


	MANUAL DE CALIDAD DE FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES		
	EDICIÓN: 4ª (2019)	CÓDIGO: MC_ECO	



MANUAL DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

Elaborado por: Responsable SAIC Fecha: Junio de 2019	Revisado por: Comisión de Garantía de Calidad de Facultad Fecha: 12 Julio de 2019	Aprobado por: Junta de Facultad Fecha: 21 Octubre 2019
Firma:  Pedro Rivero Nieto Responsable SAIC	Firma:  Pedro Rivero Nieto Responsable SAIC	Firma:  Julián Ramajo Hernández Decano

	MANUAL DE CALIDAD DE FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES		
	EDICIÓN: 4^a (2019)	CÓDIGO: MC_ECO	

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN Y OBJETO DEL MANUAL DE CALIDAD	3
2. ALCANCE.....	3
3. PRESENTACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES⁴	
3.1. Compromiso de Calidad del Centro	5
3.2. Organigrama y Funciones	6
4. ESTRUCTURA Y GESTIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD.....	10
4.1. Objeto.....	10
4.2. Alcance	10
4.3. Elaboración	10
4.4. Aprobación	10
4.5. Revisión	11
4.6. Publicidad	11
5. DOCUMENTACIÓN DEL SAIC	11
5.1. Mapa de Procesos	13
5.2. Cumplimiento de Directrices del Programa AUDIT y el SAIC de la FCCEE	16
6. HISTÓRICO DE CAMBIOS	17

	MANUAL DE CALIDAD DE FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES		
	EDICIÓN: 4ª (2019)	CÓDIGO: MC_ECO	

1. INTRODUCCIÓN Y OBJETO DEL MANUAL DE CALIDAD

El sistema universitario español en su conjunto ha de responder al **compromiso de satisfacción de las necesidades y expectativas generadas por la sociedad**, y atender a los retos que una sociedad del conocimiento y globalizada genera.

En correspondencia a la confianza que la sociedad deposita en la gestión autónoma de las universidades y a la transparencia exigida en el marco del EEES, las universidades deben garantizar que sus actuaciones están en la dirección apropiada para lograr los objetivos asociados a las enseñanzas que imparten. Para ello, **las universidades deben contar con Políticas y Sistemas de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC)** formalmente establecidos y públicamente disponibles.

La Universidad de Extremadura (UEX), a través de la participación en el programa AUDIT de ANECA, diseñó un sistema de Aseguramiento Interno de Calidad organizado preferentemente en tres niveles:

- A nivel de toda la institución, existe una Comisión de Garantía de Calidad, un Vicerrectorado con competencias en Calidad (actualmente, Vicerrectorado de Calidad), una Oficina de Calidad y Planificación Académica, una Dirección de Calidad y una Unidad Técnica de Evaluación y Calidad (UTECE).
- A nivel de Centro, en cada Facultad o Escuela existe un responsable del SAIC y una Comisión de Aseguramiento de Calidad del Centro.
- A nivel de titulación, cada una cuenta con su propia Comisión de Calidad.



Este Manual de Calidad es el **documento básico del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC)** de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales (en adelante FCCEE) de la Universidad de Extremadura (UEX).

El **objeto de este manual** es indicar la estructura, los procedimientos y mecanismos que la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Extremadura establece para conseguir la implantación y desarrollo de un Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad. En este documento el Centro expresa su compromiso con la calidad y la mejora continua. La documentación del SAIC de la FCCEE se completa con los procesos, en los que se documentan las actividades básicas de la Facultad, y a los que hace referencia el presente Manual.

Esta edición del Manual de Calidad recoge la experiencia acumulada a lo largo de los últimos años, modifica el periodo de revisión, actualiza los datos del Centro, incorpora la nueva estructura de Gestión de Calidad, aprobada por Consejo de Gobierno de la UEX, el 28 de julio de 2015 y el nuevo mapa de Procesos y Procedimientos, aprobado por la Comisión de Calidad de la Universidad, el 4 de diciembre de 2015, se recogen las modificaciones introducidas en algunos procesos y procedimientos e incorpora nuevos procedimientos de gestión centralizada en la UEX y en el centro, así mismo se ha adaptado la correspondencia de los diferentes procesos y procedimientos con las directrices de AUDIT 2018.

2. ALCANCE

Este Manual de Calidad (y el SAIC en el que se incluye) es de aplicación al funcionamiento general de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Extremadura como centro universitario, afectando tanto a la actividad docente que oferta, como a los distintos servicios complementarios que se dirigen a los distintos grupos de interés y abarca:

	MANUAL DE CALIDAD DE FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES		
	EDICIÓN: 4ª (2019)	CÓDIGO: MC_ECO	

- El diseño de la oferta formativa,
- El desarrollo de la enseñanza y otras actuaciones orientadas a los estudiantes,
- La gestión (acceso, evaluación, promoción, reconocimiento y apoyo) del personal docente investigador (PDI) y del personal de administración y servicios (PAS),
- La gestión de los recursos materiales y de los servicios propios de la FCCEE
- La medición, análisis y utilización de los resultados de la actividad formativa,
- Y la difusión de información sobre la actividad formativa.

3. PRESENTACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

- **Nombre:** Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas (CC.EE. y EE.)
- **CIF:** Q0618001B
- **Dirección:** Avenida de Elvas, S/N 06006 Badajoz
- **Web:**
 Institucional: http://www.unex.es/unex/centros_uex/centros/eco/
 Centro: <https://ecouex.es/>

La Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales fue creada por Real Decreto 1.785/1982 de 24 de julio (BOE del 31).

