



|   |   |                                |  |
|---|---|--------------------------------|--|
|  | <p>MANUAL DE CALIDAD. UEx<br/>FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES<br/>Capítulo 2: Sistema de gestión de calidad de la FCC.EE. de la UEX</p> |                                | <br>Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales |
|   | EDICIÓN: 0  | CÓDIGO: Manual de la Calidad-2 |  |



Capítulo 2: Sistema de gestión de calidad de la FCC.EE. de la UEX

## ÍNDICE

|                               |    |
|-------------------------------|----|
| 1. OBJETO.....                | 18 |
| 2. ALCANCE.....               | 18 |
| 3. NORMATIVA .....            | 19 |
| 4. DESARROLLO.....            | 19 |
| 4.1 Introducción .....        | 19 |
| 4.2 Objetivos del SGIC .....  | 19 |
| 4.3 Documentos del SGIC ..... | 20 |
| 4.4 Manual del SGIC .....     | 25 |

| RESUMEN DE REVISIONES |       |                 |
|-----------------------|-------|-----------------|
| Número                | Fecha | Modificaciones  |
| 01                    |       | Edición inicial |
|                       |       |                 |
|                       |       |                 |
|                       |       |                 |
|                       |       |                 |

|  |  |   |
|--|--|---|
| Elaborado por:<br><i>Responsable de Calidad del Centro</i> | Revisado por:<br><i>Comisión de Garantía de Calidad del Centro</i> | Aprobado por:<br><b>JUNTA DE FACULTAD</b> |
| Fecha:   | Fecha:   | Fecha:                                    |
| Firma  | Firma  | Firma                                     |

|   |  |                                       |  |
|---|--|---------------------------------------|--|
|  | <b>MANUAL DE CALIDAD. UEx</b><br><b>FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES</b><br>Capítulo 2: Sistema de gestión de calidad de la FCC.EE. de la UEX |                                       | <br>Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales |
|   | <b>EDICIÓN: 0</b>  | <b>CÓDIGO: Manual de la Calidad-2</b> |  |

## 1. OBJETO

El objeto de este capítulo del Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad (MSGIC) de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales (FCC.EE.) de la Universidad de Extremadura (UEX) es exponer los fundamentos y ámbito de aplicación del SGIC implantado para garantizar la calidad de las Titulaciones impartidas en el Centro, así como, el compromiso de la FCC.EE. y de la propia Universidad en el cumplimiento y mejora del rendimiento en relación a sus funciones formativas.

## 2. ALCANCE

El ámbito de aplicación del SGIC de la FCC.EE. de la UEX incluye a todas las Titulaciones oficiales que se imparten en el Centro y de los que el Centro es actualmente responsable (grados y másteres) y todas las personas (docentes y de apoyo) implicados en los mismos.

En conjunto, el SGIC de FCC.EE. de la UEX contempla:

- La planificación de la oferta formativa
- La evaluación y revisión de su desarrollo.
- La toma de decisiones para la mejora de la formación, como se resume en la figura 1.1, en la que se representa el "ciclo de mejora de la formación Universitaria" (adaptada de la Guía para el diseño de SGIC de la formación universitaria. Programa AUDIT).

