mejora en el Centro.

Figura 2. Estructura de gestión de la calidad del centro



	MANUAL DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE ESTUDIOS EMPRESARIALES Y TURISMO DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		
	EDICIÓN: 2.2.	CÓDIGO: MC_FEEyT	

- Comisión de Garantía de Calidad del Centro.

Está compuesta por el Decano, el responsable del SGIC, el administrador, los coordinadores de las CCTs, dos estudiantes y un representante del PAS del Centro.

Sus funciones, según la estructura de gestión de la calidad en la Universidad de Extremadura aprobada el 10 de abril del 2013 por la Junta de Gobierno, son:



- Elaborar el SGIC de acuerdo con las directrices de la UEx y las instrucciones del Vicerrectorado de Calidad.
- Revisar el funcionamiento del SGIC.
- Aprobar el Manual de Calidad del Centro.
- Aprobar los informes de seguimiento del SGIC.
- Proponer a Junta de Centro los criterios de composición y funcionamiento de las Comisiones de Calidad de Titulación del Centro de acuerdo con los criterios generales de la UEx.
- Aprobar la implantación de acciones de mejora del SGIC y de los diferentes procesos contemplados en el SGIC.
- Elaborar y aprobar las Memorias de Calidad del Centro.
- Aprobar la información a suministrar a los diferentes grupos de interés.

- Comisión de Calidad de Titulación

Compuesta por un coordinador, hasta 7 profesores de áreas implicadas en la titulación, 2 alumnos matriculados en la titulación, un representante del PAS.

Sus funciones, según la estructura de gestión de la calidad en la Universidad de Extremadura aprobada el 10 de marzo del 2013 y revisada el 26 de febrero del 2014 por Junta de Gobierno, son:

- Velar por la implantación y cumplimiento de los requisitos de calidad del plan de estudios.
- Analizar el cumplimiento de los objetivos de la titulación y revisar los perfiles de ingreso y egreso de los estudiantes.
- Impulsar la coordinación entre los profesores y materias del título.
- Evaluar el desarrollo del programa formativo, analizando la eficacia de las acciones de movilidad y las prácticas diseñadas, de los métodos de enseñanza-aprendizaje utilizados, de la evaluación aplicada a los estudiantes y de los medios humanos y materiales utilizados.
- Analizar los resultados de la evaluación y seguimiento del plan de estudios.
- Proponer acciones de mejora del programa formativo.
- Velar por la implantación de las acciones de mejora de la titulación.

	MANUAL DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE ESTUDIOS EMPRESARIALES Y TURISMO DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		
	EDICIÓN: 2.2.	CÓDIGO: MC_FEEyT	

- Evaluar los planes docentes de las asignaturas de la titulación.
- Informar a la Comisión de Garantía de Calidad del Centro sobre la calidad de los programas de las diferentes materias del título.
- Evaluar las reclamaciones a los resultados de aprendizaje y de las competencias adquiridas por el alumnado.
- Colaborar en la designación de tutores y temáticas de los TFG y TFM.

- Grupos de mejora.

Los grupos de mejora se constituirán en función del tipo de mejora a implantar y del Centro o Servicio.

