



UNIVERSIDAD
DE GRANADA

MANUAL CALIDAD

MCI



MANUAL DE CALIDAD
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
EMPRESARIALES

Página 1 de 23
Nº Revisión: 0
13/09/2017



MANUAL DE CALIDAD

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
EMPRESARIALES

 UNIVERSIDAD DE GRANADA	MANUAL CALIDAD	MCI	Página 2 de 23 N° Revisión: 0 13/09/2017	 <i>Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales</i>
MANUAL DE CALIDAD FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES				

ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN DEL CENTRO.
2. ALCANCE DEL SISTEMA DE CALIDAD.
3. SISTEMA DE CALIDAD.
4. RESPONSABILIDADES.
5. MANUAL DE PROCESOS:
 - 5.1. Mapa de procesos.
 - 5.2. Procesos clave.
 - Diseño de la oferta formativa.
 - Admisión de estudiantes.
 - Programación, desarrollo y evaluación de estudiantes.
 - Orientación académica.
 - Modificación/Extinción de estudios.
 - 5.3. Procesos estratégicos.
 - Personal docente.
 - Información pública y rendición de cuentas.
 - Política y Objetivos de Calidad.
 - Seguimiento, análisis de resultados, evaluación y mejora.
 - 5.4. Procesos de apoyo
 - Gestión de recursos y servicios.
 - Documentación Sistema de Calidad.

Anexo I. ALINEACIÓN DE PROCESOS Y DIRECTRICES DEL PROGRAMA IMPLANTA



Anexo II. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Anexo III. EVIDENCIAS

Anexo IV. TABLA DE INDICADORES

Anexo V. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Anexo VI. HISTORIAL DE REVISIONES.

 UNIVERSIDAD DE GRANADA	MANUAL CALIDAD	MCI	Página 3 de 23 Nº Revisión: 0 13/09/2017	 Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
	MANUAL DE CALIDAD FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES			

I. PRESENTACIÓN DEL CENTRO

La Universidad de Granada (en adelante UGR) es una universidad pública a la que le corresponde, en el marco de sus competencias, la prestación del servicio público de la educación superior, mediante la investigación, la docencia, el estudio, la transferencia del conocimiento a la sociedad y la extensión universitaria.



La naturaleza específica del servicio público de educación superior unida al compromiso con la sociedad, ha llevado a la Universidad de Granada a poner en marcha una serie de mecanismos para garantizar la calidad del proceso de **Formación Universitaria**, con el objetivo de satisfacer las necesidades y expectativas de todos los **grupos de interés**:

- Estudiantado.
- Personal docente investigador.
- Personal de administración y servicios.
- Administraciones educativas.
- Empleadores.
- Sociedad.

En línea con el compromiso por la excelencia de la Universidad de Granada, la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales (en adelante Centro) ha decidido implantar un Sistema de Gestión de Calidad basado en el Programa IMPLANTA-SGCC (en adelante SGC) de la Dirección de Evaluación y Acreditación de la Agencia Andaluza del Conocimiento.

El Centro fue creado en 1934 como Escuela de Comercio de Granada. En 1970 fue transformada en Escuela Universitaria de Estudios Empresariales y en febrero de 1989 en la actual Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. La sede se sitúa actualmente dentro del Campus Universitario de Cartuja.

Este Centro cuenta con amplia experiencia en procesos de evaluación y mejora. Así, los servicios del Centro han seguido los procedimientos de evaluación institucional previstos en el Plan de Calidad de la Universidad de Granada, a través de las Cartas de Servicios y las auditorías internas y externas de los servicios de acuerdo con la Norma ISO 9001. Los Grados, a través de los órganos institucionales de la Facultad (Comisión de Gobierno y Junta de Facultad) y las Comisiones para la Garantía Interna de la Calidad, han seguido los procesos de verificación, seguimiento y renovación de la acreditación de titulaciones, requeridos por la Dirección de Evaluación y Acreditación de la Junta de Andalucía. Asimismo, se han realizado los seguimientos internos solicitados por la Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva (UCIP) de la Universidad de Granada.

 UNIVERSIDAD DE GRANADA	MANUAL CALIDAD	MCI	Página 4 de 23 Nº Revisión: 0 13/09/2017	 Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
	MANUAL DE CALIDAD FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES			



2. ALCANCE DEL SISTEMA DE CALIDAD.

El SGC implantado en el Centro, es aplicable a todos los **Estudios de Grado** impartidos en el mismo, los cuáles se relacionan a continuación:

ESTUDIOS INCLUIDOS EN EL ALCANCE
Grado en Administración y Dirección de Empresas (GADE)
Grado en Economía (GECO)
Grado en Finanzas y Contabilidad (GFICO)
Grado en Marketing e Investigación de Mercados (GMIM)
Grado en Turismo (GTUR)

El alcance del SGC incluye, entre otras, las siguientes actividades:

- Diseño, modificación y extinción de la oferta formativa.
- Programación y desarrollo de la enseñanza.
- Actividades de orientación al estudiantado.
- Gestión de recursos humanos/materiales/servicios para el apoyo al proceso de la formación universitaria.
- Gestión de los resultados de formación universitaria y su información pública.

 UNIVERSIDAD DE GRANADA	MANUAL CALIDAD	MCI	Página 5 de 23 Nº Revisión: 0 13/09/2017	 Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
	MANUAL DE CALIDAD FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES			

