







*MANUAL DEL SISTEMA  
DE ASEGURAMIENTO  
INTERNO DE LA CALIDAD  
DE LA FACULTAD DE  
ECONOMÍA Y EMPRESA  
DE LA UNIVERSIDAD DE  
MURCIA*

Diciembre 2018



	<b>Índice</b> <b>MSAIC DE LA FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA</b>	
---	--	---

IDENTIFICACIÓN DE LA FACULTAD Y SU DECANO/A	
<b>Facultad de</b>	<b>Economía y Empresa</b>
<b>Decano/a</b>	<b>Samuel Baixauli Soler</b>
<b>e-mail</b>	<b>decaeco@um.es</b>
<b>Teléfono</b>	<b>868 88 7819 / 868 88 3700</b>
<b>Telefax</b>	<b>868 88 3836</b>

RESUMEN DE REVISIONES DEL MANUAL		
Número	Fecha	Modificaciones
00	20/12/07	Edición inicial
01	16/04/08	Revisión tras sugerencias Centros
02	30/11/11 (aprobado en CGC 15/12/11)	Cambios para aprobar el manual en bloque, se quita la lista de comprobación, la política de calidad sale del manual. Se actualiza la normativa. Mapa de procesos.
03	23/07/14	Revisión Centro
04	20/07/16	Revisión completa SGIC tras normativa de seguimiento y acreditación, y tras cambios en el Equipo de Gobierno de la Universidad. Revisión Centro
05	14/12/17	Revisión Centro
06	12/12/18	Revisión completa del SAIC (antes SGIC) tras cambio en el Equipo de Gobierno de la Universidad, para adaptarlo al nuevo modelo AUDIT.

	<b>Índice</b> <b>MSAIC DE LA FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA</b>	
---	--	---

		Fecha
Elaborado por	Unidad para la Calidad	Mayo 2018
Revisado por	Jefa de Área de Calidad e Innovación y Coordinador de Calidad de la Universidad de Murcia	Mayo 2018
Visto Bueno por	Vicerrector de Calidad, Cultura y Comunicación	Mayo 2018
Informado y aprobado en	Consejo de Gobierno	Junio 2018
Revisado, completado y adaptado al Centro por	Coordinadora de Calidad FEE	Noviembre 2018
Aprobado en Comisión de Aseguramiento de Calidad de la Facultad y/o Junta de Centro		Diciembre 2018

 <p>UNIVERSIDAD DE MURCIA</p>	<p>Índice MSAIC DE LA FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA</p>	 <p>Unidad para la calidad</p>
---	--	--

## ÍNDICE

### **Capítulo 1. El Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC) de la Facultad de Economía y Empresa de la Universidad de Murcia**

- 1.1. Introducción
- 1.2. Objetivos del SAIC
- 1.3. Alcance del SAIC
- 1.4. Documentos del SAIC
  - 1.4.1. Gestión Documental.
- 1.5. Manual del SAIC

### **Capítulo 2. Presentación de la Facultad**

- 2.1. Organigrama y responsables
- 2.2. Órganos de Gobierno. Comisiones

### **Capítulo 3. Estructura de la Facultad para la gestión de la calidad**

- 3.1. Equipo de Dirección
- 3.2. Coordinador/a de Calidad
- 3.3. Comisión de Aseguramiento de la Calidad
- 3.4. Junta de Facultad

### **Capítulo 4. Política y objetivos de calidad**

- 4.1. Identificación de los grupos de interés
- 4.2. Cauces de participación de los grupos de interés
- 4.3. Rendición de cuentas a los grupos de interés

### **Capítulo 5. Aseguramiento de la calidad de los programas formativos**

### **Capítulo 6. Orientación al aprendizaje**

### **Capítulo 7. Personal académico y de apoyo a la docencia**

### **Capítulo 8. Recursos materiales y humanos y servicios**

### **Capítulo 9. Resultados de la formación**

### **Capítulo 10. Información pública**

### **Capítulo 11. Mantenimiento y actualización del SAIC**

## CAPÍTULO 1. EL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD DE LA FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA DE LA UNIVERSIDAD DE MURCIA

### 1.1. Introducción

Como establece la LOMLOU y los reales decretos que la desarrollan, todas las titulaciones oficiales de todas las Universidades han de someterse a un proceso de acreditación, tanto en el momento de presentar la propuesta de desarrollo de la titulación (verificación o acreditación inicial) como una vez está completamente implantada (acreditación), pasados seis años (para los grados de 240 créditos), siete años (para los grados de 300 créditos) u ocho años (para los grados de 360 créditos) de la anterior si se trata de grados, y cuatro años si se trata de másteres.

El hecho de que la Facultad disponga de un Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC) facilita la verificación y, sobre todo, el seguimiento y la acreditación de los títulos oficiales de grado y máster que se imparten en el Centro, dado que el SAIC atiende a los requerimientos normativos para superar los procesos de evaluación. De hecho, la ANECA considera evaluado positivamente el punto 9 de la memoria de verificación de un título si el SAIC de la Facultad ha obtenido, al menos, la aprobación de su diseño. Además, tener certificada la implantación del SAIC es un requisito para la Acreditación Institucional.

El aseguramiento de la 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, el aseguramiento de la calidad ha de permitir a estas instituciones *demostrar que se preocupan por la calidad de sus programas y títulos y que se comprometen a poner en marcha los medios que aseguren y demuestren esa calidad y mejora continua*.

Por otro lado, por sistema de aseguramiento interno de la calidad, se entiende *al conjunto integrado por las actividades desarrolladas por la Facultad para garantizar y*

*asegurar la calidad de las enseñanzas que imparte, así como la relación existente entre dichas actividades.*

En consecuencia, el Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad debe:

- Establecer los objetivos y su ámbito de aplicación.
- Determinar las necesidades y expectativas de los estudiantes y del resto de grupos de interés, con relación a la formación que la Facultad ofrece.
- Determinar los criterios de aseguramiento de la calidad.

La Unidad para la Calidad (UC) de la Universidad de Murcia (UM), en cumplimiento de sus funciones apoya el proceso de gestión del SAIC en los Centros:

- Aportando la documentación genérica.
- Colaborando en que sea particularizada y completada, en la parte que corresponde al Centro.
- Realizando su revisión.
- Participando en la planificación de su implantación y en su seguimiento, realizando auditorías internas.

Asimismo, aporta, directamente o solicitándolo a otros servicios de la Universidad, la información necesaria (indicadores, informes, encuestas, etc.) para proceder al análisis sistemático de resultados. Sus responsabilidades directas quedan indicadas en los correspondientes procedimientos que configuran este SAIC.

## 1.2. Objetivos del SAIC

Atendiendo a todo lo indicado anteriormente, los objetivos básicos del SAIC de la Facultad son:

- Asegurar la calidad de todas las titulaciones oficiales de las que es responsable.
- Revisar y mejorar, siempre que se considere necesario, sus programas formativos atendiendo a las necesidades y expectativas de sus grupos de interés a los que se tendrá puntualmente informados.

- Mantener permanentemente actualizado el propio SAIC.
- Determinar la sistemática para la remisión de cuentas a los grupos de interés.

Con ello se espera:

- Responder al compromiso de satisfacción de las necesidades y expectativas generadas por la sociedad.
- Ofrecer la transparencia exigida en el marco del EEES.
- Incorporar estrategias de mejora continua.
- Ordenar sus iniciativas docentes de un modo sistemático para que contribuyan de modo eficaz al aseguramiento de la calidad.
- Facilitar el proceso de seguimiento y acreditación de las titulaciones de grado y máster implantadas en la Facultad.

En la elaboración de su SAIC, la Facultad contempla, entre otros, los siguientes principios de actuación:

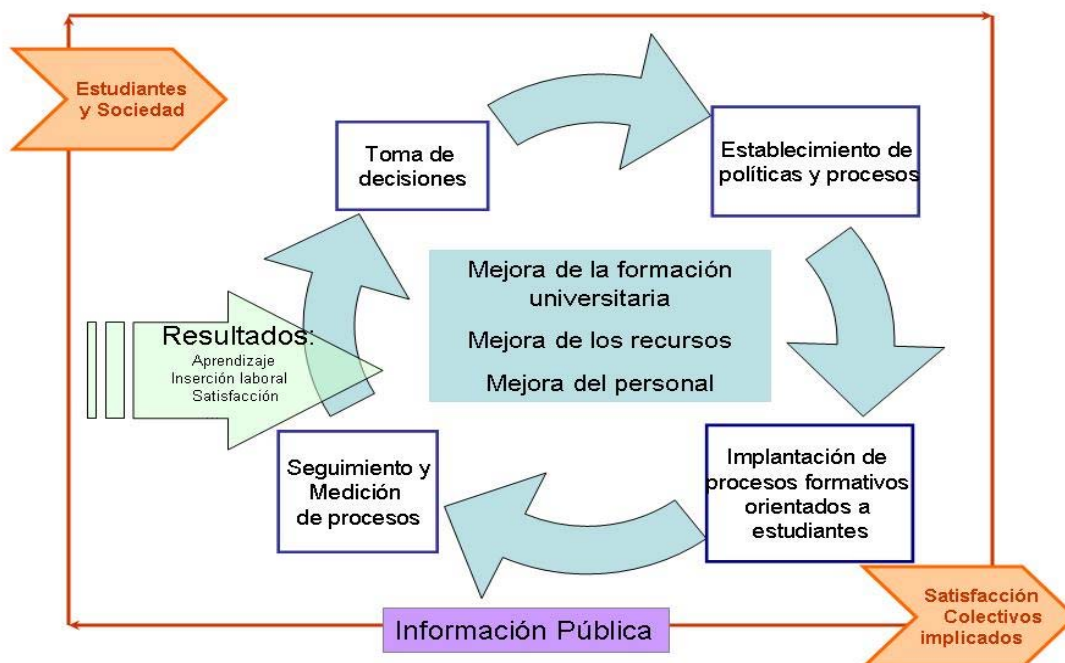
- Legalidad y seguridad jurídica: El SAIC está diseñado de acuerdo con la legislación universitaria vigente y con los criterios y directrices para el aseguramiento de la calidad establecidas en el Espacio Europeo de Educación Superior.
- Publicidad, transparencia y participación: El Centro, a través de los medios con los que cuenta, fundamentalmente su página Web, da difusión a su SAIC, y hace posible la participación de todos los grupos de interés implicados.

