

	MANUAL DE CALIDAD. UEx FACULTAD ESTUDIOS EMPRESARIALES Y TURISMO		
	EDICIÓN: 1 03/11/2009	CÓDIGO:	

# MANUAL DE CALIDAD DE LOS CENTROS DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA



## FACULTAD DE ESTUDIOS EMPRESARIALES Y TURISMO

Elaborado por: Responsable de Calidad del Centro y Comisión de Garantía de Calidad del Centro Fecha: 12-12-08	Revisado por: Vicerrectorado de Calidad y Formación Continua Fecha: 25-10-09	Aprobado por: Junta de Facultad Fecha: 18-12-08
Firma	Firma	Firma



	MANUAL DE CALIDAD. UEx FACULTAD ESTUDIOS EMPRESARIALES Y TURISMO		
	EDICIÓN: 1 03/11/2009	CÓDIGO:	

## ÍNDICE

<b>Capítulo 1: Presentación del Manual y de la FEET de la UEX.....</b>	<b>4</b>
1. OBJETO DEL MANUAL .....	5
2. ALCANCE .....	5
3. PRESENTACIÓN DEL CENTRO .....	5
4. COMPROMISO DE CALIDAD DEL CENTRO .....	7
5. ORGANIGRAMA Y FUNCIONES .....	8
6. POLÍTICA DE CALIDAD DEL CENTRO.....	10
7. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA .....	13
8. GESTIÓN DEL MANUAL .....	14
8.1 Objeto.....	14
8.2 Alcance .....	14
8.3 Elaboración del manual.....	14
8.4 Aprobación .....	15
8.5 Revisión .....	15
8.6 Publicidad.....	15
8.7 Estructura y formato.....	15
<b>Capítulo 2: Sistema de gestión de calidad de la FEET de la UEX .....</b>	<b>16</b>
1. OBJETO .....	17
2. ALCANCE .....	17
3. NORMATIVA .....	17
4. DESARROLLO.....	18
4.1 Introducción .....	18
4.2 Objetivos del SGIC.....	18
4.3 Documentos del SGIC .....	19
4.4 Manual del SGIC.....	23
<b>Capítulo 3: Estructura de gestión de calidad de la FEET de la UEX para el desarrollo del SGIC .....</b>	<b>25</b>
1. OBJETO .....	26
2. ALCANCE .....	26
3. NORMATIVA .....	26
4. DESARROLLO.....	26
4.1 Estructura del SGC de la Universidad de Extremadura.....	26
4.2 Estructura del SGIC de la Facultad de Estudios Empresariales y Turismo de la Universidad de Extremadura .....	27
4.3 Equipo de Dirección .....	27
4.4 Responsable del SGIC del Centro .....	27
4.5 Comisión del SGIC del Centro .....	28
4.6 Comisión de Calidad de Titulación.....	29
4.7 Grupos de mejora .....	29
4.8 Gestión de reclamaciones, quejas y sugerencias .....	29
4.9 Implantación del SGIC de la Facultad de Estudios Empresariales y Turismo de la UEX.....	29
4.10 Medición, análisis y mejora del SGIC.....	30

	MANUAL DE CALIDAD. UEx FACULTAD ESTUDIOS EMPRESARIALES Y TURISMO		
	EDICIÓN: 1 03/11/2009	CÓDIGO:	

<b>Capítulo 4: Políticas y objetivos de calidad de la FEET de la UEX para el desarrollo del SGIC.....</b>	<b>31</b>
1. OBJETO .....	32
2. ALCANCE .....	32
3. NORMATIVA .....	32
4. DESARROLLO.....	33
4.1 Identificación de los grupos de interés.....	33
4.2 Cauces de participación de los grupos de interés .....	33
4.3 Rendición de cuentas a los grupos de interés.....	34
<b>Capítulo 5: Garantía de calidad de los programas formativos .....</b>	<b>37</b>
1. OBJETO .....	38
2. ALCANCE .....	38
3. NORMATIVA .....	38
4. DESARROLLO.....	38
<b>Capítulo 6: Orientación al aprendizaje.....</b>	<b>40</b>
1. OBJETO .....	41
2. ALCANCE .....	41
3. NORMATIVA .....	41
4. DESARROLLO.....	41
<b>Capítulo 7: Personal académico y de apoyo .....</b>	<b>43</b>
1. OBJETO .....	44
2. ALCANCE .....	44
3. NORMATIVA .....	44
3.1 Del Personal Docente e Investigador (PDI).....	44
3.2 Del Personal de Administración y Servicios (PAS) .....	45
4. DESARROLLO.....	45
<b>Capítulo 8: Recursos materiales y servicios.....</b>	<b>47</b>
1. OBJETO .....	48
2. ALCANCE .....	48
3. NORMATIVA .....	48
4. DESARROLLO.....	48
<b>Capítulo 9: Resultados de la formación.....</b>	<b>50</b>
1- OBJETO.....	51
2. ALCANCE .....	51
3. NORMATIVA .....	51
4. DESARROLLO.....	51
<b>Capítulo 10: Información pública .....</b>	<b>53</b>
1. OBJETO .....	54
2. ALCANCE .....	54
3. NORMATIVA .....	54
4. DESARROLLO.....	54



	MANUAL DE CALIDAD. UEx FACULTAD ESTUDIOS EMPRESARIALES Y TURISMO Capítulo 1: Presentación del Manual y de la FEET		
	<b>EDICIÓN: 1</b> <b>03/11/2009</b>	<b>CÓDIGO: MC1</b>	

## Capítulo 1: Presentación del Manual y de la FEET

### ÍNDICE

1. OBJETO DEL MANUAL .....	5
2. ALCANCE .....	5
3. PRESENTACIÓN DEL CENTRO .....	5
4. COMPROMISO DE CALIDAD DEL CENTRO .....	7
5. ORGANIGRAMA Y FUNCIONES .....	8
6. POLÍTICA DE CALIDAD DEL CENTRO .....	10
7. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA .....	13
8. GESTIÓN DEL MANUAL .....	14
8.1 Objeto.....	14
8.2 Alcance .....	14
8.3 Elaboración del manual.....	14
8.4 Aprobación .....	15
8.5 Revisión .....	15
8.6 Publicidad.....	15
8.7 Estructura y formato.....	15

RESUMEN DE REVISIONES		
Número	Fecha	Modificaciones
00	18/12/2008	Edición inicial
01	03/11/2009	Revisión UTEC

	MANUAL DE CALIDAD. UEx FACULTAD ESTUDIOS EMPRESARIALES Y TURISMO Capítulo 1: Presentación del Manual y de la FEET		
	<b>EDICIÓN: 1</b> <b>03/11/2009</b>	<b>CÓDIGO: MC1</b>	

## 1. OBJETO DEL MANUAL

El objeto de este manual es indicar la estructura, los procesos y procedimientos que la Facultad de Estudios Empresariales y Turismo de la Universidad de Extremadura establece para conseguir la implantación y desarrollo de un Sistema de Garantía Interna de Calidad.

## 2. ALCANCE

Este manual será de aplicación a todos los programas 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, alumnos y personal de administración y servicios).

## 3. PRESENTACIÓN DEL CENTRO

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. Durante este tiempo, se han leído 14 Trabajos de Investigación, conseguido 14 Diplomas de Estudios Avanzados y defendido 4 Tesis Doctorales, de las cuales dos han conseguido el Premio Extraordinario de Doctorado de la UEX.

En el curso 2007/08 se empezó a impartir en la Facultad de Estudios Empresariales el Posgrado Oficial "Master 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 es formar directivos para empresas del sector hostelero. El programa se estructura en 60 créditos ECTS, con una duración de un curso académico, en el que se desarrollan las siguientes materias formativas:

	MANUAL DE CALIDAD. UEx FACULTAD ESTUDIOS EMPRESARIALES Y TURISMO Capítulo 1: Presentación del Manual y de la FEET		
	<b>EDICIÓN: 1</b> <b>03/11/2009</b>	<b>CÓDIGO: MC1</b>	

legislación, entorno socioeconómico, contabilidad, finanzas, marketing, procesos hoteleros, calidad, recursos humanos, dirección de empresas, plan de empresa y prácticas directivas.

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 alumnos, Cafetería, Reprografía y Aulas auxiliares. Además, las instalaciones acogen al Servicio de Prevención Médica de la Universidad y a la Oficina de Convergencia Europea.

Durante el período 1997-2002 se construyeron los módulos del Salón de Actos y del Aulario "Eugenio Salgüero" 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.

Las titulaciones que se imparten en la Facultad de Estudios Empresariales y Turismo son:



- Licenciatura en Ciencias Actuariales y Financieras.
- Diplomatura en Ciencias Empresariales.
- Diplomatura en Turismo.
- Master Oficial en Gestión y Dirección Hostelera.
- Programa de Doctorado en Empresas, Finanzas, Seguros y Turismo.

Desde su creación, la participación de diferentes departamentos en el desarrollo del programa formativo ha sido una realidad. Durante el curso 2008-09 tienen docencia en el programa formativo, 10 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:

- 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
- Producción Animal y Ciencias de los Alimentos

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



	MANUAL DE CALIDAD. UEx FACULTAD ESTUDIOS EMPRESARIALES Y TURISMO Capítulo 1: Presentación del Manual y de la FEET		
	<b>EDICIÓN: 1</b> <b>03/11/2009</b>	<b>CÓDIGO: MC1</b>	

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. La composición actual del equipo directivo es la siguiente:

- Curso 2009- 2010:
  - Decano: Dr. D. Javier Ortega Rossell
  - Vicedecano de Ordenación Académica: D. José Antonio Bartolomé Encinas
  - Vicedecano de Relaciones Institucionales: D. Vicente Pérez Gutiérrez.
  - Vicedecano de Infraestructuras y Recursos: D. Jose Manuel Hernández Mogollón
  - Secretaria Académica: Dña. Araceli Miranda del Pozo

La Facultad tiene un programa de prácticas en el que se incluyen el Prácticum de Turismo, como asignatura troncal, y las prácticas voluntarias en empresas. La asignatura Prácticum de la Diplomatura de Turismo se desarrolla durante los meses de abril y mayo, mientras que para las prácticas voluntarias hay establecidos tres periodos: marzo-junio, julio-septiembre y octubre-diciembre. Para la realización de todo el conjunto de prácticas la Facultad ha promovido múltiples relaciones con instituciones y empresas para la firma de convenios de colaboración por parte del Rectorado de la Universidad.



#### 4. COMPROMISO DE CALIDAD DEL CENTRO

La Facultad de Estudios Empresariales y Turismo de la UEX es una institución pública que quiere mejorar tanto en los procesos y procedimientos educativos, en su implicación con la sociedad extremeña, como en los administrativos que se realizan en sus instalaciones con el objeto de incrementar la calidad del proceso formativo de sus alumnos y mejorar las actuaciones administrativas que de ellas se deriven. Por ello se establecerá una Política y Objetivos de Calidad como un proceso interno que se desarrolla dentro de la FEET de la UEX, siendo así el primer eslabón para desarrollar un Sistema de Garantía Interna de la Calidad de obligado cumplimiento.

Este proceso se inicia cuando el Equipo Decanal define la Política de Calidad que quiere aplicar en la FEET. A partir de la definición de unas directrices políticas, éstas se concretan en unos objetivos específicos de calidad para cada uno de los ámbitos de actuación, previamente definidos. Posteriormente, tanto la Política como los objetivos deberán ser difundidos entre la comunidad universitaria (Profesores, P.A.S. y estudiantes) y demás grupos de interés que tengan relación con la Facultad. Finaliza este proceso con la revisión de la Política, Objetivos y Actividades de Difusión que el Equipo Decanal ha implantado durante un curso académico. Esta revisión, deberá tener en cuenta los resultados obtenidos mediante indicadores objetivos a lo largo de un curso académico, permitiendo así una adaptación y mejora continua de esta Política de Calidad.