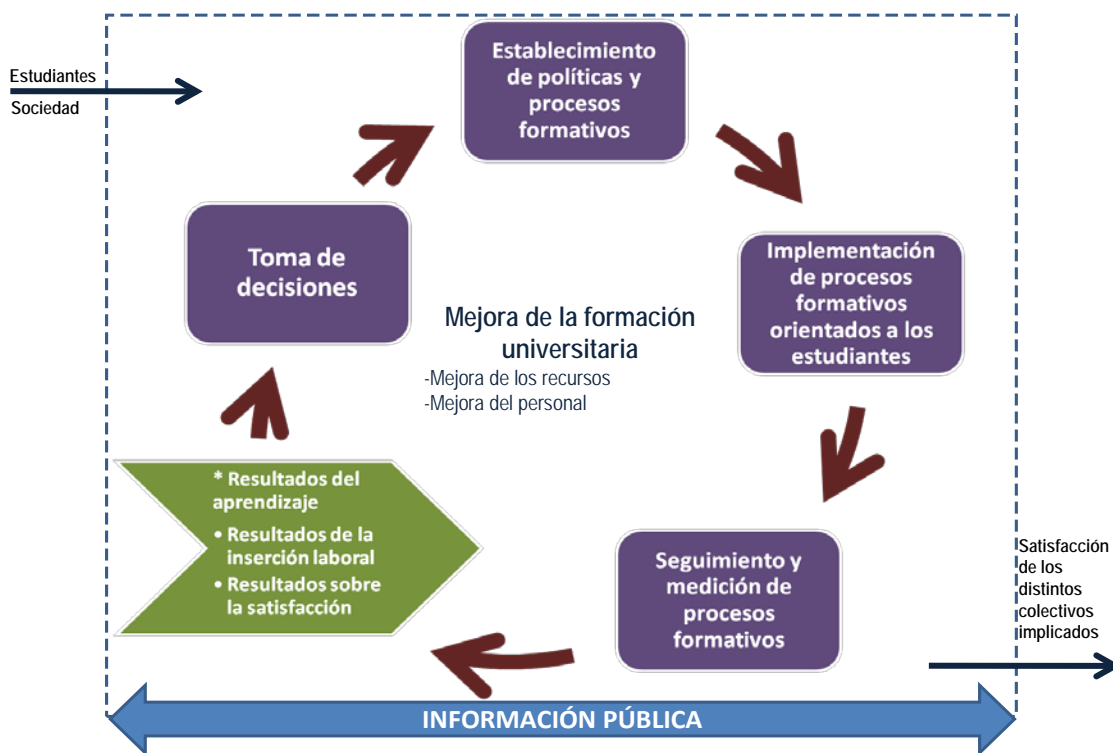




Figura 1.1 Ciclo de mejora de la formación Universitaria

|   |  |                                |  |
|---|--|--------------------------------|--|
|  | MANUAL DE CALIDAD. UEx<br>FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES<br>Capítulo 2: Sistema de gestión de calidad de la FCC.EE. de la UEX |                                | <br>Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales |
|   | EDICIÓN: 0   | CÓDIGO: Manual de la Calidad-2 |  |

### 3. NORMATIVA

Manual del SGIC y colección de procesos del SGIC.

### 4. DESARROLLO

#### 4.1 Introducción

Como establece la LOMLOU y los decretos que la desarrollan, todas las titulaciones oficiales de todas las Universidades han de someterse a un proceso de acreditación por parte de ANECA (o los órganos competentes de las Comunidades Autónomas, en algunos casos), tanto en el momento de presentar la propuesta de desarrollo de la titulación que se presenta (verificación) como una vez esté completamente implantada (acreditación).

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 SGIC de los Centros de la UEX, elaborado según los principios expuestos en el modelo de acreditación comentado en la presentación del MSGIC y en base a la propuesta del programa AUDIT de la ANECA, habrá de ser verificado por esta Agencia y, una vez implantado, será sometido a un proceso de certificación por la misma. Por tanto, la disponibilidad del SGIC certificado en la FCC.EE. de la UEX, facilitará la verificación de los futuros títulos universitarios, dado que el SGIC atiende a los requerimientos normativos de autorización y registro de los títulos de grado y máster.

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 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.

#### 4.2 Objetivos del SGIC

El diseño de Sistemas de Garantía Interna de Calidad conforma un elemento esencial en la política y actividades formativas de la FCC.EE. de la UEX por lo que el Centro fija de antemano los objetivos que se pretenden alcanzar como resultado de su implantación

Los objetivos básicos del SGIC de la FCC.EE. de la UEX son:

- Garantizar la calidad de todas las titulaciones de las que es responsable, grados y másteres.

|   |  |                                |   |
|---|--|--------------------------------|---|
|  | MANUAL DE CALIDAD. UEx<br>FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES<br>Capítulo 2: Sistema de gestión de calidad de la FCC.EE. de la UEX |                                | <br><small>Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales</small> |
|   | EDICIÓN: 0   | CÓDIGO: Manual de la Calidad-2 |   |

- Revisar y mejorar siempre que se considere necesario sus programas formativos, basados en las necesidades y expectativas de sus grupos de interés a los que se tendrá puntualmente informados y manteniendo permanentemente actualizado el propio SGIC.

