
	<b>MANUAL DE CALIDAD. UEx</b> <b>FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES</b> Capítulo 3: Estructura de gestión de calidad de la FCC.EE. de la UEX para el desarrollo del SGIC		 Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
	<b>EDICIÓN: 0</b>	<b>CÓDIGO: Manual de la Calidad-3</b>	



Capítulo 3: Estructura de gestión de calidad de la FCC.EE. de la UEX para el desarrollo del SGIC

## ÍNDICE

1. OBJETO.....	28
2. ALCANCE.....	28
3. NORMATIVA .....	28
4. DESARROLLO.....	28
4.1 Estructura del SGC de la Universidad de Extremadura.....	28
4.2 Estructura del SGIC de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Extremadura.....	29
4.3 Equipo de Dirección.....	29
4.4 Responsable del SGIC del Centro .....	30
4.5 Comisión del SGIC del Centro .....	30
4.6 Comisión de Calidad de Titulación .....	31
4.7 Grupos de mejora.....	33
4.8 Gestión de reclamaciones, quejas y sugerencias .....	33
4.9 Implantación del SGIC de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la UEX.....	34
4.10 Medición, análisis y mejora del SGIC .....	34

RESUMEN DE REVISIONES		
Número	Fecha	Modificaciones
01		Edición inicial

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

	<p align="center">MANUAL DE CALIDAD. UEx FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES Capítulo 3: Estructura de gestión de calidad de la FCC.EE. de la UEX para el desarrollo del SGIC</p>		 Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
	EDICIÓN: 0	CÓDIGO: Manual de la Calidad-3	

## 1. OBJETO

El objeto de este capítulo del Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales (FCC.EE.) de la Universidad de Extremadura (UEX) es indicar la estructura que el Centro ha establecido para lograr el desarrollo y cumplimiento de los objetivos marcados en su Sistema de Garantía Interna de la Calidad

## 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.

## 3. NORMATIVA

- Manual del SGIC y colección de Procesos del SGIC

## 4. DESARROLLO

### 4.1 Estructura del SGC de la Universidad de Extremadura

La estructura de Gestión de Calidad de la Universidad de Extremadura aparece reflejada en la figura 3.1 está constituida por una Comisión de Calidad, que será elegida por el Consejo de Gobierno de la UEX. Dicha Comisión está presidida por el Rector y sus componentes son: Vicerrector Calidad, Gerente, Secretario Técnico de Planificación y Calidad, responsable UTEC, responsables SGIC de los Centros, 2 alumnos y un administrador de Centro.



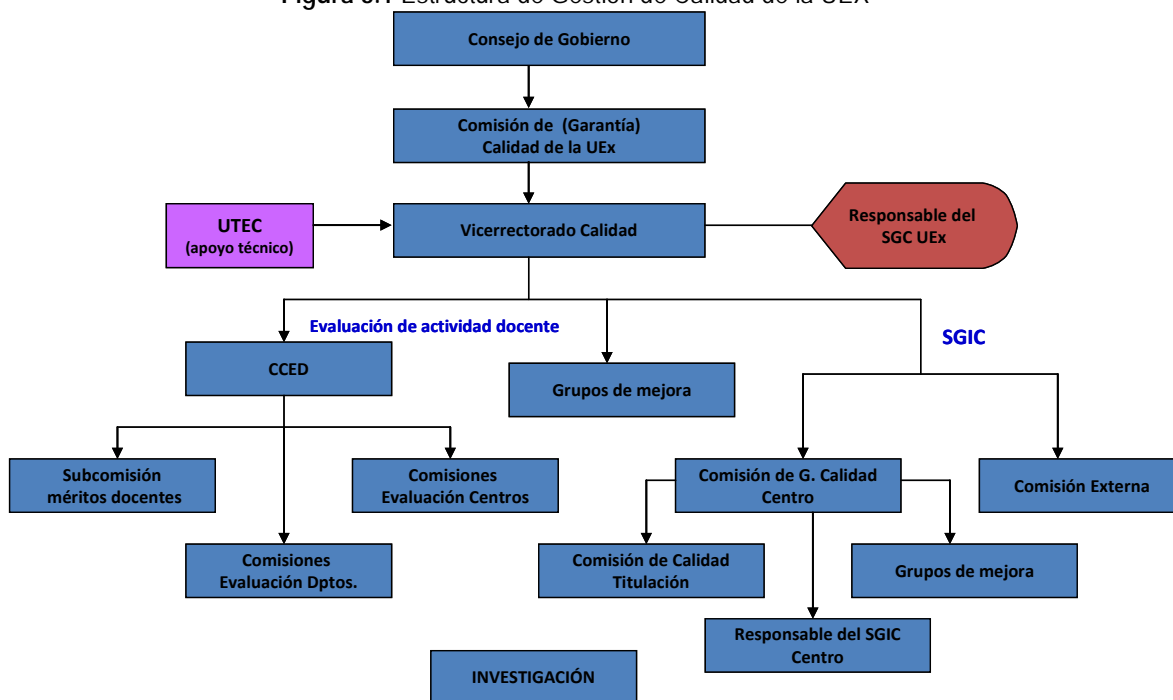
	<b>MANUAL DE CALIDAD. UEx</b> <b>FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES</b> Capítulo 3: Estructura de gestión de calidad de la FCC.EE. de la UEX para el desarrollo del SGIC		 Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
	<b>EDICIÓN: 0</b>	<b>CÓDIGO: Manual de la Calidad-3</b>	

