

	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Código: MSGIC-001	
		Versión: 1.0	
		Fecha: Noviembre de 2020	
		Página 1 de 37	

MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD

Identificación del Centro

Centro	Facultad de Economía y Empresa, Universidad de Zaragoza
Responsable	José Mariano Moneva Abadía Decano
Dirección	Gran Vía, 2 - 50005 Zaragoza María de Luna, s/n – Edificio "Lorenzo Normante" - 50018 Zaragoza
Correo electrónico	direcemz@unizar.es
Teléfono	+34 976 761776 y +34 876 762756

Histórico de revisiones

Número	Fecha	Principales modificaciones
v01	4/11/2020	Edición inicial

Control de elaboración, revisión y aprobación

ELABORADO POR: Vicedecana de Calidad e Infraestructuras	REVISADO POR: Equipo Decanal Profesor-Secretario	APROBADO POR: Junta de Facultad Decano
Marta Melguizo Garde	Jesús Ángel Miguel Álvarez	José Mariano Moneva Abadía

[Firmado electrónicamente y con autenticidad contrastable según al artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015]

	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Código: MSGIC-001	
		Versión: 1.0	
		Fecha: Noviembre de 2020	
		Página 2 de 37	

ÍNDICE

1. EL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD (SGIC) DE LA FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA.....	3
2. PRESENTACIÓN DEL CENTRO.....	9
3. ESTRUCTURA DE LA FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA PARA EL DESARROLLO DEL SGIC	14
4. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA.....	17
5. GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS.....	23
6. ORIENTACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS A LOS ESTUDIANTES.....	25
7. PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO	28
8. RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS.....	30
9. RESULTADOS DE LA FORMACIÓN.....	31
10. INFORMACIÓN PÚBLICA.....	33
11. ANEXOS.....	35-37
ANEXO I. MAPA DE PROCESOS DEL SGIC DE LA FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA	
ANEXO II. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA	

	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Código: MSGIC-001	
		Versión: 1.0	
		Fecha: Noviembre de 2020	
		Página 3 de 37	

1. EL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA

1.1. Objeto

El objetivo de este capítulo es exponer los fundamentos y el alcance del Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) implantado en la Facultad de Economía y Empresa (FECEM) de la Universidad de Zaragoza (UZ) con el objeto de favorecer la mejora continua de las titulaciones impartidas y de los servicios ofertados, garantizando un nivel de calidad que facilite su acreditación y el mantenimiento de la misma, así como el compromiso para el cumplimiento y mejora de sus actividades formativas.

1.2. Ámbito de aplicación

El ámbito de aplicación del SGIC abarca a todas las titulaciones oficiales que se imparten y que son responsabilidad de FECEM.

1.3. Documentación de referencia

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Real Decreto 420/2015, de 29 de mayo, de creación, reconocimiento, autorización y acreditación de universidades y centros universitarios.
- Decreto 1/2004, de 13 de enero, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Zaragoza.
- Decreto 27/2011, de 8 de febrero, del Gobierno de Aragón, por el que se modifican los Estatutos de la Universidad de Zaragoza.
- Reglamento de la Facultad de Economía y Empresa de la Universidad de Zaragoza. (Acuerdo de 6 de octubre de 2020, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se aprueba el Reglamento de la Facultad de Economía y Empresa).
- La que procede del Ministerio de Educación, de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) y de la Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria de Aragón (ACPUA) relativa a la configuración y desarrollo de las titulaciones y a su evaluación, así como a la certificación de centros universitarios.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Código: MSGIC-001	
		Versión: 1.0	
		Fecha: Noviembre de 2020	
		Página 4 de 37	

1.4. Desarrollo

1.4.1. Introducción

Como establece la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001 de Universidades (LOU) y los decretos que la desarrollan, todos los títulos oficiales de todas las Universidades han de someterse a un proceso de acreditación, tanto en el momento de presentar la propuesta de desarrollo del título (“verificación”), como una vez que esté completamente implantado (“acreditación”).

Más recientemente, el Real Decreto 420/2015, de 29 de mayo, de creación, reconocimiento, autorización y acreditación de universidades y centros universitarios, aprovechando las sinergias de la verificación y la renovación de la acreditación de títulos durante los últimos años, establece un nuevo marco, basado en la acreditación institucional de la Facultad de Economía y Empresa.

Para dar respuesta a estos procesos de acreditación, la Facultad de Economía y Empresa ha desarrollado un Sistema de Garantía Interna de Calidad en equilibrio con los procedimientos de garantía externa de calidad habilitados desde la ACPUA.