Con ello se pretende que se pueda garantizar:

- La respuesta al compromiso de satisfacción de las necesidades y expectativas generadas por la sociedad.
- La transparencia exigida en el marco del EEES.
- La incorporación de estrategias de mejora continua.
- La organización de sus iniciativas docentes de un modo sistemático para que contribuyan de modo eficaz a la garantía de calidad.
- La viabilidad del proceso de acreditación de las titulaciones implantadas en los Centros de la Universidad.



En la elaboración de su SGIC, la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Extremadura ha tenido en cuenta los siguientes principios de actuación:

- *Legalidad y seguridad jurídica*: La Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Extremadura diseña su SGIC de acuerdo con la legislación universitaria vigente y con los criterios y directrices para la garantía de la calidad establecidas en el Espacio Europeo de Educación Superior.
- *Publicidad, transparencia y participación*: La Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Extremadura dará difusión al proceso de elaboración de su SGIC, establecerá procedimientos para facilitar el acceso a las propuestas e informes que se generen durante dicha elaboración y hará posible la participación de todos los grupos de interés implicados.

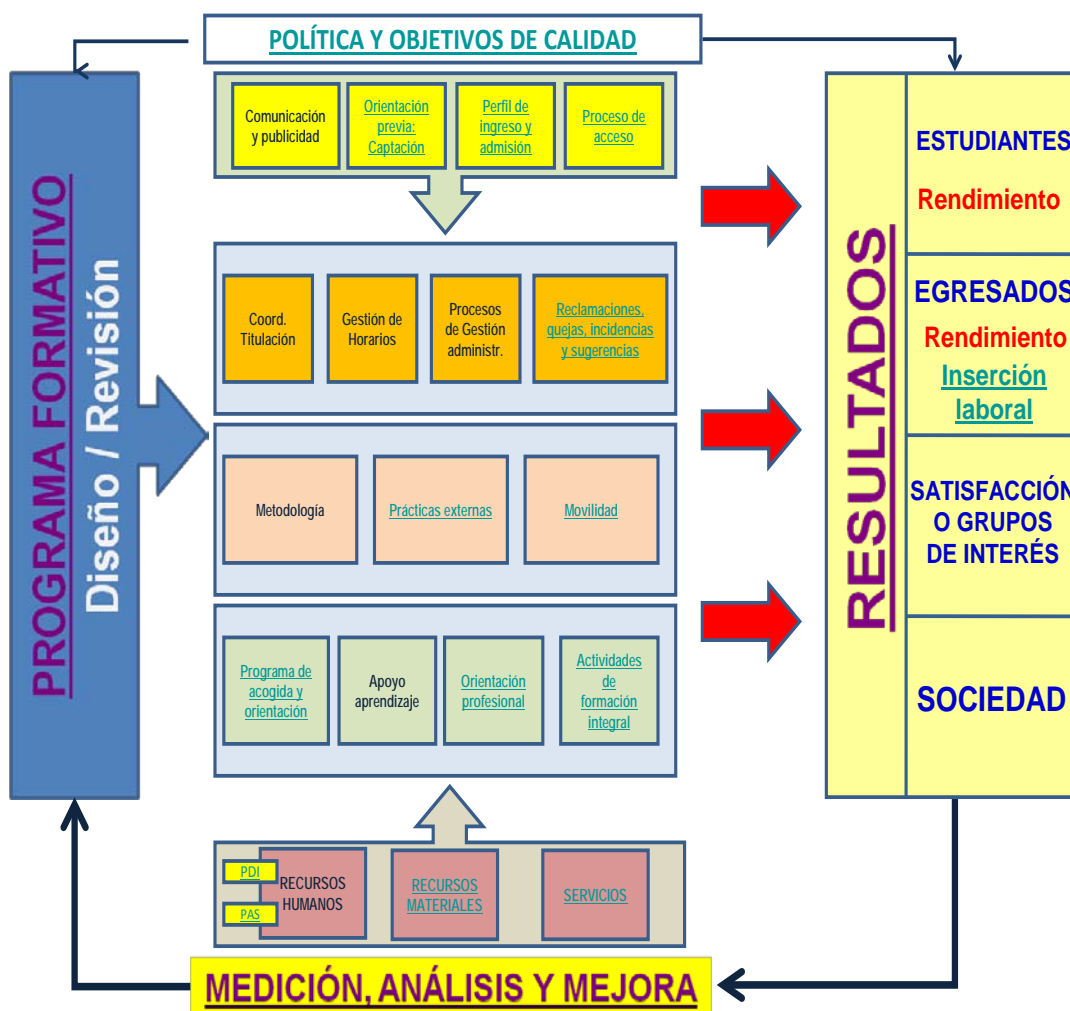
#### 4.3 Documentos del SGIC

Los documentos que configuran el SGIC de la FCC.EE. de la UEX han sido elaborados por el Centro, atendiendo a sus diferentes particularidades. Son básicamente el presente Manual del SGIC y el Manual de Procesos que consiste en un conjunto de procesos generados tomando como base el mapa de procesos que puede verse más abajo y que se agruparán en cuatro niveles según la tabla 1, siguiendo las directrices del Vicerrectorado de Calidad y Formación Continua, contando con su apoyo y asesoramiento y garantizando el cumplimiento de los requisitos contenidos en la propuesta de acreditación elaborado por ANECA.