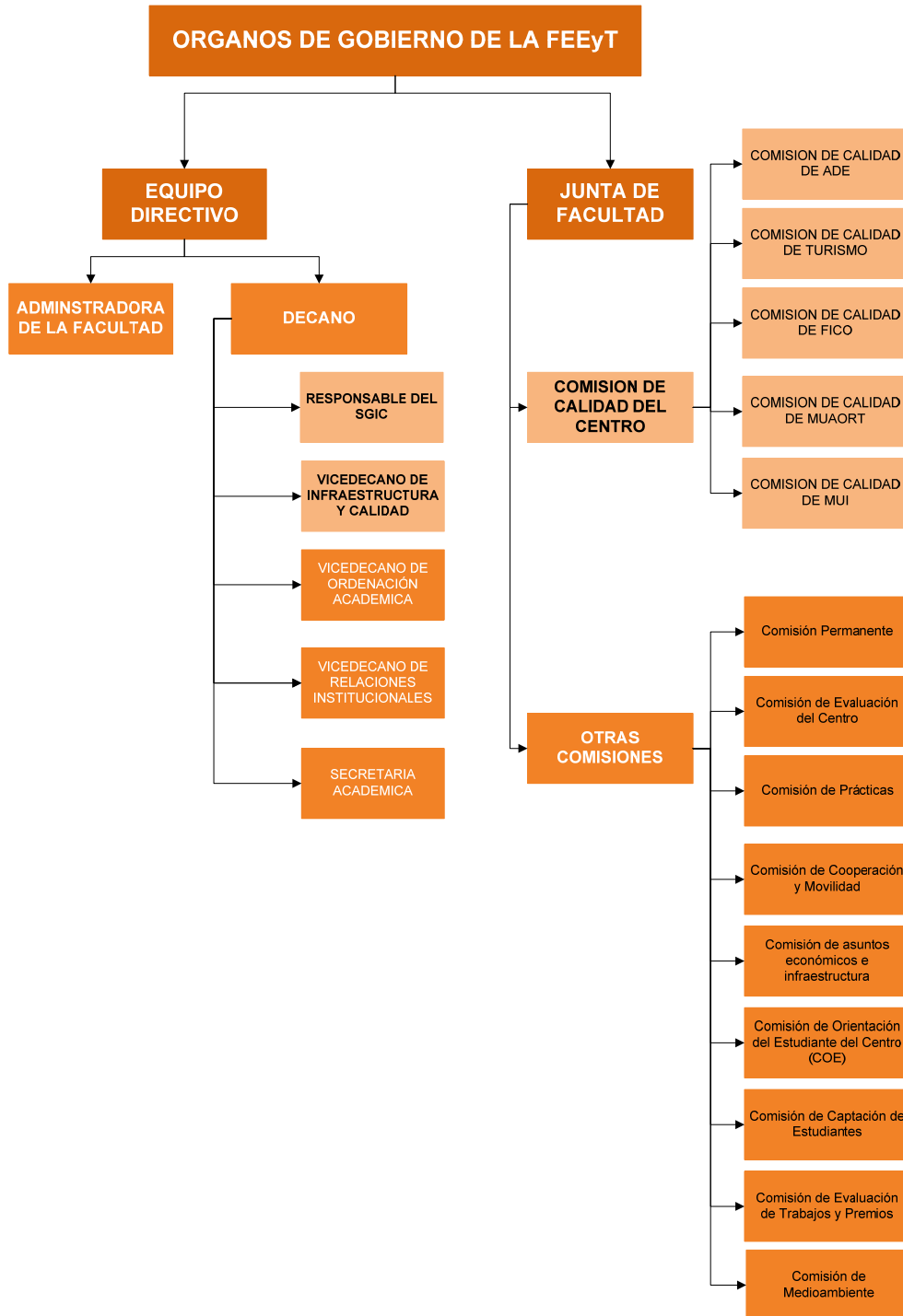
Sus funciones son las siguientes:



- Implantar las mejoras diseñadas para eliminar las debilidades detectadas.
- Realizar el seguimiento de la implantación.
- Proponer, en su caso, nuevas mejoras.
- Informar al Responsable del SGIC de sus actuaciones y de los resultados obtenidos.

4.3. Organigrama y Funciones de los órganos y cargos de gestión implicados en el SGIC del centro

El organigrama del gobierno de la FEEyT se muestra a continuación (Figura 3):

Figura 3. Organigrama de gobierno de la FEEyT



	MANUAL DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE ESTUDIOS EMPRESARIALES Y TURISMO DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		
	EDICIÓN: 2.2.	CÓDIGO: MC_FEEyT	

4.3.1. Funciones de la Junta de Facultad



Las funciones de la Junta de Centro vienen especificadas en el reglamento de régimen interno de la Junta de Facultad de la FEEyT de la UEX. Se enumeran a continuación las funciones de la Junta de Facultad que tienen relación directa con el SGIC del Centro:

1. Participar en la elaboración de propuestas de creación de nuevas titulaciones o eliminación de enseñanzas regladas, y en la elaboración de los planes de estudio, así como elevar estas propuestas al Consejo de Gobierno para su aprobación.
2. Participar en los procesos de evaluación del Centro
3. Aprobar la política y objetivos de calidad
4. Nombrar la Comisión de Garantía de Calidad del Centro
5. Aprobar el Sistema de Garantía Interna de Calidad del Centro
6. Aprobar el Manual de Calidad del Centro
7. Aprobar los procesos/procedimientos del centro
8. Crear comisiones de coordinación, seguimiento y evaluación de cada una de las titulaciones impartidas en el Centro.

Las funciones de las comisiones derivadas de la Junta de Facultad serán aquellas que ésta les delegue.