3. SISTEMA DE CALIDAD.

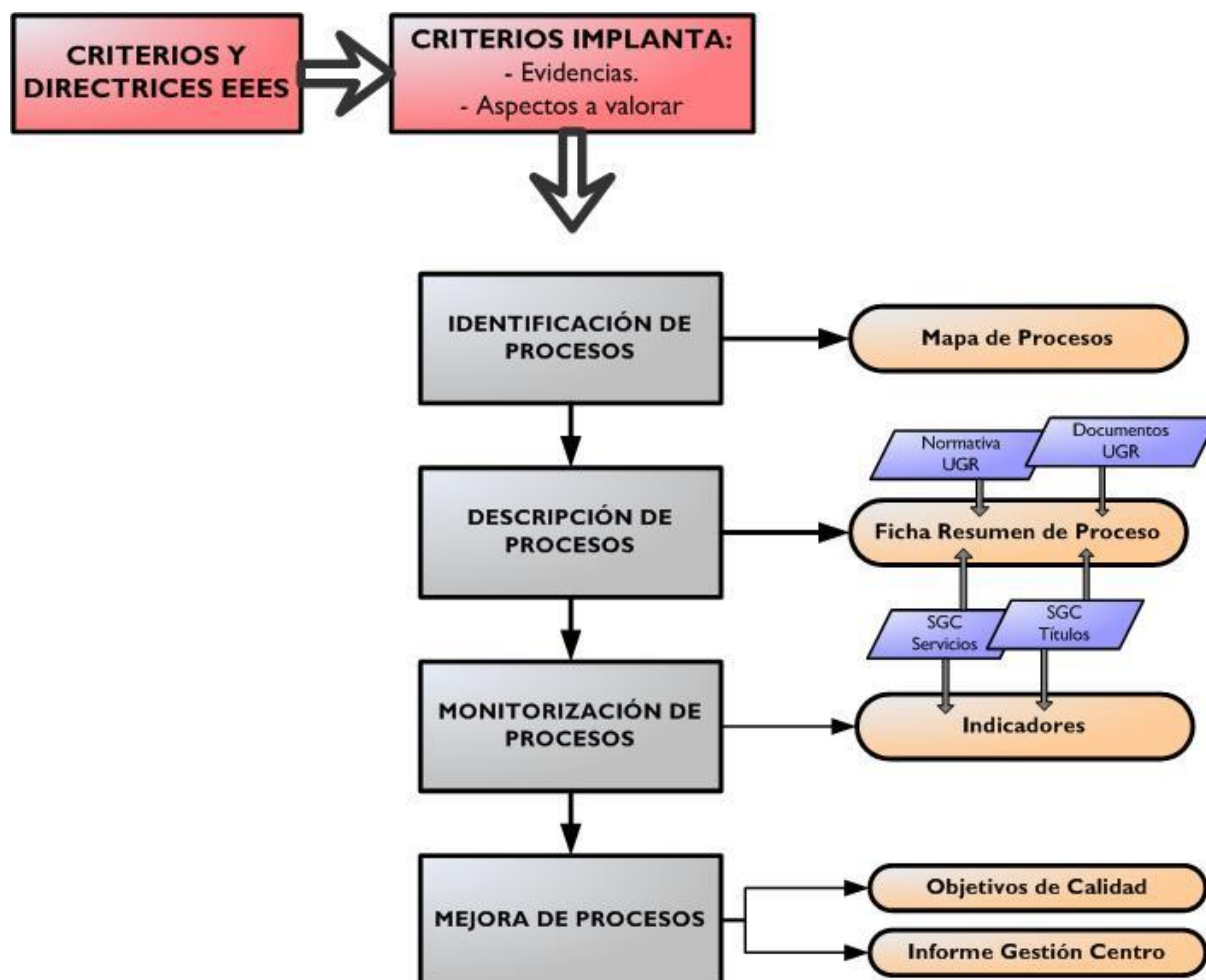
El SGC se ha diseñado con el ánimo de integrar las distintas herramientas de gestión de la calidad que existen en la UGR y se desarrollan en el Centro:

- Sistemas de Garantía de la Calidad de los Títulos de Grado.
- Sistema Integrado de Calidad de los servicios de la UGR, basado en ISO 9001.
- Verificación de Enseñanzas Universitarias.
- Renovación de la Acreditación de Enseñanzas Universitarias.
- Programa Docencia.

En ese sentido, el programa IMPLANTA, y en concreto el **Servicio de Formación Universitaria** se ha interpretado a través de la filosofía de la “**Gestión por procesos**”, pilar de cualquier Sistema de Gestión de la Calidad. Para ello se han realizado las siguientes actuaciones:



- Se han identificado los Criterios establecidos en la **<Guía para la Certificación de Sistemas de Garantía de la Calidad implantados en los Centros de las universidades andaluzas>**.
- Se han traducido los Criterios y Directrices en Procesos, los cuáles se han trasladado de forma ordenada a un **<Mapa de Procesos>** que se refleja en el apartado 5 de este documento.
- Se ha comprobado la existencia de procedimientos en la Universidad de Granada y en el Centro para llevar a cabo esos procesos y, cuando se ha considerado necesario, se ha descrito la actividad para completar la documentación de referencia que se encuentra vigente:
 - Documentos oficiales de la UGR (Guías, Planes, etc...)
 - Normativa oficial de la UGR (Estatutos, Normas de aplicación, Reglamentos, etc...).
 - Documentos y Herramientas que integran los respectivos Sistemas de Calidad (Títulos, Servicios, etc...).
- Se ha asegurado la disponibilidad de recursos humanos, materiales y de servicios para apoyar la realización y el control de dichos procesos.
- Se han impulsado mecanismos que permitan monitorizar y realizar el seguimiento de los procesos identificados.
- Se han implantado las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados para mejorar continuamente los procesos descritos, mediante la propuesta, aprobación y revisión periódica de **<Objetivos de Calidad>**.

La siguiente figura ilustra esta interpretación:



NOTA IMPORTANTE:

Con el objeto de facilitar el diagnóstico del programa IMPLANTA por los equipos evaluadores se ha elaborado el **<Anexo I. Alineación de procesos y directrices del programa IMPLANTA>**, que presenta una tabla en la que se relacionan los procesos identificados por la UGR y su correspondencia con los Criterios que aparecen en la **<Guía para la Certificación de Sistemas de Garantía de la Calidad implantados en los Centros de las universidades andaluzas>**.

 UNIVERSIDAD DE GRANADA	MANUAL CALIDAD	MCI	Página 7 de 23 Nº Revisión: 0 13/09/2017	 Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
	MANUAL DE CALIDAD FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES			

4. RESPONSABILIDADES.

4.1. Compromiso del Equipo de Gobierno del Centro.

El Equipo de Gobierno del Centro se compromete a adoptar las políticas necesarias para impulsar, desarrollar, implantar y mejorar continuamente el SGC.

4.2. Comisión de Calidad del Centro.

La Comisión de Calidad del Centro es el órgano con capacidad para tomar decisiones en el ámbito del SGC del Centro.

Tiene una estructura permanente con la siguiente composición:

- Decano
- Equipo Decanal, incluyendo los Coordinadores de los Grados que se imparten en el Centro
- Directores de los Departamento con sede en la Facultad
- Administradora Delegada
- 2 Estudiantes
- 2 Empleadores

La Comisión de Calidad del Centro tendrá los siguientes **objetivos y funciones**:

- Asegurar el desarrollo del SGC del Centro.
- Propiciar la mejora continua del SGC.
- Potenciar la participación de todos los colectivos implicados en la evaluación y mejora del SGC del Centro
- Asegurar la coordinación entre todos los órganos responsables (Equipo directivo, Junta de Centro, Directores de Departamento, Coordinadores de Titulación).



Su composición se aprobará en la Comisión de Gobierno de la Facultad, a propuesta del Decano/a, garantizando la representación en la misma de todos los sectores del Centro (PDI, PAS, Estudiantado).

4.3. Coordinadores de Titulación.

En el ámbito del SGC del centro, la coordinación de la Titulación actuará facilitando a la Comisión de Calidad del Centro toda la información, datos y resultados obtenidos por el título correspondiente, y participará en aquellas reuniones a las que sea convocado/a.

La Coordinación de la Titulación tendrá los siguientes **objetivos y funciones**:

- Asegurar el desarrollo del Sistema de Garantía de Calidad del Título.
- Propiciar la mejora continua del Sistema de Garantía de Calidad del Título.
- Potenciar la participación de todos los colectivos implicados en la evaluación y mejora de la Titulación.