Los datos identificativos actuales del centro son:

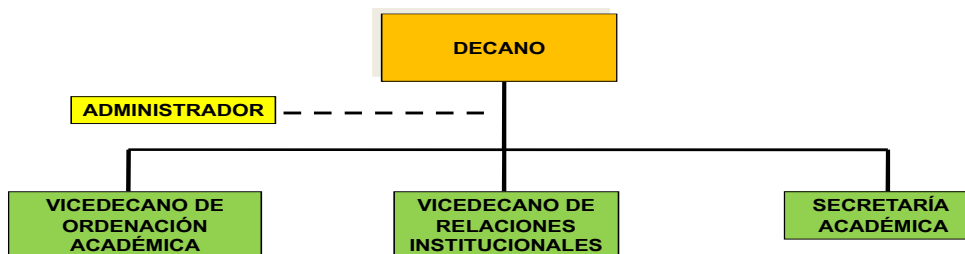
Facultad de Estudios Empresariales y Turismo. Avda. de la Universidad, s/n. 10.071 - Cáceres  
[www.unex.es/unex/centros\\_unex/centros/feet/](http://www.unex.es/unex/centros_unex/centros/feet/)

	MANUAL DE CALIDAD. UEx FACULTAD ESTUDIOS EMPRESARIALES Y TURISMO Capítulo 1: Presentación del Manual y de la FEET		
	<b>EDICIÓN: 1</b> <b>03/11/2009</b>	<b>CÓDIGO: MC1</b>	

## 5. ORGANIGRAMA Y FUNCIONES

### Organigrama de Dirección del Centro

El equipo de dirección actual está compuesto por cuatro cargos, un Decano, dos Vicedecanos y una Secretaría Académica. El Decano es elegido democráticamente por la Junta de Facultad y tiene un mandato de cuatro años. Éste selecciona a los componentes de su equipo entre los miembros de los cuerpos docentes que imparten docencia en la Facultad. Complementa esta estructura el Administrador de Centro. Éste es personal funcionario de la UEX, independiente del equipo de dirección del Centro.



### JUNTA DE CENTRO

La composición de la Junta de Centro es la siguiente:



#### Equipo Decanal

Decano  
 Vicedecano de Ordenación Académica  
 Vicedecano de Relaciones Institucionales  
 Secretaría Académica

#### Representantes de Departamentos

- 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
- Producción Animal y Ciencias de los Alimentos



	MANUAL DE CALIDAD. UEx FACULTAD ESTUDIOS EMPRESARIALES Y TURISMO Capítulo 1: Presentación del Manual y de la FEET		
	<b>EDICIÓN: 1</b> <b>03/11/2009</b>	<b>CÓDIGO: MC1</b>	

### **Representantes de Funcionarios Docentes**

Una representación de funcionarios en activo de los cuerpos docentes, de manera que la suma total de los miembros de este colectivo constituya el 51% del total.

### **Representantes de Otro Personal Docente e Investigador**

Una representación de otro personal docente e investigador, de manera que la suma de los miembros de este colectivo constituya el 16% del total.

### **Representantes de Personal de Administración y Servicios**

El Administrador, como miembro nato.

Una representación del Personal de Administración y Servicios, de manera que la suma de los miembros de este colectivo constituya el 10% del total.

### **Representantes de Estudiantes**

Delegado y Subdelegado de Centro como miembros natos.

Una representación de los Estudiantes, de manera que la suma de los miembros de este colectivo constituya el 23 % del total, asegurándose, siempre que sea posible, que haya un representante de cada una de las titulaciones impartidas en el centro.

### **COMISIONES**

La FEET dispone de varias comisiones permanentes que a continuación se detallan

#### **COMISIÓN DE CONVALIDACIÓN DE ESTUDIOS**

##### **Miembros Natos**

Secretario Académico

##### **Miembros Electos**

Tres representantes de los cuerpos docentes

Un representante de personal de administración y servicios

Un representante de los estudiantes

#### **COMISIÓN DE COOPERACIÓN EDUCATIVA**



##### **Miembros Natos**

Vicedecano de Relaciones Institucionales

##### **Miembros Electos**

Cuatro representantes de los cuerpos docentes

Tres representantes de los estudiantes

	MANUAL DE CALIDAD. UEx FACULTAD ESTUDIOS EMPRESARIALES Y TURISMO Capítulo 1: Presentación del Manual y de la FEET		
	<b>EDICIÓN: 1</b> <b>03/11/2009</b>	<b>CÓDIGO: MC1</b>	

### COMISIÓN ECONÓMICA

#### Miembros Natos

Decano  
Administradora

#### Miembros Electos

Dos representantes de los cuerpos docentes  
Un representante de los estudiantes

### COMISIÓN DE COOPERACIÓN Y MOVILIDAD

#### Miembros Natos

Decano  
Vicedecano de Relaciones Institucionales

#### Miembros Electos

Un representante de personal de administración y servicios  
Un representante de los estudiantes

### COMISIÓN DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD

#### Miembros Natos

Decano  
Responsable del SGIC  
Administrador  
Coordinadores de las Comisiones de Calidad de las Titulaciones



#### Miembros Electos

Dos representantes de los estudiantes  
Un representante del PAS del Centro

## 6. POLÍTICA DE CALIDAD DEL CENTRO

### MISIÓN

La Facultad de Estudios Empresariales y Turismo de la Universidad de Extremadura tiene como misión principal dar respuesta a las necesidades de la sociedad extremeña en particular y a la española en general en la formación, investigación, divulgación, transferencia de conocimientos e innovación en los ámbitos de las ciencias económicas y empresariales, actuariales y financieras y del turismo. Como Centro Universitario debe abanderar y ser un modelo a seguir en cuanto a la presencia de la calidad en todas las actividades que desarrolla para buscar la excelencia.

	MANUAL DE CALIDAD. UEx FACULTAD ESTUDIOS EMPRESARIALES Y TURISMO Capítulo 1: Presentación del Manual y de la FEET		
	<b>EDICIÓN: 1</b> <b>03/11/2009</b>	<b>CÓDIGO: MC1</b>	

## VISIÓN

La Facultad de Estudios Empresariales y Turismo de la Universidad de Extremadura quiere seguir siendo un referente universitario en la calidad e implicación de la mejora continua de sus actividades de formación, investigación y divulgación, adaptándose a las exigencias que reclama la integración en el Espacio Europeo de Educación Superior.

## POLÍTICA DE CALIDAD



El Equipo Directivo de la Facultad de Estudios Empresariales y Turismo de la Universidad de Extremadura tiene constancia de la importancia que juegan los procesos de calidad en la formación de sus egresados y de los usuarios que utilizan sus instalaciones. Por ello, considera que la implantación de una cultura de calidad es un factor estratégico que permita conseguir que las competencias, habilidades y aptitudes de sus egresados sean reconocidas por los empleadores y por la sociedad en general.

El Equipo Directivo orienta sus esfuerzos hacia la plena consecución de la satisfacción de las necesidades y expectativas, razonables, de todos los estudiantes, comunidad universitaria y usuarios, tanto internos como externos. Para ello se compromete a emplear todos los recursos humanos, técnicos y económicos que tenga a su disposición para implantar una cultura de calidad, adecuándose a la legalidad vigente tanto a nivel autonómico como estatal y europeo.

Para ello, al Equipo Directivo de la Facultad de Estudios Empresariales y Turismo de la Universidad de Extremadura establece las siguientes directrices generales para la consecución de los Objetivos Específicos de Calidad y que constituyen nuestra Política de Calidad:

- i. Alcanzar un compromiso permanente de mejora continua como norma de conducta. Proponer e implantar acciones preventivas y correctivas que pudieran ser necesarias para lograr una cultura de calidad.
- ii. Implicar y hacer partícipe a todo el personal que desarrolla sus actividades en el Centro de la Política de Calidad para conseguir una mejora continua en todas sus actividades y la implicación de toda la Facultad en este proceso.
- iii. Difundir interna y externamente la Política y Objetivos Específicos de Calidad que aprueben los órganos colegiados de la Facultad.
- iv. Favorecer la formación continua adecuada a todo el Personal Docente e Investigador, Personal de Administración y Servicios, en función de las actividades y servicios que desarrollen, así como facilitar los conocimientos necesarios para que puedan desarrollar su actividad enfocada a la satisfacción de las necesidades de nuestros usuarios.
- v. Establecer una sistemática de actuación, de recogida de información, de evaluación y revisión que permitan tomar decisiones mejor fundamentadas y más eficaces. Documentar y archivar los procesos realizados.
- vi. Comprobar que el Sistema de Gestión de la Calidad se mantiene efectivo y que es controlado y revisado de forma periódica.

Los objetivos de calidad específicos serán los siguientes:

	MANUAL DE CALIDAD. UEx FACULTAD ESTUDIOS EMPRESARIALES Y TURISMO Capítulo 1: Presentación del Manual y de la FEET		
	<b>EDICIÓN: 1</b> <b>03/11/2009</b>	<b>CÓDIGO: MC1</b>	

**CRITERIO 0.** Programas formativos.

**OBJETIVOS:** Garantizar la calidad de los programas formativos de grado y postgrado que se impartan en la Facultad.

**COMPROBACIÓN:** Existencia de documentos en los que se debata sobre los programas formativos.

**CRITERIO 1.** Objetivos de los Planes de Estudios.

**OBJETIVO:** Establecer y documentar los procedimientos de difusión de los objetivos de los planes de estudios para que sean conocidos por los miembros de la comunidad universitaria.

Difundir los planes de estudios entre los grupos de interés (potenciales alumnos).

**COMPROBACIÓN:** Existencia de protocolos escritos elaborados por la Comisión de Calidad de la FEET y aprobados por la Junta de Facultad de la FEET.

Comprobación de actuaciones para difundir los planes de estudios.

**CRITERIO 2.** Existencia Políticas y procedimientos de admisión.

**OBJETIVO:** Establecer y documentar la política de admisión así como el perfil de ingreso y criterios de acceso para los estudiantes de nuevo ingreso.

**COMPROBACIÓN:** Existencia de un documento público donde se especifique la política de admisión, debidamente aprobada.

Comprobación de los mecanismos utilizados para su difusión.

**CRITERIO 3.** Planificación de la enseñanza.

**OBJETIVO:** Actualizar los contenidos de enseñanza.

Adecuar la temporalidad de las asignaturas a las necesidades formativas de los alumnos.

**COMPROBACIÓN:** Existencia de documento en el que se solicita la actualización de los contenidos de enseñanza a los responsables de los departamentos implicados en el proceso formativo.

Acta de la comisión docente en la que se aborda la adecuación de la temporalidad de las asignaturas.

**CRITERIO 4.** Desarrollo de la enseñanza y de la evaluación de los estudiantes

**OBJETIVO:** Establecer y documentar los procedimientos para la recogida de quejas y sugerencias sobre la enseñanza y la evaluación.

**COMPROBACIÓN:** Existencia de procedimientos escritos, aprobados y difundidos, para la recogida de quejas y sugerencias.

**CRITERIO 5.** Acciones para orientar al estudiante.

**OBJETIVO:** Definir y documentar el programa de acogida del centro para alumnos de nuevo ingreso.

Definir y documentar el programa de orientación para alumnos que pasan a 2º ciclo.

**COMPROBACIÓN:** Existencia de procedimientos escritos, aprobados y difundidos para el programa de acogida. Evidencias de la realización de los programas de acogida.

Existencia de procedimientos escritos, aprobados y difundidos para el programa de orientación a 2º ciclo. Evidencias de la realización de los programas de orientación a 2º.

**CRITERIO 6.** Dotación de personal académico.



**OBJETIVO:** Favorecer la formación permanente del personal académico.

**COMPROBACIÓN:** Existencia cursos de formación permanente para el PDI. Comprobación de la asistencia y participación a los cursos de formación permanente del PDI.

**CRITERIO 7.** Recursos y servicios

**OBJETIVO:** Mejorar los servicios que la Facultad presta a la comunidad universitaria y a la sociedad extremeña.

**COMPROBACIÓN:** Análisis de encuestas de satisfacción de los usuarios.

	MANUAL DE CALIDAD. UEx FACULTAD ESTUDIOS EMPRESARIALES Y TURISMO Capítulo 1: Presentación del Manual y de la FEET		
	<b>EDICIÓN: 1</b> <b>03/11/2009</b>	<b>CÓDIGO: MC1</b>	

Análisis de las quejas y sugerencias recibidas.

**CRITERIO 8.** Resultados del aprendizaje



**OBJETIVO:** Identificar y analizar los motivos por los que existen disciplinas con un elevado índice de suspensos.

Identificar y analizar los motivos por los que existen disciplinas con un elevado índice de aprobados.