### 1.3. Alcance del SAIC

El SAIC de la Facultad alcanza a todas las titulaciones oficiales impartidas en el seno de la misma y de las que es responsable, tanto de grado como de máster universitario.

En conjunto, el SAIC de la Facultad contempla la planificación de la oferta formativa, la evaluación y revisión de su desarrollo, así como la toma de decisiones para la mejora de la formación, como se resume en la figura adjunta, en la que se representa

el “ciclo de mejora de la formación universitaria” (adaptada de la *Guía para el diseño de SAIC de la formación universitaria. Programa AUDIT*).



Considerando tanto los objetivos antes mencionados como los objetivos del SAIC, y tomando como base las *directrices del Programa AUDIT, en su versión 2018*, los procesos identificados, así como las relaciones entre ellos, configuran el mapa de procesos, cuya descripción pormenorizada se lleva a cabo en el Manual de Procedimientos del SAIC.

#### 1.4. Documentos del SAIC

Los documentos que configuran el SAIC de la Facultad, son el presente Manual (MSAIC) y los correspondientes procedimientos a los que se hace referencia en el mismo y que despliegan el mapa de procesos, y que se presentan agrupados como Manual de Procedimientos (MPSAIC). A ellos hay que añadir las posibles Instrucciones que se consideren necesarias para desarrollar los contenidos de los procedimientos, así como los registros generados consecuencia de la implantación



del SAIC que pueden necesitar, o no, de formatos preestablecidos para recoger la información necesaria para su archivo.

Como se aprecia por el propio índice, el MSAIC se estructura en 11 capítulos. Los tres capítulos iniciales sirven de introducción a la definición del SAIC, y los siguientes, elaborados a partir de la propuesta del programa AUDIT que indica los elementos que afectan a la formación universitaria y que el SAIC debe contemplar, lo desarrollan.

#### **1.4.1. Gestión documental**

La Unidad para la Calidad es la responsable de elaborar y revisar los procedimientos que forman parte del SAIC de los Centros de la UM y mantenerlos actualizados, así como de elaborar la documentación marco del MSAIC y dar el visto bueno a la edición particularizada por los Centros previa a su aprobación, y también a las instrucciones que éstos puedan elaborar.

Por su parte el/la Coordinador/a de Calidad es el responsable de revisar el MSAIC y mantenerlo actualizado, de tener las evidencias a disposición de la Comisión de Aseguramiento de la Calidad para su análisis y de informarla de las modificaciones que se produzcan en la documentación del SAIC.

La particularización del MSAIC, así como las instrucciones, en su caso, deben ser aprobadas por la Comisión de Aseguramiento de Calidad, que también podrá proponer a la Unidad para la Calidad cualquier sugerencia de modificación respecto a los documentos marco.

En la página Web del Centro se expondrá la versión actualizada del MSAIC, las instrucciones aprobadas por el Centro y los procedimientos del SAIC. Cuando un procedimiento deje de estar en vigor, la Unidad para la Calidad lo comunicará al Coordinador/a de Calidad y éste a su Comisión de Aseguramiento de Calidad.

La Universidad de Murcia dispone de una aplicación informática (UNICA) que ayuda a gestionar el SAIC y que realiza el control, custodia y publicación de las evidencias que genera el sistema.

Las evidencias se agruparán por curso, en el curso académico que se generen, en la aplicación UNICA, lo que permite que los registros se conserven en un soporte que garantice su integridad, acceso y trazabilidad en el tiempo.

La incorporación y modificación de las evidencias en la aplicación están limitadas al Coordinador/a de Calidad y personas por él autorizadas, además de a la Unidad para la Calidad.

Además, las evidencias serán publicadas en la Intranet o Web pública del Centro.

### 1.5. Manual del SAIC

Como se indicó anteriormente, el MSAIC incluye una descripción general del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad de la Facultad, de acuerdo con las directrices del programa AUDIT elaboradas por la ANECA.

Consta de portada y contraportada en la que figuran la identificación de la Facultad y de su Decano o Decana, un resumen de revisiones del documento y las fechas de elaboración, revisión y aprobación del Manual.

En el encabezado de cada una de las páginas interiores del MSAIC figura el número y título del capítulo correspondiente, y en el pie de cada página se incluirá el número de revisión del Manual y fecha de la misma, así como el número de página y el número total de páginas del Manual.

Como se indicó anteriormente, el MSAIC de la Facultad es inicialmente elaborado por la Unidad para la Calidad, siendo revisado y completado (capítulos 2 y 3) por el Coordinador o Coordinadora de Calidad del Centro y aprobado en Comisión de Aseguramiento de la Calidad, dejando de ello constancia en acta.

El MSAIC debe revisarse al menos cada tres años, o siempre que se produzcan cambios en la organización y/o actividades de la Facultad, en las normas que le afecten, o como consecuencia de resultados de evaluaciones o revisiones del SAIC. Cuando se produzca algún cambio, tras contar con la conformidad de la Unidad para la Calidad, se dejará constancia en el número de revisión del pie de página y en la tabla de “Resumen de Revisiones” de la contraportada procediendo a su aprobación tal y como se indicó en el párrafo anterior. De las revisiones anteriores quedará una copia guardada ya sea en formato papel o informático.

El Equipo de Dirección del Centro ha de procurar que todos los grupos de interés del Centro tengan acceso al MSAIC, para ello dispondrá en la página Web de la Facultad un lugar bien visible en el que figure una versión actualizada del mismo y comunicará por la vía que considere adecuada cuando se hayan producido cambios en su redacción.

## **CAPÍTULO 2. PRESENTACIÓN DE LA FACULTAD**




La Facultad de Economía y Empresa tiene, como función principal, la organización de las enseñanzas y de los procesos académicos, administrativos y de gestión conducentes a la obtención de los títulos oficiales en el ámbito de la economía y la empresa, así como de aquellas otras funciones que determinen los Estatutos de la Universidad de Murcia y las normas que los desarrollen.

Se constituyó en enero de 2001 como resultado de la fusión entre la Escuela Universitaria de Estudios Empresariales, que se creó en 1971 pero cuyo origen reside en la Escuela Pericial de Comercio que data de 1921, y la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, creada en 1981. Ha tenido diversas localizaciones en el Campus de la Merced y desde el 22 de septiembre de 1999, fecha de inauguración, ocupa el edificio actual en el Campus de Espinardo.

En ese momento, la Facultad de Economía y Empresa tenía implantadas las titulaciones de Diplomado en Ciencias Empresariales, Licenciado en Administración y Dirección de Empresas y Licenciado en Economía, cuyos planes se reformaron por última vez en el curso 1999-2000, aplicándose por primera vez en el curso 2000-2001. Durante el curso 1998-1999 se implantaron las titulaciones de segundo ciclo de Licenciado en Investigación y Técnicas de Mercado y Licenciado en Sociología.

En el curso 2000-2001 se inició el Programa de Estudios Simultáneos, que, estructurado en seis cursos, combinaba los estudios de Licenciado en Administración y Dirección de Empresas y Licenciado en Derecho. La finalización del programa suponía para el alumno la obtención de ambos títulos. En la Facultad de Economía y Empresa se cursaban los tres últimos cursos, impartándose los tres primeros en la Facultad de Derecho.

En el curso 2009-2010 se iniciaron los estudios de Grado en Administración y Dirección de Empresas y en Economía, además del Programa Conjunto de Estudios Oficiales de Grado en ADE y Derecho, al tiempo que se implantaron un Sistema de Garantía de Calidad, evaluado positivamente por ANECA en octubre de 2009, y un

 	<b>MSAIC DE LA FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA</b>  <b>Capítulo 2. Presentación de la Facultad</b>	
---	---	---

Plan de Acción Tutorial, lo que ha supuesto la plena integración en el denominado Espacio Europeo de Educación Superior (EEES).

En el curso 2010-2011 se amplió la oferta formativa con la implantación del Grado en Marketing, y en el 2011-2012 comenzó a impartirse un grupo del Grado en ADE en modo bilingüe castellano-inglés. Finalmente, en el curso 2017-2018 se implantó el Grado en Sociología, con un grupo presencial y otro virtual.