1.4.2. Objetivos del SGIC

El diseño del Sistema de Garantía Interna de Calidad conforma un elemento esencial en la política y actividades formativas de FECEM. Su implantación busca dar respuesta a los siguientes objetivos básicos:

- Garantizar la calidad de las titulaciones que se imparten en el mismo, revisando y mejorando, siempre que se considere necesario, sus programas formativos.
- Que dicho proceso de diseño y mejora de todos los procesos formativos de FECEM esté basado en el conocimiento de las necesidades y expectativas de los grupos de interés, a los que se mantendrá informados.
- Que el análisis y mejora de dichos procesos formativos se realice de forma continua y actualizada, para lo cual el propio SGIC deberá ser una herramienta en continua transformación.

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 Espacio Europeo de Educación Superior (EEES).
- Incorporar estrategias de mejora continua.
- Facilitar el proceso de acreditación de los títulos implantados en FECEM, del propio centro y de la Universidad de Zaragoza.

En la elaboración de su SGIC la Facultad de Economía y Empresa contempla, entre otros, los siguientes principios de actuación:

	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Código: MSGIC-001	
		Versión: 1.0	
		Fecha: Noviembre de 2020	
		Página 5 de 37	

- Legalidad y seguridad jurídica: FECEM diseña su SGIC de acuerdo con la legislación universitaria vigente y con los criterios y directrices para la garantía de la calidad establecidas en el EEES y, en particular, por ACPUA.
- Publicidad, transparencia y participación: FECEM dará difusión al proceso de elaboración de su SGIC, establecerá procedimientos para facilitar el acceso a las propuestas e informes que se generen durante dicha elaboración y facilitará la participación de todos los grupos de interés.

1.4.3. Alcance del SGIC

Como ya se ha indicado, el alcance del SGIC incluye a todos los estudios oficiales de Grado y Máster Universitario que se imparten en FECEM. En conjunto, el SGIC contempla la planificación de la oferta formativa, la evaluación y la revisión de su desarrollo, así como la toma de decisiones orientadas a la mejora de los planes de estudio de las titulaciones y de los servicios ofertados.

1.4.4. Documentos del SGIC

El **Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad** (MSGIC) es el documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de FECEM y ha sido aprobado por Junta de Facultad con la participación de los siguientes grupos de interés: estudiantes, PDI y PAS, garantizando el cumplimiento de los requisitos contenidos en las propuestas de acreditación elaboradas por ACPUA.

Este manual se estructura en 10 capítulos incluyendo el actual. Los cuatro primeros sirven de introducción a la definición del SGIC, de presentación de la Facultad de Economía y Empresa, su misión, visión y valores, y, por último, se describe la estructura del SGIC.

Los restantes capítulos responden a los criterios establecidos por ACPUA en su Programa de Certificación de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de los Centros Universitarios: Garantía de la calidad de los programas formativos; Orientación de sus enseñanzas a los estudiantes; Garantía y mejora de su personal académico y de apoyo a la docencia; Garantía y mejora de los recursos materiales y servicios; Análisis de los resultados; Análisis y uso de la información generada.

Cada capítulo se desglosa en los siguientes apartados:

- Objeto.
- Ámbito de aplicación.
- Documentación de referencia.
- Desarrollo.
- Anexos (en su caso).

La documentación del SGIC se completa con una serie de procesos agrupados como **Manual de Procedimientos** del SGIC del centro (Anexo II), que sirven de complemento a los procedimientos generales de la UZ, que también son de aplicación en la FECEM, tal y como aparecen conjuntamente en el **Mapa de Procesos** del SGIC del centro (Anexo I).

	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Código: MSGIC-001	
		Versión: 1.0	
		Fecha: Noviembre de 2020	
		Página 6 de 37	

Procedimientos Generales de la UZ

Procedimientos Estratégicos:

Son aquellos que permiten definir y desarrollar las políticas, objetivos y estrategias de la universidad y, por lo general, proporcionan directrices y límites de actuación, al resto de procesos.

- Q111 Nombramiento y renovación de los agentes del sistema de calidad de las titulaciones.
- Q111_2 Nombramiento, renovación y cese de los agentes del sistema de calidad de los programas de doctorado.
- Q212 Elaboración del Informe Anual de Evaluación de la Calidad y los Resultados de Aprendizaje de la titulación.
- Q213 Elaboración del Informe de la Calidad de los Estudios de Doctorado y sus diferentes Programas (ICED) y del Plan de Innovación y mejora.
- Q214 Actuación de la CGC y de aprobación de modificaciones, directrices y planes de innovación y mejora del título.