La Orden de 12 de noviembre de 1982 (BOE de 8 de enero de 1983) autoriza a impartir las enseñanzas del Segundo Ciclo de la Licenciatura a partir del Curso 1983-84.



La Orden de 19 de octubre de 1987 (BOE de 17 de noviembre) autoriza a impartir las enseñanzas del Primer Ciclo de la Licenciatura a partir del Curso 1987-88. Orden de 12 de diciembre de 1995, por el que se aprueba la puesta en funcionamiento de las enseñanzas conducentes a la obtención de los títulos en Economía y en Administración y Dirección de Empresas.

En 1996, se produce la fusión con la Escuela Universitaria de Estudios Empresariales.

Por *Real Decreto 92/1998*, se autoriza la implantación de las enseñanzas conducentes a la obtención del título de Diplomado en Relaciones Laborales. Finalmente, se autoriza la implantación de los estudios de la Licenciatura de Segundo Ciclo de Investigación y Técnicas de Mercado.

La Facultad goza de unas instalaciones funcionales y modernas, inauguradas en los años noventa. Con una superficie total construida de algo más de 15.000 metros cuadrados, dispone de tres edificios o módulos:

- Edificio Central, que incorpora el Decanato y los Servicios administrativos generales, Sala de Juntas, Aula Magna, Salón de Grados, aulas y algunos despachos de profesores.
- Edificio de Departamentos, que alberga la mayoría de los despachos de profesores, Sala de lectura, Sala de Audiovisuales, Salas de Informática y Seminarios.
- Edificio Aulario, que engloba la mayor parte de las aulas, Cafetería, Reprografía y locales para el Consejo de Alumnos.

	MANUAL DE CALIDAD DE FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES		
	EDICIÓN: 4ª (2019)	CÓDIGO: MC_ECO	

Las titulaciones que se imparten en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales son:

- Grado en Administración y Dirección de Empresas
- Grado en Economía
- Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos
- Doble Grado en Administración de Empresas y Derecho
- Doble Grado en Administración de Empresas y Economía
- Doble Grado en Administración de Empresas y Relaciones Laborales
- Master Universitario de Investigación en Economía, Gestión y Comercio Internacional
- Master Universitario de Investigación en Ciencias Sociales y Jurídicas (Economía, Empresa y Trabajo)
- Master Universitario en Creación de Empresas e Innovación
- Master Universitario en Dirección de Marketing

3.1. Compromiso de Calidad del Centro

La Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales 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 FCC.EE. de la UEX, siendo así el primer eslabón para desarrollar un Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad de obligado cumplimiento.



Este proceso se inicia cuando el Equipo Decanal define la Política de Calidad que quiere aplicar en la FCC.EE. 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.

La implantación del SAIC de la FCCEE., de acuerdo con las directrices establecidas por el Vicerrectorado responsable de la Calidad en la UEX y por la ANECA, favorecerá el proceso de acreditación de sus titulaciones y servirá para garantizar la calidad del aprendizaje.

La FCCEE, su Equipo de Dirección y la Junta de Facultad se comprometen a desarrollar las actividades del Centro según los procesos que forman parte de este Manual y a aprobar, si corresponde, y llevar a cabo las mejoras que surjan del seguimiento de los procesos y del análisis de los resultados.

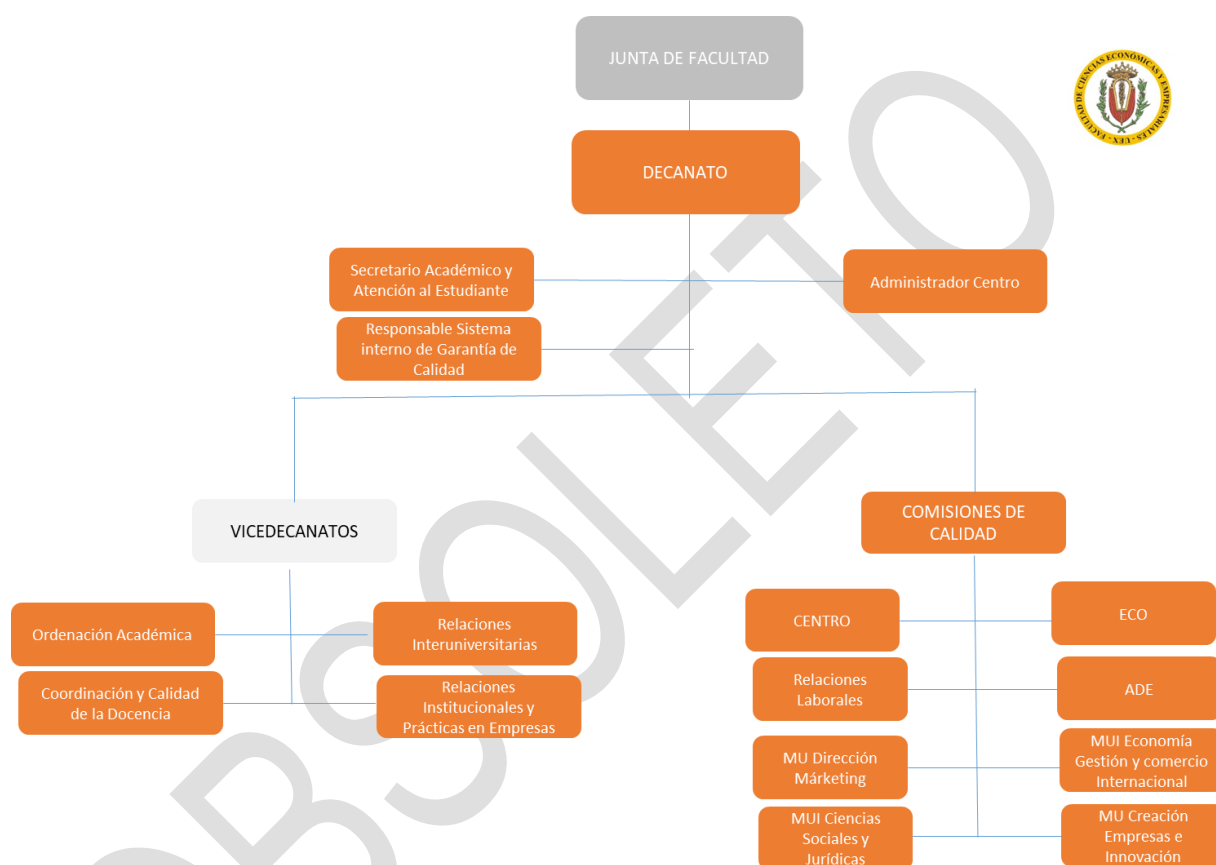
El compromiso de la FCCEE y sus órganos de gobierno se plasma en la elaboración y aprobación de la Política de Calidad de la FCCEE y en la creación de una estructura para garantizar la calidad. Esta estructura incluye al Responsable del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad (RSAIC) del Centro,