En la Facultad de Economía y Empresa se imparten también los siguientes másteres: Dirección de Empresas (MBA), Finanzas, Desarrollo Económico y Cooperación Internacional, Sociología Aplicada y Auditoría de Cuentas

## 2.1. Organigrama y responsables

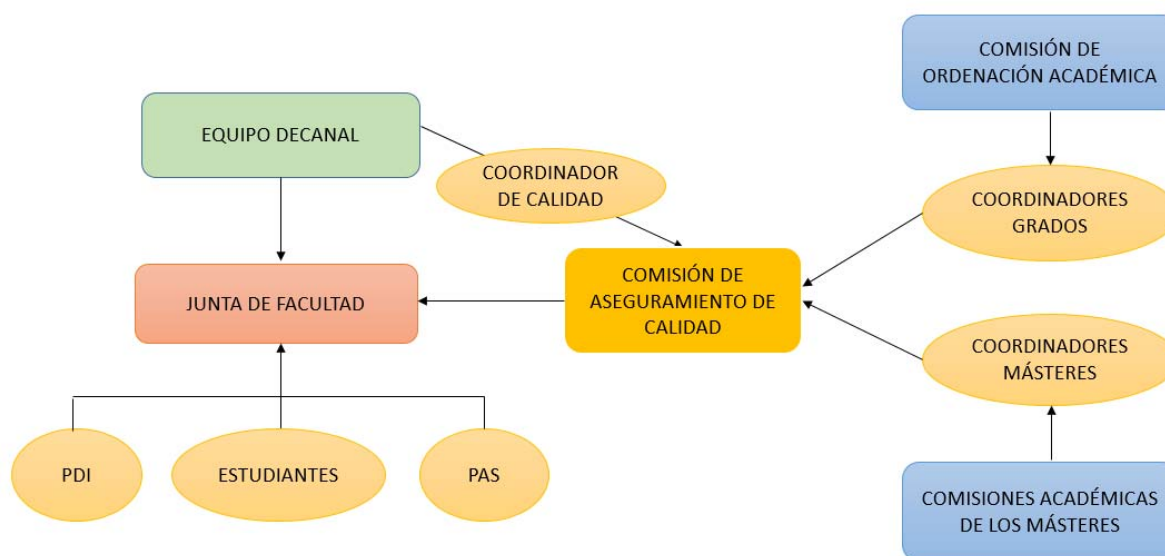
El Equipo de Dirección de la Facultad es el Equipo Decanal, que está compuesto por:

- a) El Decano/a que, elegido por la Junta de Facultad, constituye la máxima autoridad académica del Centro al que representa, preside la Junta de Facultad, ejecuta sus acuerdos y ejerce el gobierno ordinario.
- b) Vicedecano/a de Comunicación y Relaciones Institucionales.
- c) Vicedecano/a de Coordinación.
- d) Vicedecano/a de Estudiantes y Empleabilidad.
- e) Vicedecano/a de Infraestructuras e Investigación.
- f) Vicedecano/a de Innovación Educativa y Calidad.
- g) Vicedecano/a de Ordenación Académica.
- h) Vicedecano/a de Planificación Académica.
- i) Vicedecano/a de Relaciones Internacionales.
- j) Secretario/a de la Facultad.

En la Memoria Anual de la Facultad se personalizan estos cargos.

El/la responsable del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad en la Facultad es el Vicedecano/a de Innovación Educativa y Calidad, que tiene asignada la función de Coordinador/a del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad. Está asistido/a

por un coordinador/a de cada titulación de las que la Facultad es responsable, elegido/a entre los profesores de dicha titulación, y por la Comisión de Aseguramiento de Calidad (según lo referido en el punto 3.3 de este manual), que amplía a la Comisión de Calidad recogida en el Reglamento de Régimen Interno (descrita en el punto 2.2 de este capítulo del MSAIC).



## 2.2. Órganos de gobierno. Comisiones




La Facultad de Economía y Empresa posee un Reglamento de Régimen Interno que tiene como finalidad regular el funcionamiento de la Facultad, creada por Decreto 5/2001, de 19 de enero, de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y publicado en el BORM el 27 de enero de 2001, y de sus órganos de gobierno, de conformidad con lo dispuesto en los Estatutos de la Universidad de Murcia. Dicho Reglamento, en su última versión, fue aprobado el 20-01-2005 por la Junta de Facultad, siendo modificado por última vez por la Junta de Facultad el 31-05-2016.

De conformidad con el mencionado Reglamento de Régimen Interno, el gobierno y la administración de la Facultad se articulan mediante los siguientes órganos de gobierno:

1. Unipersonales: **Decano/a, Vicedecanos/as y Secretario/a.**
2. Colegiados: **Junta de Facultad y Comisión Permanente.**

La **Junta de Facultad**, presidida por el Decano/a, es el órgano de gobierno de ésta. Son funciones de la Junta de Facultad:

- a) Elegir y remover a su Decano o Decana.
- b) Elegir al Vicedecano o Vicedecana a que sustituirá al Decano o Decana en caso de ausencia, enfermedad o cese de éste.
- c) Proponer al Consejo de Gobierno los planes de estudio para su aprobación.
- d) Aprobar el horario de clases y el calendario de exámenes.
- e) Conocer e informar el plan de ordenación docente y demás propuestas de los Consejos de Departamento que impartan docencia en el Centro y afecten a éste.
- f) Establecer para las titulaciones del Centro, oídos los Departamentos afectados, adaptaciones especiales en la metodología y el desarrollo de las enseñanzas para estudiantes con discapacidades o alguna limitación, a efectos de posibilitarles la continuación de los estudios. Tales adaptaciones deberán ser motivadas y, en su caso, notificadas al Rectorado.
- g) Establecer los requisitos para la concesión de los Premios Extraordinarios fin de carrera y, en su caso, de doctorado, dentro de los límites que señale el Consejo de Gobierno.
- h) Proponer la concesión del título de Doctor o Doctora Honoris Causa y otras distinciones académicas.
- i) Proponer la creación, modificación o supresión de plazas docentes.
- j) Proponer la contratación de profesorado visitante.
- k) Informar a la Gerencia sobre las necesidades del Centro en cuanto a personal de administración y servicios.
- l) Proponer la creación de secciones o la escisión del Centro.
- m) Informar preceptivamente sobre la creación, supresión o fusión de Departamentos que impartan docencia en el centro.
- n) Aprobar la memoria académica y económica del Centro del curso anterior y el plan de actuaciones correspondiente al nuevo curso.
- o) Aprobar la distribución de los fondos asignados al Centro.




 	<p><b>MSAIC DE LA FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA</b></p> <p><b>Capítulo 2. Presentación de la Facultad</b></p>	
---	--	---

- p) Proponer e informar los convenios que interesen específicamente al Centro y que los órganos de la Universidad puedan suscribir con otros Centros docentes o de investigación, o entidades públicas o privadas.
- q) Velar por la calidad de la docencia en las titulaciones del Centro y de su correspondiente gestión.
- r) Elaborar informes sobre la actividad docente del profesorado cuando se requiera.
- s) Proponer las y los vocales que correspondan en las comisiones para la provisión de plazas de PDI funcionario y contratado.
- t) Designar representantes en las Mesas de Contratación, cuando se requiera.
- u) Manifiestar opiniones en su ámbito de actuación, pudiendo realizar consultas a todo el centro sobre aquellos temas universitarios de mayor relieve, cuando lo estime oportuno. En todo caso, la citada consulta será preceptiva si, a petición de la quinta parte de los miembros de la Junta, ésta lo aprueba por mayoría simple.
- v) Crear comisiones de trabajo, según establezca su Reglamento de Régimen Interno.
- w) Elaborar y reformar su propio Reglamento de Régimen Interno, el cual habrá de ser aprobado por el Consejo de Gobierno.
- x) Proponer al Consejo de Gobierno la aprobación de enseñanzas conducentes a la obtención de diplomas y títulos propios, así como enseñanzas de formación continua y de extensión universitaria.
- y) Cualquier otra función que le asignen los Estatutos de la Universidad de Murcia, los Reglamentos que los desarrollen o las disposiciones de carácter estatal o autonómico.

La Junta de Facultad está constituida por:

- a) La totalidad de miembros del PDI pertenecientes al personal funcionario de cuerpos docentes o al personal contratado doctor, que representarán numéricamente el 55% del total de los componentes de la Junta.



 	<b>MSAIC DE LA FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA</b>  <b>Capítulo 2. Presentación de la Facultad</b>	
---	---	---

En este grupo se incluirán representantes de aquellos Departamentos que tengan docencia en el Centro y cuyos miembros no se encuentren adscritos al mismo. Estos representantes serán los Directores o Directoras de Departamento, si imparten personalmente docencia en el Centro o, en su defecto, miembros del Departamento que formen parte del PDI perteneciente al personal funcionario de cuerpos docentes o al personal contratado doctor y que impartan docencia en el centro.

- b) Una representación del resto del personal docente e investigador, que supondrá un 10% del total de miembros de la Junta.
- c) Una representación del alumnado que curse estudios conducentes a títulos de carácter oficial y con validez en todo el territorio nacional, que supondrá un 30% del total de miembros de la Junta.
- d) Una representación del personal de administración y servicios, que supondrá un 5% del total de miembros de la Junta.