Procedimientos Clave:

Los procedimientos claves, u operativos, son aquellos que están directamente vinculados a los servicios que se prestan y están orientados a nuestros grupos de interés, incidiendo directamente en su satisfacción o insatisfacción.

- Q311 Gestión y evaluación de los practicum.
- Q313 Criterios y procedimiento para la extinción de la titulación.
- Q314 Verificación e implantación de nuevos estudios oficiales de grado y máster universitario.
- Q315 Renovación de la acreditación de las titulaciones.
- Q316 Elaboración, revisión y mejora de las guías docentes.
- Q222 Análisis de la satisfacción de los estudiantes con la titulación de grado o máster.
- Q223 Análisis de la satisfacción del PDI y PAS implicados en la titulación.
- Q224 Seguimiento de la inserción laboral de los egresados y satisfacción con el título.
- Q225 Análisis de la satisfacción con los estudios de doctorado.
- Q231 Gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones para la mejora de la titulación.
- Q312_1 Gestión de la movilidad internacional de los estudiantes de grado, máster y doctorado.
- Q312_2 Gestión de la movilidad nacional de los estudiantes de grado: Programa SICUE.
- Q411 Admisión y matrícula de estudiantes de máster universitario.
- Q412 Admisión y matrícula de estudiantes de grado.
- Q413 Reconocimiento y transferencia de créditos.
- Q414 Evaluación del aprendizaje (calificaciones, evaluación curricular, revisión exámenes).
- Q415 Expedición de títulos oficiales y suplemento europeo al título.
- Q416 Concesión de premios extraordinarios en las titulaciones oficiales.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Código: MSGIC-001	
		Versión: 1.0	
		Fecha: Noviembre de 2020	
		Página 7 de 37	

- Q417 Desarrollo e implementación del POUZ.
- Q418 Propuesta y gestión de las actividades universitarias y complementarias en estudios de Grado.

Procedimientos de apoyo

Procedimientos de apoyo o soporte son aquellos que sirven de apoyo al resto de procesos, proporcionando los medios y recursos necesarios para que se puedan llevar a cabo. También son los que permiten el control y la mejora del sistema de gestión.

- Q511 Valoración de la actividad docente del PDI.
- Q512 Gestión de la formación del PDI.
- IT_001 Instrucción técnica para la elaboración del SGIC de la Universidad de Zaragoza.
- IT_002 Instrucción técnica sobre la información pública de las titulaciones oficiales.

Procedimientos de la Facultad de Economía y Empresa

Procedimientos Estratégicos:

- PRE-001 Elaboración y revisión de la política de calidad.
- PRE-002 Gestión de la calidad de las titulaciones.
- PRE-003 Elaboración del Informe de Gestión y del Programa de Actuación.
- PRE-004 Procedimiento de revisión del Sistema de Garantía Interno de la Calidad.

Procedimientos Clave:

- PRC-002 Elaboración, evaluación y gestión de los Trabajos Fin de Estudios.

Procedimientos de Apoyo:

- PRA-001 Procedimiento de gestión de los recursos materiales y servicios.
- PRA-002 Elaboración, control y registro de la documentación del SGIC.
- ITA-002-001 Instrucción técnica para la elaboración de la documentación del SGIC de la Facultad de Economía y Empresa.
- PRA-003 Auditorías internas.
- PRA-004 Control de indicadores.
- PRA-005 Comunicación interna y externa.
- ITA-005-001 Instrucción técnica para la gestión de la página web del centro.

1.4.5. El Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad

El MSGIC incluye una descripción general del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la **Facultad de Economía y Empresa** de acuerdo con las directrices del Programa de Certificación de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de los Centros Universitarios elaborado por ACPUA.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Código: MSGIC-001	
		Versión: 1.0	
		Fecha: Noviembre de 2020	
		Página 8 de 37	

Este manual, que ha sido **aprobado por la Junta de Facultad**, se revisará al menos una vez cada tres años y, en todo caso, siempre que se produzcan cambios en la organización o en las normas aplicables que les afecten, o como consecuencia de resultados de evaluaciones o revisiones del SGIC. Cuando se produzca algún cambio se revisará el MSGIC y se dejará constancia en el número de revisión y en la tabla “Histórico de Revisiones” que se encuentra al principio de este documento.