4.3.2. Funciones del Decano/a

1. Representar al Centro
2. Convocar y presidir la Junta de Centro
3. Nombrar a los vicedecanos y al secretario
4. Nombrar al Responsable del SGIC del centro
5. Ejecutar y hacer cumplir los acuerdos de la Junta de Centro
6. Coordinador del equipo directivo
7. Responsable de la política académica de la Facultad
8. Representación institucional del centro
9. Coordinador de la Junta de Facultad y de las Comisiones Delegadas
10. Encargado de las negociaciones con la Rectorado y con otras autoridades

	MANUAL DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE ESTUDIOS EMPRESARIALES Y TURISMO DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		
	EDICIÓN: 2.2.	CÓDIGO: MC_FEEyT	

11. Responsable de Relaciones Públicas e intercambio académico
12. Gestión de asuntos de régimen laboral

Las funciones de los Vicedecanos, además de aquellas que el Decano les delegue son:

4.3.3. Funciones del Vicedecano/a de Ordenación Académica



1. Jefatura de estudios
2. Horarios de clases
3. Calendarios de exámenes
4. TFG, contando con la colaboración de las CCTs en la designación de tutores y temáticas de los TFG y TFM.
5. Control de asistencia a clase de los profesores
6. Control de la publicación de las tutorías de los profesores
7. Control del Plan de Organización Docente
8. Asignación de aulas

4.3.4. Funciones del Vicedecano/a de Relaciones Institucionales

1. Gestión de prácticas externas en empresas
2. Captación de nuevas empresas para prácticas
3. Seguimiento y control de convenios de la Facultad con otras entidades
4. Extensión cultural (cursos, congresos, etc.)
5. Coordinación de programas de movilidad

4.3.5. Funciones del Vicedecano/a de Infraestructura y Calidad

1. Gestión de los recursos materiales del centro.
2. Establecer los mecanismos que hagan posible el seguimiento, revisión y mejora de los recursos materiales del centro.
3. Elaborar un informe que permita la rendición de cuentas sobre los recursos materiales del centro.
4. Coordinar el SGIC de acuerdo con las directrices del Vicerrectorado de Calidad y en colaboración con el RSGIC del centro.



	MANUAL DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE ESTUDIOS EMPRESARIALES Y TURISMO DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		
	EDICIÓN: 2.2.	CÓDIGO: MC_FEEyT	

4.3.6. Funciones del Responsable del Sistema de Garantía Interna de Calidad del Centro

1. Coordinar la elaboración del SGIC de acuerdo con las directrices del Vicerrectorado de Calidad.
2. Velar por la implantación del SGIC.
3. Revisar el funcionamiento del SGIC.
4. Elaborar el Manual de Calidad del Centro.
5. Elaborar los informes de seguimiento del SGIC.
6. Informar al resto del equipo decanal del Centro, al Vicerrector de Calidad y a la Comisión de Garantía de Calidad, del funcionamiento del SGIC, de los resultados de los procesos y de las acciones de mejora necesarias.
7. Informar a la Junta de Centro de los temas de calidad del Centro.
8. Ser el interlocutor del Centro con el Vicerrector de Calidad en los temas relacionados con la calidad.
9. Coordinar el trabajo de las Comisiones de Calidad de Titulación del Centro.
10. Velar por la implantación y seguimiento de las acciones de mejora del SGIC y de los diferentes procesos contemplados en el SGIC.
11. Elaborar el informe de calidad del Centro.
12. Informar a los diferentes grupos de interés.

4.3.7. Funciones del Secretario/a Académico/a

1. Secretaría del Centro
2. Levantamiento de actas de Juntas de Centro
3. Custodia de documentos
4. Certificación de los acuerdos tomados en Junta de Facultad.
5. **Garantizar la publicidad de los acuerdos de la Junta.**
6. Remisión de copia por correo electrónico al responsable de la coordinación de los SGIC de la UEx del Manual de Calidad y procesos/procedimientos aprobados en el centro en Junta de Facultad.
7. Remisión para su publicación en la página web del centro de todos los acuerdos de Junta de Facultad que deban hacerse públicos.
8. Gestión de la adjudicación de premios.

	MANUAL DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE ESTUDIOS EMPRESARIALES Y TURISMO DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		
	EDICIÓN: 2.2.	CÓDIGO: MC_FEEyT	