**COMPROBACIÓN:** Análisis de las tasas de éxito de cada una de las asignaturas del programa formativo.

## 7. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

- **Acción correctiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **Acción de mejora:** equivalente a acción correctiva o preventiva.
- **Acción preventiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- **Calidad:** grado en que un conjunto de características y propiedades de un producto/servicio cumplen con los requisitos.
- **Característica de la Calidad:** rasgo diferenciador inherente de un producto, proceso o sistema, relacionado con un requisito.
- **Cliente:** Profesor (PDI), Personal de Administración y Servicios (PAS) y estudiantes.
- **Corrección:** acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- **Defecto:** incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.
- **Directriz:** conjunto de instrucciones que ayudan a entender un aspecto de un modelo o sistema.
- **Estrategia:** conjunto de acciones y comportamientos de las personas, equipo y organismo responsable, coordinados y orientados para la consecución de los objetivos establecidos.
- **Garantía de calidad:** todas aquellas actividades encaminadas a asegurar la calidad interna/externa. En el caso de los SGIC de Centro, contempla las acciones dirigidas a asegurar la calidad de las enseñanzas desarrolladas por el Centro, así como a generar y mantener la confianza de los estudiantes, profesores y la sociedad.
- **Grupo de interés:** toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en el Centro/Universidad, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos. Estos podrían incluir estudiantes, profesores, padres, administraciones públicas, empleadores y sociedad en general.
- **Mejora continua:** actividad recurrente para aumentar la capacidad de cumplimiento de los requisitos. Implica un esfuerzo continuado de la organización para avanzar en la calidad.
- **No conformidad:** incumplimiento de un requisito.
- **Objetivos de calidad:** relación de aspectos, propuestas e intenciones a lograr con el propósito de mejorar la institución, oferta formativa, unidad o servicios que se evalúan.
- **Organización:** conjunto de personas o instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.
- **Planificación:** proceso por el cual, el equipo, personas u organismos responsables de la enseñanza, diseña las estrategias para la consecución de los objetivos de la misma (debe ser sistemática y periódica).
- **Política de calidad:** intenciones globales y orientación de una organización relativas al compromiso con la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.
- **Procedimiento:** forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, que transforman elementos de entrada en resultados.

	MANUAL DE CALIDAD. UEx FACULTAD ESTUDIOS EMPRESARIALES Y TURISMO Capítulo 1: Presentación del Manual y de la FEET		
	<b>EDICIÓN: 1</b> <b>03/11/2009</b>	<b>CÓDIGO: MC1</b>	

- **Producto/servicio:** El resultado de un proceso. El concepto producto incluye servicios, hardware, software, materiales procesados o la combinación de ellos. Puede ser tangible, intangible o combinación de ambos.
- **Proveedor:** organización o persona que proporciona un producto/servicio.
- **Proyecto:** Proceso único consistente en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio, finalización, llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con requisitos específicos, incluyendo limitaciones de tiempo, coste y recursos.
- **Registro:** documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- **Responsable del SGC:** Encargado del control de los procesos y buen funcionamiento del Sistema de Garantía.
- **Sistema de Garantía de Calidad (SGC):** conjunto integrado por las actividades desarrolladas por la Universidad para garantizar la calidad de las enseñanzas, así como la relación existente entre dichas actividades.
- **Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC):** el SGC del Centro correspondiente.

## 8. GESTIÓN DEL MANUAL

Debe describirse cómo se gestiona la parte documental del SGIC (y del manual) indicándose:

- Quién lo establece.
- Quién lo revisa y cada cuánto se hace.
- Quién lo aprueba.
- Quién lo distribuye, a quién y cómo lo hace.
- Cuál es su estructura.

### 8.1. Objeto



En este apartado quedan contemplados los responsables de la elaboración y aprobación del manual, así como los mecanismos que aseguran una constante actualización y revisión del manual. De esta forma se asegura que el manual sea un documento vivo, que se adapte a los posibles cambios ocurridos en el panorama universitario, y un documento de referencia en el centro para conseguir la implantación y desarrollo de un Sistema de Garantía Interna de Calidad.

### 8.2. Alcance

La gestión del manual estará en manos del equipo decanal y de la comisión de calidad del centro, siendo de aplicación a todos los programas 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, alumnos y personal de administración y servicios).

### 8.3. Elaboración del manual

El documento básico que garantiza un sistema interno de calidad en la Facultad de Estudios Empresariales y Turismo es el Manual de Calidad del Centro. El Equipo Decanal, 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 Calidad del Centro, introduciéndose las enmiendas que se consideren oportunas y elaborando un documento final.

	MANUAL DE CALIDAD. UEx FACULTAD ESTUDIOS EMPRESARIALES Y TURISMO Capítulo 1: Presentación del Manual y de la FEET		
	<b>EDICIÓN: 1</b> <b>03/11/2009</b>	<b>CÓDIGO: MC1</b>	

#### 8.4. Aprobación

El Manual de Calidad será elevado para su aprobación en Junta de Facultad, remitiendo una copia al Vicerrectorado de Calidad para su verificación y supervisión. Este Vicerrectorado elevará al Consejo de Gobierno el Manual de Calidad del Centro para su aprobación definitiva.

#### 8.5. Revisión

El Manual de Calidad de la Facultad de Estudios Empresariales y Turismo 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. 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.

#### 8.6. Publicidad

El Vicerrectorado de Calidad de la Universidad, así como el Decano de la Facultad de Estudios Empresariales y Turismo, han de garantizar que todos los miembros de la Facultad (PAS, PDI, alumnos) tengan acceso al Manual de Calidad elaborado. Para ello existirán dos copias en papel del mismo, una en posesión del Decano y otra en manos del Administrador. Además, el Manual se encontrará a disposición de toda la sociedad 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.

#### 8.7. Estructura y formato

El Manual de Calidad de la Facultad de Estudios Empresariales y Turismo, consta de 10 capítulos, tal y como puede observarse en el índice general del documento. Los primeros capítulos hacen referencia a la presentación del centro y su organigrama, al compromiso de la Facultad de Estudios Empresariales y Turismo con el Sistema de Garantía Interno de la Calidad (política y objetivos de calidad), así como la estructura de gestión y elaboración del manual de calidad del centro. Posteriormente, en el capítulo 9 aparecen los procesos concretos y los mecanismos específicos a seguir en el Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGCI), con especial alusión al desarrollo del proceso de enseñanza, a la orientación del alumnado, a la gestión de recursos humanos y materiales, a la gestión administrativa, al análisis de los resultados y a los mecanismos de publicación de la información. Finalmente, se incluye el histórico de cambios.

Por otro lado, la estructura de cada uno de los procesos sometidos al SGIC mantiene el siguiente formato:

- Objeto.
- Alcance
- Descripción
- Seguimiento y evaluación



	MANUAL DE CALIDAD. UEx FACULTAD ESTUDIOS EMPRESARIALES Y TURISMO Capítulo 2: Sistema de gestión de calidad de la FEET de la UEX		
	<b>EDICIÓN: 1</b> <b>03/11/2009</b>	<b>CÓDIGO: MC2</b>	

**Capítulo 2: Sistema de gestión de calidad de la FEET de la UEX**

**ÍNDICE**

<b>1. OBJETO</b> .....	<b>17</b>
<b>2. ALCANCE</b> .....	<b>17</b>
<b>3. NORMATIVA</b> .....	<b>17</b>
<b>4. DESARROLLO</b> .....	<b>18</b>
4.1 Introducción .....	<b>18</b>
4.2 Objetivos del SGIC.....	<b>18</b>
4.3 Documentos del SGIC .....	<b>19</b>
4.4 Manual del SGIC.....	<b>23</b>

RESUMEN DE REVISIONES		
Número	Fecha	Modificaciones
00	18/12/2008	Edición inicial
01	03/11/2009	Revisión UTEC

	MANUAL DE CALIDAD. UEx FACULTAD ESTUDIOS EMPRESARIALES Y TURISMO Capítulo 2: Sistema de gestión de calidad de la FEET de la UEX		
	<b>EDICIÓN: 1</b> <b>03/11/2009</b>	<b>CÓDIGO: MC2</b>	

## 1. OBJETO

El objeto de este capítulo del Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad (MSGIC) de la Facultad de Estudios Empresariales y Turismo (FEET) 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 FEET 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 FEET 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 posgrados) y todas las personas (docentes y de apoyo) implicados en los mismos.

En conjunto, el SGIC de FEET 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).

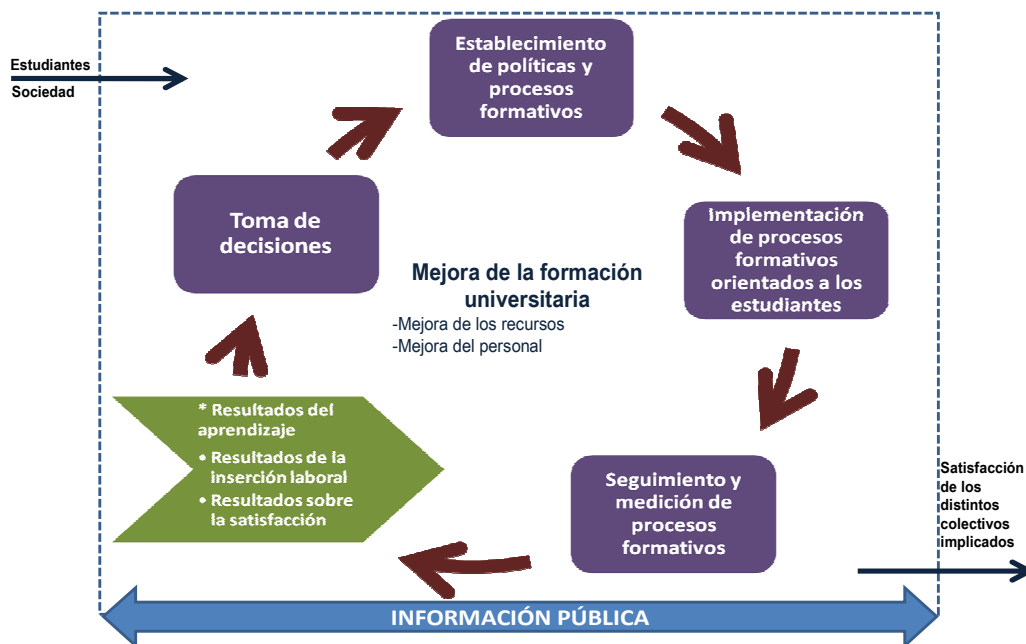


Figura 1.1 Ciclo de mejora de la formación Universitaria

## 3. NORMATIVA

Manual del SGIC y colección de procesos del SGIC.

	MANUAL DE CALIDAD. UEx FACULTAD ESTUDIOS EMPRESARIALES Y TURISMO Capítulo 2: Sistema de gestión de calidad de la FEET de la UEX		
	<b>EDICIÓN: 1</b> <b>03/11/2009</b>	<b>CÓDIGO: MC2</b>	

## 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 FEET 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 *demonstrar 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 FEET 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 FEET de la UEX son:

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

	MANUAL DE CALIDAD. UEx FACULTAD ESTUDIOS EMPRESARIALES Y TURISMO Capítulo 2: Sistema de gestión de calidad de la FEET de la UEX		
	<b>EDICIÓN: 1</b> <b>03/11/2009</b>	<b>CÓDIGO: MC2</b>	

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 Estudios Empresariales y Turismo de la Universidad de Extremadura ha tenido en cuenta los siguientes principios de actuación:

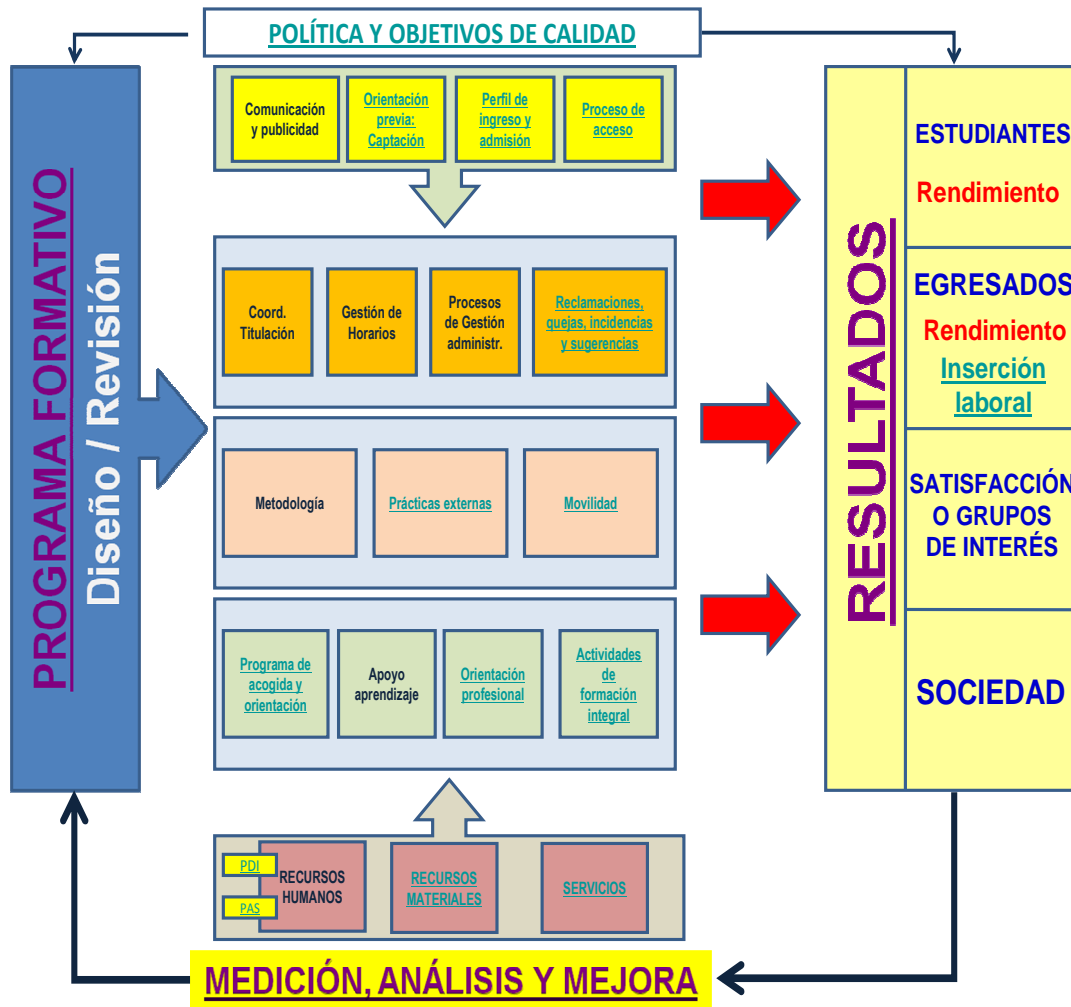
- *Legalidad y seguridad jurídica:* La Facultad de Estudios Empresariales y Turismo de la Universidad de Extremadura diseña su SGIC de acuerdo con la legislación universitaria vigente y con los criterios y directrices para la garantía de la calidad establecidas en el Espacio Europeo de Educación Superior.
- *Publicidad, transparencia y participación:* La Facultad de Estudios Empresariales y Turismo 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 FEET 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.

**Mapa de procesos**



**Tabla 1: Descripción de los niveles de agrupación de los documentos del SGIC de la FEET de la UEX**

NIVEL I	MANUAL DE CALIDAD	POLÍTICA DE CALIDAD, ESTRUCTURA, GESTIÓN DE LAS RESPONSABILIDADES, ETC.
NIVEL II	PROCESOS	DESARROLLA EL NIVEL I 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

	MANUAL DE CALIDAD. UEx FACULTAD ESTUDIOS EMPRESARIALES Y TURISMO Capítulo 2: Sistema de gestión de calidad de la FEET de la UEX		
	<b>EDICIÓN: 1</b> <b>03/11/2009</b>	<b>CÓDIGO: MC2</b>	

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 Estudios Empresariales y Turismo 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:

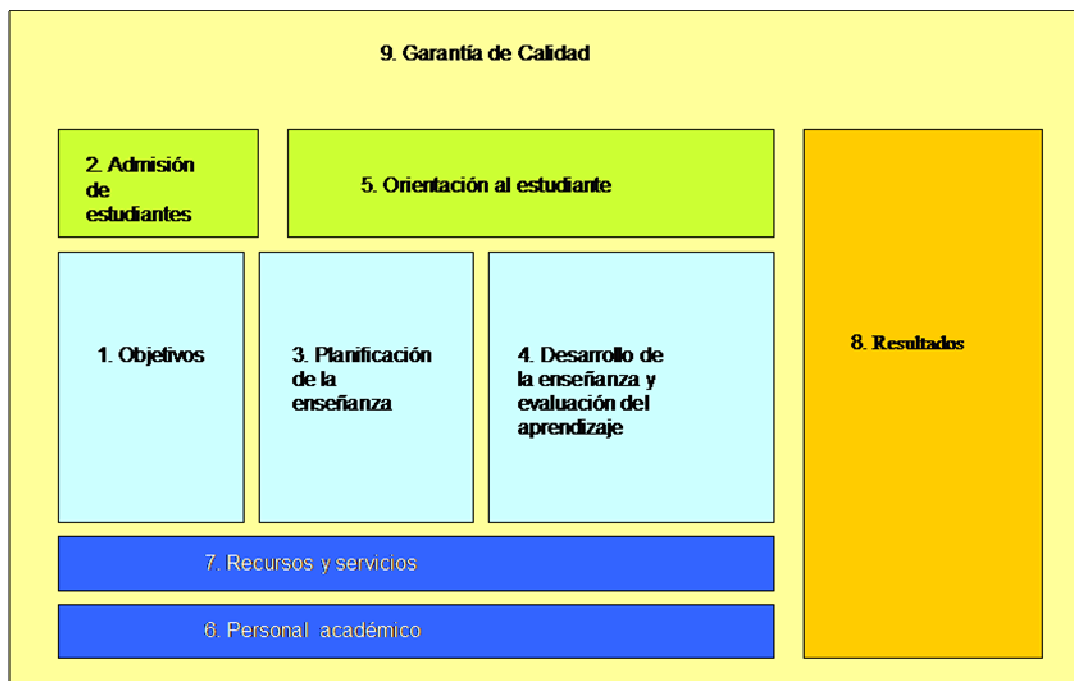
- *Programa formativo*: definición de política y objetivos de calidad; definición y aprobación; planificación y revisión de enseñanzas.
- *Desarrollo de la enseñanza*: desarrollo de la oferta formativa (metodología de enseñanza-aprendizaje); evaluación del aprendizaje, formación continua.
- *Apoyo y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

	MANUAL DE CALIDAD. UEx FACULTAD ESTUDIOS EMPRESARIALES Y TURISMO Capítulo 2: Sistema de gestión de calidad de la FEET de la UEX		
	<b>EDICIÓN: 1</b> <b>03/11/2009</b>	<b>CÓDIGO: MC2</b>	

Vicerrectorado de Calidad de todos los cambios producidos, manteniendo una copia guardada de las revisiones anteriores.

### Modelo de SGIC



#### 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.



	MANUAL DE CALIDAD. UEx FACULTAD ESTUDIOS EMPRESARIALES Y TURISMO Capítulo 2: Sistema de gestión de calidad de la FEET de la UEX		
	<b>EDICIÓN: 1</b> <b>03/11/2009</b>	<b>CÓDIGO: MC2</b>	

**Tabla 2: Procesos de comprobación para analizar el seguimiento de la implantación del SGIC**

DIRECTRICES ANECA		PROCESOS UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA		
1.0.	Cómo el Centro define su política y objetivos de calidad	Proceso para definir la política y objetivos de calidad	PPOC	1.0.
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	PQS	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. 1.3.b.
		Proceso de planificación y definición de políticas del Personal Docente e Investigador	PPDI	1.3.a. 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.	Desarrollo de la enseñanza y evaluación de aprendizajes	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.

	MANUAL DE CALIDAD. UEx FACULTAD ESTUDIOS EMPRESARIALES Y TURISMO Capítulo 2: Sistema de gestión de calidad de la FEET de la UEX		
	<b>EDICIÓN: 1</b> <b>03/11/2009</b>	<b>CÓDIGO: MC2</b>	

#### 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 FEET 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.

El Manual de Calidad de la FEET 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 2 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 FEET 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.



	<p>MANUAL DE CALIDAD. UEx  FACULTAD ESTUDIOS EMPRESARIALES Y  TURISMO</p> <p>Capítulo 3: Estructura de gestión de calidad de la  FEET de la UEX para el desarrollo del SGIC</p>		
	<b>EDICIÓN: 1</b> <b>03/11/2009</b>	<b>CÓDIGO: MC3</b>	

### Capítulo 3: Estructura de gestión de calidad de la FEET de la UEX para el desarrollo del SGIC

#### ÍNDICE

<b>1. OBJETO</b> .....	<b>26</b>
<b>2. ALCANCE</b> .....	<b>26</b>
<b>3. NORMATIVA</b> .....	<b>26</b>
<b>4. DESARROLLO</b> .....	<b>26</b>
<b>4.1 Estructura del SGC de la Universidad de Extremadura</b> .....	<b>26</b>
<b>4.2 Estructura del SGIC de la Facultad de Estudios Empresariales y Turismo de la Universidad de Extremadura</b> .....	<b>27</b>
<b>4.3 Equipo de Dirección</b> .....	<b>27</b>
<b>4.4 Responsable del SGIC del Centro</b> .....	<b>27</b>
<b>4.5 Comisión del SGIC del Centro</b> .....	<b>28</b>
<b>4.6 Comisión de Calidad de Titulación</b> .....	<b>29</b>
<b>4.7 Grupos de mejora</b> .....	<b>29</b>
<b>4.8 Gestión de reclamaciones, quejas y sugerencias</b> .....	<b>29</b>
<b>4.9 Implantación del SGIC de la Facultad de Estudios Empresariales y Turismo de la UEX</b> .....	<b>29</b>
<b>4.10 Medición, análisis y mejora del SGIC</b> .....	<b>30</b>

RESUMEN DE REVISIONES		
Número	Fecha	Modificaciones
00	18/12/2008	Edición inicial
01	03/11/2009	Revisión UTEC

	MANUAL DE CALIDAD. UEx FACULTAD ESTUDIOS EMPRESARIALES Y TURISMO Capítulo 3: Estructura de gestión de calidad de la FEET de la UEX para el desarrollo del SGIC		
	<b>EDICIÓN: 1</b> <b>03/11/2009</b>	<b>CÓDIGO: MC3</b>	

## 1. OBJETO

El objeto de este capítulo del Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Estudios Empresariales y Turismo (FEET) 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 FEET 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 posgrados) y todas las personas (docentes y de apoyo) implicados en los mismos.

## 3. NORMATIVA

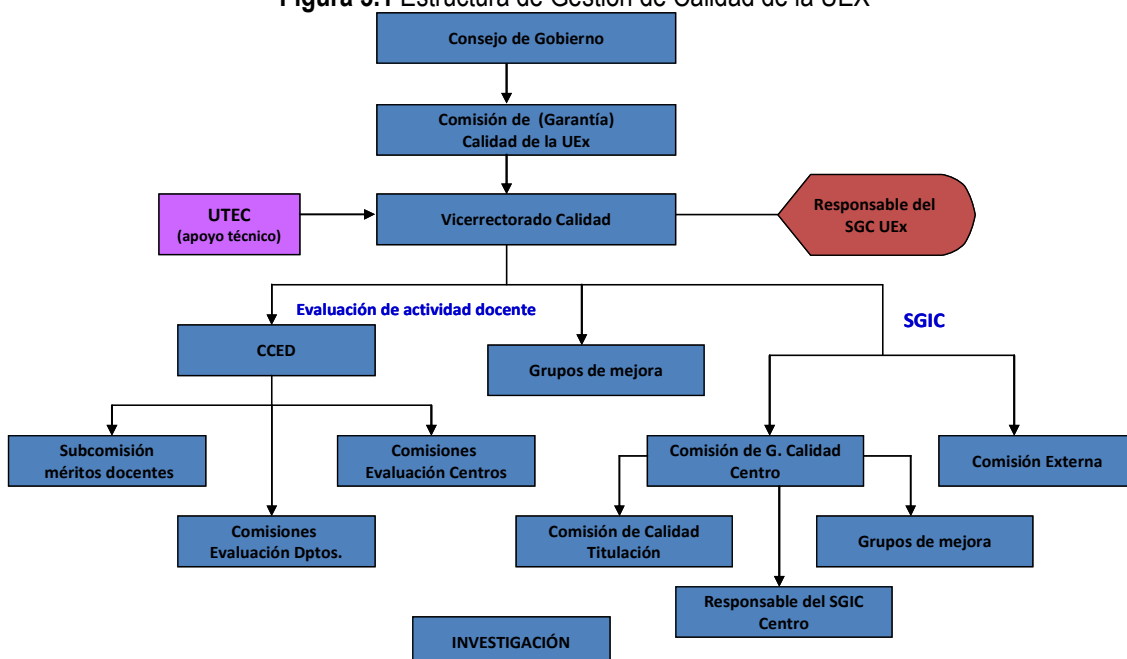
- Manual del SGIC y colección de Procesos del SGIC

## 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 el administrador de Centro

**Figura 3.1 Estructura de Gestión de Calidad de la UEX**



	<p>MANUAL DE CALIDAD. UEx  <i>FACULTAD ESTUDIOS EMPRESARIALES Y  TURISMO</i></p> <p>Capítulo 3: Estructura de gestión de calidad de la  FEET de la UEX para el desarrollo del SGIC</p>		
	<p><b>EDICIÓN: 1</b>  <b>03/11/2009</b></p>	<p><b>CÓDIGO: MC3</b></p>	

#### **4.2 Estructura del SGIC de la Facultad de Estudios Empresariales y Turismo de la Universidad de Extremadura**

La FEET 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.