	MANUAL DE CALIDAD DE FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES		
	EDICIÓN: 4ª (2019)	CÓDIGO: MC_ECO	

la Comisión de Aseguramiento de Calidad del Centro (CACC), las Comisiones de Calidad de las Titulaciones (CCT) que se imparten y los grupos de mejora que puedan crearse.



3.2. Organigrama y Funciones

El organigrama de la FCCEE se muestra a continuación:



3.2.1- Funciones de los diferentes órganos de gestión

- **Decanato de la Facultad.**
- **E-Mail: dircentceye@unex.es**
- **Tfno.: 924 28 93 64 – Despacho 137**
 - o Las señaladas en los Estatutos de la UEx (artículo 110), en el Reglamento de Régimen Interno de la Junta de Facultad y las encaminadas a la coordinación de todas las áreas, en particular la canalización de los temas de atención al estudiante



	MANUAL DE CALIDAD DE FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES		
	EDICIÓN: 4ª (2019)	CÓDIGO: MC_ECO	

- **Vicedecanato de Ordenación Académica.**
- **Correo electrónico:** vcdecaorg@unex.es
- **Tfno.: 89153 – Despacho 133**
 - Confección de horarios
 - Confección calendarios de exámenes
 - Control de asistencia a clase de los profesores
 - Gestión de la elección y seguimiento de grupos de los alumnos
 - Seguimiento de la tecnología de la información en aulas, mantenimiento de la infraestructura
 - Elaboración de la guía informativa

- **Vicedecanato de Coordinación y Calidad en la Docencia.**
- **Correo electrónico:** vcdecaplaf@unex.es
- **Tfno.: 89514 – 89729 – Despacho 135**
 - Adaptación al EEES
 - Control del Plan de Organización Docente
 - Control de ofertas de asignaturas optativas y de libre elección
 - Aplicación de las normativas académicas
 - Coordinación de los planes de estudios adaptados al EEES
 - Coordinación de las posibles convalidaciones que se puedan derivar de la aplicación del EEES

- **Vicedecanato de Relaciones Interuniversitarias.**
- **Correo electrónico:** subdircentceyerint@unex.es
- **Tfno.: 86881 – 89150 – Despacho 128**
 - Coordinación de los programas de cooperación con otras universidades (nacionales y extranjeras)
 - Seguimiento de los diferentes programas de movilidad, Erasmus + Estudios, Erasmus + Prácticas, Sicue, Americampus, Santander Iberoamérica Grado,...
 - Coordinación del proyecto de la Facultad para la implantación de docencia en inglés.
 - Difusión de los diferentes programas
 - Información y apoyo a los estudiantes y al profesorado de los programas
 - Tutorización de los alumnos extranjeros, información, ayuda...



- **Vicedecanato de Relaciones Institucionales y Prácticas en empresas.**
- **Correo electrónico:** vcdecaext@unex.es
- **Tfno.: 86509 – 89597 – Despacho 128**
 - Relaciones institucionales
 - Gestión interna de prácticas de empresa
 - Captación de nuevas empresas para prácticas
 - Diseño y seguimiento de las prácticas en empresa en el nuevo marco de EEES, con dos vertientes; primera, alumnado a través de las tutorías, segundo a las empresas, el cumplimiento de cometidos
 - Establecimiento junto con las empresas de las actividades y cometidos a cumplir por los alumnos
 - Seguimiento y control de convenios de la Facultad con otras entidades

	MANUAL DE CALIDAD DE FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES		
	EDICIÓN: 4ª (2019)	CÓDIGO: MC_ECO	

- Bolsa de trabajo
- Organización de foro de empleo
- **Secretaría Académica y Atención al estudiante.**
- **Correo electrónico:** secrfee@unex.es
- **Tfno.: 89152 – Despacho 130**
 - Emisión de certificados
 - Redactar actas de la Junta de Facultad
 - Transmisión de Información Oficial (DOE; BOE)
 - Relación con secretaría
 - Confección de Memoria Académica Infraestructura, necesidades, financiación
- **Administrador/a del Centro.**
- **Correo electrónico:** jcuevas@unex.es
- **Tfno.:924 289518 – Localizado en la Secretaría Administrativa**
 - Jefatura del PAS destinado en el Centro
 - La gestión, coordinación y tramitación derivadas de los trámites administrativos relacionados con los alumnos
 - Gestión de la Contabilidad y los Presupuestos del Centro del SAIC
 - Elaboración de informes y estadísticas del Centro
 - Compras de material y contratación de obras y servicios