4.3.8. Funciones del Administrador/ra del Centro

1. Coordinación de los procesos económicos-presupuestarios, en colaboración con el Decanato y la unidad correspondiente de la Facultad y de las Unidades correspondientes de la Universidad de Extremadura, velando por el cumplimiento de las normas de gestión del gasto, presupuestarias y en general de todas las disposiciones que en materia económica se dicten y afecten a la ejecución del presupuesto del Centro.
2. Controlar el grado de ejecución presupuestaria y presentar ante la Junta de Facultad, al finalizar cada ejercicio económico, una memoria detallando la liquidación del presupuesto, así como elaborar cuantos informes y estadísticas, en materia de gestión económica, le sean requeridos.
3. Coordinación de los procesos Académicos de la Facultad, en colaboración con la Secretaría de la Facultad, y la Unidad correspondiente de la Facultad y de las Unidades correspondiente de la Universidad de Extremadura, asumiendo la planificación y supervisión de *la gestión administrativa del Centro*
4. Coordinación del Registro y Archivo del centro, en colaboración del personal asignado en el centro y las Unidades correspondientes de la Universidad de Extremadura.
5. Gestión de los servicios del centro, así como del personal de Administración y Servicios del Centro.
6. Establecer los mecanismos que hagan posible el seguimiento, revisión y mejora de los servicios del centro.
7. Cualquier otra tarea de carácter administrativo afín que pueda serle encomendada por necesidades del servicio.



CAPÍTULO 5. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

El equipo decanal de la Facultad de Estudios Empresariales y Turismo de la Universidad de Extremadura es consciente de la importancia que juegan los procesos de calidad en la formación, de sus egresados. En este contexto, entendemos que, desde el punto de vista estratégico, la implantación de una cultura de calidad y su actualización continua, permite conseguir, mantener y actualizar las competencias, habilidades y aptitudes de sus egresados, consiguiendo que sean reconocidas por los empleadores y por la sociedad en general. En nuestro caso, entendemos que este compromiso es prioritario debido a la confianza que han depositado en nuestra Facultad desde el momento en el que nos concedieron un aumento significativo en las titulaciones, confianza que nos compromete a establecer una adecuada política de calidad en el desarrollo de un nuevo escenario para nuestra Facultad.

El equipo decanal está concienciado de la necesidad de satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad universitaria. Para alcanzarlo estimamos necesario mejorar la cultura de calidad, utilizando los medios precisos para la actualización de la misma, mediante la adecuación a la legalidad vigente autonómica, estatal y europea, comprometiéndose a aprovechar todos los recursos humanos, técnicos y económicos presentes y futuros que pueda tener a su disposición.

En la búsqueda de cumplirlo, el equipo decanal de la FEEyT de la Universidad de Extremadura entiende que se deben establecer una serie de directrices en la búsqueda de la consecución de nuestra política de calidad y de los objetivos específicos encaminados a su consecución.

Por ello, el equipo decanal de la FEEyT de la Universidad de Extremadura establece las siguientes directrices generales para la consecución de los objetivos de calidad y que constituyen nuestra **Política de Calidad**:

	MANUAL DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE ESTUDIOS EMPRESARIALES Y TURISMO DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		
	EDICIÓN: 2.2.	CÓDIGO: MC_FEEyT	

1. Establecer, como norma de conducta, un compromiso permanente de mejora continua. Proponer, implantar y revisar las acciones preventivas y correctivas que pudieran ser necesarias para lograr una cultura de calidad.
2. Implicar y hacer partícipe a todo el personal que desarrolla sus actividades en la Facultad de la política de calidad para conseguir una mejora continua en todas sus actividades y la implicación de toda la Facultad en este proceso. Todo ello mediante una "pedagogía" continua para todos y cada uno de los miembros: personal docente e investigador, de administración y servicios y estudiantes.
3. Difundir interna y externamente la política y objetivos específicos de calidad, consensuados y aprobados por los órganos colegiados de la Facultad.
4. Fomentar la formación continua adecuada, en función de las actividades y servicios que desarrollen, a todo el personal docente e investigador, personal de administración y servicios, así como facilitar y favorecer la consecución de los conocimientos necesarios para que puedan desarrollar su actividad en la línea de la búsqueda de la satisfacción de las necesidades de nuestros usuarios.
5. Establecer una sistemática de actuación canalizando la recogida de información, la evaluación y revisión de la misma, de manera que permitan tomar decisiones mejor fundamentadas y más eficaces.
6. Corroborar que el Sistema de Gestión de la Calidad se mantiene efectivo y que es controlado y revisado periódicamente.
7. Promover la internacionalización de la Facultad y que este proceso abarque toda la comunidad académica de la Facultad.

Los Objetivos de Calidad de la FEEyT de la UEX son los siguientes:

1. Garantía de la calidad de los programas formativos.

Garantizar la calidad de los programas formativos de grado y postgrado que se imparten en la Facultad a través de las Comisiones de Calidad de las diferentes titulaciones

2. Acciones para orientar la enseñanza a los estudiantes.

Realizar acciones con la finalidad fundamental de favorecer el aprendizaje del estudiante y que las comisiones correspondientes se responsabilice de los procedimientos relacionados con el aprendizaje de los estudiantes



3. Garantía y mejora de la calidad del personal académico y de apoyo a la docencia.

Facilitar el acceso de los profesores y personal de administración y servicios a la formación, según sus respectivas actividades.