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 FEET 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**

	<p>MANUAL DE CALIDAD. UEx  FACULTAD ESTUDIOS EMPRESARIALES Y  TURISMO</p> <p>Capítulo 3: Estructura de gestión de calidad de la  FEET de la UEX para el desarrollo del SGIC</p>		
	<p><b>EDICIÓN: 1</b>  <b>03/11/2009</b></p>	<p><b>CÓDIGO: MC3</b></p>	

Para ayudar al Decano en las tareas correspondientes al diseño, implantación, mantenimiento y mejora del SGIC de la FEET 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.
- ◆ 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

	<p>MANUAL DE CALIDAD. UEx  FACULTAD ESTUDIOS EMPRESARIALES Y  TURISMO  Capítulo 3: Estructura de gestión de calidad de la  FEET de la UEX para el desarrollo del SGIC</p>		
	<p><b>EDICIÓN: 1</b>  <b>03/11/2009</b></p>	<p><b>CÓDIGO: MC3</b></p>	

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 FEET 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
- 6 profesores de áreas implicadas en la titulación
- Un representante del PAS
- 2 alumnos

Las funciones de dicha comisión serán las que les atribuya la Junta de Facultad 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 FEET 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.

#### 4.9 Implantación del SGIC de la Facultad de Estudios Empresariales y Turismo de la UEX



	<p>MANUAL DE CALIDAD. UEx  FACULTAD ESTUDIOS EMPRESARIALES Y  TURISMO</p> <p>Capítulo 3: Estructura de gestión de calidad de la  FEET de la UEX para el desarrollo del SGIC</p>		
	<p><b>EDICIÓN: 1</b>  <b>03/11/2009</b></p>	<p><b>CÓDIGO: MC3</b></p>	

La FEET 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 FEET 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 FEET 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.



	MANUAL DE CALIDAD. UEx FACULTAD ESTUDIOS EMPRESARIALES Y TURISMO Capítulo 4: Políticas y objetivos de calidad de la FEET de la UEX para el desarrollo del SGIC		
	<b>EDICIÓN: 1</b> <b>03/11/2009</b>	<b>CÓDIGO: MC4</b>	

**Capítulo 4: Políticas y objetivos de calidad de la FEET de la UEX para el desarrollo del SGIC**

**ÍNDICE**

<b>1. OBJETO</b> .....	<b>32</b>
<b>2. ALCANCE</b> .....	<b>32</b>
<b>3. NORMATIVA</b> .....	<b>32</b>
<b>4. DESARROLLO</b> .....	<b>33</b>
<b>4.1 Identificación de los grupos de interés</b> .....	<b>33</b>
<b>4.2 Cauces de participación de los grupos de interés</b> .....	<b>33</b>
<b>4.3 Rendición de cuentas a los grupos de interés</b> .....	<b>34</b>

RESUMEN DE REVISIONES		
Número	Fecha	Modificaciones
00	18/12/2008	Edición inicial

	<p>MANUAL DE CALIDAD. UEx FACULTAD ESTUDIOS EMPRESARIALES Y TURISMO</p> <p>Capítulo 4: Políticas y objetivos de calidad de la FEET de la UEX para el desarrollo del SGIC</p>		
	<p><b>EDICIÓN: 1</b> <b>03/11/2009</b></p>	<p><b>CÓDIGO: MC4</b></p>	

## 1. OBJETO

El objeto de este capítulo es la presentación de cómo la FEET de la UEX define, revisa y mantiene permanentemente actualizada su política de calidad, formulada por su Equipo de Dirección a partir de información procedente de los grupos de interés del Centro, y que constituye un marco de referencia para establecer los objetivos de la calidad. Esta política y estos objetivos de calidad son coherentes con los definidos por la propia UEX en su Plan Estratégico.

Por política de calidad, se entiende el conjunto de directrices que marcan las intenciones y orientación del Centro con respecto a la calidad. Objetivos de calidad hace referencia a la relación de aspectos, propuestas, intenciones y resultados a lograr con el propósito de mejorar la institución, oferta formativa, unidad o servicios que se evalúan.

También se facilitan, en este capítulo, detalles sobre cómo se asegura el Equipo de Dirección de que esa política de calidad:

- a) es adecuada a la finalidad del Centro,
- b) incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del SGIC,
- c) proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad,
- d) es comunicada y entendida dentro del Centro,
- e) es revisada para su continua adecuación.

## 2. ALCANCE

El ámbito de aplicación de la política y los objetivos de calidad de la FEET de la UEX incluye a todas las Titulaciones oficiales que se imparten en el Centro y de las que el Centro es actualmente responsable (Grado y Máster).

## 3. NORMATIVA

- Internacional
  - Criterios y directrices del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES)
- Estatal
  - Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común
  - Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales
  - Otras Leyes y Normativas de Ámbito Universitario
- Universitario
  - Estatutos de la Universidad de Extremadura
  - Política global de la Universidad
  - Plan Estratégico de la Universidad
  - Manual del SGIC y Manual de procedimiento del SGIC
  - Normativas y Reglamentos del Centro
  - Plan Estratégico del Centro

	MANUAL DE CALIDAD. UEx FACULTAD ESTUDIOS EMPRESARIALES Y TURISMO Capítulo 4: Políticas y objetivos de calidad de la FEET de la UEX para el desarrollo del SGIC		
	<b>EDICIÓN: 1</b> <b>03/11/2009</b>	<b>CÓDIGO: MC4</b>	

#### 4. DESARROLLO

La FEET de la UEX es consciente de que debe consolidar una cultura de calidad, basada en una política y unos objetivos de calidad conocidos y accesibles públicamente. Para ello realiza una declaración pública y por escrito de su política y objetivos de calidad (Anexo 4.1) que alcanzan a todas las Titulaciones que se imparten en el Centro y de la que es responsable, dicha declaración será publicada en la página Web de la FEET

Para su elaboración, revisión y actualización dispone de un proceso documentado (Proceso para Definir la Política y Objetivos de Calidad (**PPOC**)) en el que se indican las acciones tanto para la definición y aprobación de su versión inicial, como el protocolo sistemático a seguir para su revisión y mejora

Como punto inicial, la FEET identifica sus grupos de interés (MSGIC 4.1), los cauces en que pueden participar en la elaboración y desarrollo de su política y objetivos (MSGIC 4.2) y determina el modo (cómo, quién, cuándo) en que rinde cuentas a los grupos de interés sobre el cumplimiento de la política y objetivos de calidad (MSGIC 4.3).

##### 4.1 Identificación de los grupos de interés



Al implantar su SGIC la FEET de la UEX ha tenido en cuenta los requisitos de calidad explícitos o implícitos de los diferentes grupos de interés con relación a la formación que imparte, poniendo especial atención a los estudiantes. Por grupo de interés se entiende toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en el Centro, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos.

El análisis de sus necesidades y expectativas, son el punto de partida para el establecimiento de su SGIC, visible no sólo en el interior del Centro, sino, sobre todo, ante los grupos de interés externos al mismo. A título ilustrativo se pueden considerar los siguientes grupos de interés y algunos de los principales aspectos objeto de atención:

- **Estudiantes**. Selección y admisión de estudiantes, perfil de formación, organización y desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, resultados de la inserción laboral.
- **PDI y PAS**: Selección y admisión de estudiantes, perfil de formación, organización y desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, profesorado y personal de apoyo, recursos, progreso y rendimiento académico, resultados de la formación e inserción laboral, sistemas de información.
- **Equipo Directivo de la FEET**: Oferta formativa, profesorado y personal de apoyo, recursos, análisis de resultados, aporte de información.
- **Universidad de Extremadura**: Oferta formativa, perfil de formación, personal académico y de apoyo, progreso y rendimiento académico, calidad de la formación e inserción laboral de egresados, costes...
- **Empleadores y Administraciones públicas**: Oferta formativa, perfil de formación, calidad de la formación e inserción laboral de egresados.
- **Sociedad**: Oferta y demanda educativa, progreso y resultados académicos, inserción laboral.

##### 4.2 Caudes de participación de los grupos de interés

Los alumnos, profesores y personal de apoyo del Centro están representados en la Junta de Facultad, así como en las diferentes comisiones que emanan de ella descritas en el capítulo 2 de este manual. Además

	MANUAL DE CALIDAD. UEx FACULTAD ESTUDIOS EMPRESARIALES Y TURISMO Capítulo 4: Políticas y objetivos de calidad de la FEET de la UEX para el desarrollo del SGIC		
	<b>EDICIÓN: 1</b> <b>03/11/2009</b>	<b>CÓDIGO: MC4</b>	

está recogida su participación en órganos tales como Consejos de Departamentos, Consejo Social, Claustro, Consejo de Gobierno y sus respectivas comisiones.

Empleadores, Administraciones Públicas y Sociedad en general, están representados, dentro de la estructura de la Universidad, en el Consejo Social y son consultados por el Centro ante decisiones en las que su opinión se considera fundamental, por medio de encuestas o reuniones mantenidas por su Equipo Directivo.

En el caso de la realización de prácticas externas la relación es especialmente fluida tanto con los representantes directos de los organismos o empresas que participan, como con los tutores de los estudiantes en las mismas.



#### **4.3 Rendición de cuentas a los grupos de interés**

El Equipo Directivo de la FEET informará sistemáticamente a los miembros de la Junta de Facultad en las diferentes sesiones, ordinarias o extraordinarias, que se desarrollan de la misma. Además, en cada uno de los procesos elaborados se incluye un apartado sobre la rendición de cuentas de los aspectos contemplados en los mismos.

Anualmente elaborará una Memoria que, tras su aprobación en Junta de Facultad, se colocará en su página web y en la que recoge los principales resultados de las actividades realizadas.

Asimismo elaborará anualmente un informe con los resultados académicos alcanzados en el curso anterior que contiene, además, las propuestas de mejora consecuentes.

Para medir la satisfacción de los grupos de interés, el SGIC de la FEET define los cauces necesarios. Asimismo, dispone de un proceso para el análisis y medición de resultados (Proceso de Análisis de los Resultados (**PAR**)).

	<p>MANUAL DE CALIDAD. UEx FACULTAD ESTUDIOS EMPRESARIALES Y TURISMO Capítulo 4: Políticas y objetivos de calidad de la FEET de la UEX para el desarrollo del SGIC</p>		
	<p><b>EDICIÓN: 1</b> <b>03/11/2009</b></p>	<p><b>CÓDIGO: MC4</b></p>	

#### **Anexo 4.1. Modelo de Política de Calidad de la FEET de la UEX**

La Dirección de la Facultad de Estudios Empresariales y Turismo de la Universidad de Extremadura es consciente de la importancia de la calidad por lo que la considera como un factor estratégico para conseguir que las competencias, habilidades y aptitudes de sus egresados sean reconocidas por los empleadores y por la sociedad en general.

Esta Dirección dirige sus esfuerzos hacia la plena consecución de la satisfacción de las necesidades y expectativas de todos sus grupos de interés, tanto internos como externos. Para ello se compromete a emplear todos los recursos técnicos, económicos y humanos a su disposición, cumpliendo los requisitos legales aplicables, tanto a nivel autonómico como estatal y europeo.

Por ello, la Dirección de la Facultad de Estudios Empresariales y Turismo 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:

1. Conseguir un compromiso permanente de mejora continua como norma de conducta y asegurar que el Sistema de Gestión Interna de Calidad se mantiene efectivo y que es controlado y revisado de forma periódica.
2. Establecer una sistemática de actuación, y documentarla, y asegurar que la Política de Calidad es entendida y aceptada por todo el personal del Centro y que se encuentra a disposición del público.
3. Proporcionar la formación continua adecuada del Personal Docente e Investigador y del Personal de Administración y Servicios y facilitar los conocimientos necesarios para que puedan desarrollar su actividad enfocada a la satisfacción de las necesidades de nuestros usuarios.