Asimismo, forma parte del MSGIC la definición de la política y objetivos de calidad del Centro, elaborada y revisada según se indica en el *Proceso para definir la política objetivos de calidad (PPOC)* y recogida en el Manual de Procesos.



|   |  |                                |  |
|---|--|--------------------------------|--|
|  | MANUAL DE CALIDAD. UEx<br>FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES<br>Capítulo 2: Sistema de gestión de calidad de la FCC.EE. de la UEx |                                | <br>Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales |
|   | EDICIÓN: 0   | CÓDIGO: Manual de la Calidad-2 |  |

### Mapa de procesos





“El Vicerrectorado de Calidad y Formación Continua ha establecido que los SGIC de los Centros de la UEx deben desarrollar, al menos, los procesos y procedimientos reseñados en la Tabla 2.1. Asimismo establece que en su desarrollo, tanto los procesos como los procedimientos, deben mantener el formato: objeto, alcance, normativa, definiciones, desarrollo/descripción, unidades implicadas, documentos, flujograma, seguimiento y evolución, archivo e histórico de cambios. ”

| DIRECTRICES ANECA |  | PROCESOS UEx  |      |      |
|-------------------|--|---|------|------|
| 1.0.              | Cómo el Centro define su política y objetivos de calidad | Proceso para definir la política y los objetivos de calidad | PPOC | 1.0. |

|   |  |                                       |  |
|---|--|---------------------------------------|--|
|  | <b>MANUAL DE CALIDAD. UEx</b><br><b>FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES</b><br>Capítulo 2: Sistema de gestión de calidad de la FCC.EE. de la UEX |                                       | <br>Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales |
|   | <b>EDICIÓN: 0</b>  | <b>CÓDIGO: Manual de la Calidad-2</b> |  |