4. Gestión y mejora de los recursos y servicios

Mejorar los recursos materiales y los servicios que la Facultad presta a la comunidad universitaria y a la sociedad extremeña.

5. Resultados del aprendizaje

	MANUAL DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE ESTUDIOS EMPRESARIALES Y TURISMO DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		
	EDICIÓN: 2.2.	CÓDIGO: MC_FEEyT	

Compromiso con la mejora de los indicadores académicos: tasas de abandono, tasas de rendimiento, tasas de éxito y disminución de la duración media de los estudios.

6. Publicación de información sobre las titulaciones y planes formativos.

Publicar periódicamente información relativa a las titulaciones del centro y su desarrollo.

7. Internacionalización y movilidad.

Favorecer la movilidad de estudiantes, así como fomentar el diseño y oferta de títulos conjuntos con otras universidades del Espacio Europeo de Enseñanza Superior

CAPÍTULO 6. GESTIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD

6.1. -Objeto

El presente manual cuenta con el objeto de mostrar la estructura, procesos, procedimientos y mecanismos que establece la Facultad de Estudios Empresariales y Turismo de la Universidad de Extremadura para conseguir la implantación y desarrollo de un Sistema de Garantía Interna de Calidad.

6.2.- Alcance

La gestión del manual estará en manos del equipo directivo y de la comisión de garantía de calidad del centro, siendo de aplicación a todas las titulaciones de grado y postgrado que se impartan en el centro, y afectará a todo el personal implicado en la elaboración y desarrollo del programa formativo (profesorado, personal investigador, estudiantes y personal de administración y servicios).

6.3.- Elaboración del manual

El documento básico que garantiza un sistema interno de calidad en la Facultad de Estudios Empresariales y Turismo de la UEx es el Manual de Calidad del Centro. El Equipo Directivo, a través del Responsable de Calidad del Centro elaborará un borrador del Manual en base a las directrices emitidas por el Vicerrectorado de Calidad. Este borrador será revisado y discutido por la Comisión de Garantía de Calidad de la Facultad de Estudios Empresariales y Turismo, introduciéndose las enmiendas que se consideren oportunas y elaborando un documento final que se remitirá a la Junta de Facultad para que considere su aprobación.



El borrador del Manual podrá ser enviado al Vicerrectorado responsable de la Calidad en la UEX para su revisión previa, antes de su aprobación por la Junta de Facultad.

6.4.- Aprobación

El Manual de Calidad será elevado para su aprobación en Junta de Facultad. Una vez aprobado, la Secretaria Académica del centro enviará el Manual de Calidad aprobado al Vicerrectorado responsable de la Calidad en la UEx.

6.5.- Revisión

El Manual de Calidad deberá revisarse, al menos, cada cuatro años, o siempre que se produzcan cambios en la

	MANUAL DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE ESTUDIOS EMPRESARIALES Y TURISMO DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		
	EDICIÓN: 2.2.	CÓDIGO: MC_FEEyT	

organización, estructura y/o normativa de la Facultad, o a consecuencia de evaluaciones externas del Sistema de Garantía Interna de la Calidad. En cualquier caso, se dejará constancia de los cambios producidos en el histórico de cambios. Será necesario informar al Vicerrectorado de Calidad de todos los cambios producidos, manteniendo una copia guardada de las revisiones anteriores.

6.6.- Publicidad

El Vicerrectorado de Calidad de la Universidad, así como el Decano de la FEEyT, han de garantizar que todos los miembros de la Facultad (PAS, PDI, estudiantes) tengan acceso al Manual de Calidad elaborado. Para ello el Manual se encontrará a disposición en la página Web de la Universidad y del Centro. La versión publicada siempre deberá estar actualizada, por lo que los cambios ocurridos en el manual deberán ser introducidos en el menor tiempo posible.

El RSGIC junto con la secretaria académica serán los encargados de asegurar que la versión publicada se corresponda con la última versión del Manual.