3.2.2- Funciones de los diferentes órganos relacionados con el Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad

- **Responsable Sistema Aseguramiento Interno de Calidad**
- **Correo electrónico:** sigc_ceye@unex.es
 - Coordinar la elaboración del SAIC de acuerdo con las directrices del Vicerrectorado de Calidad.
 - Velar por la implantación del SAIC.
 - Revisar el funcionamiento del SAIC.
 - Elaborar el Manual de Calidad del Centro.
 - Elaborar los informes de seguimiento del SAIC.
 - Informar al equipo de dirección del Centro, al Vicerrector de Calidad y a la Comisión de Aseguramiento de Calidad, del funcionamiento del SAIC, de los resultados de los procesos y de las acciones de mejora necesarias.
 - Informar a Junta de Facultad de los temas de Calidad del Centro.
 - Ser el interlocutor del Centro con el Vicerrector de Calidad en los temas relacionados con la Calidad.
 - Coordinar el trabajo de las Comisiones de Calidad de Titulación del Centro.
 - Velar por la implantación y seguimiento de las acciones de mejora del SAIC y de los diferentes procesos contemplados en el SAIC.
 - Elaborar el informe de Calidad del Centro.
 - Informar a los diferentes grupos de interés

	MANUAL DE CALIDAD DE FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES		
	EDICIÓN: 4ª (2019)	CÓDIGO: MC_ECO	

- **Comisión de Calidad de la Facultad**

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



- **Comisión de Calidad de la Titulación**

- Velar por la implantación y cumplimiento de los requisitos de calidad del plan de estudios.
- Analizar el cumplimiento de los objetivos de la titulación y revisar los perfiles de ingreso y egreso de los estudiantes.
- Impulsar la coordinación entre los profesores y materias del título.
- Evaluar el desarrollo del programa formativo, recabando información sobre la eficacia de las acciones de movilidad y las prácticas diseñadas, de los métodos de enseñanza-aprendizaje utilizados, de la evaluación aplicada a los estudiantes y de los medios humanos y materiales utilizados.
- Analizar los resultados de la evaluación y seguimiento del título.
- Proponer acciones de mejora del programa formativo.
- Velar por la implantación de las acciones de mejora de la titulación.
- Evaluar los planes docentes de las asignaturas de la titulación.
- Informar a la Comisión de Aseguramiento de Calidad del Centro sobre la calidad de los programas de las diferentes materias del título.
- Evaluar las reclamaciones a los resultados de aprendizaje y de las competencias adquiridas por el alumnado.
- Colaborar en la designación de tutores y temáticas de los TFG y TFM.

- **Comisiones/Equipos de Mejora**

Los equipos de mejora se constituirán en función del tipo de mejora a implantar en el Centro. Sus funciones son las siguientes:

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

	MANUAL DE CALIDAD DE FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES		
	EDICIÓN: 4ª (2019)	CÓDIGO: MC_ECO	

4. ESTRUCTURA Y GESTIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD

Para el establecimiento de los criterios y directrices del SAIC de la FCCEE de la UEx se han tomado en consideración el Real Decreto 1393/2007 de 29 de Octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, y su modificación a través del Real Decreto 861/2010.

En ellos se establece el Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad como parte intrínseca de la definición de una titulación. Por otra parte, se han tenido también en cuenta los Criterios y Directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior promovidos por la *European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA)*. De acuerdo con todo ello se establecen mecanismos para atender a los siguientes criterios:

4.1. Objeto

En este capítulo se definen los responsables de elaborar, revisar, aprobar y publicitar el Manual de Calidad de la FCCEE y se establecen mecanismos que aseguren una constante revisión y actualización del mismo. El Manual de Calidad deberá ser el documento de referencia en la FCCEE para lograr la implantación y desarrollo de su SAIC.

4.2. Alcance

Este capítulo será de aplicación en todas las actividades relacionadas con la gestión del Manual de Calidad, incluyendo la elaboración de la versión inicial por el Equipo de Dirección y el RSAIC de la FCCEE, las revisiones realizadas por la CGCC, la aprobación por la Junta de Facultad, la difusión entre los grupos de interés y el control de las distintas versiones.

4.3. Elaboración



El Manual de Calidad de la FCCEE es el documento fundamental que garantiza el SAIC. El RSAIC elaborará, en colaboración con el Equipo de Dirección del Centro, un borrador del documento, siguiendo las directrices que establezca el Vicerrectorado responsable de la Calidad en la UEx.

4.4. Aprobación

La CGCC realizará una primera revisión del documento y sugerirá al RSAIC que realice las modificaciones que considere oportunas. El RSAIC realizará las modificaciones indicadas por la CGCC, generando la versión definitiva del borrador del Manual de Calidad, la cual deberá ser aprobada por la CGCC.

La versión definitiva del borrador será discutida y aprobada, si procede, por la Junta de Facultad. Si no fuera adecuada, la CGCC deberá discutir las sugerencias enviadas por ésta y aprobar las modificaciones necesarias para que el documento reciba la aprobación de la Junta de Facultad.

Una vez aprobado, el RSAIC enviará el Manual de Calidad al Vicerrectorado responsable de la Calidad en la UEx para su información.