Figura 3.1 Estructura de Gestión de Calidad de la UEX





## 4.2 Estructura del SGIC de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Extremadura

La FCC.EE. de la UEX implanta una estructura de Gestión de Calidad que será la que se responsabilice del SGIC. Esta estructura está formada por un Responsable de SGIC del Centro y una Comisión de Garantía de Calidad del Centro (CGCC), presidida por el Decano y de la que forman parte: el responsable del SGIC, el Administrador, los coordinadores de la Comisión de Calidad de cada Titulación (CCT), como representantes del personal docente del Centro, 2 alumnos y un representante del PAS.

Los componentes de la CGCC son nombrados por la Junta de Facultad, que es quien determina sus competencias en la elaboración, desarrollo, seguimiento y mejora del SGIC y de las Titulaciones.

## 4.3 Equipo de Dirección

El Equipo de Dirección del Centro, y en particular su Decano como principal responsable, actúa como exige el compromiso con el establecimiento, desarrollo, revisión y mejora de un sistema de gestión de la calidad. En este sentido, como se especifica en el capítulo 2 de este manual (apartado 4.3), asume las responsabilidades que en los diferentes documentos del SGIC se indican, establece la propuesta de política y objetivos del Centro, nombrará un Responsable de Calidad, para que lo represente en todo lo relativo al seguimiento del SGIC, propondrá a la Junta de Facultad la revisión de la composición y funciones de la Comisión de Garantía de Calidad, promoverá la creación de equipos de mejora para atender a los resultados de las revisiones y evaluaciones realizadas, liderando en todo momento las actuaciones correspondientes al SGIC.

	<p align="center">MANUAL DE CALIDAD. UEx FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES Capítulo 3: Estructura de gestión de calidad de la FCC.EE. de la UEX para el desarrollo del SGIC</p>		 Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
	<p align="center">EDICIÓN: 0</p>	<p align="center">CÓDIGO: Manual de la Calidad-3</p>	

Dado su compromiso de proponer el desarrollo e implantación del SGIC en el Centro y la mejora continua de su eficacia, velará por que todas las personas del mismo, como cualesquiera otras cuyas funciones tengan relación con los procedimientos del sistema, se impliquen en la realización de actividades relacionadas con el SGIC, siendo cada una de ellas responsable de la implantación, en su campo de actividad específico, del sistema establecido en este MSGIC.

Por tanto el Decano de la FCC.EE. exige que todas las personas del mismo actúen de modo diligente y cuidadoso, de manera que no se produzca el más mínimo deterioro en la calidad especificada para los servicios que presta.

Para ello el Decano establece la Política y los Objetivos de la Calidad para las actividades objeto del alcance del SGIC, comunica a todo su personal la importancia de satisfacer los requisitos de los grupos de interés así como los legales y reglamentarios de aplicación a sus actividades. Se compromete, además, a llevar a cabo revisiones del SGIC y a asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para que se cumplan los Objetivos de la Calidad.

Igualmente, el Decano mantiene una invitación, dirigida a todas las personas del Centro, para que realicen propuestas de mejora que serán estudiadas y, en su caso, aprobadas por la Comisión de Garantía de Calidad, con el objetivo de mejorar los procedimientos y los resultados de la calidad.