 UNIVERSIDAD DE GRANADA	MANUAL CALIDAD	MCI	Página 8 de 23 Nº Revisión: 0 13/09/2017	 Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
	MANUAL DE CALIDAD FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES			

4.4. Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva.

La Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva es el órgano encargado de coordinar y asesorar técnicamente en la gestión del SGC.

Entre otras funciones, asume las siguientes:

- Asesorar técnicamente a todos los órganos/personas implicadas en el desarrollo del SGC.
- Controlar, revisar y adecuar continuamente la documentación generada por el SGC.
- Gestionar las herramientas necesarias para el proceso de Seguimiento, Análisis de Resultados, Evaluación y Mejora.

4.5. Decano/a.



El Decano-a potenciará el desarrollo del SGC en el Centro y facilitará su integración con los SGC de las Titulaciones incluidas en el alcance del SGC.

A tal efecto, el Decano/a es el responsable ejecutivo del SGC, pudiendo delegar las responsabilidades derivadas en una o varias personas, que tendrán la autoridad suficiente para asegurar que se implantan y se mantienen los procesos definidos por el SGC, y para informar a los Decanos/as sobre el desempeño de estos procesos y sobre las necesidades de mejora.

4.6. Junta de Centro.

La Junta de Centro asume las siguientes funciones:

- Aprobar, tras el oportuno debate, el **<Informe de Gestión del Centro>**.
- Aprobar la composición de la Comisión de Calidad del Centro.
- Debatir y aprobar todas las propuestas elevadas por la Comisión de Calidad del Centro y por el Decano, relativas a **<Objetivos de Calidad>**.

 UNIVERSIDAD DE GRANADA	MANUAL CALIDAD	MCI	Página 9 de 23 Nº Revisión: 0 13/09/2017	 Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
	MANUAL DE CALIDAD FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES			

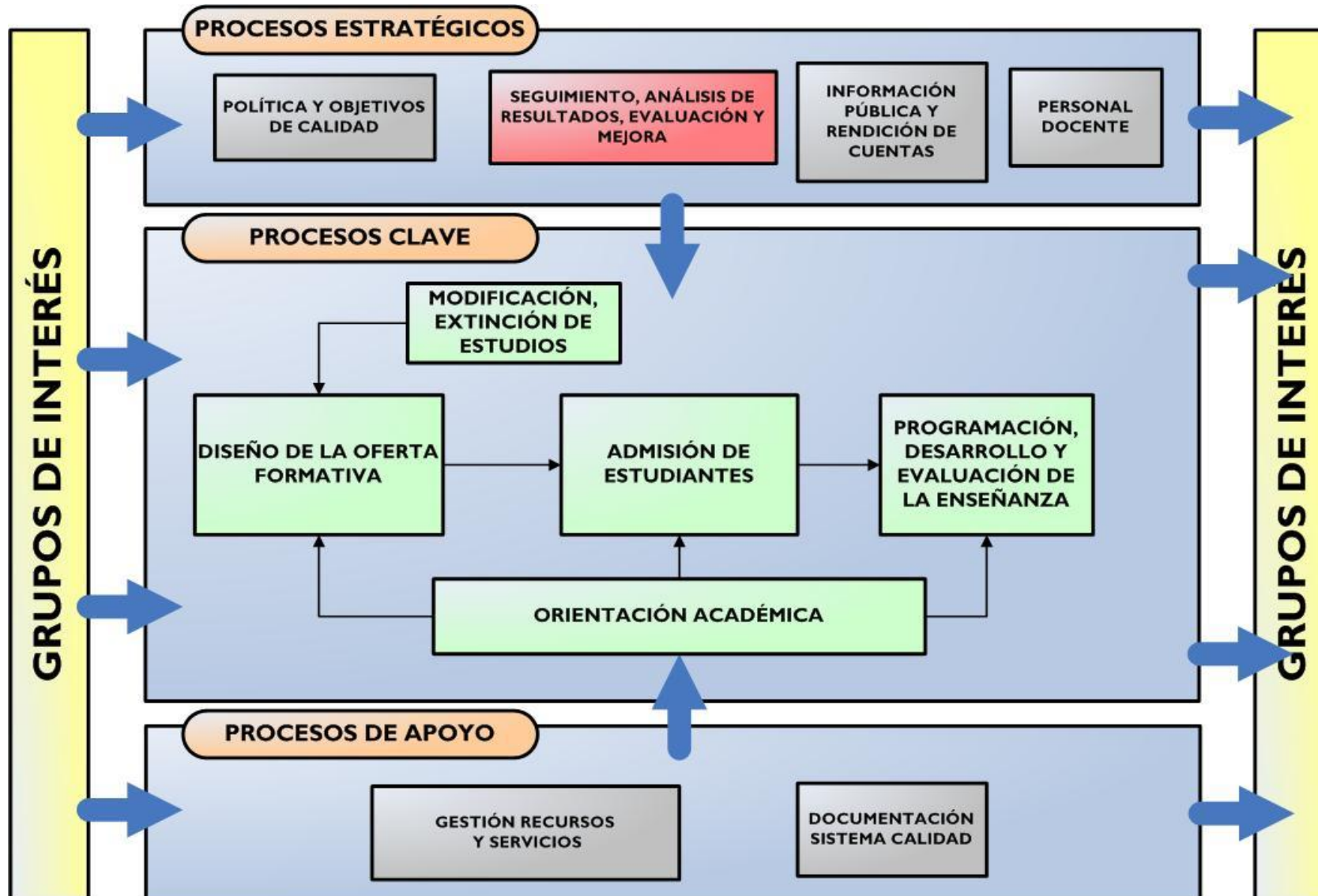
5. MANUAL DE PROCESOS.

5.1. Mapa de Procesos

Los procesos identificados por la UGR para el servicio de **Formación Universitaria** se han reflejado de manera ordenada en el **<Mapa de Procesos>**, y se han clasificado en tres categorías:

- **Procesos Clave;** que definen la actividad principal del Centro en el ámbito académico.
- **Procesos Estratégicos;** que engloban aquellas actividades que pueden aportar un mayor valor añadido sobre los procesos clave.
- **Procesos de Apoyo;** que incluyen las actividades de soporte necesarias para garantizar que el resto de procesos se desarrollan de forma adecuada.

A continuación se presenta una **FICHA RESUMEN DE PROCESO** de cada uno de los procesos identificados, que incorpora una breve definición y una referencia a la documentación que describe ese proceso.