	MANUAL DE CALIDAD DE FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES		
	EDICIÓN: 4ª (2019)	CÓDIGO: MC_ECO	

4.5. Revisión

El RSAIC revisará el Manual de Calidad de la FCCEE al menos cada cuatro años, o antes si se produjeran cambios en la organización, estructura y/o normativa de la FCCEE o la UEx, o a consecuencia de evaluaciones externas del SAIC. El RSGC informará a la CGCC de las modificaciones que considera necesarias, que serán discutidas y aprobadas, si procede, por la CGCC y por la Junta de Facultad. Las modificaciones aprobadas se pondrán en conocimiento del Vicerrectorado responsable de la Calidad en la UEX.

El RSAIC producirá una nueva versión del Manual de Calidad que incluirá las modificaciones aprobadas por la CGCC y la Junta de Facultad, que estarán registradas en el *Histórico de Cambios*.

Además, el RSGC guardará una copia (en formato electrónico) de la versión anterior del Manual. Si el Manual necesitase cambios menores para su actualización, el RSAIC podrá generar una nueva versión del mismo sin necesidad de aprobación por parte de la CGCC y de la Junta de Centro, si bien informará a dichos órganos, así como al Vicerrectorado de Calidad de la UEx. Entre dichos cambios menores figuran la actualización del mapa y del listado de procesos y procedimientos del SAIC.

4.6. Publicidad

El Decano y el Vicerrectorado responsable de la Calidad en la UEx han de garantizar que todos los miembros de la FCCEE (PAS, PDI y alumnos) tengan acceso al Manual de Calidad. Para ello, el Manual de Calidad estará publicado en la página web de la FCCEE y de la UEx.

El RSAIC será el encargado de asegurar que la versión publicada se corresponda con la última versión del Manual. La versión publicada siempre deberá estar actualizada, por lo que los cambios ocurridos en el manual deberán ser introducidos en el menor tiempo posible.

5. DOCUMENTACIÓN DEL SAIC

Los criterios de calidad indicados por la ANECA para la confección de un Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad se han plasmado en una serie de procesos y procedimientos que han sido establecidos por el Vicerrectorado de Calidad de la UEX y que se detallan en secciones posteriores. Hacen mención al desarrollo del nivel III:



	MANUAL DE CALIDAD DE FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES		
	EDICIÓN: 4ª (2019)	CÓDIGO: MC_ECO	

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



NIVEL I	POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD	DOCUMENTO EN EL QUE SE RECOGE LA POLÍTICA DEL CENTRO EN RELACIÓN CON LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SE CONCRETA EN OBJETIVOS ESPECÍFICOS.
	MANUAL DE CALIDAD	ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE CALIDAD DEL CENTRO. RESPONSABLES DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD. MAPA Y DESCRIPCIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS..
NIVEL II	PROCESOS	DESARROLLA EL NIVEL I (MANUAL DE CALIDAD) EN CADA PROCESO SE DESCRIBE LA FORMA DE REALIZAR UNA TAREA, LAS RESPONSABILIDADES EN LA MISMA Y LOS DOCUMENTOS QUE SE GENERAN: ASIGNANDO QUIÉN HACE QUÉ, CUÁNDO SE HACE, CÓMO SE HACE Y CÓMO SE DOCUMENTAN LAS ACTIVIDADES DE LOS PROCESOS.
NIVEL III	PROCEDIMIENTOS	DESARROLLA LOS PROCEDIMIENTOS INDICADOS EN EL MANUAL DE CALIDAD. EN CADA PROCEDIMIENTO SE DESCRIBE LA FORMA DE REALIZAR UNA TAREA, LAS RESPONSABILIDADES EN LA MISMA Y LOS DOCUMENTOS QUE SE GENERAN.
NIVEL IV	REGISTROS Y FORMATOS (DOCUMENTOS)	CONTIENE LAS EVIDENCIAS Y LOS MECANISMOS DE CONTROL QUE MUESTRAN LOS RESULTADOS Y EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS. PERMITEN CONTROLAR Y EVALUAR EL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LAS TAREAS DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS Y, EN GENERAL, DE LA GESTIÓN DEL SAIC.

Todos los documentos del SAIC son elaborados por el Centro, siguiendo las directrices y asesoramiento del Vicerrectorado con competencia en materia de Calidad para garantizar el cumplimiento de los requisitos contenidos en el programa AUDIT de la ANECA.

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

La revisión de estos documentos se ajustará a lo siguiente:

- **Política y Objetivos de Calidad:** se revisarán con motivo de la toma de posesión del Decano o antes, si así lo estima conveniente el Decano como consecuencia de cambios en el equipo decanal o de las conclusiones y acciones de mejora derivadas del proceso de análisis de los resultados.
- **Manual de Calidad:** (Apartado 4.5).
- **Procesos y procedimientos:** se revisarán cuando se estime oportuno a raíz de análisis de resultados de cada proceso o procedimiento. La Comisión de Calidad del Centro será la

	MANUAL DE CALIDAD DE FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES		
	EDICIÓN: 4ª (2019)	CÓDIGO: MC_ECO	

responsable de la modificación, si bien se podrán crear grupos de mejora para el apoyo y asesoramiento de esta comisión. Si las modificaciones introducidas son sustanciales, deberán ser aprobadas por la Junta de Facultad.

- **Documentos de los procesos:** siempre que se considere necesario, se elaborarán nuevos formatos o se modificarán formatos existentes para recoger la información requerida de una manera más eficiente.

5.1. Mapa de Procesos

Los documentos que configuran el SAIC de la FCCEE de la UEx son básicamente el presente Manual de Calidad y los documentos de los procesos y procedimientos indicados en el Mapa de Procesos de la figura siguiente. Según muestra el Mapa, los procesos y procedimientos del SAIC de la FCCEE se agrupan atendiendo a dos criterios.