|      |   |   |       |                  |
|------|---|---|-------|------------------|
| 1.1. | Cómo el Centro garantiza la calidad de sus programas formativos       | Proceso para garantizar la calidad de los programas formativos                                | PCPF  | 1.1.             |
| 1.2. | Cómo el Centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes               | Proceso de definición de perfiles y admisión de estudiantes                                   | PPAE  | 1.2.a.           |
|      |   | Proceso de captación de estudiantes   | PCE   | 1.2.a.           |
|      |   | Proceso de orientación al estudiante  | POE   | 1.2.b.           |
|      |   | Proceso para garantizar la calidad de los programas formativos                                | PCPF  | 1.2.c.           |
|      |   | Proceso de gestión de movilidad de estudiantes  | PME   | 1.2.d.           |
|      |   | Proceso de gestión de la orientación profesional  | POP   | 1.2.e.           |
|      |   | Proceso de inserción laboral  | PRIL  | 1.2.e.           |
|      |   | Proceso de gestión de prácticas externas  | PPE   | 1.2.f.           |
|      |   | Proceso de gestión de quejas y sugerencias  | POS   | 1.2.g.           |
|      |   | Proceso de gestión de reclamaciones   | PR    | 1.2.g.           |
| 1.3. | Cómo el Centro garantiza y mejora la calidad de su personal académico | Proceso de planificación y definición de políticas del Personal de Administración y Servicios | PPPAS | 1.3.a.<br>1.3.b. |
|      |   | Proceso de planificación y definición de políticas del Personal Docente e Investigador        | PPPDI | 1.3.a.<br>1.3.b. |
|      |   | Proceso de formación del Personal Docente e Investigador                                      | PFPDI | 1.3.c.           |
|      |   | Proceso de formación del Personal de Administración y Servicios                               | PFPAS | 1.3.c.           |
|      |   | Proceso de evaluación del Personal Docente e Investigador                                     | PEPDI | 1.3.d.           |
| 1.4. | Cómo el Centro gestiona y mejora sus recursos materiales y servicios  | Proceso de gestión de los recursos materiales y servicios propios del centro                  | PRMSC | 1.4.a.           |
|      |   | Proceso de gestión de información y atención administrativa                                   | PSIAA | 1.4.b.           |
|      |   | Proceso de gestión de los servicios bibliotecarios  | PSB   | 1.4.b.           |
|      |   | Proceso de garantía interna de calidad del servicio de prevención                             | PSP   | 1.4.b.           |
|      |   | Proceso de gestión del Servicio de Actividad Física y Deportiva                               | PSAFD | 1.4.b.           |
|      |   | Proceso de formación continua   | PFC   | -                |
| 1.5. | Cómo el Centro analiza y tiene en cuenta los resultados               | Proceso de análisis de los resultados   | PAR   | 1.5.             |
| 1.6. | Cómo el Centro publica la información sobre las titulaciones          | Proceso de publicación de información sobre titulaciones                                      | PPIT  | 1.6.             |

Tabla 2.1: Procesos y procedimientos del SGIC

|   |  |                                |  |
|---|--|--------------------------------|--|
|  | MANUAL DE CALIDAD. UEx<br>FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES<br>Capítulo 2: Sistema de gestión de calidad de la FCC.EE. de la UEX |                                | <br>Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales |
|   | EDICIÓN: 0   | CÓDIGO: Manual de la Calidad-2 |  |

**Tabla 1: Descripción de los niveles de agrupación de los documentos del SGIC de la FCC.EE. de la UEX**

|           |   |  |
|-----------|---|--|
| NIVEL I   | MANUAL DE CALIDAD                                 | Política de calidad, Estructura, gestión de las responsabilidades, etc.  |
| NIVEL II  | PROCESOS  | Desarrolla el nivel i<br>Asignando quién hace qué, cuándo se hace, cómo se hace y cómo se documentan las actividades de los procesos |
| NIVEL III | PROCEDIMIENTOS, INSTRUCCIONES Y PAUTAS DE TRABAJO | Desarrolla cómo se realizan las acciones   |
| NIVEL IV  | REGISTROS Y FORMATOS                              | Contiene las evidencias y los mecanismos de control que muestran los resultados y el cumplimiento de los requisitos                  |

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.

Además, el sistema de control y actualización del Sistema de Garantía Interna de Calidad permitirá la revisión independiente de cada capítulo o proceso, con el fin de ser más operativos y agilizar las revisiones o actualizaciones del manual.



A continuación, se pasará a revisar con mayor profundidad cada uno de los 4 niveles.

#### Nivel I. Manual de calidad.

Tal y como se ha comentado anteriormente, el Manual de Calidad incluye una descripción general del Sistema de Garantía Interna de la Calidad de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Extremadura, de acuerdo con las directrices marcadas por el programa AUDIT. Como se aprecia en el propio índice del manual, este se organiza en varios capítulos, en los cuales quedan recogidos: la Política y Objetivos de Calidad definidos por el centro, el compromiso de la institución con un SGIC, así como todos aquellos procesos que van a garantizar una gestión de recursos y un programa formativo de calidad, a destacar:

- *Programa formativo*: definición de política y objetivos de calidad; definición y aprobación; planificación y revisión de enseñanzas.
- *Desarrollo de la enseñanza*: desarrollo de la oferta formativa (metodología de enseñanza-aprendizaje); evaluación del aprendizaje, formación continua.