5.2. Procesos Clave.

DISEÑO DE LA OFERTA FORMATIVA

Definición	Incluye todas las actividades desarrolladas en la Universidad de Granada y en el Centro, desde la propuesta para la creación de un título de grado hasta el comienzo de su gestión académica.
Descripción general proceso	<ul style="list-style-type: none"> • La Universidad de Granada dispone de una <Normativa para la creación, modificación, suspensión temporal o definitiva y gestión de títulos de Grado en la Universidad de Granada>. • Esta normativa define las responsabilidades de los distintos órganos que intervienen y regula el procedimiento para la creación de un nuevo Título de Grado. • La gestión administrativa para la creación de nuevos Títulos de Grado se encuentra descrita en el procedimiento <PE30-06-PLAN: Planes de Estudio de Títulos de Grado>, correspondiente al Servicio de Ordenación Académica.
Descripción adicional	<i>Ante la posibilidad de realizar <Acuerdos de creación de dobles grados nacionales> y <Acuerdos de creación de dobles grados internacionales> se siguen las directrices marcadas por el Vicerrectorado de Docencia, para los dobles grados nacionales y se fijan las tablas de reconocimiento de asignaturas en los dobles grados internacionales, sometiéndose a aprobación por la Junta de Facultad.</i>

ADMISIÓN DE ESTUDIANTES

Definición	Incluye todas las actividades coordinadas y gestionadas por la Universidad de Granada y en el Centro, relativos a la admisión para cursar estudios universitarios de carácter oficial.
Descripción general proceso	<ul style="list-style-type: none"> • La gestión del acceso y la admisión a los Títulos de Grado corresponde al Servicio de Alumnos de la Universidad de Granada, siguiendo las indicaciones del Distrito Único Andaluz. • El Servicio de Alumnos dispone de los procedimientos: <PE12-10-SELE: Pruebas de acceso y/o admisión>, <PE12-11-MAYO: Prueba de acceso a mayores> y <PE12-13-PREI: Preinscripción a Grados>. • Adicionalmente, se atenderán solicitudes de admisión por estudios universitarios oficiales parciales españoles o por estudios universitarios extranjeros parciales o totales que no hayan obtenido la homologación de su título en España según lo dispuesto en el <Reglamento sobre traslados y de admisión por haber superado estudios universitarios extranjeros no homologados, en las enseñanzas de Grado>. • La matriculación del estudiantado se realiza en el Centro, según lo indicado en la <Resolución anual por la que se dictan normas para la formalización de la matrícula de cada curso académico>. • La gestión administrativa llevada a cabo en la Secretaría del Centro se describe en el procedimiento <PE03-04-MATR: Matrícula>. • La Universidad de Granada, a través del Vicerrectorado de Estudiantes y Empleabilidad, organiza anualmente el Salón Estudiantil que propicia la interacción del Centro con estudiantes potenciales de bachillerato y formación profesional.
Descripción adicional	<p><i>Toda la información sobre la admisión y matrícula se encuentra recogida en la Web del Centro.</i></p> <p><i>Cada año se organizan las Olimpiadas de Economía, dirigidas a estudiantes de segundo curso de bachillerato de la provincia de Granada. Concretamente se organiza la Fase Local en la sede de la Facultad y se coordina la asistencia de los ganadores de la Fase Local a la Fase Nacional.</i></p> <p><i>La Facultad atiende las solicitudes de los centros de bachillerato interesados en que un miembro de la Facultad se desplace a su centro o en visitar la Facultad para conocer en mayor profundidad los estudios que se imparten.</i></p>

PROGRAMACIÓN, DESARROLLO Y EVALUACIÓN DE ESTUDIANTES

<p>Definición</p>	<p>Integra todas las etapas desde la planificación y distribución de la ordenación docente, hasta el desarrollo de todas las actividades de enseñanza y aprendizaje correspondientes a las enseñanzas oficiales del Centro, incluida su evaluación.</p>
<p>Descripción general proceso</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Los criterios generales de organización de la docencia en la Universidad de Granada se definen en el <Plan de Ordenación Docente> de cada curso académico. • El Servicio de Ordenación Académica se encarga de la gestión administrativa ligada a la oferta académica según el procedimiento <PE30-01-OFER: Determinación de la oferta de asignaturas>. En los respectivos departamentos, se realiza la gestión administrativa según lo descrito en el <PE34-03-ACAD: Gestión Académica>. • El Centro define y publica su <Plan Docente del Centro>, que incluye las <Guías Docentes> (aprobadas por Consejo de Departamento), documento en el que se reflejan las actividades de aprendizaje. • Las ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE incluyen: <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>MOVILIDAD INTERNACIONAL:</u> La gestión de la movilidad internacional en la Universidad de Granada se organiza según el <Reglamento de la Universidad de Granada sobre Movilidad Internacional de Estudiantes>, que establece las competencias y el procedimiento de selección de estudiantes y de reconocimiento de estudios. La Oficina de Relaciones Internacionales y Cooperación al Desarrollo, coordina todo el proceso de forma centralizada a través de los procedimientos <PE20-06-ERAS: Gestión de Movilidad Erasmus> y <PE20-07-OUTC: Gestión de Movilidad no Erasmus>. La gestión administrativa de la movilidad en el Centro se describe en el <PE03-08-MOV: Movilidad>. ○ <u>MOVILIDAD NACIONAL:</u> La gestión de la movilidad nacional en la Universidad de Granada se organiza en el marco del programa SICUE de la Conferencia de Rectores de la Universidades Españolas, según la correspondiente convocatoria anual. El Servicio de Asistencia Estudiantil coordina el proceso de forma centralizada a través del procedimiento <PE10-04-MONA: Programa de Movilidad Nacional SICUE>. La gestión administrativa de la movilidad en el Centro se describe en el <PE03-08-MOV: Movilidad>. ○ <u>PRÁCTICAS EXTERNAS:</u> La gestión de las prácticas académicas externas (curriculares o extracurriculares) se realizará siguiendo los mecanismos descritos en la <Normativa de prácticas académicas externas de la Universidad de Granada>, documento que describe los derechos y deberes de todas las partes implicadas y el procedimiento de gestión. La gestión de las prácticas curriculares corresponde al Decano-a del Centro. La gestión de las prácticas extracurriculares corresponde al Centro de Promoción, Empleo y Prácticas, según lo descrito en el procedimiento <PE13-02-PRAC: Prácticas de estudiantes>. ○ <u>ORIENTACIÓN PROFESIONAL:</u> El Centro de Promoción, Empleo y Prácticas es la unidad que desarrolla las actividades que facilitan la incorporación de sus egresados/as al mercado de trabajo, incluyendo el estudio y análisis de este. Para ello se utilizan distintas herramientas como entrevistas, talleres formativos, guías de salidas profesionales, etc... La Facultad posee un Plan anual de orientación profesional de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, disponible en la web de la Facultad para que los estudiantes conozcan las diversas actuaciones en esta área. • La evaluación de las enseñanzas se realiza según las directrices marcadas en la <Normativa de evaluación y calificación de los estudiantes de la Universidad de Granada>. • La gestión administrativa de las actas de calificaciones, realizada en la secretaría del Centro, se describe en el procedimiento <PE03-02-ACTAS: Actas>.