El primer criterio clasifica los procesos y procedimientos en dos grupos, atendiendo a la responsabilidad principal de la gestión. Así, se clasifican los procesos y procedimientos en:

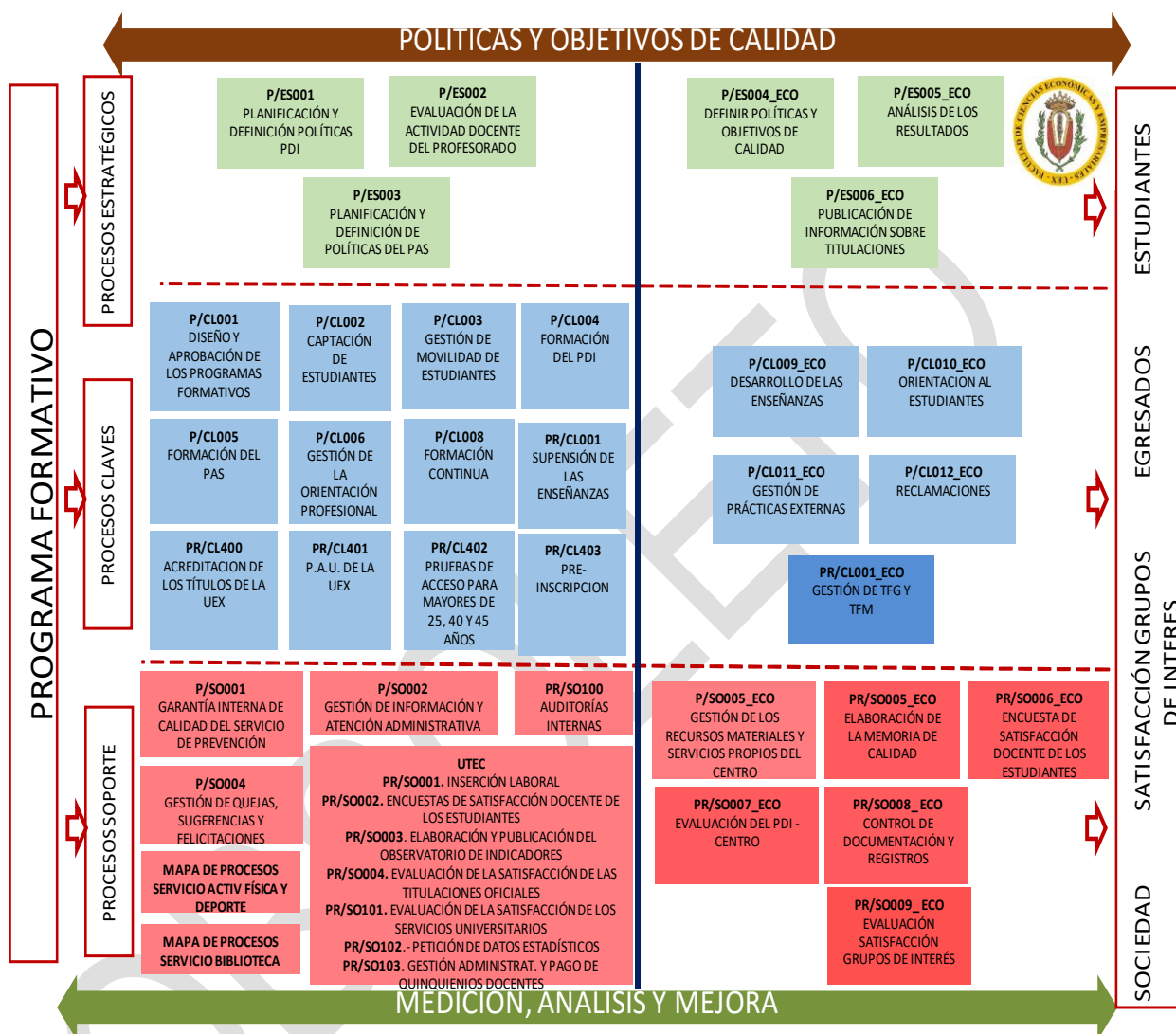
- **Procesos y procedimientos de gestión centralizada UEx:** la gestión se lleva principalmente por uno o más servicios u órganos centralizados de la UEx (e.j., Vicerrectorado de Calidad, Servicio de Bibliotecas, etc.)
- **Procesos y procedimientos de gestión propia de la FCCEE de la UEx:** la gestión se lleva a cabo principalmente por la Facultad a través de su Equipo Decanal, Secretaría, Comisiones, etc.

El segundo criterio clasifica los procesos y procedimientos en tres niveles:

- Procesos y procedimientos **estratégicos:** definen, mantienen y despliegan las políticas y estrategias de calidad.
- Procesos y procedimientos **clave:** son aquellos directamente relacionados con el desarrollo de las enseñanzas y la orientación de los estudiantes.
- Procesos y procedimientos **soporte:** son aquellos que proporcionan medios y recursos para los procesos clave o facilitan el control y la gestión del sistema.

El siguiente mapa incluye los procesos y procedimientos aprobados por la Comisión de Garantía de Calidad de la UEx el 4 de diciembre de 2015 y los procedimientos propios de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la UEX.

Fig. 2. Mapa de Procesos de la FCCEE



En la Tabla 2 se muestra un listado de los procesos y procedimientos del SAIC de la FCCEE con la clasificación señalada y señalando la correspondencia con las directrices de AUDIT.