Como responsable del Centro, me comprometo a desarrollar permanentemente las directrices que se acuerden en materia de calidad.

Fecha y firma:

	<p>MANUAL DE CALIDAD. UEx FACULTAD ESTUDIOS EMPRESARIALES Y TURISMO Capítulo 4: Políticas y objetivos de calidad de la FEET de la UEX para el desarrollo del SGIC</p>		
	<p><b>EDICIÓN: 1</b> <b>03/11/2009</b></p>	<p><b>CÓDIGO: MC4</b></p>	

#### **Anexo 4.2. Modelo de Objetivos de Calidad de la FEET de la UEX**

1. Garantizar la calidad de sus programas formativos.
  - ▶ El Centro contará con mecanismos que le permitan mantener y renovar su oferta formativa, desarrollando metodologías para la aprobación, el control y la revisión periódica de sus programas.
2. Orientar sus enseñanzas a los estudiantes.
  - ▶ El Centro se dotará de procedimientos que le permitan comprobar que las acciones que emprende tienen como finalidad fundamental favorecer el aprendizaje del estudiante.
3. Garantizar y mejorar la calidad de su PDI y PAS.
  - ▶ El Centro contará con mecanismos que aseguren que el acceso, gestión y formación de su personal docente e investigador y su personal de administración y servicios se realiza con las debidas garantías para que cumpla con las funciones que le son propias.
4. Gestionar y mejorar sus recursos materiales y servicios.
  - ▶ El Centro se dotará de mecanismos que le permitan diseñar, gestionar y mejorar sus servicios y recursos materiales para el adecuado desarrollo del aprendizaje de los estudiantes.
5. Analizar y tener en cuenta los resultados.
  - ▶ El Centro se dotará 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.
6. Publicar la información sobre las titulaciones.
  - ▶ El Centro se dotará de mecanismos que le permitan garantizar la publicación periódica de información actualizada relativa a las titulaciones y los programas.





	MANUAL DE CALIDAD. UEx FACULTAD ESTUDIOS EMPRESARIALES Y TURISMO Capítulo 5: Garantía de calidad de los programas formativos		
	<b>EDICIÓN: 1</b> <b>03/11/2009</b>	<b>CÓDIGO: MC5</b>	

**Capítulo 5: Garantía de calidad de los programas formativos**

**ÍNDICE**

<b>1. OBJETO .....</b>	<b>38</b>
<b>2. ALCANCE .....</b>	<b>38</b>
<b>3. NORMATIVA .....</b>	<b>38</b>
<b>4. DESARROLLO.....</b>	<b>38</b>

RESUMEN DE REVISIONES		
Número	Fecha	Modificaciones
00	18/12/2008	Edición inicial

	MANUAL DE CALIDAD. UEx FACULTAD ESTUDIOS EMPRESARIALES Y TURISMO Capítulo 5: Garantía de calidad de los programas formativos		
	<b>EDICIÓN: 1</b> <b>03/11/2009</b>	<b>CÓDIGO: MC5</b>	

## 1. OBJETO

El objeto de este capítulo es la presentación de los mecanismos que permiten a la FEET de la UEX garantizar la calidad de sus programas formativos, mantener y renovar adecuadamente su oferta formativa así como aprobar, controlar y revisar dichos programas formativos.

## 2. ALCANCE

Todos los programas formativos oficiales (grados y másteres) dependientes de la FEET de la UEX.

## 3. NORMATIVA



- Internacional
  - Criterios y directrices del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES)
- Estatal
  - Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común
  - Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales
  - Otras Leyes y Normativas de Ámbito Universitario
- Universitario
  - Estatutos de la Universidad de Extremadura
  - Política global de la Universidad
  - Plan Estratégico de la Universidad
  - Normativas y Reglamentos del Centro
  - Plan Estratégico del Centro

## 4. DESARROLLO

La FEET de la UEX, para garantizar la calidad de sus programas formativos cuenta con mecanismos que le permiten mantener y renovar su oferta formativa y desarrollar metodologías para la aprobación, el control y la revisión periódica de sus programas.

Para el desarrollo de los nuevos títulos: Grado en Dirección y Administración de Empresas y Grado Turismo, se procedió, siguiendo directrices de rectorado, a nombrar una comisión para crear cada nuevo plan de estudios. En Junta de Facultad se aprobaron los miembros de las diferentes comisiones encargadas del desarrollo de los planes de estudios. Las comisiones estuvieron formadas por el decano o persona en quien delegase y representantes de cada departamento con docencia en la titulación. A partir de ese momento y hasta el mes de octubre funcionaron mediante reuniones periódicas de trabajo. Cabe hacer mención a la comisión del grado en Administración y Dirección de Empresas por su singularidad ya que fue constituida, según las indicaciones de rectorado, por representantes de los tres centros de la Universidad de Extremadura que lo van a impartir: Centro Universitario de Plasencia, Facultad de Empresariales y Turismo y Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.

Cada una de estas comisiones se reunió con profesores, alumnos y profesionales para recoger las distintas sugerencias a los planes de estudio. Después, el plan fue enviado a la Oficina de Convergencia Europea para su visto bueno. Seguidamente, se enviaron los planes desde esta oficina a los distintos departamentos de la universidad para poder recoger sus alegaciones. Éstas fueron atendidas en el seno

	MANUAL DE CALIDAD. UEx FACULTAD ESTUDIOS EMPRESARIALES Y TURISMO Capítulo 5: Garantía de calidad de los programas formativos		
	<b>EDICIÓN: 1</b> <b>03/11/2009</b>	<b>CÓDIGO: MC5</b>	

de las comisiones y, tras la respuesta a los departamentos, fueron aprobados en Junta de Facultad los Grados de Administración y Dirección de Empresa y el de Turismo. Así mismo, cada departamento pudo emitir informe favorable o desfavorable y elevarlo a Junta de gobierno donde, finalmente, fueron aprobados definitivamente.

En el caso de los posgrados que se imparten en el centro: Master Oficial en Gestión y Dirección Hostelera y Master Universitario de Investigación siguieron un proceso similar al de los grados.



Por otra parte, la FEET participa en el programa de Formación Continua y Títulos propios de la UEX, con el fin de facilitar una formación acorde con la demanda social que no es atendida por los estudios oficiales de grado y postgrado. De esta forma completa la formación académica o profesional de sus estudiantes y otros profesionales ofreciéndoles la posibilidad de perfeccionar su desarrollo profesional, científico técnico y artístico en aspectos puntuales del saber. Los procedimientos y normas relativas a esta participación se encuentran detallados en el Proceso de Formación Continua (**PFC**).

EL SGIC de la FEET de la UEX, además, cuenta con los siguientes procesos documentados que pueden consultarse en el manual de procesos:

<i>Proceso para Definir la Política y Objetivos de Calidad</i>	<b>(PPOC)</b>
<i>Proceso para garantizar la calidad de los programas formativos</i>	<b>(PCPF)</b>
<i>Proceso de Definición de Perfiles y Admisión de Estudiantes</i>	<b>(PPAE)</b>
<i>Proceso de Orientación al estudiante</i>	<b>(POE)</b>
<i>Proceso de Gestión de Movilidad de estudiantes</i>	<b>(PME)</b>
<i>Proceso de gestión de las prácticas externas</i>	<b>(PPE)</b>
<i>Proceso de Análisis de los Resultados</i>	<b>(PAR)</b>
<i>Proceso de Publicación de Información sobre Titulaciones</i>	<b>(PPIT)</b>
<i>Procedimiento para la suspensión de Títulos</i>	

Los diferentes niveles organizativos de dichos procesos permiten a la FEET de la UEX llevar adelante las siguientes funciones:

- Determinar los órganos, grupos de interés, y procedimientos implicados en el diseño, control, planificación, desarrollo y revisión periódica de los títulos, sus objetivos y competencias asociadas.
- Dispone de sistemas de recogida y análisis de información (incluida la procedente del entorno nacional e internacional) que le permite valorar el mantenimiento de su oferta formativa, su actualización o renovación.
- Contar con mecanismos que regulan el proceso de toma de decisiones relativa a la oferta formativa y el diseño de los títulos y sus objetivos.
- Asegurarse de que se desarrollan los mecanismos necesarios para implementar las mejoras derivadas del proceso de revisión periódica de las titulaciones.
- Determinar el modo (cómo, quién, cuándo) en que se rinden cuentas a los grupos de interés sobre la calidad de las enseñanzas.
- Definir los criterios para la eventual suspensión del título.

	MANUAL DE CALIDAD. UEx FACULTAD ESTUDIOS EMPRESARIALES Y TURISMO Capítulo 6: Orientación al aprendizaje		
	<b>EDICIÓN: 1</b> <b>03/11/2009</b>	<b>CÓDIGO: MC6</b>	

Capítulo 6: Orientación al aprendizaje

ÍNDICE

1. OBJETO .....	41
2. ALCANCE .....	41
3. NORMATIVA .....	41
4. DESARROLLO.....	41

RESUMEN DE REVISIONES		
Número	Fecha	Modificaciones
00	18/12/2008	Edición inicial

	MANUAL DE CALIDAD. UEx FACULTAD ESTUDIOS EMPRESARIALES Y TURISMO Capítulo 6: Orientación al aprendizaje		
	<b>EDICIÓN: 1</b> <b>03/11/2009</b>	<b>CÓDIGO: MC6</b>	

## 1. OBJETO

El objeto de este capítulo es describir cómo la FEET de la UEX, a partir de la información adecuada para definir sus necesidades, orienta sus actividades docentes al aprendizaje de sus estudiantes estableciendo mecanismos y procesos que garantizan su desarrollo eficaz y mejora continua.

## 2. ALCANCE

Todas las actividades docentes que se realizan en el ámbito de las titulaciones oficiales de las que es responsable la FEET de la UEX.

## 3. NORMATIVA



- Internacional
  - Criterios y directrices del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES)
- Estatal
  - Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común
  - Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales
  - Otras Leyes y Normativas de Ámbito Universitario
- Universitario
  - Estatutos de la Universidad de Extremadura
  - Política global de la Universidad
  - Plan Estratégico de la Universidad
  - Normativas y Reglamentos del Centro
  - Plan Estratégico del Centro

## 4. DESARROLLO

La FEET de la UEX consciente de que los estudiantes son su principal grupo de interés en cuanto a sus tareas de enseñanza aprendizaje, orienta la enseñanza hacia los mismos y para ello se dotan de procesos y protocolos que permiten comprobar que las acciones que emprenden tienen como finalidad fundamental favorecer el aprendizaje del estudiante.

Como protocolo inicial de orientación propio en la FEET de la UEX se organiza los primeros días del curso unas jornadas de bienvenida orientadas a los alumnos de 1º, que consisten en:

- Acompañar al alumnado en el proceso de incorporación a la UEX.
- Dotarles de la información necesaria sobre el uso de los servicios del Centro y de la Universidad inicialmente más representativos para ellos: biblioteca, deportes, sala de libre acceso, becas, orientación, etc.
- Orientarles sobre los principales cambios que experimentarán con respecto al bachillerato y que pueden suponer un importante cambio en la forma de abordar sus estudios.
- Presentarles la carrera que van a cursar por parte de su profesorado indicándoles los principales aspectos que deben tener en cuenta al inicio de la misma.
- Fomentar el conocimiento del alumnado de la propia titulación.