Si el porcentaje de miembros del PDI del Centro no pertenecientes al grupo a) fuera superior al 30% en el momento de la apertura del proceso electoral, los porcentajes arriba indicados para los grupos a) y b) pasarían a ser del 51% y el 14 %, respectivamente.

En el caso de que no haya suficientes miembros del grupo b) para cubrir su cuota, la diferencia se acumulará al grupo a). Si ocurriese lo mismo en el grupo d), la diferencia se repartirá entre los grupos a) y b).

Serán miembros natos de la Junta de Facultad, durante el tiempo que desempeñen su función, el Decano y el Secretario/a del Centro. Sus puestos serán deducidos, en lo posible, de las plazas totales que correspondan al colectivo al que pertenecen.




La **Comisión Permanente de la Junta de Facultad** será competente para resolver asuntos de trámite u otros asuntos expresamente autorizados por la Junta, así como los que a juicio del Decano o Decana tengan carácter urgente. Son asuntos de trámite, entre otros, los siguientes:

- a) Aprobar el horario de clases.

- b) Establecer para las titulaciones del Centro, oídos los Departamentos afectados, adaptaciones especiales en la metodología y el desarrollo de las enseñanzas para alumnos con discapacidades o alguna limitación, a efectos de posibilitarles la continuación de los estudios. Tales adaptaciones deberán ser motivadas y, en su caso, notificadas al Rectorado.
- c) Informar a la Gerencia sobre las necesidades del Centro en cuanto a personal de administración y servicios.
- d) Proponer e informar los convenios que interesen específicamente al Centro y que los órganos de la Universidad puedan suscribir con otros Centros docentes o de investigación, o entidades públicas o privadas.
- e) Proveer de forma transitoria las vacantes que se produzcan en las distintas comisiones del Centro.
- f) Elaborar informes sobre la actividad docente del profesorado cuando así lo requiera la Comisión de Calidad de la Universidad.
- g) Proponer las y los vocales que correspondan en las comisiones para la provisión de plazas de PDI funcionario y contratado.
- h) Designar un representante en las Mesas de Contratación, cuando se requiera.
- i) La Junta de Facultad podrá establecer otros temas que puedan ser objeto de delegación en la Comisión Permanente. Los acuerdos de la Comisión Permanente serán comunicados a la Junta de Facultad en la sesión inmediatamente posterior.

La Comisión Permanente estará compuesta por 20 miembros, todos ellos miembros de la Junta de Facultad, con la siguiente distribución:

- a) El Decano o Decana, que la presidirá.
- b) El Secretario o Secretaria del centro, que actuará como Secretario o Secretaria de la Comisión.
- c) Nueve miembros del PDI pertenecientes a los cuerpos docentes o al personal contratado doctor.
- d) Dos miembros del resto del personal docente e investigador.

 	<b>MSAIC DE LA FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA</b>  <b>Capítulo 2. Presentación de la Facultad</b>	
---	---	---

- e) Seis estudiantes que cursen estudios conducentes a títulos de carácter oficial y con validez en todo el territorio nacional.
- f) Un miembro del personal de administración y servicios.

A las reuniones de la Comisión Permanente podrán asistir, con voz pero sin voto, los Vicedecanos y las Vicedecanas.

La Facultad cuenta también con una **Comisión de Convalidaciones (o Reconocimiento y Transferencia de Créditos)**, que resolverá la adaptación o convalidación de estudios realizados en el mismo o en otros centros, según la normativa académica aplicable. Para ello, redactará unas normas que establecerán el número de créditos y los contenidos mínimos que serán requeridos para que se apruebe la convalidación de las asignaturas. Dichas normas deberán ser aprobadas por la Junta de Facultad. La Comisión de Convalidaciones estará constituida por un profesor o profesora representante de cada Departamento de los que impartan docencia en la titulación.

Además, para el mejor cumplimiento de sus fines, según el Reglamento la Junta de Facultad podrá crear comisiones de trabajo y/o seguimiento. Estas comisiones serán consultivas y sus acuerdos deberán ser sometidos a la aprobación de la Junta.

Las **comisiones de trabajo** podrán ser:

- a) **Reglamentarias.** Tendrán carácter permanente y se crearán para atender las necesidades y problemas habituales del Centro. Entre ellas se encuentran la Comisión de Economía e Infraestructura, la Comisión de Ordenación Académica, las Comisiones de Análisis de Resultados de Exámenes, la Comisión de Calidad, la Comisión de Relaciones Internacionales y la Comisión de Hemeroteca y Anexo.
- b) **Transitorias.** Tendrán carácter temporal y serán creadas para atender la resolución de algún problema concreto.

**1. La Comisión de Economía e Infraestructura** tiene varias funciones:

- Proponer a la Junta la distribución interna de las partidas presupuestarias correspondientes al Centro.
- Realizar el seguimiento del gasto del Centro.
- Preparar, al finalizar el ejercicio presupuestario, la liquidación del presupuesto donde se detallarán los gastos reales de las distintas unidades del Centro.
- Estudiar e informar las propuestas de reparaciones y obras de las distintas dependencias del Centro.
- Cualquier otra función que le pueda asignar la Junta de Facultad con relación a la gestión presupuestaria del centro.

Está compuesta por:

- a) El Decano o Decana, que la presidirá.
- b) Un Vicedecano o Vicedecana o el Secretario o Secretaria del centro, que actuará como Secretario o Secretaria de la Comisión.
- c) Tres miembros del PDI pertenecientes al personal funcionario de los cuerpos docentes o al personal contratado doctor.
- d) Un miembro del resto del personal docente e investigador.
- e) Dos estudiantes que cursen estudios conducentes a títulos de carácter oficial y con validez en todo el territorio nacional.
- f) Un miembro del personal de administración y servicios.

**2. La Comisión de Ordenación Académica** tiene una composición similar a la Comisión Permanente y sus funciones son las siguientes:

- Coordinar las actividades académicas los diferentes Departamentos que imparten docencia en el Centro.
- Analizar las propuestas de modificación de los planes de estudio.
- Proponer a la Junta de Facultad las y los miembros de los tribunales para las evaluaciones especiales.
- Estudiar las posibles incidencias que surjan en el cumplimiento de las obligaciones docentes por parte del profesorado.
- Proponer a la Junta de Facultad el calendario de evaluaciones parciales y finales.

3. Para cada titulación que se imparta en el centro existirá una **Comisión de Análisis de Resultados de Exámenes**, nombrada por la Junta de Facultad, que será la encargada de analizar los resultados de las evaluaciones globales correspondientes a las asignaturas incluidas en el plan de estudios.

Cada una de estas comisiones elaborará un informe anual que elevará a la Junta de Facultad y a la comisión correspondiente del Claustro. En dicho informe se incluirán propuestas tendentes a la mejora de la docencia.

Cada Comisión de Análisis de Resultados de Exámenes estará formada por:

- a) Un miembro del equipo decanal, que la presidirá.
  - b) Tres miembros del PDI pertenecientes al personal funcionario de cuerpos docentes o al personal contratado doctor, que impartan docencia en la titulación.
  - c) Un miembro del resto del personal docente e investigador, que imparta docencia en la titulación.
  - d) Dos estudiantes que cursen dicha titulación.
  - e) Un miembro del personal de administración y servicios.
4. La **Comisión de Calidad** tiene las siguientes funciones:
- Potenciar las relaciones institucionales y la proyección de la Facultad hacia el exterior.
  - Promover la realización de estudios que informen sobre las actividades desarrolladas por los egresados del Centro.
  - Analizar periódicamente la coordinación de los contenidos de las asignaturas entre las diferentes áreas de conocimiento.
  - Analizar periódicamente las prácticas de empresa que realiza el alumnado, así como la adecuación de las clases prácticas con los perfiles profesionales contenidos en las diferentes titulaciones.
  - Analizar y proponer mejoras en los procesos de evaluación en los que están inmersos profesores, alumnos y personal de administración y servicios.
  - Promover el desarrollo de cursos de formación pedagógica para el profesorado en el proceso enseñanza-aprendizaje.

Está compuesta por:

- a) El Decano/a, que la presidirá.
- b) Un Vicedecano o Vicedecana o el Secretario o Secretaria del Centro, que actuará como Secretario o Secretaria de la Comisión.
- c) Nueve miembros del PDI pertenecientes al funcionariado de cuerpos docentes o al personal contratado doctor.
- d) Tres miembros del resto del personal docente e investigador.
- e) Dos estudiantes que cursen estudios conducentes a títulos de carácter oficial y con validez en todo el territorio nacional.
- f) Un miembro del personal de administración y servicios.

Esta comisión, a efectos de adecuar su actividad y composición a la política de calidad de la Universidad de Murcia, y poder actuar como la Comisión de Aseguramiento de la Calidad que se describirá más adelante en el punto 3.3 de este manual, hará compatibles las anteriores funciones establecidas en el Reglamento de Régimen Interno con las que el SAIC de la UM establece, e incorporará también como miembros a:

- El Coordinador de Calidad del Centro.
- Un Coordinador de cada titulación de las que el centro es responsable, elegido de entre los profesores de dicha titulación.
- Un representante de la Unidad para la Calidad de la Universidad de Murcia.