6.7.- Estructura y formato

El Manual de Calidad de la FEEyT, en su segunda edición, se ha desarrollado manteniendo la estructura y formato sugeridos por el Vicerrectorado responsable de la Calidad en la UEx:

- **PORTADA:** que contiene el título del documento (Manual de calidad la FEEyT) y una tabla indicativa de responsables y fechas de elaboración, revisión y aprobación, incluyéndose las firmas de dichos responsables.
- **CAPITULO 1 Y 2:** Los primeros capítulos hacen referencia al objeto y alcance de este documento.
- **CAPITULO 3:** Se presenta la FEEyT, breve referencia a su historia, los órganos de gobierno, los principales recursos materiales con los que cuenta y los datos identificativos de contacto y localización;
- **CAPITULO 4:** incluye una referencia a la estructura de calidad de la UEx y más detalladamente a la propia del centro, indicándose las tareas y responsabilidades que corresponde cada órgano o cargo de gestión implicado;
- **CAPITULO 5:** hace referencia al compromiso adoptado del centro en relación a la calidad, incluyéndose la política de calidad y objetivos generales del centro,
- **CAPITULO 6:** hace referencia a la gestión del Manual.
- **CAPITULO 7:** En este capítulo se presenta los procesos/procedimientos del SGIC de la FEEyT. y su relación con las directrices establecidas por la ANECA.
- **CAPITULO 8:** En el último capítulo se incluye el histórico de los cambios realizados en el Manual.

Asimismo, como documentos adicionales al Manual de Calidad propiamente dicho están los documentos de los procesos y procedimientos, que responden a la siguiente estructura:

1. Objeto: describe la finalidad del proceso.
2. Alcance: indica los límites de aplicación del proceso o procedimiento.
3. Normativa de referencia (si procede).
4. Definiciones (si procede).
5. Descripción o desarrollo: se indicará la secuencia cronológica de las actividades o tareas a realizar, quién es el responsable de hacerlas, cuándo se deben hacer y cómo se documentan (qué registros deben generarse).
6. Unidades implicadas: se recopilarán las actividades o tareas a realizar pero agrupándolas por persona u órgano responsable de llevarlas a cabo.

	MANUAL DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE ESTUDIOS EMPRESARIALES Y TURISMO DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		
	EDICIÓN: 2.2.	CÓDIGO: MC_FEEyT	

7. Documentos: se relacionarán todos los documentos, internos o externos, generados en el desarrollo del proceso o procedimiento.
8. Diagrama: se incluirá un flujograma o representación gráfica de la secuencia de actividades o tareas a realizar.
9. Seguimiento y evaluación: se indicará quién es el responsable de realizar el seguimiento, es decir, de controlar periódicamente que se han hecho las actividades y tareas que conforman el proceso o procedimiento, en los momentos o plazos establecidos y generando las correspondientes evidencias. Se puede incluir como anexo un check-list de seguimiento. También se indicará quién es el responsable de evaluar el proceso, es decir, de medir los resultados o consecuencias del mismo; y para ello se incluirá el indicador o conjunto de indicadores que nos sirvan para evaluar.
10. Archivo: se recogerán en una tabla exclusivamente aquellos documentos que deben considerarse registros por ser evidencias adecuadas de la realización del proceso o procedimiento. Se indicará para cada uno de ellos quién es el responsable de su archivo (almacenamiento), el soporte y lugar del archivo y el tiempo de conservación.
11. Histórico de cambios: Se trata de una tabla resumen en la que se describen tres columnas relativas a la edición, la fecha de la modificación y el motivo resumido de cada una de ellas.
12. Anexos (si proceden): pueden incluirse formatos de documentos.

El formato empleado para la elaboración de los procesos y procedimientos es el recomendado por el Vicerrectorado de Calidad para los documentos de los SGIC de la UEx.

CAPÍTULO 7. DOCUMENTACIÓN DEL SGIC

7.1. Organización de la documentación

Los documentos que configuran el SGIC de la Facultad de Estudios Empresariales y Turismo de la UEX son básicamente el presente Manual de Calidad y el Manual de Procesos que se agruparán en cuatro niveles según la Tabla 5.