- La equivalencia de estudios del alumnado se realiza según lo descrito en el **<Reglamento sobre adaptación, reconocimiento y transferencia de créditos de la Universidad de Granada>**.
- La gestión administrativa realizada en la secretaría del Centro, se describe en el procedimiento **<PE03-11-EGRA: Equivalencia de estudios para enseñanzas de Grado>**.

**Descripción
adicional**

La Facultad ha elaborado varios documentos de diverso carácter para delimitar protocolos, procedimientos y modos de actuación específicos para aspectos concretos relacionados con las actividades de aprendizaje relativos a la movilidad, las prácticas externas y los Trabajos de Fin de Grado.

Concretamente, existe un **<Manual sobre realización de acuerdos de estudios en movilidad internacional>**, que tiene como objetivo ayudar a los tutores académicos de movilidad de la Facultad en el desarrollo de sus funciones. Asimismo, existe un **<Manual sobre realización de acuerdos académicos en movilidad nacional>** con el objetivo de establecer los aspectos específicos que los tutores académicos han de tener en cuenta en los acuerdos que se establezcan para cada titulación de la Facultad.

En relación con las prácticas externas, en el caso de la Facultad, tiene carácter curricular para la titulación de Grado en Turismo y se regulan mediante un reglamento específico **<Reglamento de prácticas externas del Grado en Turismo>**. Para el resto de los grados que se imparten en la Facultad existe un Reglamento para el reconocimiento académico de dichas prácticas: **<Reglamento para el reconocimiento académico de las prácticas externas>**.

Respecto a los Trabajos fin de Grado la Facultad ha elaborado unas **<Directrices de desarrollo de los Trabajos fin de Grado>**.

El **<Reglamento de reconocimiento de créditos de enseñanzas universitarias no oficiales en las titulaciones de grado de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de Granada>**, desarrolla el artículo 32 de la **<Normativa para la Creación, Modificación, Suspensión Temporal o Definitiva y Gestión de Títulos de Grado en la Universidad de Granada>**, que regula el reconocimiento de enseñanzas universitarias no oficiales, según el cual las Facultades y Escuelas desarrollarán, en su caso, un reglamento para el reconocimiento de enseñanzas universitarias no oficiales en las titulaciones de su competencia.

ORIENTACIÓN ACADÉMICA

Definición	Incluye todas las actividades desarrolladas en la Universidad de Granada y en el Centro, para ofrecer a su alumnado información personalizada sobre las distintas opciones académicas que les aporta la universidad y el Centro, sobre sus posibilidades (aptitudes, actitudes, intereses, motivaciones) y también sobre sus limitaciones.
Descripción general del proceso	<ul style="list-style-type: none"> • La Universidad de Granada realiza múltiples acciones de orientación académica, tanto a su estudiantado potencial o futuro como a su estudiantado presente. • Para el estudiantado futuro, las actividades con mayor continuidad organizadas por el Vicerrectorado de Estudiantes y Empleabilidad: <ul style="list-style-type: none"> ○ Salón estudiantil UGR. ○ Encuentros con Centros de Enseñanza Secundaria. ○ <Guía del Futuro Estudiante>. • Para el estudiantado presente: <ul style="list-style-type: none"> ○ El sistema básico de orientación académica es la realización de Tutorías académicas, según lo descrito en las respectivas <Guías Docentes>. ○ No obstante, la organización y gestión de las actividades de orientación académica es competencia del Centro, En el apartado información adicional se describen las actividades desarrolladas por el Centro. ○ En la gestión de la movilidad, a cada estudiante se le asigna un Tutor Docente que le ofrecerá orientación académica durante todo el proceso. ○ En la gestión de las prácticas externas, el Tutor académico asumirá la orientación al estudiante y supervisión del proceso. ○ La Biblioteca Universitaria, desarrolla un proceso de Formación de Usuarios que tiene como objetivo orientar al estudiantado para obtener el mayor rendimiento académico posible de los recursos bibliográficos y de información a su disposición.
Descripción adicional	<p>Existe en la Facultad un <Plan Anual de Orientación Académica>, aprobado por Junta de Facultad, donde se delimitan los responsables del seguimiento de las diferentes acciones. En la <Memoria Académica y de Gestión> se informa detalladamente del desarrollo de las actividades del citado plan.</p> <p>El <Plan de Orientación Académica> se articula a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La atención de las tutorías personales a los estudiantes, los tutores de movilidad, de Trabajo de Fin de Grado, de prácticas externas de empresa y de estudiantes NEAE. - La coordinación horizontal y vertical de los Títulos. - Las actuaciones desarrolladas por los Coordinadores de los Grados y los vicedecanos implicados en las sugerencias, quejas o reclamaciones que se efectúen por parte del alumnado. - La información necesaria proporcionada a través de las páginas web de los Grados, de la web de la Facultad y las redes sociales, y el espacio de Coordinación que cada Grado tiene habilitado en la plataforma PRADO y que es gestionado por los Coordinadores de cada Título.

MODIFICACIÓN/EXTINCIÓN DE ESTUDIOS

Definición	Incluye todas las actividades desarrolladas en la Universidad de Granada y en la Facultad de Económicas y Empresariales, desde la decisión para la modificación/extinción de un título de grado hasta su ejecución.
Descripción general proceso	<ul style="list-style-type: none"> • La información obtenida como resultado del desarrollo del proceso de SEGUIMIENTO, ANÁLISIS DE RESULTADOS, EVALUACIÓN Y MEJORA, podrá determinar el comienzo del proceso de modificación y extinción de estudios. • La Universidad de Granada dispone de una <Normativa para la creación, modificación, suspensión temporal o definitiva y gestión de títulos de Grado en la Universidad de Granada>. • Esta normativa define las responsabilidades de los distintos órganos que intervienen y regula el procedimiento para la modificación/suspensión de un nuevo Título de Grado. • La gestión administrativa para la modificación de Títulos de Grado se encuentra descrita en el procedimiento <PE30-06-PLAN: Planes de Estudio de Títulos de Grado>, correspondiente al Servicio de Ordenación Académica. • El <Sistema de Garantía de Calidad de los Títulos de Grado de la Universidad de Granada> establece los mecanismos para salvaguardar los derechos del alumnado que curse enseñanzas suspendidas hasta su finalización.
Descripción adicional	<i>En este ámbito no existe ninguna normativa adicional en la Facultad, siguiéndose la Normativa General de la UGR.</i>