**5. La Comisión de Hemeroteca y Anexo** tendrá como función proponer la distribución de los fondos asignados para la adquisición de libros y revistas. Está compuesta por:

- a) El Decano o Decana, que la presidirá.
- b) Un Vicedecano o Vicedecana o el Secretario o Secretaria del Centro, que actuará como Secretario o Secretaria de la Comisión.
- c) Un miembro del PDI de cada Departamento adscrito al Centro.
- d) Un becario o becaria de investigación o estudiante de tercer ciclo.

- e) Dos estudiantes que cursen estudios conducentes a títulos de carácter oficial y con validez en todo el territorio nacional.
- f) Un miembro del personal de administración y servicios que trabaje en la Hemeroteca o Anexo de la Biblioteca General situado en el Centro.

**6. La Comisión de Relaciones Internacionales** tiene las siguientes atribuciones:

- Coordinar las materias académicas que forman parte de la equivalencia de estudios entre las distintas universidades con las que se establecen intercambios.
- Analizar las propuestas de modificación de convalidaciones con las distintas universidades.
- Analizar anualmente los resultados de los intercambios correspondientes a cada universidad, reflejando sus conclusiones en un informe.

Estará formada por los siguientes miembros:

- a) El Decano o Decana, que la presidirá.
- b) Un Vicedecano o Vicedecana o el Secretario o Secretaria del centro, que actuará como Secretario o Secretaria de la Comisión.
- c) Un miembro del PDI de cada Departamento adscrito al Centro.
- d) Un miembro del resto del personal docente e investigador.
- e) Dos estudiantes que cursen estudios conducentes a títulos de carácter oficial y con validez en todo el territorio nacional.
- f) Un becario o becaria de investigación o estudiante de tercer ciclo.
- g) Un miembro del personal de administración y servicios representante de Secretaría.

La Junta de Facultad podrá aprobar la creación de comisiones de trabajo transitorias, a propuesta del Decano o de la décima parte de los miembros de la Junta, especificando su ámbito de actuación y sus funciones. Estas comisiones tendrán la composición que apruebe la Junta de Facultad y que aconsejen sus propias funciones.

## CAPÍTULO 3. ESTRUCTURA DE LA FACULTAD PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

### 3.1. Equipo de Dirección

El Equipo de Dirección de la Facultad, y en particular su Decano o Decana como principal responsable de la gestión, actúa como corresponde a la Dirección de cualquier organización comprometida con el establecimiento, desarrollo, revisión y mejora de un sistema de gestión de la calidad.




En este sentido asume las responsabilidades que en los diferentes documentos del SAIC se indican, nombra un Coordinador o Coordinadora de Calidad para que lo represente en todo lo relativo al diseño, implantación y seguimiento del SAIC, propondrá a la Junta de Facultad la composición y funciones de la Comisión de Aseguramiento de la Calidad, promoverá acciones de mejora para atender a los resultados de las revisiones, análisis y evaluaciones realizados, liderando en todo momento las actuaciones correspondientes al SAIC.

Por tanto, el Decano o la Decana exige que todas las personas de la Facultad 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 o la Decana establece la Política de Calidad y los Objetivos Generales para las actividades objeto del alcance del SAIC, 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 SAIC y a asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para que se cumplan los Objetivos de la Calidad.

Igualmente, el Decano o la Decana mantiene una invitación, dirigida a todas las personas de la Facultad, para que realicen propuestas de mejora, las cuales serán estudiadas y, en su caso, aprobadas por la Comisión de Aseguramiento de la Calidad,



 	<b>MSAIC DE LA FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA</b>  <b>Capítulo 3. Estructura de la Facultad para la Gestión de la Calidad</b>	
---	---	---

con el objetivo de mejorar los procesos y los resultados de las titulaciones oficiales impartidas.

### 3.2. Coordinador/a de Calidad



El Decano o la Decana, para ayudarle en las tareas correspondientes al diseño, implantación, mantenimiento y mejora del SAIC de la Facultad, procederá a nombrar un Coordinador o una Coordinadora de Calidad (CC), preferiblemente, miembro del Equipo de Dirección con el nombramiento de Vicedecano o Vicedecana.

Con independencia de las responsabilidades que se le indiquen en el correspondiente nombramiento, en la documentación de los procesos o que le sean asignadas posteriormente por la Comisión de Aseguramiento de la Calidad, el Coordinador o la Coordinadora de Calidad tiene la responsabilidad de:

- Asegurarse de que se establece, implanta y se mantiene actualizado el MSAIC de la Facultad, con especial atención a los capítulos 2 y 3.
- Asegurarse del cumplimiento de los procesos del SAIC que son de aplicación a la Facultad.
- Informar a la Comisión de Aseguramiento de la Calidad sobre el desempeño del SAIC 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 de la Facultad.

En la aplicación de sus funciones con cada titulación específica, el Coordinador o la Coordinadora de Calidad recibirá apoyo del o la responsable de la coordinación de la titulación o titulaciones de grado y por los coordinadores o las coordinadoras académicos de los diferentes másteres que se imparten en la Facultad.

El Coordinador o la Coordinadora de Calidad es considerado responsable de los procesos del SAIC, en tanto que es la persona encargada de velar por que en la Facultad se apliquen correctamente.




	<p style="text-align: center;"><b>MSAIC DE LA FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Capítulo 3. Estructura de la Facultad para la Gestión de la Calidad</b></p>	
---	--	---

### 3.3. Comisión de Aseguramiento de Calidad

La Comisión de Aseguramiento de Calidad de la Facultad (CAC) es un órgano que participa en las tareas de planificación y seguimiento del SAIC, 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, ya que éstas se indican en la documentación de cada uno de los procesos, es la siguiente:

- Verifica la planificación del SAIC de la Facultad, de modo que se asegure el cumplimiento de los requisitos generales del MSAIC, de la Política y los Objetivos de la Calidad y de los requisitos contemplados en las guías de verificación y certificación correspondientes.
- Recibe o, en su caso, coordina la formulación de los objetivos anuales de la Facultad y realiza el seguimiento de su ejecución.
- Realiza el seguimiento de la eficacia de los procesos a través de los indicadores asociados a los mismos.
- Controla la ejecución de las acciones derivadas de la revisión del sistema, y, en general, de cualquier proyecto o proceso que no tenga asignado específicamente un responsable para su seguimiento.
- Conoce las acciones de respuesta a las sugerencias, quejas y reclamaciones.
- Decide la periodicidad y la duración, dentro de su ámbito de competencia, de las campañas de medida de la satisfacción de los grupos de interés.
- Es informada por el Coordinador o la Coordinadora de Calidad de los resultados del desarrollo de todos los procesos y propone criterios para la consideración de las propuestas de mejora que puedan derivarse de esos resultados.

De forma resumida, podría indicarse que *la CAC es la responsable directa de la planificación y aplicación del SAIC en su Facultad, de analizar las evidencias recogidas en el mismo y realizar propuestas de acciones de mejora y el seguimiento de las aprobadas. Asimismo, es responsable de que el seguimiento y la acreditación de las titulaciones oficiales que se imparten en la Facultad se puedan llevar a cabo tal y como las normativas establecen, y de que las recomendaciones, sugerencias y*

 	<b>MSAIC DE LA FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA</b> <b>Capítulo 3. Estructura de la Facultad para la Gestión de la Calidad</b>	
---	---	---




*propuestas de mejora incluidas en los preceptivos informes externos de evaluación se consideren y apliquen correctamente.*

De la Comisión de Aseguramiento de Calidad del Centro formará parte, al menos:

- El Decano o la Decana de la Facultad, que actuará como Presidente.
- El Coordinador o la Coordinadora de Calidad,
- El o la responsable de cada una de las titulaciones oficiales de grado y máster que se impartan en la Facultad (Vicedecano o Vicedecana responsable de la titulación o Coordinador o Coordinadora de la titulación) o una representación de los mismos.
- Una representación del profesorado, estudiantes y PAS en los términos que los Estatutos y el Reglamento de Régimen Interno plantean sobre la composición de las comisiones. En todo caso se procurará que todas las titulaciones oficiales de los Centros estén representadas en el profesorado y el alumnado.
- Un miembro de la Unidad para la Calidad, designado por la dirección de la misma.
- Se considera como muy interesante contar, dentro de las posibilidades, con algún representante de los grupos de interés externos, como empleadores, colegios profesionales, organismos afines, etc., que además representen los intereses profesionales de los egresados de todas las titulaciones.
- Como Secretario o Secretaria de la comisión actuará el Secretario o Secretaria de la Facultad.

Se reunirá al menos tres veces año, tras ser convocada por su Secretario o Secretaria. De las sesiones, el Secretario o la Secretaria levantará la correspondiente acta que, tras su aprobación, se publicará en la página Web de la Facultad de modo que esté disponible para toda la comunidad universitaria adscrita al Centro, constituyendo una evidencia de lo tratado en la reunión. Es muy aconsejable que el acta se redacte y se apruebe en un período corto de tiempo (no superior a un mes) para que la comunidad universitaria adscrita a la Facultad esté informada en tiempo y forma.

Como apoyo a las funciones de la CAC, la Facultad cuenta con otras comisiones:

 	<b>MSAIC DE LA FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA</b>  <b>Capítulo 3. Estructura de la Facultad para la Gestión de la Calidad</b>	
---	---	---

- para los grados, las correspondientes Comisiones de Análisis de Resultados de Exámenes y la Comisión de Ordenación Académica (descritas en el punto 2.2 de este manual), siendo esta última la encargada de tomar las decisiones relativas a todos los grados.
- para los másteres, las correspondientes Comisiones Académicas, que actuarán como Comisiones de Calidad (según se indicó en la Memoria de Verificación), siendo las encargadas de llevar a cabo los análisis de resultados.