Tabla 5. Descripción de los niveles de agrupación de los documentos del SGIC

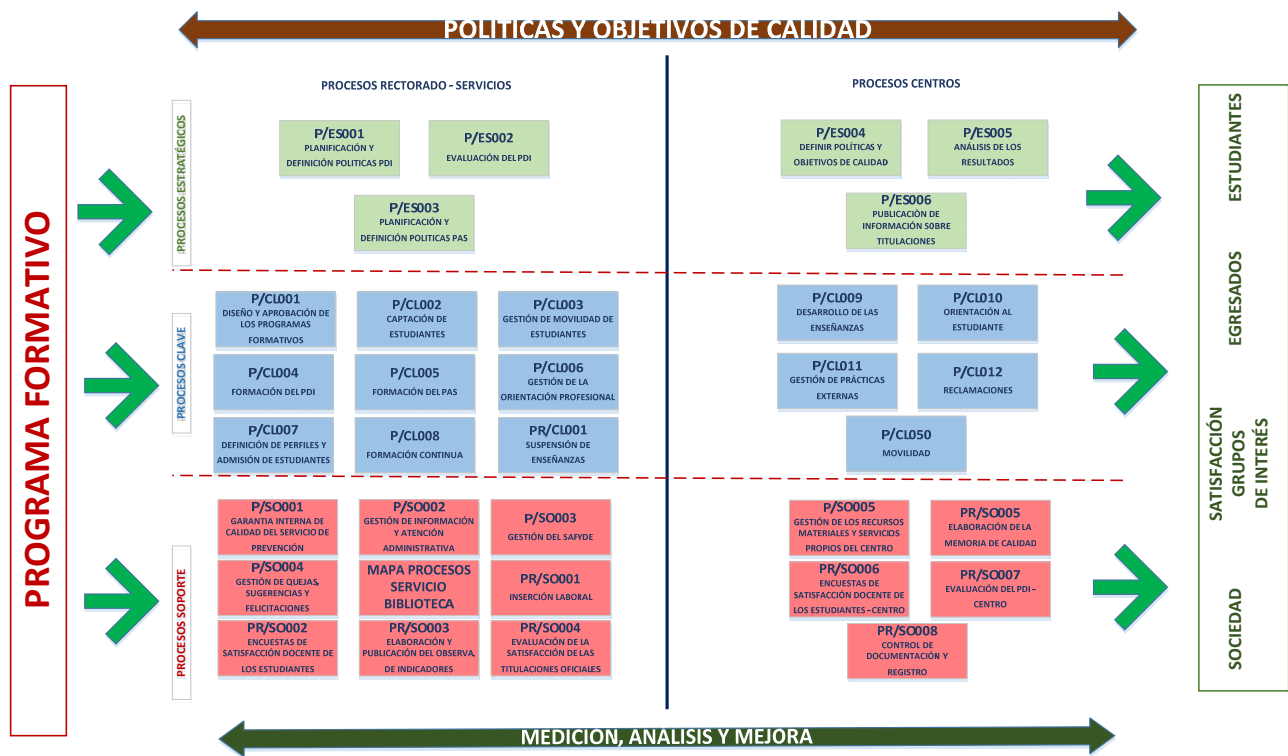
NIVEL 1	Manual de Calidad	Política de calidad y objetivos de calidad, estructura del SGIC, gestión de responsabilidades, etc.
NIVEL 2	Procesos	Desarrolla el nivel 1. Se asigna quién hace qué, cuándo se hace, cómo se hace y cómo se documentan las actividades de los procesos
NIVEL 3	Procedimientos, instrucciones y pautas de trabajo	Desarrolla cómo se realizan las acciones de los procesos
NIVEL 4	Registros y formatos	Contiene las evidencias y los mecanismos de control que muestran los resultados y el cumplimiento de los requisitos

El Manual de Procesos consiste en un conjunto de procesos generados tomando como base el mapa de procesos que puede verse en Figura 4.

El SGIC comprende una serie de procesos, que están estructurados en dos bloques:

- Procesos/procedimientos Rectorado-Servicios que son comunes a toda la Universidad de Extremadura.
- Procesos/procedimientos propios del centro.

Figura 4. Mapa de procesos de la UEX





Todos los documentos del SGIC son elaborados por el Centro, siguiendo las directrices y asesoramiento del Vicerrectorado con competencia en Calidad para garantizar el cumplimiento de los requisitos contenidos en la propuesta de acreditación elaborado por la ANECA.

La custodia de estos documentos, y en especial del Manual de Calidad, estará en manos del Decano y del Responsable de Calidad del Centro. En cualquier caso, todos los procesos diseñados generarán una documentación concreta, cuya forma de gestión aparece definida en cada uno de los procesos, donde se detalla el modo de gestionarla, quién es el responsable de su conservación, durante cuánto tiempo, en qué formatos y a quién debe ser difundida.

La revisión de estos documentos se ajustará a lo siguiente:

Manual de Calidad: se revisará, al menos, cada cuatro años, o siempre que se produzcan cambios en la organización, estructura y/o normativa de la Facultad, o a consecuencia de evaluaciones externas del Sistema de Garantía Interna de la Calidad. Las modificaciones serán realizadas por el Equipo Directivo, a través del Responsable de Calidad del Centro y la Comisión de Calidad del Centro, y aprobadas en Junta de Facultad.