El Decano de FECEM se compromete a que todos los miembros del centro, personal docente e investigador (PDI), personal de administración y servicios (PAS) y estudiantes, tengan acceso a los documentos del SGIC que les sean de aplicación, en particular al Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad, por lo que dispone en la página web de la institución de un lugar adecuado en el que figura una versión actualizada del mismo (<https://fecem.unizar.es/calidad/calidad>). Asimismo, se compromete a comunicar los cambios que se vayan produciendo en su redacción, por todos los medios que estime oportuno, dejando registro de los mismos.

Además, con este manual se busca dejar constancia del interés de FECEM en la calidad de los títulos que imparte, así como en la documentación y los registros de los distintos procesos, en aras de la transparencia, visibilidad y trazabilidad de los mismos por parte de la Universidad de Zaragoza, la sociedad y por parte de cualquier entidad que realice evaluación externa de procesos de calidad.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Código: MSGIC-001	
		Versión: 1.0	
		Fecha: Noviembre de 2020	
		Página 9 de 37	

2. PRESENTACIÓN DEL CENTRO

2.1. Objeto

Este capítulo tiene por objeto realizar una breve presentación de la Facultad de Economía y Empresa de la Universidad de Zaragoza. Incluye una sucinta introducción referente a su historia y localización, su oferta de estudios oficiales, así como la estructura organizativa de FECEM. También se exponen los valores y las líneas maestras que rigen su compromiso con la sociedad.

2.2. Ámbito de aplicación

El ámbito de aplicación del SGIC abarca a todas las titulaciones oficiales que se imparten y que son responsabilidad de FECEM.

2.3. Documentación de referencia

La misma que figura en el capítulo anterior.

2.4. Desarrollo

2.4.1. Presentación

La actual Facultad de Economía y Empresa de la Universidad de Zaragoza se creó por el Acuerdo de 5 de abril de 2011, del Gobierno de Aragón (que fue publicado en el BOA del 14 de abril de 2011) y es heredera de dos centros con gran tradición referentes en el panorama universitario español como son la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales y la Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de Zaragoza. FECEM es un centro de enseñanza superior, moderno, innovador, de calidad y en muchos ámbitos pionero ya que, por ejemplo, es el primer centro aragonés en impartir en inglés un grupo de un título universitario.

Con sus más de 4.100 estudiantes matriculados, atendidos por más de 350 profesores y 62 personas de administración y servicios, constituye uno de los centros más grandes, internacionalizados y dinámicos de la Universidad de Zaragoza. El profesorado adscrito a FECEM pertenece a diferentes áreas de conocimientos englobadas en 12 departamentos (<https://fecem.unizar.es/organizacion-del-centro/departamentos>).

Asimismo, cada año FECEM es un polo de atracción de estudiantes, investigadores y profesores extranjeros, no sólo comunitarios. Y muchos de nuestros estudiantes y personal docente, investigador y de administración participan en programas de movilidad nacional e internacional. Así, durante el curso 2019-20 acogimos a 125 estudiantes de 74 universidades extranjeras a los que hay que añadir los 45 estudiantes chinos que participan en el programa de cooperación X+1. Además, enviamos a 169 estudiantes a otras universidades y habitualmente participan en estancias internacionales más de 40 personas.

 Universidad Zaragoza	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Código: MSGIC-001	 Facultad de Economía y Empresa Universidad Zaragoza
		Versión: 1.0	
		Fecha: Noviembre de 2020	
		Página 10 de 37	

Cuenta con dos ubicaciones, una situada en la Gran Vía, al lado del Paraninfo de la Universidad, y otra, el edificio denominado Lorenzo Normante, que está integrado en el Campus Río Ebro de la Universidad de Zaragoza. Cada una de ellas dispone de servicios de alta calidad, como reprografía, cafetería, biblioteca y salas de estudio.

A nivel de grado en el edificio de Gran Vía se imparten “Administración y Dirección de Empresas” (denominado ADE, con su grupo en inglés, denominado ADEi), “Economía”, además de parte del programa conjunto “Derecho-Administración y Dirección de Empresas” (denominado DADE). Por su parte, el edificio Lorenzo Normante acoge los estudios de grado en “Finanzas y Contabilidad” y “Marketing e Investigación de Mercados” (FICO y MIM en abreviaturas respectivamente). Además, se han firmado tres doble grados internacionales.