5.3. Procesos Estratégicos.

PERSONAL DOCENTE

Definición	Descripción de la sistemática que la Universidad de Granada utiliza para gestionar los procesos que garantizan la capacitación, competencia y cualificación del personal con actividad docente.
Descripción general proceso	<ul style="list-style-type: none"> • La selección, formación y promoción del personal docente e investigador así como la determinación de las condiciones en que han de desarrollar sus actividades corresponde a la Universidad de Granada, de acuerdo a la legislación y normativa vigente en materia de profesorado. • La planificación de la política de personal docente e investigador corresponde al Consejo de Gobierno, a propuesta del Equipo de Gobierno. Esta planificación se presenta en el <Presupuesto de la UGR: Anexo de Personal>. • <u>Captación y selección de personal docente:</u> <ul style="list-style-type: none"> ○ Es competencia de los Departamentos participar en el diagnóstico e identificación de las necesidades docentes. El Consejo de Gobierno define la dotación de plazas ○ La gestión administrativa se describe en el procedimiento <PE07-01-SELE: Selección PDI>, correspondiente al Servicio de Personal Docente e Investigador. ○ Las actuaciones vinculadas a la Política de acceso y promoción del PDI se resumen anualmente en la <Memoria de Gestión de la UGR>. • <u>Formación de personal docente:</u> <ul style="list-style-type: none"> ○ La Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva es el órgano de la Universidad de Granada encargado de gestionar y coordinar las actividades de formación y perfeccionamiento docente del profesorado. ○ Para ello define una <Plan de Formación e Innovación Docente>, que permite la participación del Centro en la solicitud y definición de acciones de formación e innovación docente, mediante la articulación de las distintas convocatorias. ○ La gestión administrativa de la formación docente del profesorado se recoge en el procedimiento <PE24-05-FIDO: Formación e Innovación Docente>. • <u>Evaluación, promoción y reconocimiento del personal docente:</u> <ul style="list-style-type: none"> ○ Este proceso se describe con detalle en el <Programa DOCENTIA-UGR>.
Descripción adicional	<p><i>En relación con la selección de personal docente, una vez aceptada las necesidades docentes por parte del Consejo de Gobierno y aprobado en el mismo la dotación de plazas, las comisiones evaluadores formadas por miembros del Departamento, Decanato, Rectorado y Sindicatos fijan el baremo que se aplicará en la evaluación, con el fin de asegurar la adecuación de los candidatos a las necesidades docentes.</i></p> <p><i>En relación con la Formación de Personal Docente, además de las propuestas de la Unidad de Calidad, que son las mayoritariamente seguidas en la Facultad, el personal docente participa en Movilidades Docentes Internacionales y Nacionales en las que se realizan intercambios de experiencias.</i></p> <p><i>Algunos miembros de personal docente e investigador participan en redes nacionales e internacionales de intercambio de material y experiencias docentes.</i></p> <p><i>Asimismo, miembros del personal docente e investigador participan en talleres y congresos de temática docente específicos de las áreas de conocimiento que se imparten en la Facultad.</i></p> <p><i>La Facultad organiza bianualmente un Encuentro de Especialización para la Investigación en Economía y Empresa, donde el PDI puede completar su formación con cursos metodológicos. La gestión económica de este Encuentro la realiza la Fundación UGR-Empresa y la dirección académica del mismo es asignada al Vicedecanato de Investigación y Posgrado de la Facultad.</i></p> <p><i>En cuanto a la Evaluación, promoción y reconocimiento del personal docente se siguen las pautas delimitadas por la Universidad.</i></p>

INFORMACIÓN PÚBLICA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Definición	Incluye todas las actividades gestionadas por el Centro y por la Universidad de Granada para ofrecer información actualizada y relevante a sus grupos de interés y para rendir cuentas de los resultados de las enseñanzas oficiales desarrolladas en el mismo.
Descripción general proceso	<ul style="list-style-type: none"> • El equipo de dirección del centro es el responsable de recoger la información relevante para su información pública, con la colaboración de la Comisión de Calidad del Centro y de las respectivas Comisiones de Garantía Interna de la Calidad de los Títulos oficiales impartidos en el Centro. • Se atenderá a las directrices y criterios definidos por la Agencia de Calidad competente en los distintos Programas, para determinar los requisitos mínimos de esta información. • Se dispone de un mecanismo interno para garantizar que la información publicada está actualizada, y se presenta de forma sencilla y accesible a los distintos grupos de interés. • La Universidad de Granada dispone de un Portal Web específico para publicar datos relevantes para los distintos grupos de interés: http://transparente.ugr.es/. La gestión de este portal corresponde a la Secretaría General. • Asimismo, la Universidad de Granada publica anualmente la <Memoria Académica>, que aporta información relevante sobre los distintos centros de la UGR, los estudios impartidos en ellos y sobre los procesos de calidad y evaluación ejecutados. • La información específica de los títulos oficiales impartidos en la Universidad de Granada, se encuentra disponible en el Portal Web: http://grados.ugr.es/
Descripción adicional	<p><i>La información de la Facultad se actualiza puntualmente por parte de personal técnico en el caso de la página web y las redes sociales de la Facultad, y los coordinadores de los Grados en el caso de las páginas web de los Títulos.</i></p> <p><i>El Decanato, la Secretaría y cada Vicedecanato delimitan la información que debe ser publicada en la página web e, igualmente, desde la Secretaría de la Facultad se establece la información que se va a publicar.</i></p> <p><i>Además, desde el Rectorado, a través del Contrato Programa, se fijan unos objetivos comunes y elegibles que han de ser comunicados en plazos determinados, algunos de los cuales se refieren a aspectos relacionados con la rendición de cuentas y la transparencia. Estos son publicados en la página web de la Facultad.</i></p> <p><i>Por otra parte, desde las Comisiones de la Garantía Interna de la Calidad de los Títulos se proponen acciones de mejora, algunas de las cuales, principalmente las que se dirigen a mejorar la percepción de los estudiantes, requieren la divulgación de información. Conforme son detectadas esas necesidades se elaboran los informes y se ponen disponibles en la página web.</i></p> <p><i>En relación con las páginas web de los Grados, la información se incorpora de acuerdo con las Comisiones de la Garantía Interna de la Calidad y la Comisión Académica.</i></p> <p><i>La Facultad publica anualmente en la web institucional la <Memoria Académica y de Gestión>, una vez que ha sido aprobada por la Junta de Facultad.</i></p>

POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

Definición	Incluye las actividades desarrolladas por la Universidad de Granada para definir su Política de Calidad y aquellas que permiten el despliegue y comunicación de esta en el Centro, a través de la formulación de Objetivos de calidad.
Descripción general proceso	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Política de calidad:</u> • El Centro se adhiere a la <Política de Calidad> de la Universidad de Granada y manifiesta el compromiso del Centro con el desarrollo de los valores recogidos en ella. • La <Política de calidad> será elaborada por el Equipo de Gobierno de la UGR y aprobada por la Rectora de la Universidad de Granada, que informará al Consejo de Gobierno de su aprobación. Se revisará periódicamente por el Equipo de Gobierno para comprobar su vigencia, informando de esta revisión al Consejo de Gobierno. • El Equipo de Gobierno y la Comisión de Calidad del Centro, se encargarán de: <ul style="list-style-type: none"> ○ Difundir y comunicar a todos los grupos de interés del Centro. ○ Coordinar las acciones encaminadas a garantizar que todo el personal la entiende y asume la importancia de desarrollar los valores que la componen durante el desarrollo de todas las actuaciones y actividades del Centro. • La Comisión de Calidad del Centro, revisará anualmente que las actividades del SGIC se desarrollan en el marco de los valores de la UGR, coincidiendo con el <Informe de Gestión del Sistema>. • Se informará a la Junta de Centro de su importancia, recogiendo sugerencias o aportaciones, que serán trasladadas a la Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva para su estudio. • La <Política de Calidad> se difundirá de forma permanente a través de pósteres y a través de la Web del Centro, y mediante cualquier otra acción con carácter puntual. • <u>Objetivos de calidad:</u> • El Centro se compromete a mejorar continuamente su Sistema de Gestión de Calidad, a través de sus procesos, y a implementar cualquier cambio entendido como necesario tras las actividades de evaluación y aprendizaje del Centro. • La Comisión de Calidad planificará los <Objetivos de Calidad>, determinando las acciones necesarias para conseguirlos, las responsabilidades asociadas al desarrollo de esas acciones, los recursos necesarios y el seguimiento periódico para evaluar los resultados alcanzados. • El seguimiento de los <Objetivos de Calidad> se realizará anualmente, y la evaluación de su cumplimiento se determinará coincidiendo con el <Informe de Gestión del Sistema>. • Los objetivos se articularán según los valores establecidos por la <Política de Calidad> de la UGR, respetando el Enfoque a Procesos establecido en el Sistema de Gestión de la Calidad. • Los objetivos serán difundidos y comunicados públicamente, garantizando la rendición de cuentas de los resultados obtenidos a la comunidad universitaria.
Descripción adicional	<p><i>Para fijar los objetivos de calidad, la Comisión de Calidad del Centro se apoya en las actuaciones de las Comisiones de la Garantía Interna de la Calidad de los Grados. Éstas realizan un análisis de los aspectos principales de cada grado, para el seguimiento de los títulos y para establecer, en su caso, acciones de mejora cuando se detecta alguna debilidad. La superación de cada debilidad se constituye en el objetivo a alcanzar.</i></p> <p><i>Asimismo, se cuenta con el seguimiento que desde Secretaría se haga de la eficiencia y eficacia de los diferentes objetivos delimitados para los diferentes servicios, y con el seguimiento que se realiza desde el Decanato de los objetivos comunes y elegibles que acuerda la Facultad con el Rectorado en el marco del Contrato Programa actual.</i></p> <p><i>Sobre la política de la Calidad se informa en cada Junta de Facultad sobre las actuaciones desarrolladas, sus objetivos y resultados, se incluyen anualmente en la <Memoria Académica y de Gestión>, y se recogen los aspectos más relevantes en las web de los Grados, así como los datos que se remiten a la Dirección de Evaluación y Acreditación de la Agencia Andaluza del Conocimiento.</i></p>

SEGUIMIENTO, ANÁLISIS DE RESULTADOS, EVALUACIÓN Y MEJORA

<p>Definición</p>	<p>Descripción de la sistemática que sigue el Centro para realizar el seguimiento, análisis de resultados, evaluación y mejora de todos los procesos identificados en su Sistema de Garantía Interno de Calidad, y en concreto, de los programas académicos incluidos en el alcance.</p>
<p>Descripción general proceso</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Órganos involucrados:</u> • COMISIÓN DE CALIDAD DEL CENTRO: Responsable de impulsar y controlar el proceso de seguimiento, análisis, evaluación y mejora en el Centro. • UNIDAD DE CALIDAD, INNOVACIÓN Y PROSPECTIVA (UCIP): Responsable de asesorar técnicamente y diseñar las herramientas para la recogida y el análisis de datos. • <u>Identificación de la información objeto de análisis:</u> • La información objeto de análisis viene determinada por los distintos procesos que componen el Sistema de Gestión de Calidad del Centro. Como mínimo incluirá: <ul style="list-style-type: none"> ○ La publicación de información actualizada de sus actividades y programas. ○ Despliegue de la Política de Calidad de la UGR en el Centro. ○ Desarrollo del Plan de Mejora o de los Objetivos de Calidad del Centro. ○ Desarrollo de los programas formativos (diseño, seguimiento, planificación, desarrollo y revisión de las titulaciones), incluyendo las acciones dirigidas a favorecer el proceso de aprendizaje. ○ Resultados Clave: académicos, de inserción laboral, resultados de satisfacción de los distintos grupos de interés. ○ Recursos docentes (capacitación, competencia y cualificación). ○ Recursos materiales y servicios de apoyo al aprendizaje. ○ Recursos materiales y servicios de apoyo a los estudiantes. • <u>Herramientas para el análisis de la información:</u> <ul style="list-style-type: none"> ○ INDICADORES: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Variables o factores de seguimiento con mayor repercusión sobre el proceso de docencia. Se han identificado en el Anexo IV. Tabla de Indicadores. ▪ La UCIP aportará anualmente al Centro los datos centralizados disponibles. ▪ El Centro con la información anterior y con sus fuentes internas completará una <Tabla de Resultados de Indicadores>. ▪ Los resultados obtenidos serán evaluados anualmente en el <Informe de Gestión del Centro>. ○ ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN: <ul style="list-style-type: none"> ▪ En relación con los programas académicos, en el marco del <Sistema de Garantía de Calidad de los Títulos de Grado> se articulan las siguientes encuestas: Cuestionario de satisfacción del alumnado sobre la titulación, Cuestionario de satisfacción del profesorado sobre la titulación, Cuestionario de satisfacción del personal de administración y servicios sobre la titulación. ▪ En relación con la gestión de los recursos docentes, en el marco del <Programa de Evaluación Docente de la UGR>, se articula la encuesta: "Evaluación de la actividad docente del profesorado" ▪ En relación con la gestión de recursos materiales y servicios, en el marco del <Sistema Integrado de Calidad de los Servicios de la UGR>, se articula la encuesta: "Encuesta general de servicios" ▪ Los resultados obtenidos en las diferentes encuestas de aplicación sobre el centro, serán evaluados anualmente en el <Informe de Gestión del Centro>. ○ QUEJAS Y SUGERENCIAS: <ul style="list-style-type: none"> ▪ El <Sistema de Garantía de Calidad de los Títulos de Grado> dispone de un sistema de recogida y tratamiento de quejas y sugerencias. ▪ El <Sistema Integrado de Calidad de los Servicios de la UGR> dispone de un sistema de recogida y tratamiento de quejas y sugerencias.