En ambos casos, se informará a la CAC de los acuerdos adoptados, para que la propia Comisión se asegure del cumplimiento del SAIC de la Facultad.

### 3.4. Junta de Facultad

La Junta de Facultad, como órgano de representación y gobierno de la Facultad, tiene sus responsabilidades generales definidas en los Estatutos de la UM y en el Reglamento de Régimen Interno de la Facultad. En lo referente al SAIC, en los diferentes documentos del mismo se indican cuáles son sus responsabilidades.

## CAPÍTULO 4. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

La Facultad es consciente de que debe de consolidar una cultura de la calidad, apoyada en una política y unos objetivos conocidos y accesibles públicamente, como compromiso con el aseguramiento de la calidad.

Para ello, el Decano o la Decana realiza una declaración pública y por escrito de su política y objetivos de calidad, que alcanza a todas las titulaciones oficiales que se imparten en la Facultad y de la que, por tanto, es responsable último.

### Directrices:

4.1. Establecer mecanismos para definir, aprobar y revisar de forma periódica la política y objetivos de calidad, alineados con la estrategia/modelo de enseñanza-aprendizaje de la institución, considerando tanto el contexto nacional/internacional, como la actividad investigadora de sus docentes.

4.2. Valorar la inclusión, en la definición de su política de calidad, de aspectos como:

- Defensa de la libertad académica.
- Comportamiento ético.
- Lucha contra el fraude académico.
- Prevención de la intolerancia y la discriminación de los estudiantes o de su personal.
- Ampliación a las actividades que subcontrata, o son realizadas por terceros.

4.3. Indicar qué grupos de interés, tanto internos como externos, han estado implicados, en la definición, implantación, revisión y mejora de la política y los objetivos de calidad.

4.4. Difundir de manera formal, pública y por escrito su política, alcance y objetivos de calidad, de modo que pueda ser conocidos, al menos en sus aspectos básicos, por los diferentes grupos de interés.

4.5. Integrar diferentes elementos (órganos, procedimientos, procesos, indicadores, registros, etc.) para configurar un sistema que permita desplegar dicha política de

calidad en la institución y en las actividades que desarrollan cada uno de sus grupos de usuarios.

4.6. Determinar la sistemática (cómo, quién, cuándo) para la rendición de cuentas a los grupos de interés, en relación al cumplimiento de la política y objetivos de calidad del Centro.

Para su elaboración, revisión y actualización, dispone de un procedimiento documentado (PE01 *Establecimiento, revisión y actualización de la política y los objetivos de la calidad*) en el que se indican las acciones a llevar a cabo, tanto para la definición y aprobación en su versión inicial, como para proceder a su revisión y mejora de forma sistemática.

Como punto inicial, la Facultad debe de identificar sus grupos de interés, los cauces en que pueden participar en la elaboración y desarrollo de su política y objetivos y el modo (cómo, quién, cuándo) en que les rinde cuentas sobre el cumplimiento de la política y objetivos de calidad.

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

Por grupo de interés se entiende toda aquella persona, grupo o institución que está interesada en la Facultad, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos. De modo general, se consideran los grupos de interés indicados en la tabla siguiente, junto a algunos de los principales aspectos objeto de atención, que se detallan en los diferentes procedimientos del SAIC.

Grupo de interés	Aspectos a considerar en el SAIC
Estudiantes	Selección y admisión de estudiantes, perfil de formación, organización y desarrollo de las enseñanzas, sistemas de apoyo al aprendizaje, resultados de la formación e inserción laboral y grado de satisfacción.
Profesorado y personal de administración y servicios de la Facultad	Selección y admisión de estudiantes, perfil de formación, organización y desarrollo de las enseñanzas, sistemas de apoyo al aprendizaje, profesorado y personal de administración y servicios, recursos, progreso y rendimiento académico, resultados de la formación e inserción laboral, sistemas de información y grado de satisfacción.

Equipo de Dirección de la Facultad	Oferta formativa, profesorado y personal de administración y servicios, recursos, análisis de resultados y aporte de información.
Empleadores/as	Oferta formativa, perfil de formación, calidad de la formación e inserción laboral y grado de satisfacción.
Egresados/as	Oferta formativa, perfil de formación, calidad de la formación e inserción laboral y grado de satisfacción.
Administraciones públicas	Oferta formativa, perfil de formación, personal académico y de administración y servicios, progreso y rendimiento académico, calidad de la formación e inserción laboral de egresados.
Sociedad en general	Oferta y demanda educativa, progreso y resultados académicos e inserción laboral.

La Facultad, al implantar su SAIC, ha tomado en consideración los requisitos de calidad explícitos o implícitos de los diferentes grupos de interés con relación a la formación oficial que se imparte en ella, con especial atención a los estudiantes.




El análisis de sus necesidades y expectativas (PA03 *Satisfacción, expectativas y necesidades*) es el punto de partida para el establecimiento y mantenimiento de su SAIC, visible no sólo en el interior de la Facultad sino también ante los grupos de interés externos.

#### 4.2. Cauces de participación de los grupos de interés

Los estudiantes, profesorado y personal de administración y servicios de la Facultad están representados, o forman parte en su totalidad, de los diferentes órganos colegiados, como Junta de Facultad, así como de las diferentes comisiones que emanan de las anteriores (capítulo 2 MSAIC).

Además, está establecida su participación en los Consejos de Departamento y en los órganos supra-facultativos, como Consejo Social, Claustro o Consejo de Gobierno y sus respectivas comisiones.

La composición para Juntas y Comisiones, establecida por los actuales Estatutos de la Universidad de Murcia indica que el 55% serán profesores funcionarios, y por

 	<b>MSAIC DE LA FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA</b>  <b>Capítulo 4. Política y objetivos de calidad</b>	
---	---	---

recomendación del Consejo de Gobierno para adaptarse a la LOMLOU por los Profesores Contratados Doctores (incluyendo Directores de Departamento), un 10% del resto del personal docente e investigador, el 30% de estudiantes y el 5% de personal de administración y servicios. Por tanto, la participación de los grupos de interés internos queda garantizada, tanto en las Juntas de Centro, como en todas las Comisiones de ella emanadas.

Empleadores, Administraciones Públicas y Sociedad en general, están representados, dentro de la estructura de la Universidad de Murcia, en el Consejo Social. Además deben ser consultados por la Facultad ante decisiones en las que su opinión se considera fundamental, por medio de encuestas o reuniones focales mantenidas con el Equipo de Dirección o grupo en quien delegue.




En los casos en que la Facultad contempla la realización de prácticas externas, esta relación es especialmente fluida, tanto con los representantes directos de las empresas u organismos en los que tienen lugar, como con las personas encargadas de tutelar externamente las tareas encomendadas a los estudiantes.

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

El Equipo de Dirección informa sistemáticamente a los miembros de la Junta de Facultad en las diferentes sesiones, ordinarias o extraordinarias, que se desarrollan. Además, en cada uno de los procedimientos elaborados se indican los mecanismos que permiten la rendición de cuentas de los diferentes aspectos contemplados.

Anualmente elabora una Memoria que, tras su aprobación en Junta de Facultad, se debe colocar en su página Web y en la que recoge los principales resultados de las actividades realizadas. Asimismo elabora, también de forma anual, su Plan de Actuaciones en el que tiene en cuenta las propuestas de mejora que proceden del análisis de los diferentes resultados de aplicación del SAIC y que le son remitidas por la CAC.



 	<b>MSAIC DE LA FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA</b>  <b>Capítulo 4. Política y objetivos de calidad</b>	
---	---	---

En cuanto a los grupos de interés externos (empleadores/as, egresados/as, administraciones públicas y sociedad en general), el Equipo de Dirección de la Facultad mantiene permanentemente actualizada su página Web con la información más destacable de la Facultad y sus titulaciones, así como, cuando la información lo requiera, se dirige directamente a ellos por los medios de comunicación habituales (PC09 *Información pública y rendición de cuentas*).

Para medir la satisfacción de los grupos de interés, el SAIC de la Facultad cuenta con el procedimiento PA03 *Satisfacción, expectativas y necesidades* que, como el resto de procesos que aportan resultados, alimenta al proceso general de *Información pública y rendición de cuentas* (PC09).

En resumen, para llevar adelante las anteriores funciones, el SAIC de la Facultad, cuenta con los siguientes procedimientos incluidos en su MPSAIC:

- PE01 Establecimiento, revisión y actualización de la política y los objetivos de la calidad
- PC05 Resultados académicos
- PC09 Información pública y rendición de cuentas
- PA03 Satisfacción, expectativas y necesidades
- PA04 Gestión de incidencias (S-Q-R-F)

## CAPÍTULO 5. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS

La Facultad, debe contar con mecanismos que le permitan mantener y renovar su oferta formativa, desarrollando metodologías para el diseño, aprobación, control y revisión periódica (interna y externa), de los programas.

Las directrices a las que debe de atender en sus diferentes niveles organizativos son:

5.1. Establecer mecanismos que regulen el proceso de toma de decisiones relativo a la oferta formativa, y a cada una de las fases del ciclo de vida de los títulos que ofrece.