Asimismo, en el edificio de Gran Vía se imparten cinco estudios de máster universitario (Auditoría; Contabilidad y Finanzas; Dirección, Estrategia y Marketing; Economía y Sociología de las Políticas Públicas y Sociales), y se está trabajando para la acreditación y puesta en marcha del máster universitario de referencia en Análisis, Gestión y Protección de la información en Economía y Empresa. Además, entre los dos edificios se acogen hasta catorce títulos propios, así como diversas actividades académicas y sociales complementarias, como el Laboratorio de Economía Social de la Universidad de Zaragoza (más información en <https://labes-unizar.es>). Además, personal investigador de FECEM es responsable, al menos, de 4 programas de doctorado englobados en la Escuela de Doctorado.

FECEM apoya al estudiante de economía y empresa promoviendo diferentes actividades (Cursos Cero, Jornadas de Salidas Profesionales, sesiones con empresas...) y acompañándolo a través de la figura del tutor y mentor del Plan de Orientación Universitaria de la Universidad de Zaragoza (POUZ). En el ámbito de la innovación docente, personal de FECEM participa en más de 26 proyectos de la última edición del Plan de Innovación Docente de la UZ (<https://innovaciondocente.unizar.es/convocatoria2019/resolucion19D.php>) y en los últimos años se ha constituido un grupo de trabajo interdepartamental para fomentar el uso de la metodología Aprendizaje-Servicio (ApS).

La investigación es otro de los puntos fuertes del centro. Los 20 grupos de investigación reconocidos llevan a cabo una gran labor en diversas disciplinas (más información en <https://fecem.unizar.es/transferencia/grupos-de-investigacion>). Además, actualmente el edificio de Gran Vía acoge la gestión del Instituto Universitario de Investigación en Empleo, Sociedad Digital y Sostenibilidad de la Universidad de Zaragoza, que se encuentra actualmente en las últimas fases para su reconocimiento.

Dada la naturaleza de las enseñanzas económico-empresariales, la Facultad de Economía y Empresa es un centro vinculado con nuestro entorno y, así, 12 cátedras empresariales e institucionales (<https://fecem.unizar.es/transferencia/catedras-empresariales>) tienen estrecha vinculación con el centro, realizando actividades relevantes tanto para nuestros estudiantes y egresados como para la sociedad. Igualmente, FECEM mantiene acuerdos con instituciones, como el Colegio de Economistas, para llevar diversas actividades (entre las que destaca la Olimpiada de Economía para alumnos preuniversitarios) con el objetivo de potenciar una formación de calidad a lo largo de toda la vida y facilitar la integración laboral de nuestros egresados. En el ámbito de las relaciones con empresas también destacaremos que más de

	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Código: MSGIC-001	
		Versión: 1.0	
		Fecha: Noviembre de 2020	
		Página 11 de 37	

700 estudiantes realizan al año prácticas en empresas (<https://fecem.unizar.es/informacion-academica/practicas-0>).

Además, se llevan a cabo diversas actividades culturales y de proyección y cooperación solidaria, deportiva y social, con el apoyo de profesores, estudiantes y PAS. En definitiva, nuestro mayor interés es generar conocimiento para conseguir un mayor progreso económico y bienestar social.

2.4.2. Misión y visión

La Facultad de Economía y Empresa tiene encomendada una triple misión. Por un lado, es el centro de la Universidad de Zaragoza, ubicado en la ciudad de Zaragoza, encargado de la formación universitaria en los campos de la Economía y de la Empresa, impulsando la docencia e investigación científica en dichos ámbitos. Además, realiza una actividad de transferencia y a que se compromete a través de sus distintas actividades, a estar presente en la vida científica, social y cultural de Aragón, contribuyendo a su desarrollo. Por último, tiene el compromiso de colaborar con las instituciones políticas, económicas, culturales y ciudadanas con el fin de fomentar el desarrollo económico, social y cultural, así como la solidaridad, la convivencia pacífica, la conservación del medioambiente y la defensa de los derechos humanos.

La Facultad de Economía y Empresa trabaja por ser un referente nacional e internacional por su calidad en la enseñanza e investigación. De esta manera, son muchos los proyectos nacionales e internacionales financiados en concurrencia competitiva en los que participan profesores y grupos de investigación vinculados a FECEM, manteniendo una elevada producción científica de calidad que se concreta en numerosas publicaciones en revistas de alto índice de impacto, proyectos y encuentros científicos.

Se concibe a sí misma como un centro en constante evolución, comprometido con la formación integral, la investigación, la generación de conocimiento, la transferencia de resultados, la mejora continua, el desarrollo sostenible y el avance de nuestra sociedad, así como con la solidaridad, la igualdad, la convivencia pacífica y la defensa de los derechos humanos.