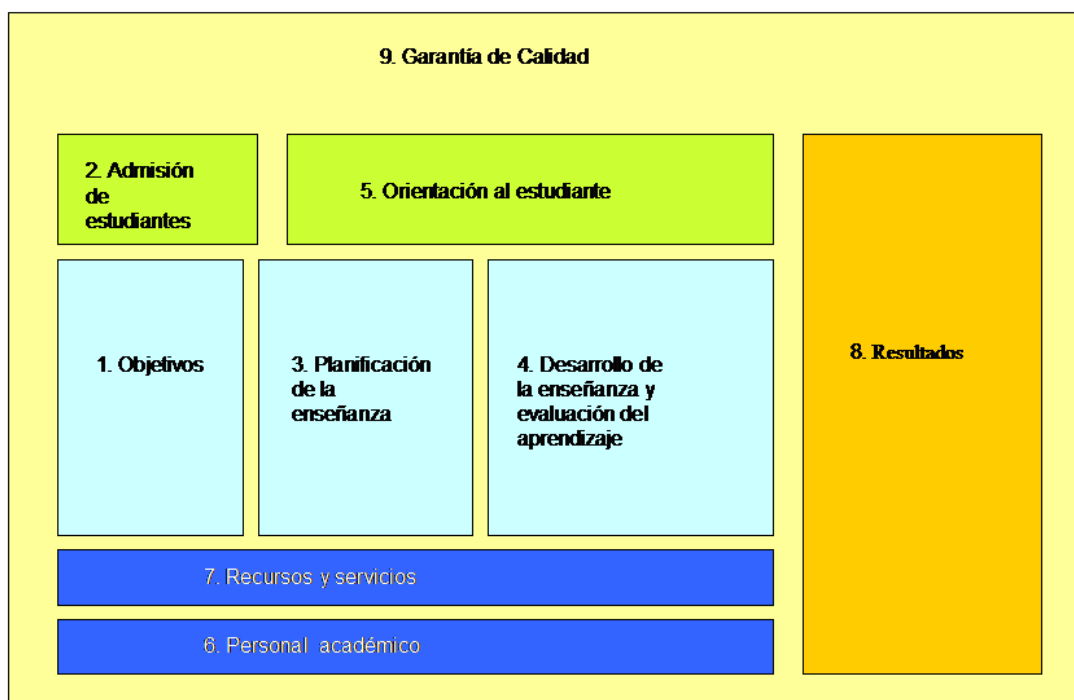


|   |  |                                       |   |
|---|--|---------------------------------------|---|
|  | <b>MANUAL DE CALIDAD. UEx</b><br><b>FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES</b><br>Capítulo 2: Sistema de gestión de calidad de la FCC.EE. de la UEx |                                       | <br><small>Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales</small> |
|   | <b>EDICIÓN: 0</b>  | <b>CÓDIGO: Manual de la Calidad-2</b> |   |



- *Apoyo y orientación al estudiante:* actividades de acogida y apoyo al aprendizaje; prácticas externas y movilidad de estudiantes; orientación profesional; evaluación y mejora de la oferta formativa; gestión de las quejas, sugerencias y reclamaciones; gestión de expedientes y tramitación de títulos.
- *Personal académico, investigador, laboral y de servicios:* acceso, evaluación, promoción, formación, reconocimiento y apoyo a la docencia.
- *Gestión de recursos materiales y servicios:* diseño, gestión y mejora de aulas, espacios de trabajo, laboratorios y espacios experimentales, bibliotecas y fondos bibliográficos; recursos y servicios de aprendizaje y apoyo a los estudiantes.
- *Resultados:* medición, análisis y utilización de resultados (procedentes de los datos obtenidos de todos los procesos).
- *Información pública:* difusión de información actualizada sobre la formación universitaria.

El Manual de Calidad de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, tal y como comentamos anteriormente, deberá revisarse, al menos, cada dos 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 Decanal, a través del responsable de Calidad del Centro, y aprobadas en Junta de Facultad. 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.

#### Modelo de SGIC





|   |  |  |   |
|---|--|--|---|
|  | <p align="center">MANUAL DE CALIDAD. UEx<br/>FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y<br/>EMPRESARIALES<br/>Capítulo 2: Sistema de gestión de calidad de la<br/>FCC.EE. de la UEX</p> |  | <br><small>Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales</small> |
|   | <p align="center">EDICIÓN: 0</p>   | <p align="center">CÓDIGO: Manual de la<br/>Calidad-2</p> |   |

Nivel II. Procesos.