	MANUAL DE CALIDAD. UEx FACULTAD ESTUDIOS EMPRESARIALES Y TURISMO Capítulo 6: Orientación al aprendizaje		
	<b>EDICIÓN: 1</b> <b>03/11/2009</b>	<b>CÓDIGO: MC6</b>	

Además de ese protocolo inicial el SGIC de la FEET de la UEX, cuenta con los siguientes procesos documentados:

<i>Proceso para Definir la Política y Objetivos de Calidad</i>	<b>(PPOC)</b>
<i>Proceso para garantizar la Calidad de los Programas Formativos</i>	<b>(PCPF)</b>
<i>Proceso de Definición de Perfiles y Admisión de Estudiantes</i>	<b>(PPAE)</b>
<i>Proceso de Captación de Estudiantes</i>	<b>(PCE)</b>
<i>Proceso de Orientación al estudiante</i>	<b>(POE)</b>
<i>Proceso de Gestión de la Orientación Profesional</i>	<b>(POP)</b>
<i>Proceso de Gestión de Movilidad de estudiantes</i>	<b>(PME)</b>
<i>Proceso de Gestión de Prácticas Externas</i>	<b>(PPE)</b>
<i>Proceso de Gestión de Quejas y Sugerencias</i>	<b>(PQS)</b>
<i>Proceso de Reclamaciones</i>	<b>(PR)</b>
<i>Proceso de Análisis de los Resultados</i>	<b>(PAR)</b>
<i>Proceso de Publicación de Información sobre Titulaciones</i>	<b>(PPIT)</b>

Los diferentes niveles organizativos de dichos procesos permiten a la FEET de la UEX llevar adelante las siguientes funciones:

- Disponer de sistemas de información, bien directamente dependientes del Centro o del Vicerrectorado de calidad y Formación Continua (Servicio de Orientación y Formación Docente (SOFD)), la Sección de Información y Atención Administrativa (SIIA) y otros servicios de la Universidad que colaboren con información y participen en las actividades, como la Unidad de Atención al Estudiante (UAE) o la Dirección de Relaciones con Empresas y Empleo (DREE)) que le permiten conocer y valorar las necesidades del Centro en materia de:
  1. Definición de perfiles de ingreso/egreso
  2. Admisión y matriculación
  3. Alegaciones, quejas y sugerencias
  4. Apoyo y orientación a estudiantes sobre el desarrollo de la enseñanza
  5. Enseñanza y evaluación de los aprendizajes
  6. Prácticas externas y movilidad de estudiantes
  7. Orientación profesional
- Estar dotada de mecanismos que les permitan obtener, valorar y contrastar información sobre el desarrollo actual de los procesos anteriormente citados.
- Establecer mecanismos que regulan las directrices que afectan a los estudiantes: reglamentos (exámenes, petición de certificaciones, convalidaciones, etc.), normas de uso (de instalaciones), calendarios, horarios y beneficios que ofrece la Universidad.
- Definir cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora de los procesos y actuaciones relacionados con los estudiantes.
- Determinar los procedimientos con los que cuentan para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con los estudiantes.
- Identificar en qué forma los grupos de interés participan en el diseño y desarrollo de los procesos relacionados con el aprendizaje de los estudiantes.
- Rendir cuentas sobre los resultados del aprendizaje de los estudiantes.

	MANUAL DE CALIDAD. UEx FACULTAD ESTUDIOS EMPRESARIALES Y TURISMO Capítulo 7: Personal académico y de apoyo		
	<b>EDICIÓN: 1</b> <b>03/11/2009</b>	<b>CÓDIGO: MC7</b>	



Capítulo 7: Personal académico y de apoyo

ÍNDICE

1. OBJETO .....	44
2. ALCANCE .....	44
3. NORMATIVA .....	44
3.1 Del Personal Docente e Investigador (PDI).....	44
3.2 Del Personal de Administración y Servicios (PAS) .....	45
4. DESARROLLO.....	45

RESUMEN DE REVISIONES		
Número	Fecha	Modificaciones
00	18/12/2008	Edición inicial



	MANUAL DE CALIDAD. UEx FACULTAD ESTUDIOS EMPRESARIALES Y TURISMO Capítulo 7: Personal académico y de apoyo		
	<b>EDICIÓN: 1</b> <b>03/11/2009</b>	<b>CÓDIGO: MC7</b>	

## 1. OBJETO

El objeto del presente capítulo del Manual del SGIC de los Centros de FEET de la UEX es mostrar cómo se garantiza y mejora la calidad del personal académico y de apoyo, asegurando que el acceso, gestión y formación de los mismos, se realiza con garantía para poder cumplir con las funciones que le son propias.

Este capítulo es de desarrollo generalizado para todos los Centros de la Universidad, pues las actuaciones están centralizadas básicamente desde los Vicerrectorados de Profesorado, de Calidad y formación Continua y desde Gerencia.

## 2. ALCANCE

Todo el personal académico (profesorado de los diferentes tipos de contratos, niveles y dedicaciones) así como el de administración y servicios que está adscrito a la FEET de la UEX.

## 3. NORMATIVA

La normativa aplicable a este proceso será la siguiente:

### 3.1 Del Personal Docente e Investigador (PDI)

#### Estatal:



- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades y Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril que la modifica.
- Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público.
- R.D. 898/1985, sobre régimen del profesorado universitario (B.O.E. de 17 de junio de 1985) y sus correcciones.
- R.D. 1312/2007, de 5 de octubre, por el que se establece la acreditación nacional para el acceso a los cuerpos docentes universitarios (B.O.E. de 6 de octubre de 2007).
- R.D. 1313/2007, de 5 de octubre, por el que se regula el régimen de los concursos de acceso a cuerpos docentes universitarios (B.O.E. de 8 de octubre de 2007).

#### Comunidad Autónoma

- Decreto 94/2002, de 8 de julio, por el que se regula el régimen del personal docente e investigador contratado de la Universidad de Extremadura (D.O.E. 11 de julio de 2002).

#### Específica de la UEX:

- Estatutos de la Universidad de Extremadura. Decreto 65/2003, de 8 de mayo, de la Consejería de Educación, Ciencia y Tecnología de la Junta de Extremadura, D.O.E. de 23 de mayo de 2003.
- Relación de Puestos de Trabajo de la UEx.
- Normativa para la provisión de plazas de cuerpos docentes entre habilitados (Consejo Gobierno del 20 de julio de 2004).
- Resolución de 15 de julio de 1997 de la UEx, por la que se hace publica la "Normativa de contratación de profesorado", reguladora del procedimiento de selección de profesores interinos. (D.O.E. 9 de agosto de 1997).
- Resolución de 5 de abril de 2004 del Rectorado de la UEx, por la que se hace publico el Acuerdo Normativo del Consejo de Gobierno de la UEx de 1 abril de 2004, por el que se aprueba la Normativa para la contratación de profesorado de la UEx. (D.O.E. de 10 de abril de 2004).

	MANUAL DE CALIDAD. UEx FACULTAD ESTUDIOS EMPRESARIALES Y TURISMO Capítulo 7: Personal académico y de apoyo		
	<b>EDICIÓN: 1</b> <b>03/11/2009</b>	<b>CÓDIGO: MC7</b>	

- Modelo de Plantilla de Profesorado de la UEx. Junta de Gobierno del 25 de julio de 1997.
- I Convenio colectivo del PDI laboral de la UEX

### 3.2 Del Personal de Administración y Servicios (PAS)

#### Estatal

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades y Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril que la modifica.
- Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público.

#### Comunidad Autónoma

- Texto refundido de la Ley de la Función Pública de Extremadura (Decreto Legislativo 1/1990, de 26 de julio), Modificada por Ley 5/1995, de 20 de abril.
- Decreto 201/1995, de 26 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento General de Ingreso del Personal al Servicio de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Decreto 43/1996, de 26 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento General de Provisión de Puestos de Trabajo y Promoción Profesional.

#### Específica de la UEx:

- Estatutos de la Universidad de Extremadura. Decreto 65/2003, de 8 de mayo, de la Consejería de Educación, Ciencia y Tecnología de la Junta de Extremadura, D.O.E. de 23 de mayo de 2003.
- Líneas de actuación de la Gerencia de la UEx (2005 – 2007)
- Criterios básicos para la fijación de la estructura orgánica de la Gerencia de la Universidad de Extremadura (Consejo de Gobierno 21/12/2005) y Estructura Orgánica de la Gerencia de la UEx.
- Bases generales que regirán los procesos selectivos para el ingreso en las distintas escalas del P.A.S. funcionario de la UEx. (D.O.E. 31 de julio de 2007).
- Relación de Puestos de Trabajo de la UEx.

#### **P.A.S. Funcionario.**

#### **P.A.S. Laboral**



- Acuerdo Regulador de las Condiciones de Trabajo del personal Funcionario de Administración y Servicios de la Universidad de Extremadura (D.O.E. 16 de noviembre de 2006).
- Primer Convenio Colectivo del P.A.S. Laboral de la UEx. (D.O.E. 22 de diciembre de 2007).
- Documento de Escalas Propias del Personal Funcionario de Administración y Servicios de la UEx (D.O.E. 5 de diciembre de 2006).

## 4. DESARROLLO

La UEX, consciente de que debe garantizar y mejorar la calidad de su personal académico y de apoyo a la docencia, cuenta con mecanismos que aseguren que el acceso, gestión y formación de su personal, se realiza con las debidas garantías para que cumpla con las funciones que le son propias.

Para ello la UEX define los mecanismos para proporcionar los recursos humanos necesarios para implantar y mantener el SGIC (a veces con reasignación de responsabilidades) y para mejorar continuamente su eficacia, aumentando la satisfacción del cliente.

El personal debe ser competente y tiene que estar formado y entrenado en su trabajo. Para ello, el Centro debe determinar qué conocimientos y entrenamiento debe tener cada persona que trabaje en áreas que,

	MANUAL DE CALIDAD. UEx FACULTAD ESTUDIOS EMPRESARIALES Y TURISMO Capítulo 7: Personal académico y de apoyo		
	<b>EDICIÓN: 1</b> <b>03/11/2009</b>	<b>CÓDIGO: MC7</b>	

directa o indirectamente, se relacionan con la calidad del producto y debe proporcionárselos, evaluando la eficacia del entrenamiento que se efectúe y asegurándose de que el personal es consciente de la importancia del mismo y de cómo se contribuye a lograr los objetivos de calidad marcados.

Para determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto, incluyendo: seguridad y ergonomía, temperatura y humedad, iluminación, espacio físico y limpieza, el SGIC aplica el Proceso de Garantía Interna de Calidad del Servicio de Prevención (PSP).

EL SGIC de la EP de la UEX, cuenta con los siguientes procesos documentados:

Proceso de Planificación y definición de políticas del P.A.S	<b>(PPPAS)</b>
Proceso de planificación y definición de políticas del P.D.I.	<b>(PPPDI)</b>
Proceso de formación del P.A.S	<b>(PFPAS)</b>
Proceso de evaluación del P.D.I.	<b>(PEPDI)</b>
Proceso de Análisis de los Resultados	<b>(PAR)</b>
Proceso de Publicación de Información sobre Titulaciones	<b>(PPIT)</b>

Los diferentes niveles organizativos de dichos procesos permiten a la FEET como Centro de la UEX llevar adelante las siguientes funciones:

- Dotarse de procedimientos que le permitan recoger y valorar información sobre sus propias necesidades de personal académico (perfil del puesto, competencias requeridas, etc.), de acuerdo con su política de personal.
- Contar con medios para recoger y analizar información relativa a las competencias y a los resultados actuales de su personal académico, con vistas al acceso, formación, evaluación del desempeño, promoción y reconocimiento.
- Tener establecida una sistemática que le permite controlar, revisar periódicamente y mejorar de forma continua su política y actuaciones relacionadas con su personal académico.
- Disponer de procedimientos para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con el acceso, evaluación, promoción, formación y reconocimiento.
- Identificar el modo en que los grupos de interés (en especial profesores y personal de apoyo a la docencia) participan en la definición de la política de personal y en su desarrollo.
- Indicar el procedimiento (cómo, quién, cuándo) seguido para rendir cuentas sobre los resultados de su política de personal.



	MANUAL DE CALIDAD. UEx FACULTAD ESTUDIOS EMPRESARIALES Y TURISMO Capítulo 8: Recursos materiales y servicios		
	<b>EDICIÓN: 1</b> <b>03/11/2009</b>	<b>CÓDIGO: MC8</b>	

**Capítulo 8: Recursos materiales y servicios**

**ÍNDICE**

<b>1. OBJETO .....</b>	<b>48</b>
<b>2. ALCANCE .....</b>	<b>48</b>
<b>3. NORMATIVA .....</b>	<b>48</b>
<b>4. DESARROLLO.....</b>	<b>48</b>

RESUMEN DE REVISIONES		
Número	Fecha	Modificaciones
00	18/12/2008	Edición inicial

	MANUAL DE CALIDAD. UEx FACULTAD ESTUDIOS EMPRESARIALES Y TURISMO Capítulo 8: Recursos materiales y servicios		
	<b>EDICIÓN: 1</b> <b>03/11/2009</b>	<b>CÓDIGO: MC8</b>	

## 1. OBJETO

El objeto del presente capítulo es mostrar los mecanismos por los que la FEET de la UEX gestiona de forma adecuada sus servicios y recursos materiales, analizando los resultados de dicha gestión y aplicando la mejora continua de forma habitual y sistemática.

## 2. ALCANCE

Todos los servicios y recursos materiales necesarios para garantizar el adecuado desarrollo de la actividad docente de la que es responsable la FEET de la UEX.