5.2. Disponer de un sistema que permita alinear los objetivos de los planes de estudios con la estrategia institucional y las necesidades de la sociedad, estableciendo una carga de trabajo asumible para el estudiante, y buscando la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

5.3. Determinar los órganos, grupos de interés (incluyendo, entre otros, a estudiantes y empleadores), y procedimientos implicados en el desarrollo de los programas formativos, durante sus etapas de:

- Diseño.
- Aprobación institucional.
- Planificación.
- Impartición de acuerdo con las memorias verificadas/acreditadas y guías docentes.
- Revisión periódica del título, de sus objetivos, mecanismos de coordinación, evaluación, resultados de aprendizaje asociados, etc.
- Extinción (cuando corresponda).

5.4. Disponer de sistemas de recogida y análisis de información (incluida la relativa a la evolución de sus contenidos en el entorno nacional e internacional) que le permita valorar el mantenimiento y relevancia de su oferta formativa, su actualización o renovación.

5.5. Asegurar que se desarrollan los mecanismos necesarios para implementar las mejoras derivadas del proceso de revisión periódica de los títulos, tanto interna como externa.

5.6. Determinar el modo (cómo, quién, cuándo) en que se rinden cuentas a los grupos de interés sobre el diseño, organización, desarrollo, revisión y mejora de las enseñanzas impartidas por el Centro.

Para llevar adelante las anteriores funciones, el SAIC de la Facultad cuenta, entre otros, con los siguientes procedimientos incluidos en su MPSAIC:

PE01 Establecimiento, revisión y actualización de la política y los objetivos de la calidad

PE02 Ciclo de vida de las titulaciones

PC01 Planificación y desarrollo de las enseñanzas. Evaluación del aprendizaje.

PC03 Perfiles de ingreso, captación, selección y admisión de estudiantes

PC05 Resultados académicos

PC09 Información pública y rendición de cuentas

PA03 Satisfacción, expectativas y necesidades

PA04 Gestión de incidencias (S-Q-R-F)

Las acciones de mejora derivadas del análisis que se realiza en todos los procesos del SAIC conformarán el **Plan de Mejoras del Centro** al que deberá hacerse un seguimiento puntual informando a la CAC del desarrollo del mismo. Esta mejora continua contribuye a asegurar la calidad de los programas formativos.

Por otro lado, una vez concluido el curso académico, la Comisión de Aseguramiento de Calidad elabora el **Informe de Seguimiento Anual** de cada título, en el que se contemplan todos los aspectos clave, los indicadores clave, un breve análisis de los mismos y las acciones de mejora. Como referencia, además de la documentación del SAIC, se tendrá en cuenta la Memoria de Verificación de cada una de las titulaciones y las recomendaciones propuestas por ANECA en los informes de seguimiento y acreditación.

A la hora de plantear objetivos, se ha de tener en cuenta que todos los indicadores clave para la gestión de cada centro, entre los que se incluyen los recogidos en el RD 1393/2007, han de tener objetivos anuales cuantificables, y se ha de realizar su seguimiento sistemático.

## CAPÍTULO 6. ORIENTACIÓN AL APRENDIZAJE

La Facultad debe dotarse de procedimientos que le permitan comprobar que las acciones que emprende tienen como finalidad fundamental favorecer el aprendizaje del estudiante y su acceso a las normas que regulan todas las fases del proceso formativo, desde su admisión, adquisición de competencias y habilidades, hasta la certificación de los resultados de aprendizaje adquiridos. En consecuencia debe atender a las siguientes directrices:

6.1. Disponer de un sistema que le permita recoger, valorar y utilizar la información sobre las necesidades de apoyo y orientación de los estudiantes del Centro, de acuerdo a su diversidad, y con objeto de diseñar, aplicar y establecer acciones de mejora periódicas en materia de:

- Captación, acceso, admisión y matriculación de estudiantes.
- Reconocimiento de las calificaciones, créditos y/o cualificación profesional obtenidos.
- Apoyo y orientación a estudiantes sobre el desarrollo de la enseñanza, fomentando su autonomía y el respeto entre éstos y con sus profesores.
- Planificación y coordinación docente.
- Desarrollo del proceso de enseñanza y aprendizaje, mediante el uso de diferentes modalidades de impartición y métodos flexibles de enseñanza y aprendizaje.
- Evaluación de aprendizajes y competencias alcanzadas, conforme a procesos y criterios públicos, difundidos y conocidos con antelación, y aplicados de forma justa y equitativa.
- Realización de prácticas externas y movilidad de estudiantes, ajustadas al propósito expresado en el convenio.
- Gestión de las reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones.
- Orientación profesional, incluyendo información sobre becas y otras ayudas.

6.2. Determinar los procedimientos con los que cuenta para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con los estudiantes (citados en el punto 6.1).

6.3. Identificar de qué forma los grupos de interés, y el alumnado en particular, participan en el diseño, desarrollo y mejora de los procesos relacionados con el aprendizaje de los estudiantes (citados en el punto 6.1).

6.4. Establecer mecanismos que regulen y difundan la normativa que afecta a los estudiantes, en cuanto a sus derechos y obligaciones: reglamentos (evaluación, petición de certificaciones, reconocimiento y transferencia de créditos, progreso y permanencia, sanciones, etc.), normas de uso de instalaciones, calendarios, horarios, beneficios que ofrece la Universidad, etc.

6.5. Indicar el procedimiento (cómo, quién, cuándo) seguido para rendir cuentas sobre los resultados del aprendizaje de los estudiantes (citados en el punto 6.1).

Para cumplir con las anteriores funciones, el SAIC de la Facultad tiene definidos, entre otros, los siguientes procedimientos incluidos en su MPSAIC:

PE02 Ciclo de vida de las titulaciones

PC01 Planificación y desarrollo de la enseñanza. Evaluación del aprendizaje

PC03 Perfiles de ingreso, captación, selección y admisión de estudiantes

PC04 Orientación a estudiantes

PC05 Resultados académicos

PC06 Movilidad de los estudiantes




PC07 Prácticas externas

PC08 Inserción laboral

PC09 Información pública y rendición de cuentas

PA03 Satisfacción, expectativas y necesidades

PA04 Gestión de incidencias (S-Q-R-F)

 	<p align="center"><b>MSAIC DE LA FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA</b></p> <p align="center"><b>Capítulo 7. Personal académico y de apoyo a la docencia</b></p>	
---	--	---

## CAPÍTULO 7. PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO A LA DOCENCIA

La Universidad de Murcia debe contar con mecanismos que aseguren que el acceso, gestión, desarrollo y formación de su personal académico y de apoyo a la docencia se realiza con las debidas garantías, para que cumpla con las funciones que le son propias.

Para ello, debemos de tener en cuenta las siguientes directrices:

7.1. Disponer de una sistemática que le permita definir, revisar y mejorar de forma continua la política y actuaciones institucionales relacionadas con su personal académico y de apoyo a la docencia.

7.2. Identificar el modo en que los grupos de interés, en especial profesorado y personal de apoyo a la docencia, participan en la definición de la política del personal y en su desarrollo.

7.3. Dotarse de procedimientos que le permitan recoger y valorar información sobre las necesidades de personal académico (perfil del puesto, competencias requeridas, etc.), de acuerdo con la política de personal de la institución y de la normativa oficial.

7.4. Contar con medios para recoger y analizar información relativa a las competencias y a los resultados actuales de su personal académico, con objeto de mejorar los procesos de acceso, formación, evaluación del desempeño, promoción y reconocimiento, así como el rendimiento y la satisfacción de aquellos.

7.5. Determinar los procedimientos con los que cuenta para regular y garantizar procesos justos y transparentes de toma de decisiones relacionados con los aspectos descritos en el punto 7.4.

7.6. Contar con mecanismos que permitan a su personal académico y de apoyo a la docencia reforzar el vínculo entre docencia e investigación, así como acceder a nuevos métodos de enseñanza y aprendizaje, evaluación y uso de nuevas tecnologías.

7.7. Indicar el procedimiento (cómo, quién, cuándo) seguido para rendir cuentas sobre los resultados de la aplicación de su política de personal docente e investigador.

Para cumplir las anteriores funciones, el SAIC de la Facultad cuenta, entre otros, con los siguientes procedimientos incluidos en su MPSAIC:

PE02 Ciclo de vida de las titulaciones

PC01 Planificación y desarrollo de las enseñanzas. Evaluación del aprendizaje.

PC09 Información pública y rendición de cuentas

PA03 Satisfacción, expectativas y necesidades

PA04 Gestión de incidencias (S-Q-R-F)

PA05 Gestión del personal académico y de apoyo a la docencia



## **CAPÍTULO 8. RECURSOS MATERIALES Y HUMANOS Y SERVICIOS**

La Universidad y la Facultad deben dotarse de mecanismos que les permitan diseñar, gestionar y mejorar los servicios de apoyo al alumnado, así como de los recursos humanos y materiales (aulas, salas de estudio, aulas de informática, laboratorios, salas de reunión, puestos de lectura en biblioteca y equipamiento, material científico, técnico, asistencial y artístico) necesarios para facilitar un adecuado desarrollo de su aprendizaje.