#### 4.4 Responsable del SGIC del Centro

Para ayudar al Decano en las tareas correspondientes al diseño, implantación, mantenimiento y mejora del SGIC de la FCC.EE. de la UEX nombra un Responsable del SGIC del Centro (RCC).



Con independencia de las responsabilidades que se le indiquen en el correspondiente nombramiento o que le sean asignadas posteriormente por la Comisión de Garantía Interna de Calidad, el RCC tiene la responsabilidad y autoridad suficiente para:

- Asegurarse de que se establecen, implantan y mantienen los procedimientos necesarios para el desarrollo del SGIC del Centro.
- Informar al Equipo de Dirección sobre el desempeño del SGIC y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse de que se promueve la toma de conciencia de los requisitos de los grupos de interés en todos los niveles del Centro.

#### 4.5 Comisión del SGIC del Centro

La Comisión de Garantía de la Calidad del Centro es un órgano que participa en las tareas de planificación y seguimiento del SGIC, actuando además como uno de los vehículos de comunicación interna de la política, objetivos, planes, programas, responsabilidades y logros de este sistema. Una enumeración no exhaustiva de sus funciones es la siguiente:

- ◆ Verifica la planificación del SGIC del Centro, de modo que se asegure el cumplimiento de los requisitos generales del Manual del SGIC, de la Política y los Objetivos de la Calidad y de los requisitos contemplados en las guías de verificación y certificación correspondientes.
- ◆ Es informada por el Decano respecto a la Política y los Objetivos Generales de la Calidad de la Facultad y disemina esta información por el resto del Centro.

	<p style="text-align: center;">MANUAL DE CALIDAD. UEx FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES</p> <p style="text-align: center;">Capítulo 3: Estructura de gestión de calidad de la FCC.EE. de la UEX para el desarrollo del SGIC</p>		 <small>Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales</small>
	EDICIÓN: 0	CÓDIGO: Manual de la Calidad-3	

- ◆ Recibe y, en su caso, coordina la formulación de los objetivos anuales del Centro y realiza el seguimiento de su ejecución.
- ◆ Realiza el seguimiento de la eficacia de los procedimientos a través de los indicadores asociados a los mismos.
- ◆ Recibe información del Decano sobre los proyectos de modificación del organigrama.
- ◆ Controla la ejecución de las acciones correctivas y/o preventivas, de las actuaciones derivadas de la revisión del sistema, de las acciones de respuesta a las sugerencias, quejas y reclamaciones y, en general, de cualquier proyecto o proceso que no tenga asignado específicamente un responsable para su seguimiento.
- ◆ Estudia y, en su caso, aprueba la implantación de las propuestas de mejora del SGIC sugeridas por los restantes miembros del Centro.
- ◆ Decide la periodicidad y la duración, dentro de su ámbito de competencia, de las campañas de recogida de encuestas de medida de la satisfacción de los grupos de interés.
- ◆ Es informada por el RCC de los resultados de las encuestas de satisfacción y propone criterios para la consideración de las propuestas de mejora que puedan derivarse de esos resultados.

La Comisión de Garantía de Calidad del Centro (CGCC) estará presidida por el Decano y el Responsable de Calidad del Centro actuará como Secretario de la misma.

Se reunirá con una periodicidad trimestral, al menos, tras ser convocada por su Secretario. De las sesiones, el Secretario levantará acta que enviará a todos los componentes de la Comisión de Garantía Interna de Calidad, que dispondrán de una semana para proponer correcciones, en caso contrario se considerará aprobada y se publicará en la web del Centro, y en los demás canales previstos para la difusión de la información, de modo que esté disponible para toda la comunidad universitaria perteneciente al mismo.



#### 4.6 Comisión de Calidad de Titulación

En la FCC.EE. de la UEX se crea una Comisión de Calidad de Titulación para cada una de las titulaciones de las que es responsable. Dicha comisión será nombrada por la Junta de Facultad, y estará formada por:



- El Coordinador de la titulación
- El vicedecano de coordinación y calidad de la docencia
- 2 alumnos
- 6 profesores de áreas implicadas en la titulación
- Un representante del PAS

La función principal de las Comisiones de Calidad de Titulación es *velar por la Garantía de Calidad en la Titulación*, para ello deberá:

- *Velar por la implantación y cumplimiento de los requisitos de calidad de la titulación (programa formativo).*
  - Dichos requisitos han sido incluidos en la Memoria para la Verificación del Título y verificados por la ANECA
  - Deberán revisarse de manera sistemática, actualizándose.