## 3. NORMATIVA

### Estatal

- Ley Orgánica de Universidades 6/2001, de 21 de diciembre.
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades
- R.D. 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales
- Directrices de garantías de calidad de la ANECA.

### De la Universidad de Extremadura

- Estatutos (Decreto 65/2003 de 8 de mayo, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Extremadura)
- Normativas y Reglamentos ya establecidos en los Centros y Generales de la Universidad de Extremadura para establecer necesidades, planificar consecución, gestionar las adquisiciones y las existencias y seguir los resultados de los recursos materiales y servicios universitarios prestados en los Centros
- Legislación aplicable en materia de contratación-adquisición de productos y servicios por los organismos públicos.
- Normativa de ejecución presupuestaria de la Universidad de Extremadura.



## 4. DESARROLLO

La FEET de la UEX conoce que no pueden alcanzar sus mejores resultados en la enseñanza-aprendizaje en sus titulaciones si no gestiona y mejora de forma adecuada sus recursos materiales y servicios, para ello se dota de mecanismos que le permiten diseñar, gestionar y mejorar sus servicios y recursos materiales para el adecuado desarrollo del aprendizaje de los estudiantes.

Por tanto la correcta gestión de los recursos materiales (aulas, salas de estudio, aulas de informática, laboratorios docentes, salas de reunión, despachos de tutorías, material científico, y técnico) y los servicios (reprografía, cafetería, etc.) del Centro se convierte en una necesidad que incide directamente en la calidad del mismo.

Para dicha gestión la FEET de la UEX cuenta con protocolos de solicitud de utilización de sus recursos y servicios. Para atender dichas solicitudes se tienen en cuenta, al menos, los siguientes criterios priorizados:

1. Necesidades docentes de impartición de clases teóricas y prácticas y realización de exámenes.
2. Actividades ordinarias que se realizan de forma periódica durante cada curso académico.

	MANUAL DE CALIDAD. UEx FACULTAD ESTUDIOS EMPRESARIALES Y TURISMO Capítulo 8: Recursos materiales y servicios		
	<b>EDICIÓN: 1</b> <b>03/11/2009</b>	<b>CÓDIGO: MC8</b>	

### 3. Actividades extraordinarias que surgen a lo largo del curso.

La CGCC, con periodicidad anual o inferior ante situaciones de cambio, ha de realizar un informe de los recursos materiales y servicios del centro así como de los índices de satisfacción, reclamaciones y procesos abiertos relacionados con los mismos, elaborando finalmente propuestas para subsanar debilidades detectadas.

El Centro define y proporciona los recursos materiales y financieros necesarios para implantar y mantener el SGIC y para mejorar continuamente su eficacia, aumentando la satisfacción del cliente.



Así mismo, proporcionará y mantendrá en estado aceptable la infraestructura necesaria para lograr la conformidad del servicio, incluyendo edificios, servicios, equipamiento, software, transporte y comunicaciones.

Además, el SGIC de la FEET de la UEX, cuenta con los siguientes procesos documentados:

Proceso de Análisis de los Resultados	<b>(PAR)</b>
Proceso de Publicación de Información sobre Titulaciones	<b>(PPIT)</b>
Proceso de gestión de los Recursos Materiales y Servicios propios del Centro	<b>(PRMSC)</b>
Proceso de gestión de quejas y sugerencias	<b>(PQS)</b>

Los diferentes niveles organizativos de dichos procesos permiten a la FEET de la UEX llevar adelante las siguientes funciones:

- Disponer de mecanismos que le permitan obtener y valorar la información sobre los requisitos para el diseño, dotación, mantenimiento y gestión de los recursos materiales y servicios (incluyendo los aspectos relacionados con la seguridad y el medio ambiente).
- Contar con protocolos que le faciliten información sobre sus sistemas de mantenimiento, gestión y adecuación de los recursos materiales y servicios.
- Establecer cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora de los recursos materiales y los servicios.
- Tener establecidos los procedimientos para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con los recursos materiales y los servicios.
- Haber establecido procedimientos para canalizar las distintas vías de participación de los grupos de interés en la gestión de los recursos materiales y en la prestación de los servicios.
- Disponer de un procedimiento (cómo, quién, cuándo) para rendir cuentas sobre la adecuación de los recursos materiales y servicios al aprendizaje de los estudiantes y su nivel de uso.

	MANUAL DE CALIDAD. UEx FACULTAD ESTUDIOS EMPRESARIALES Y TURISMO Capítulo 9: Resultados de la formación		
	<b>EDICIÓN: 1</b> <b>03/11/2009</b>	<b>CÓDIGO: MC9</b>	



**Capítulo 9: Resultados de la formación**

**ÍNDICE**

<b>1. OBJETO .....</b>	<b>51</b>
<b>2. ALCANCE .....</b>	<b>51</b>
<b>3. NORMATIVA .....</b>	<b>51</b>
<b>4. DESARROLLO.....</b>	<b>51</b>

RESUMEN DE REVISIONES		
Número	Fecha	Modificaciones
00	18/12/2008	Edición inicial



	MANUAL DE CALIDAD. UEx FACULTAD ESTUDIOS EMPRESARIALES Y TURISMO Capítulo 9: Resultados de la formación		
	<b>EDICIÓN: 1</b> <b>03/11/2009</b>	<b>CÓDIGO: MC9</b>	

## 1. OBJETO

El objeto del presente capítulo es presentar cómo la FEET de la UEX garantiza que se miden y analizan los resultados del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de los grupos de interés, así como se toman decisiones a partir de los mismos, para la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas en el mismo.

## 2. ALCANCE

Todas las titulaciones de las que la FEET de la UEX es responsable de su impartición.

## 3. NORMATIVA

La normativa a tener en cuenta en el análisis de resultados se centran en dos ámbitos: estatal y universitario.

### Estatal

- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales

### Universitario

- Estatutos de la Universidad de Extremadura
- Plan estratégico de la Universidad de Extremadura
- Política y objetivos de calidad del Centro
- Programa formativo del Centro

## 4. DESARROLLO

La FEET de la UEX analiza y tiene en cuenta los resultados de la formación. Para ello el SGIC se ha dotado de procesos que le permite 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.

EL SGIC de la FEET de la UEX, cuenta con los siguientes procesos documentados:



Proceso para Definir la Política y Objetivos de Calidad	<b>(PPOC)</b>
Proceso para garantizar la Calidad de los Programas Formativos	<b>(PCPF)</b>
Proceso de Análisis de los Resultados	<b>(PAR)</b>
Proceso de Publicación de Información sobre Titulaciones	<b>(PPIT)</b>

Los diferentes niveles organizativos de dichos procesos permiten a la FEET de la UEX llevar adelante las siguientes funciones:

- Disponer de mecanismos que les permiten obtener la información sobre las necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés en relación con la calidad de las enseñanzas.
- Contar con sistemas de recogida de información que faciliten datos relativos a los resultados del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de los grupos de interés.
- Tener definido cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora continua, tanto de los resultados, como de la fiabilidad de los datos utilizados.
- Determinar las estrategias y sistemáticas para introducir mejoras en los resultados.

	MANUAL DE CALIDAD. UEx FACULTAD ESTUDIOS EMPRESARIALES Y TURISMO Capítulo 9: Resultados de la formación		
	<b>EDICIÓN: 1</b> <b>03/11/2009</b>	<b>CÓDIGO: MC9</b>	

- Determinar los protocolos necesarios para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con los resultados.
- Tener identificada la forma en que los grupos de interés se implican en la medición, análisis y mejora de los resultados.
- Indicar el procedimiento (cómo, quién, cuándo) seguido para rendir cuentas sobre los resultados (memorias de actividades, informes de resultados, etc)



	MANUAL DE CALIDAD. UEx FACULTAD ESTUDIOS EMPRESARIALES Y TURISMO Capítulo 10: Información pública		
	<b>EDICIÓN: 1</b> <b>03/11/2009</b>	<b>CÓDIGO: MC10</b>	

**Capítulo 10: Información pública**

**ÍNDICE**

<b>1. OBJETO .....</b>	<b>54</b>
<b>2. ALCANCE.....</b>	<b>54</b>
<b>3. NORMATIVA .....</b>	<b>54</b>
<b>4. DESARROLLO .....</b>	<b>54</b>

RESUMEN DE REVISIONES		
Número	Fecha	Modificaciones
00	18/12/2008	Edición inicial

	MANUAL DE CALIDAD. UEx FACULTAD ESTUDIOS EMPRESARIALES Y TURISMO Capítulo 10: Información pública		
	<b>EDICIÓN: 1</b> <b>03/11/2009</b>	<b>CÓDIGO: MC10</b>	

## 1. OBJETO

El objeto del presente capítulo es presentar cómo la FEET de la UEX garantiza la publicación periódica de información actualizada relativa a sus titulaciones y programas.

## 2. ALCANCE

Todas las titulaciones de las que la FEET de la UEX es responsable de su impartición.

## 3. NORMATIVA

La normativa a tener en cuenta en el análisis de resultados se centran en dos ámbitos: estatal y universitario.

### Estatal

- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales

### Universitario



- Estatutos de la Universidad de Extremadura
- Plan estratégico de la Universidad de Extremadura
- Política y objetivos de calidad del Centro
- Programa formativo del Centro

## 4. DESARROLLO

La FEET de la UEX publica la información sobre sus titulaciones para mantener informados a los grupos de interés sobre su estructura organizativa, titulaciones y programas, y revisa periódicamente la información actualizada sobre los mismos.

EL SGIC de la FEET de la UEX, cuenta con los siguientes procesos documentados:

Proceso para Definir la Política y Objetivos de Calidad	(PPOC)
Proceso para garantizar la Calidad de los Programas Formativos	(PCPF)
Proceso de Definición de Perfiles y Admisión de Estudiantes	(PPAE)
Proceso de Captación de Estudiantes	(PCE)
Proceso de Orientación al estudiante	(POE)
Proceso de Gestión de Movilidad de estudiantes	(PME)
Proceso de Gestión de la Orientación Profesional	(POP)
Proceso de Gestión de Prácticas Externas	(PPE)
Proceso de Gestión de Quejas y Sugerencias	(PQS)
Proceso de Reclamaciones	(PR)
Proceso de Planificación y definición de políticas del P.A.S	(PPPAS)
Proceso de planificación y definición de políticas del P.D.I.	(PPDI)
Proceso de formación del P.A.S	(PFPAS)
Proceso de evaluación del P.D.I.	(PEPDI)
Proceso de Gestión de los recursos materiales y servicios propios del centro	(PRMSC)
Proceso de Gestión de Información y Atención Administrativa	(PSIAA)
Proceso de Gestión de los Servicios Bibliotecarios	(PSB)

	MANUAL DE CALIDAD. UEx FACULTAD ESTUDIOS EMPRESARIALES Y TURISMO Capítulo 10: Información pública		
	<b>EDICIÓN: 1</b> <b>03/11/2009</b>	<b>CÓDIGO: MC10</b>	

Proceso de Garantía Interna de Calidad del Servicio de Prevención	<b>(PSP)</b>
Proceso de Garantía Interna de Calidad del Servicio de Actividades Físicas y Deportivas	<b>(PSAFD)</b>
Proceso de Análisis de los Resultados	<b>(PAR)</b>
Proceso de Publicación de Información sobre Titulaciones	<b>(PPIT)</b>
Procedimiento de recogida de Información	<b>(PRRI)</b>
Procedimiento de difusión de Información	<b>(PRDI)</b>

Los diferentes niveles organizativos de dichos procesos permiten a la FEET de la UEX llevar adelante las siguientes funciones:

- Disponer de mecanismos que le permitan obtener la información sobre el desarrollo de las titulaciones y los programas.
- Determinar un procedimiento para informar a los grupos de interés (incluyendo los distintos niveles de la estructura organizativa del Centro) acerca de: Oferta formativa; objetivos y planificación de las titulaciones; políticas de acceso y orientación de los estudiantes; metodologías de enseñanza, aprendizaje y evaluación (incluidas las prácticas externas); movilidad; alegaciones reclamaciones y sugerencias; acceso, evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo; los servicios y la utilización de los recursos materiales; los resultados de la enseñanza (en cuanto al aprendizaje, inserción laboral y satisfacción de los distintos grupos de interés).
- Definir cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora continua de la información pública que se facilita a los grupos de interés.
- Determinar los procedimientos para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con la publicación de la información sobre los programas y títulos ofertados por el Centro.