	MANUAL DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE ESTUDIOS EMPRESARIALES Y TURISMO DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		
	EDICIÓN: 2.2.	CÓDIGO: MC_FEEyT	

Procesos: se revisarán, al menos, cada cuatro años, o si así se decide una vez realizado el análisis de los resultados tras finalizar un proceso en cuestión. El responsable de su modificación será el responsable de Calidad del Centro, con el apoyo y asesoramiento de la Comisión de Calidad del Centro. Las modificaciones introducidas deberán ser aprobadas por la Junta de Facultad.

Procedimientos, instrucciones y pautas de trabajo: se revisarán siempre que así lo requiera el desarrollo de las diferentes acciones en los procesos correspondientes y serán realizadas por la Comisión de Garantía de Calidad del Centro. Las modificaciones introducidas deberán ser aprobadas por la Junta de Facultad.

Registros y formatos: siempre que se considere necesario, se elaborarán nuevos formatos o se modificarán formatos existentes para recoger la información requerida de una manera más eficiente, quedando constancia en los procesos o procedimientos afectados.

7.2. Tabla de procesos/procedimientos del centro

Los procesos en la Facultad de Estudios Empresariales y Turismo se clasifican según la importancia estratégica para la calidad, dividiendo los procesos en tres niveles: procesos estratégicos, procesos operativos o claves y procesos de soporte.

Los procesos estratégicos: son aquéllos que mantienen y despliegan las políticas y estrategias. Proporcionan directrices y límites de actuación, al resto de los procesos.



Los procesos claves: son aquéllos que justifican la existencia de las diferentes Comisiones de la Facultad. Están directamente ligados a los servicios que se prestan y orientados a los estudiantes. En general, suelen intervenir varias comisiones en su ejecución y son los que conllevan los mayores recursos.

Los procesos de soporte: son aquéllos que sirven de apoyo a los procesos clave. Sin ellos, no serían posibles los procesos clave ni los estratégicos. Estos procesos son, en muchos casos, determinantes para que puedan conseguirse los objetivos del Centro.

Los procesos y procedimientos de la Facultad de Estudios Empresariales y Turismo son 13, y se muestran en Tabla 6.

Tabla 6. Procesos/procedimientos propios del centro

PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO: ESTRATÉGICOS		DIRECTRICES ANECA
01_Proceso para definir la política y objetivos de calidad de la Facultad de Estudios Empresariales y Turismo	P/ES004_FEEyT	1.0
02_Proceso de análisis de los resultados	P/ES005_FEEyT	1.5
03_Proceso de publicación de información sobre titulaciones	P/ES006_FEEyT	1.6
PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO: CLAVES		DIRECTRICES ANECA
04_Proceso para el desarrollo de las enseñanzas	P/CL009_FEEyT	1.1
05_Procedimiento de orientación al estudiante	P/CL010_FEEyT	1.2.b

	MANUAL DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE ESTUDIOS EMPRESARIALES Y TURISMO DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		
	EDICIÓN: 2.2.	CÓDIGO: MC_FEEyT	

06_Proceso de gestión de prácticas externas	P/CL011_FEEyT	1.2.f
07_Proceso de reclamaciones	P/CL012_FEEyT	1.2.g
08_Proceso de gestión movilidad de estudiantes de la Facultad de Estudios Empresariales y Turismo	P/CL050_FEEyT	1.2.d
PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO: SOPORTES		DIRECTRICES ANECA
09_Proceso de gestión de los recursos materiales y servicios propios de la Facultad de Estudios Empresariales y Turismo	P/SO005_FEEyT	1.4.a
10_Procedimiento para la elaboración de las memorias de calidad del centro y de las titulaciones	PR/SO005_FEEyT	1.5
11_Procedimiento de encuestas de satisfacción docente de los estudiantes de la Facultad de Estudios Empresariales y Turismo	PR/SO006_FEEyT	1.5
12_Procedimiento para la evaluación de la actividad docente del profesorado de la Facultad de Estudios Empresariales y Turismo	PR/SO007_FEEyT	1.3.1.d y 1.5
13_Proceso de control de documentación y registro	PR/SO008_FEEyT	-

8. HISTÓRICO DE CAMBIOS.

EDICIÓN	FECHA	MODIFICACIONES REALIZADAS
1.0	18/12/2008	Versión inicial.
2.0.	16/07/2014	Adaptación al nuevo mapa de Procesos y Procedimientos de la UEX, y simplificación del Manual.
2.1.	09/09/2014	Reestructuración de los Órganos de gobierno de la FEEyT.
2.2.	15/07/2015	Incorporación de la Comisión de Medioambiente, sus funciones y composición.