	MANUAL DE CALIDAD DE FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES		
	EDICIÓN: 4ª (2019)	CÓDIGO: MC_ECO	

TABLA 6. Listado de procesos y procedimientos del SAIC de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la UEx				
Código	Proceso/Procedimiento	Tipo	Gestión	Directrices AUDIT
P/ES001	Proceso de planificación y definición de políticas del PDI (PPDI)	ES	UEx	1.3
P/ES002	Proceso de evaluación del PDI (PEPDI)	ES	UEx	1.3
P/ES003	Proceso de planificación y definición de políticas del PAS (PPAS)	ES	UEx	1.3
P/ES004	Proceso para definir la política y los objetivos de Calidad del Centro (PPOC)	ES	FCCEE	1.0
P/ES005	Proceso de análisis de los resultados (PAR)	ES	FCCEE	1.5
P/ES006	Proceso de publicación de información sobre las titulaciones (PPIT)	ES	FCCEE	1.6
P/CL001	Proceso de diseño y aprobación de los programas formativos (PDAP)	CL	UEx	1.1
P/CL002	Proceso de captación de estudiantes (PCE)	CL	UEx	1.2
P/CL003	Proceso de gestión de movilidad de estudiantes (PME)	CL	UEx	1.2
P/CL004	Proceso de formación del PDI (PFPDI)	CL	UEx	1.3
P/CL005	Proceso de formación del PAS (PFPAS)	CL	UEx	1.3
P/CL006	Proceso de la gestión de la orientación profesional (POP)	CL	UEx	1.2
P/CL008	Proceso de formación continua (PFC)	CL	UEx	1.2
P/CL009	Proceso de coordinación de las enseñanzas (PCOE)	CL	FCCEE	1.1 Y 1.2
P/CL010	Proceso de orientación de estudiantes (POE)	CL	FCCEE	1.2
P/CL011	Proceso de gestión de prácticas externas (PPE)	CL	FCCEE	1.1 Y 1.2
P/CL012	Proceso de gestión de reclamaciones a la evaluación en las titulaciones del Centro	CL	FCCEE	1.2
PR/CL001_ECO	Procedimiento de Gestión de TFG y TFM	CL	FCCEE	1.2
PR/CL001	Procedimiento de suspensión de las enseñanzas (PSE)	CL	UEx	1.1
PR/CL400	Procedimiento de acreditación de los títulos de la UEx (PACR)	CL	UEx	1.1
PR/CL401	Procedimiento de pruebas de acceso a la UEx (PAU)	CL	UEx	1.2
PR/CL402	Procedimiento de pruebas de acceso para mayores de 25, de 40 y de 45 años (PAUM)	CL	UEx	1.2
PR/CL403	Procedimiento de preinscripción para el acceso a estudios de grado (PAEG)	CL	UEx	1.2
P/SO001	Proceso de garantía interna de calidad del Servicio de Prevención (PSP)	SO	UEx	1.4
P/SO002	P/SO002 Proceso de gestión del Servicio de Información y Atención Administrativa (PSIAA)	SO	UEx	1.4
P/SO004	P/SO004 Proceso de gestión quejas, sugerencias y felicitaciones (PQSF)	SO	UEx	1.2
P/SO005	P/SO005 Proceso de gestión de recursos materiales y servicios propios del Centro (PRMSC)	SO	FCCEE	1.4
PR/SO001	PR/SO001 Procedimiento de inserción laboral (PRIL) UTEC	SO	UEx	1.2 y 1.5
PR/SO002	PR/SO002 Procedimiento de encuestas de satisfacción de estudiantes con la actividad docente (PRESD) UTEC	SO	UEx	1.3 y 1.5
PR/SO003	PR/SO003 Procedimiento de elaboración y publicación del Observatorio de Indicadores (PROBIN) UTEC	SO	UEx	1.5
PR/SO004	PR/SO004 Procedimiento de evaluación de la satisfacción con los títulos oficiales de la UEx (PRESTO)	SO	UEx	1.5
PR/SO005	PR/SO005 Procedimiento de elaboración de la memoria de Calidad (PREMEC)	SO	FCCEE	1.5
PR/SO006	PR/SO006 Procedimiento de realización de encuestas de satisfacción de los estudiantes del Centro con la actividad docente (PRESDC)	SO	FCCEE	1.3 y 1.5
PR/SO007	PR/SO007 Procedimiento para la evaluación de la actividad docente del profesorado del Centro (PEPDIC)	SO	FCCEE	1.3
PR/SO008	PR/SO008 Procedimiento para el control de la documentación y registro del SGIC del Centro (PRCDR)	SO	FCCEE	1.6
PR/SO009_ECO	PR/SO009 Procedimiento para la Evaluación de la Satisfacción de Grupos de Interés	SO	FCCEE	1.5
PR/SO100	PR/SO100 Procedimiento de auditorías internas (PAI)	SO	UEx	1.1
PR/SO101	PR/SO101 Procedimiento de evaluación de la satisfacción de los usuarios con los servicios (ESUS) UTEC	SO	UEx	1.5
PR/SO102	PR/SO102 Procedimiento de petición de datos (PDAT) UTEC	SO	UEx	1.5
PR/SO103	PR/SO103 Procedimiento de gestión administrativa de la solicitud y el pago de quinquenios docentes (GPQ) UTEC	SO	UEx	1.3
	Mapa de procesos del Servicio de Bibliotecas (MPSB)	SO	UEx	1.4
	Mapa de procesos del Servicio de Actividad Física y del Deporte (MSAFYDE)	SO	UEx	1.4

	MANUAL DE CALIDAD DE FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES		
	EDICIÓN: 4ª (2019)	CÓDIGO: MC_ECO	

5.2. Cumplimiento de Directrices del Programa AUDIT y el SAIC de la FCCEE

De acuerdo con la tabla anterior, los criterios y directrices de calidad establecidos por ANECA a través del programa AUDIT 2018 quedan satisfechos de la siguiente manera:

CRITERIO: 1.- Cómo el Centro define su política y objetivos de calidad

- Proceso para definir la política y los objetivos de calidad de la FCCEE (P/ES004_ECO)
- Procedimiento para el control de documentación y registro en la FCCEE. (PR/SO008_ECO)

CRITERIO: 2.- Cómo el Centro garantiza la calidad de sus programas formativos

- Diseño y aprobación de los programas formativos (P/CL001_UEx)
- Proceso de desarrollo de la enseñanza en la FCCEE. (P/CL009_ECO)
- Proceso de gestión de prácticas externas en la FCCEE. (P/CL011_ECO)
- Procedimiento de suspensión de las enseñanzas (PR/CL001_UEx)
- Procedimiento de renovación de la acreditación de un título en la UEx (PR/CL400_UEx)

CRITERIO: 3.- Cómo el Centro orienta sus enseñanzas hacia los estudiantes



- Proceso de captación de estudiantes (P/CL002_UEx)
- Proceso de gestión de movilidad de estudiantes (P/CL003_UEx)
- Proceso de gestión de la orientación profesional (P/CL006_UEx)
- Proceso de formación continua (P/CL008_UEx)
- Proceso de orientación al estudiante en la FCCEE. (P/CL010_ECO)
- Proceso de gestión de prácticas externas en la FCCEE (P/CL011_ECO)
- Proceso de reclamaciones en la FCCEE (P/CL012_ECO)
- Procedimiento de gestión de TFG y TFM (PR/CL001_ECO)
- Procedimiento de pruebas de acceso a la UEx (PR/CL401_UEx)
- Procedimiento de pruebas de acceso para mayores de 25, de 40 y de 45 años (PR/CL402_UEx)
- Procedimiento de preinscripción para el acceso a estudios de grado (PR/CL403_UEx)
- Proceso de gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones (P/SO004_UEx)

CRITERIO: 4.- Cómo el Centro garantiza y mejora la calidad de su personal académico

- Proceso de planificación y definición de políticas del P.D.I. (P/ES001_UEx)
- Proceso para la evaluación de la actividad docente del profesorado de la UEx (P/ES002_UEx)
- Proceso de formación del PDI (P/CL004_UEx)
- Procedimiento de gestión administrativa y pago de quinquenios docentes (P/SO103_UEx)
- Procedimiento para la evaluación de la actividad docente del profesorado de la FCCEE (PR/SO007_ECO)

CRITERIO: 5.- Cómo el Centro gestiona y mejora sus recursos materiales y servicios

- Proceso de planificación y definición de políticas del P.A.S. (P/ES003_UEx)
- Proceso de formación del PAS (P/CL005_UEx)
- Procesos del Servicio de Bibliotecas (MAPA DE PROCESOS PROPIO)
- Procesos del Servicio de Actividad Física y Deporte (MAPA DE PROCESOS PROPIO)
- Proceso de garantía interna de calidad del servicio de prevención (P/SO001_UEx)
- Proceso de gestión de la información y atención administrativa (P/SO002_UEx)
- Proceso de gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones (P/SO004_UEx)
- Procedimiento de evaluación de la satisfacción con los servicios universitarios (P/SO101_UEx)
- Proceso de gestión de los recursos materiales y servicios propios de la FCCEE. (P/SO005_ECO)

	MANUAL DE CALIDAD DE FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES		
	EDICIÓN: 4ª (2019)	CÓDIGO: MC_ECO	

CRITERIO: 6.- Cómo el Centro analiza y tiene en cuenta los resultados

- Proceso de análisis de los resultados en la FCCEE. (P/ES005_ECO)
- Procedimiento para la realización del estudio de inserción laboral de los titulados de la UEx (PR/SO001_UEx)
- Procedimiento de encuestas de satisfacción docente de los estudiantes (PR/SO002_UEx)
- Procedimiento para la elaboración y publicación del observatorio de indicadores de la UEx (PR/SO003_UEx)
- Procedimiento de evaluación de la satisfacción con los títulos oficiales de la UEx (PR/SO004_UEx)
- Procedimiento de petición de datos estadísticos (PR/SO102_UEx)
- Procedimiento para la elaboración de las memorias de calidad en la FCCEE. (PR/SO005_ECO)
- Procedimiento de realización de las encuestas de satisfacción de los estudiantes con la actividad docente en la FCCEE (PR/SO006_ECO)

CRITERIO: 7.- Cómo el Centro publica la información sobre las titulaciones

- Proceso de publicación de la información sobre titulaciones en la FCCEE (P/ES006_ECO)
- Procedimiento para la elaboración y publicación del observatorio de indicadores de la UEx (PR/SO003_UEx)

CRITERIO: 8.- Cómo el Centro garantiza el mantenimiento y actualización del SAIC

- Procedimiento de auditorías internas (PR/SO100_UEx)
- Procedimiento para el control de documentación y registro en la FCCEE. (PR/SO008_ECO)

6. HISTÓRICO DE CAMBIOS

EDICIÓN	FECHA	MODIFICACIONES REALIZADAS
1	Noviembre 2009	Edición Inicial
2	Noviembre 2013	Renovación del Manual. Actualización de datos y eliminación de erratas. Se añaden la Misión y Visión del Centro. Se incluyen Grupos de Mejora
3	Noviembre 2016	Actualización de datos del Centro. Eliminación de la Política y Objetivos de Calidad del manual de Calidad. Nuevo mapa de procesos y procedimientos. Revisión y actualización de los procesos y procedimientos del SAIC Modificación de periodos de revisión.
4	Junio 2019	Adaptación a nuevo modelo de programa AUDIT