Este nivel II está constituido por una serie de procesos que desarrollan el nivel I, y en los que queda perfectamente definido el sistema de actuación para cada caso. Al igual que el Manual de Calidad, estos procesos deberán revisarse, al menos, cada dos 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 el Decano, quedar registradas en el histórico de cambios y ser comunicadas al Vicerrectorado de Calidad y Formación Continua

Nivel III. Procedimientos, Instrucciones y Pautas de trabajo.

La documentación del SGIC se completa con una serie de procedimientos que concretan las diferentes acciones establecidas en el conjunto de procesos del nivel II. La revisión de estos documentos de instrucciones y pautas 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. El responsable de Calidad del Centro será el encargado de guardar las versiones anteriores y de informar al Decano para su aprobación.

Nivel IV. Registros y formatos.

En los procesos y procedimientos que desarrollan y concretan el manual de calidad se hace referencia a las evidencias o registros que se originan como consecuencia de su aplicación. Estos documentos se encontrarían en el nivel cuarto, y siempre que se considere necesario, se elaborarán formatos para recoger la información requerida, quedando constancia en los procesos o procedimientos afectados.

#### 4.4 Manual del SGIC

Como se indicó anteriormente, el MSGIC incluye una descripción general del Sistema de Garantía Interna de la Calidad de la FCC.EE. de la UEX de acuerdo con las directrices del programa AUDIT elaborado por ANECA.

El encabezado de cada una de las páginas interiores del MSGIC recoge:

- Título del Documento: Manual del SGIC
- Nº de capítulo y título del mismo
- La edición y fecha
- El código de referencia del capítulo



Y en el pie de cada página se incluirá:

- Referencia: MSGIC/Ordinal del capítulo
- Número de edición, procedente de la revisión, del capítulo y fecha de la misma
- Número de página y número total de páginas del capítulo.

Cada capítulo se desglosa en cuatro apartados:

- Objeto
- Alcance
- Normativa
- Desarrollo

Anexos en su caso.

|   |  |                                       |   |
|---|--|---------------------------------------|---|
|  | <b>MANUAL DE CALIDAD. UEx</b><br><b>FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES</b><br>Capítulo 2: Sistema de gestión de calidad de la FCC.EE. de la UEX |                                       | <br><small>Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales</small> |
|   | <b>EDICIÓN: 0</b>  | <b>CÓDIGO: Manual de la Calidad-2</b> |   |

El Manual de Calidad de la FCC.EE. de la UEX, como documento integrante del SGCI, será elaborado por el Responsable de Calidad del Centro (RCC), revisado por la Comisión de Garantía de Calidad del Centro (CGCC), siguiendo las directrices del Vicerrectorado de Calidad y Formación Continua, y presentado por el Decano a la Junta de Facultad para su aprobación. Una vez aprobado se enviará al Vicerrectorado para su presentación e información al Consejo de Gobierno

El Manual de Calidad deberá revisarse, al menos, cada 3 años, o siempre que se produzcan cambios en la organización y/o actividades de la Facultad, en las normas que lo afecten, o como consecuencia de evaluaciones o revisiones del SGIC. Cuando se produzca algún cambio, se revisarán los capítulos afectados del MSGIC y se dejará constancia en el número de revisión a pie de página y en la tabla de la portada. De las revisiones anteriores quedará una copia guardada ya sea en formato papel y/o informático, que será custodiada por el Responsable de Calidad del Centro (RCC), que deberá disponer de una copia actualizada del MSGIC.

El sistema de control del MSGIC permite la revisión independiente de cada capítulo. El número de revisión en vigor para cada capítulo aparece en el índice y en el encabezado de todas las páginas de ese capítulo y en el índice del Manual.

El Decano de la FCC.EE. de la UEX ha de procurar que todos los miembros del Centro –personal docente e investigador, de administración y servicios y alumnos- tengan acceso al MSGIC. Para ello dispondrá, en la página web del Centro y en los canales previstos para la difusión de la información, de un sitio específico y fácilmente visible en el que figure la versión actualizada del mismo. Asimismo, comunicará por la vía que considere adecuada los cambios que se vayan produciendo en su redacción.