	<p>MANUAL DE CALIDAD. UEx FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES Capítulo 3: Estructura de gestión de calidad de la FCC.EE. de la UEX para el desarrollo del SGIC</p>		 Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
	<p>EDICIÓN: 0</p>	<p>CÓDIGO: Manual de la Calidad-3</p>	

- Deberán adaptarse a los requisitos de las Agencias de Calidad, de la UEx y del Centro.
- Deberán ser remitidos al Vicerrectorado de Calidad para su revisión.
- Deberán ser aprobados por la CCT, el Centro y el Consejo de Gobierno.
- Deberán hacerse públicos.
- *Analizar el cumplimiento de los objetivos de la titulación y revisar los perfiles de ingreso y egreso de los estudiantes.*
  - Deberá revisarse el perfil de ingreso comprobando que está especificado como capacidades, conocimientos, actitudes e intereses que han de tener los estudiantes para alcanzar con éxito los estudios correspondientes al título.
  - Deberán revisarse los objetivos de la titulación, comprobando que sean alcanzables por los estudiantes.
  - Deberán revisarse los objetivos recogidos en los programas de las asignaturas, comprobando que con ellos se abordan todos los del título.
  - Deberá comprobarse que los objetivos planteados son alcanzados por los estudiantes, analizando para ello:
    - El perfil de egreso de los titulados
    - El rendimiento académico general de la titulación y de las diferentes asignaturas (nota media, número de convocatorias para superar la titulación o materia, tasa de rendimiento, tasa de éxito, tasa de abandono, duración media de los estudios)
- *Impulsar la coordinación entre profesores y asignaturas del título.*
  - La coordinación debe llevarse a cabo de manera vertical, de toda la titulación, y horizontal, de todas las materias de un curso.
  - La coordinación horizontal se impulsará promoviendo la reunión, al menos una vez por curso académico, de todos los profesores que impartan docencia en el curso correspondiente para que puedan ver las interrelaciones existentes entre sus materias, el volumen de trabajo global de los estudiantes y la coordinación de las actividades de enseñanza- aprendizaje diseñadas, así como la posibilidad de realización de actividades de aprendizaje conjuntas, las principales dificultades de aprendizaje de los estudiantes, la satisfacción de los estudiantes con el desarrollo del curso y los resultados de rendimiento.
  - La coordinación vertical se impulsará, además de mediante las acciones contempladas en los otros apartados de las funciones, mediante el análisis de los posibles solapamientos de contenidos entre materias, reiteraciones o necesidades de conocimientos de unas materias para abordar otras.
- *Evaluar el desarrollo del programa formativo, recabando información sobre 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.*
  - Se seguirán para ello las recomendaciones e instrucciones de las ANECA y del Vicerrectorado de Calidad.
  - Para ello se tendrán en cuenta los Procesos correspondientes del Sistema de Garantía de Calidad, fundamentalmente:
    - Proceso para Garantizar la Calidad de los Programas Formativos
    - Proceso de Orientación al Estudiante
    - Proceso de Movilidad
    - Proceso para Garantizar la Calidad de las Prácticas Externas

	<p>MANUAL DE CALIDAD. UEx FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES Capítulo 3: Estructura de gestión de calidad de la FCC.EE. de la UEX para el desarrollo del SGIC</p>		 Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
	EDICIÓN: 0	CÓDIGO: Manual de la Calidad-3	

- *Analizar los resultados de la evaluación y seguimiento del título.*
  - o Se analizarán los resultados obtenidos teniendo en cuenta los requisitos de calidad de la titulación.
  - o Se llevará a cabo el análisis de los criterios de extinción de enseñanzas, de acuerdo al Proceso correspondiente del SGIC
- *Proponer acciones de mejora del programa formativo.*
- *Velar por la implantación de las acciones de mejora de la titulación.*
- *Elaborar información para los diferentes grupos de interés.*
- *Informar a la Comisión de Evaluación de Centro sobre la calidad de los programas de las diferentes materias del título.*
- *Velar por la puesta en marcha y el desarrollo del Plan de Acción Tutorial de la Titulación (PATT) de acuerdo a los criterios generales de la UEx. El coordinador del PATT podrá o no ser el coordinador de la CCT.*
- *Colaborar en las actividades de difusión de la titulación*

Además, la Junta de Facultad podrá atribuirles otras funciones en relación a la elaboración y/o adaptación de Planes de Estudio, su seguimiento y mejora.