MANUAL DE CALIDAD
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
EMPRESARIALES

- Las quejas y sugerencias que afecten al funcionamiento del centro académico, incluidos sus programas académicos, serán analizadas anualmente en el **<Informe de Gestión del Centro>**.
 - **AUDITORÍA INTERNA:**
 - Proceso coordinado y gestionado por la UCIP, que publicará un **<Programa de auditorías>** anual que incluya todos los centros a evaluar, incluyendo el equipo auditor asignado.
 - Al menos 30 días antes del comienzo programado de la auditoría, se emitirá un **<Plan de auditoría>** que detalle los colectivos a entrevistar y los criterios de auditoría.
 - Tras la finalización del proceso de auditoría, se emitirá un **<Informe de Auditoría>**.
 - Los resultados obtenidos en el proceso de auditoría, serán analizados anualmente en el **<Informe de Gestión del Centro>**, que podrá actualizar la planificación de sus **<Objetivos de Calidad>**.
 - **INFORME DE GESTIÓN DEL CENTRO:**
 - Documento que incluirá los siguientes apartados:
 1. Política de Calidad.
 2. Plan de Mejora.
 3. Satisfacción de grupos de interés.
 4. Indicadores y Resultados Clave.
 5. Resultados de auditoría Interna.
 6. Adecuación de recursos:
 - 6.1. Recursos docentes.
 - 6.2. Recursos materiales y servicios de apoyo.
 7. Estado de los programas formativos.
 8. Información pública.
 9. Otros aspectos a valorar.
 10. Oportunidades de mejora.
 - Una vez al año, la UCIP aportará los datos disponibles del resto de programas de calidad desarrollados en la UGR que afecten al Centro académico.
 - La Comisión de Calidad del Centro elaborará anualmente un **<Informe de Gestión del Centro>**, que será debatido y aprobado en Junta de Centro
 - El **<Informe de Gestión del Centro>** será publicado en la Web del Centro, que lo comunicará a todos los grupos de interés.

**Descripción
adicional**

Para la elaboración del Informe de Gestión del Centro los miembros de la Comisión de Calidad del Centro se cuenta con los informes internos elaborados por las Comisiones para la Garantía Interna de la Calidad de los Títulos, donde se analiza y recoge el plan de mejora de los Títulos, la satisfacción de los grupos de interés y los indicadores y resultados clave, el estado de los programas formativos y la adecuación de recursos.

Desde Secretaría se proporcionan los resultados del seguimiento de los objetivos planteados con los diferentes servicios y los datos derivados de las auditorías internas en relación con la Norma ISO 9001.. Junto a todo ello los miembros de la Comisión de Calidad consideran aquellos aspectos que es necesario valorar y establecen, en su caso, oportunidades de mejora.

5.4. Procesos de apoyo.

GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS

Definición	Incluye todos los mecanismos del Centro y de la Universidad de Granada para aportar y gestionar los recursos materiales y servicios de apoyo a la actividad docente y de gestión del Centro.
Descripción general proceso	<ul style="list-style-type: none"> • La Gerencia de la UGR, es el órgano responsable de la gestión de los servicios de la Universidad, y por lo tanto la encargada de decidir la adecuación de los servicios y revisar y, en su caso modificar, la política, objetivos y actuaciones de estos. • La Universidad de Granada dispone de un <Sistema Integrado de Calidad de los Servicios>, que es aplicable al Centro, y que se encuentra certificado por el estándar internacional ISO 9001. • Las estructuras de trabajo gestionadas directamente por el Centro incluyen a la Secretaría, la Conserjería, la Biblioteca, el apoyo administrativo de los respectivos Departamentos y el apoyo técnico de los Laboratorios de Docencia. • No obstante, el resto de servicios o unidades de la Universidad de Granada ofrecen sus servicios al alumnado del centro. • En relación con la gestión de recursos materiales, esta viene determinada por el <Presupuesto anual de la UGR>. • Los procesos “Gestión de Recursos y Espacios”, “Gestión de las TIC” y “Gestión Económica” del <Sistema Integrado de Calidad de los Servicios>, describen de forma detallada la gestión de recursos materiales en la Universidad de Granada.
Descripción adicional	<p><i>Por la importancia que tiene la docencia práctica en la Facultad y por las sinergias existentes entre las necesidades para la docencia práctica de los Títulos, la Facultad coordina una propuesta común en el <Programa de Apoyo a la Docencia Práctica>, cuyo seguimiento se realiza desde el Vicedecanato de Investigación y Posgrado. En la solicitud participan todas las áreas de conocimiento adscritas a Departamentos con sede en la Facultad, así como PDI de otros Departamentos con carga docente en el Centro. Cualquier desviación respecto a la memoria aprobada es comunicada al Vicerrectorado de Docencia para que autorice, en su caso, el cambio de finalidad correspondiente.</i></p> <p><i>El Vicedecanato con competencias en Infraestructura se responsabiliza de la gestión de los recursos e inversiones que se realizan en el Centro. El presupuesto aprobado por Gerencia se va ejecutando, realizándose anualmente la rendición de cuentas a la Comisión de Gobierno y a la Junta de la Facultad. Asimismo, las actuaciones más relevantes relacionadas con la gestión de recursos se recogen en la <Memoria Académica y de Gestión> de la Facultad.</i></p>

DOCUMENTACIÓN SISTEMA DE CALIDAD

Definición	Incluye los mecanismos para garantizar que el Centro controla la elaboración, aprobación, distribución, revisión y actualización de toda la documentación que compone su Sistema de Gestión de la Calidad.
Descripción general proceso	<ul style="list-style-type: none"> • La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad implantado en el Centro incluye la siguiente documentación: <ul style="list-style-type: none"> ○ Política de Calidad y Objetivos de Calidad, que constituyen la base de la cultura de calidad del centro. ○ Manual de Calidad, documento base del SGIC, que incorpora el Manual de Procesos. ○ Documentación de Referencia, que se refleja en la ficha de cada uno de los procesos. Se marcará en negrita y entre los símbolos <>. ○ Evidencias, que demuestran la realización de las actividades desarrolladas en la operación de los distintos procesos. • La elaboración del Manual de Calidad corresponde al Centro con el asesoramiento y apoyo de la UCIP. • La aprobación del Manual de Calidad y del resto de documentos asociados al Manual de Procesos corresponde a la Comisión de Calidad del Centro. La documentación se considerará aprobada una vez se haya incorporado al gestor documental. No es necesaria una firma física para evidenciar su aprobación. • El presente documento servirá como plantilla para los documentos elaborados en desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad, respetando en todo caso, la imagen corporativa de la Universidad de Granada. • Cuando se revise el Manual de Calidad, se anotará en el Anexo VI. Historial de Revisiones, el número y el motivo de la revisión. • La documentación de Referencia, será recopilada por la UCIP (documentación general de la UGR) y por el Centro (documentación específica del Centro), actualizando periódicamente el Anexo II. Documentación de Referencia. • Las Evidencias, serán recogidas en el Anexo III. Evidencias, y serán conservadas por los distintos órganos del Centro y de la Universidad de Granada que participen en su gestión.
Descripción adicional	