Por esta razón la Facultad, por sí misma, o bien la Universidad de forma centralizada, debe de atender las siguientes directrices:

8.1. Disponer de un sistema para la definición, revisión periódica y mejora continua de la política y actuaciones institucionales relacionadas con el personal de administración y servicios, asegurando su cualificación y desarrollo de competencias.

8.2. Establecer los 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.

8.3. Disponer de mecanismos que le permitan obtener, valorar y utilizar información para la dotación de:

- Recursos materiales e inmateriales (atendiendo, entre otros, a los aspectos relacionados con discapacidad, gestión medioambiental, seguridad y prevención de riesgos).
- Servicios de apoyo y orientación (tutoría, prácticas de laboratorio, administración y secretaría, etc.).

Para todos los casos, dicha dotación estará adaptada a la modalidad de enseñanza impartida (presencial, semipresencial, *on-line*) y a la diversidad del alumnado.

8.4 Determinar los procedimientos con los que cuenta para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con los recursos materiales y los servicios.

8.5. Contar con mecanismos que garanticen la adecuación, mantenimiento, actualización y mejora de los recursos y servicios ofrecidos por la Universidad y/o el Centro, así como su accesibilidad y aprovechamiento por parte de los diferentes colectivos de usuarios.

8.6. Indicar el procedimiento (cómo, quién, cuándo) seguido para rendir cuentas sobre la adecuación, nivel de uso y grado de satisfacción de los usuarios respecto a los recursos y servicios de apoyo puestos a su disposición.

Para cumplir estas funciones, el SAIC de la Facultad cuenta, entre otros, con los siguientes procedimientos incluidos en su MPSAIC:

PE02 Ciclo de vida de las titulaciones

PC01 Planificación y desarrollo de las enseñanzas. Evaluación del aprendizaje.

PC09 Información pública y rendición de cuentas

PA03 Satisfacción, expectativas y necesidades

PA05 Gestión de los recursos materiales y servicios

## CAPÍTULO 9. RESULTADOS DE LA FORMACIÓN

La Facultad debe dotarse de procedimientos que le permitan medir, analizar y utilizar los resultados generados por el SAIC, entre otros, del aprendizaje, de la satisfacción de los distintos grupos de interés y de la inserción laboral/empleabilidad, para la toma de decisiones que conduzcan a una mejora de la calidad de las enseñanzas que imparte y del resto de actividades que realiza.

En consecuencia, debe de atender a las siguientes directrices, bien por sí misma o en colaboración con alguno de los servicios de la Universidad:

9.1. Determinar los mecanismos que evalúen que los procesos de toma de decisiones relacionados con los resultados del SAIC se desarrollen de manera objetiva, transparente y equitativa.




9.2. Identificar de qué forma los grupos de interés participan en la medición, análisis y mejora de los resultados.

9.3. Contar con sistemas de recogida de información, cuantitativa y cualitativa, que aseguren la validez de los datos obtenidos en los diferentes procesos del sistema de aseguramiento interno de calidad, por ejemplo, resultados de aprendizaje alcanzados, satisfacción de los distintos grupos de interés y estudios de inserción laboral/empleabilidad.

9.4. Definir cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora, tanto de la pertinencia e idoneidad de los indicadores del SAIC, como de los sistemas de análisis utilizados.

9.5. Diseñar las estrategias de análisis para introducir mejoras en los procesos incluidos dentro del alcance del SAIC, relacionadas con el grado de consecución de los resultados obtenidos.

9.6. Indicar el procedimiento (cómo, quién, cuándo) seguido para rendir cuentas sobre los resultados obtenidos (presentación de memorias de actividades, informes de resultados, etc.).

 	<b>MSAIC DE LA FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA</b>  <b>Capítulo 9. Resultados de la formación</b>	
---	--	---

Para cumplir las anteriores funciones, el SAIC de la Facultad, tiene establecidos, entre otros, los siguientes procedimientos incluidos en su MPSAIC:

- PE01 Establecimiento, revisión y actualización de la política y los objetivos de la calidad
- PE02 Ciclo de vida de las titulaciones
- PC01 Planificación y desarrollo de las enseñanzas. Evaluación del aprendizaje.
- PC05 Resultados académicos
- PC08 Inserción laboral
- PC09 Información pública y rendición de cuentas
- PA03 Satisfacción, expectativas y necesidades
- PA04 Gestión de incidencias (S-Q-R-F)

El análisis de resultados académicos tiene un interés particular para la Facultad, en tanto que los Estatutos de la UM obligan a realizar un análisis anual de los mismos, incluyendo propuestas de mejora, que habrán de remitir a la Comisión de Calidad del Claustro para que ésta informe en sesión plenaria.

Los resultados del aprendizaje deberían segmentarse, cuando resulte posible, en función de las diferentes tipologías de alumnos, tales como: sexos, estudiantes a tiempo completo, parcial, no presenciales, mayores de 25 años, no presentados a las pruebas de evaluación, etc.

## CAPÍTULO 10. INFORMACIÓN PÚBLICA

La Facultad, debe dotarse de mecanismos que le permitan garantizar la publicación y difusión periódica de información fiable, actualizada y accesible, relativa a los títulos ofertados y sus resultados, así como a otras actividades realizadas.

La información que hace pública la Facultad, por medio de su página Web, se utiliza para la evaluación del seguimiento y acreditación periódica de sus titulaciones, lo que añade una especial importancia a las acciones propuestas en este capítulo del Manual y en los procedimientos que lo desarrollan. Se deberá de realizar conforme a las siguientes directrices:

10.1. Disponer de sistemáticas de actuación que le permitan obtener la información sobre el desarrollo y resultados de los títulos impartidos y otras acciones relacionadas.

10.2. Determinar los mecanismos para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con la publicación de la información sobre los títulos ofertados por el Centro.

10.3. Determinar el procedimiento establecido para informar de forma comprensible a los grupos de interés, incluyendo los distintos niveles de la estructura organizativa del Centro, acerca de, al menos:

- Oferta formativa.
- Objetivos de los títulos, plan de estudios y guías docentes.
- Resultados de aprendizaje obtenidos por los egresados.
- Políticas de acceso, admisión (perfil de ingreso recomendado) y orientación de los estudiantes.
- Metodologías de enseñanza-aprendizaje y sistemas de evaluación (criterios de calificación, incluidas las prácticas externas).
- Movilidad.
- Reclamaciones, quejas/alegaciones y sugerencias.
- Posibilidades en relación a la continuidad de los estudios y/o a las diversas oportunidades de empleo y ámbitos de desempeño profesional.

- Acceso, evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo a la docencia.
- Servicios y recursos ofrecidos por la Universidad/Centro.
- Resultados de la enseñanza, tanto previstos, como realmente obtenidos (tasas de rendimiento académico/aprendizaje, inserción laboral y satisfacción de los distintos grupos de interés).
- Resultados de las evaluaciones externas realizadas al título (VMSA).

10.4. Definir cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora continua de la información pública que se facilita a los grupos de interés.

10.5. Indicar el procedimiento (cómo, quién, cuándo) empleado para rendir cuentas sobre los resultados de la publicación y difusión de información sobre los títulos, así como de otras actividades relacionadas desarrolladas por el Centro.

Todos los procesos que configuran el mapa de procesos del SAIC de la Facultad están relacionados y son la referencia y fuente de alimentación para el procedimiento PC09 *Información pública y rendición de cuentas*, que desarrolla lo indicado en este capítulo del MSAIC.

## CAPÍTULO 11. MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL SAIC

La Facultad debe disponer de una metodología de trabajo y de los recursos necesarios para diseñar e implantar un Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC) que ayude de manera eficaz al logro y mejora de sus resultados, y posibilite su evaluación externa con carácter periódico.

Para ello deberá atender a las siguientes directrices:

11.1. Definir el órgano responsable (estructura, funciones y toma de decisiones) y el procedimiento de control, revisión y mejora continua del SAIC y de la documentación que le da soporte.

11.2. Indicar los grupos de interés implicados y vías de participación en el diseño, implantación y mantenimiento del SAIC.

11.3. Disponer de un sistema que permita el acceso a la documentación del SAIC a los implicados, asegurando que ésta describe de manera fiel y actualizada tanto los procesos que se llevan a cabo en el Centro como sus mecanismos de medición, análisis y mejora.

11.4. Definir una sistemática para lograr un conocimiento operativo de lo previsto en la documentación del SAIC por parte de los diferentes grupos de interés, con la profundidad y detalle adecuados a cada caso.

11.5. Establecer un procedimiento para asegurar que los registros generados durante la implementación del SAIC se conservan en un soporte que garantice su integridad, acceso y trazabilidad durante el periodo que se especifique como necesario.

11.6. Definir, documentar y determinar por la Unidad para la Calidad (UC) de la Universidad de Murcia el procedimiento establecido para desarrollar auditorías internas periódicas al SAIC, con el fin de evaluar de manera objetiva su grado de implantación real en el Centro.

11.7. Evaluar periódicamente por un organismo externo el SAIC del Centro, de modo que su reconocimiento contribuya a incrementar la confianza de los grupos de interés en la calidad de las actividades que se realizan en aquel.

En el capítulo 1 del presente manual se describe cómo desde el Centro y desde la Unidad para la Calidad se llevan a cabo las actuaciones relacionadas con las directrices enumeradas en este capítulo.