#### 4.7 Grupos de mejora

La Comisión de Garantía de Calidad del Centro, bien por propia iniciativa o a propuesta del Equipo Directivo, propone la creación de grupos o equipos de mejora, para atender a la resolución de áreas de mejora previamente identificadas, bien como consecuencia de algunos de los procesos de evaluación a los que el propio SGIC o la acreditación de las Titulaciones del Centro obligan, o como consecuencia de sugerencias, quejas o reclamaciones planteadas por alguno de los grupos de interés.



Se considera obligación del Equipo de Dirección del Centro y por extensión, del Consejo de Dirección de la Universidad, el motivar la participación en estos grupos de mejora, contemplando su reconocimiento y valoración adecuados a la tarea realizada.

#### 4.8 Gestión de reclamaciones, quejas y sugerencias

La FCC.EE. de la UEX dentro de su SGIC considera necesario establecer la sistemática a aplicar en la gestión y tratamiento de las reclamaciones, las quejas y sugerencias dirigidas al Centro por sus grupos de interés, de manera que se facilite la participación de éstos y posibilitando con ello una mejora continua acorde a las peticiones formuladas.

Para ello ha desarrollado dos procesos:

- **Proceso de Gestión de Quejas y Sugerencias (PQS)**, en el que se establecen los canales para recibir las quejas y sugerencias, el protocolo de admisión de quejas y sugerencias, el estudio, tramitación y respuesta de quejas y sugerencias la comunicación de la respuesta al usuario y el seguimiento de la queja o sugerencia. En dichos procesos se incluye la planificación, desarrollo y revisión de las acciones pertinentes para la mejora y solución de la queja o sugerencia.
- **Proceso de Gestión de Reclamaciones (PR)**, en el que se regulan los mecanismos de presentación y tramitación de reclamaciones.

	<p>MANUAL DE CALIDAD. UEx FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES Capítulo 3: Estructura de gestión de calidad de la FCC.EE. de la UEX para el desarrollo del SGIC</p>		 Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
	EDICIÓN: 0	CÓDIGO: Manual de la Calidad-3	

#### 4.9 Implantación del SGIC de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la UEX

La FCC.EE. de la UEX reconoce la Calidad como factor estratégico para el desarrollo competitivo de su actividad, y busca alcanzar la plena satisfacción de sus estudiantes.

Para su consecución ha decidido elaborar un SGIC que una vez aprobado por su Junta de Facultad e informado el Consejo de Gobierno de la UEX será enviado para su verificación por la ANECA. Una vez que dicho sistema sea verificado se implantará en el Centro llevando a cabo todas las actuaciones que de él se implican, así como su seguimiento, actualización y mejora.

#### 4.10 Medición, análisis y mejora del SGIC

La Dirección de la FCC.EE. realiza un esfuerzo continuado en la organización y avance en la calidad para aumentar la capacidad de cumplimiento de los requisitos del SGIC.

La Dirección de la FCC.EE. revisa, al menos, anualmente el SGIC, asegurándose de que es adecuado, conveniente y eficaz. La revisión evalúa las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el SGIC. En todos los procesos elaborados para el SGIC enumerados en la Tabla 2 se indica cómo se efectúan:

- *La planificación de la revisión:* el Centro define cómo, cuándo y quién es el responsable de las revisiones, cómo se documentan y quedan registrados los resultados de las mismas, y quién es responsable de hacerlo.
- *El seguimiento y medición:* auditorías internas, información proveniente del cliente (satisfacción, resultados, etc.), desarrollo de los procesos, cambios del SGIC.
- *El análisis de datos*
- *Los resultados:* incluyen todas las decisiones y acciones para la mejora de la eficacia del SGIC y de los procesos, así como para mejora del producto para cumplir los requisitos del cliente, indicando los recursos necesarios.
- *Mejora:* El Centro debe definir cómo, cuándo y quién es el responsable de definir e implantar en cada caso las herramientas de mejora continua a aplicar en función del análisis de los datos, y cómo se documentan y quedan registradas las actividades de mejora continua y sus resultados.