2.4.3. Cultura y valores

La cultura y los valores fundamentales de FECEM son los siguientes:

- La búsqueda de la excelencia en la docencia, en el proceso de formación, en la investigación, en la prestación de servicios y en la gestión institucional.
- Contribución a la generación, transmisión, actualización y aplicación del conocimiento científico en el ámbito de la economía y de la empresa.
- La sensibilidad y el compromiso tanto con el medioambiente como con los objetivos de desarrollo sostenible.
- La defensa y la promoción de los valores sociales e individuales que le son propios, tales como la libertad, fraternidad, justicia social, el pluralismo, el respeto de las ideas y el espíritu

	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Código: MSGIC-001	
		Versión: 1.0	
		Fecha: Noviembre de 2020	
		Página 12 de 37	

crítico, así como la búsqueda de la verdad, la convivencia pacífica y la defensa de los derechos humanos.

- La atención a la eliminación de la desigualdad social y la discriminación por razón de género.
- La participación activa del estudiante en el proceso enseñanza-aprendizaje.
- El trabajo en equipo, como facilitador del proceso formativo, investigador y de gestión.
- Garantizar la transparencia de las actividades y procesos de gestión de FECEM.
- El carácter abierto y universal y el compromiso con la comunidad aragonesa y con su desarrollo humano, cultural, tecnológico y económico.
- Mantener una comunicación activa, fomentando la transparencia, a través de los diferentes canales de comunicación de la Facultad.
- Estrechar lazos con la sociedad y el entorno.
- Promover el desarrollo de actividades de carácter social.

2.4.4. Organigrama

La Facultad de Economía y Empresa se organiza a través de distintos órganos de representación, tanto unipersonales como colectivos, que desempeñan diferentes funciones en el desarrollo y funcionamiento de la actividad universitaria. Como consta en la pestaña “Organización del Centro” de la página web (<http://fecem.unizar.es/>), la organización de FECEM se rige por las actuaciones de los siguientes órganos y comisiones que garantizan la participación de todos los grupos de interés internos:

Equipo decanal está constituido por:

- Decano.
- Profesor Secretario.
- Vicedecano de Ordenación Docente y Profesorado.
- Vicedecana de Calidad e Infraestructuras.
- Vicedecana de Internacionales.
- Vicedecana de Transferencia y Empleo.
- Vicedecana de Estudiantes y Proyección Social.
- Delegado del Programa Conjunto en Derecho y Administración y Dirección de Empresas.
- Adjunto al Decano y Coordinador del Grado en Administración y Dirección de Empresas.

Junta de Facultad está constituida por:

- Equipo Decanal.
- Representantes de estudiantes.
- Representantes del personal docente e investigador.
- Representantes de personal de administración y servicios.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Código: MSGIC-001	
		Versión: 1.0	
		Fecha: Noviembre de 2020	
		Página 13 de 37	

Comisiones de Centro, que cuentan todas ellas con representación de estudiantes, de personal docente e investigador y de personal de administración y servicios:

- Comisión Permanente.
- Comisión de Docencia.
- Comisión de Biblioteca e Informática.
- Comisión de Exámenes.
- Comisión de Horarios.
- Comisión de Garantía de la Calidad de los Estudios de Grado.
- Comisión de Garantía de la Calidad de los Estudios de Máster.

Comisiones de Evaluación de la Calidad, presididas por el Coordinador de cada titulación, que cuentan con profesionales externos y expertos en calidad:

- Grado en Administración y Dirección de Empresas.
- Grado en Economía.
- Grado en Finanzas y Contabilidad.
- Grado en Marketing e Investigación de Mercados.
- Máster Universitario en Auditoría.
- Máster Universitario en Contabilidad y Finanzas.
- Máster Universitario en Dirección, Estrategia y Marketing.
- Máster Universitario en Economía.
- Máster Universitario en Sociología de las Políticas Públicas y Sociales.

Los estudiantes de FECEM cuentan con representación, además de en la Junta de Facultad y en las Comisiones ya señaladas, en los Consejos de Departamento, en la Comisión de Permanencia y en la Delegación de Estudiantes de la Facultad. Además, participan en los siguientes órganos de la Universidad de Zaragoza: Consejo Social, Claustro, Consejo de Gobierno y Consejo de Estudiantes de la UZ.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Código: MSGIC-001	
		Versión: 1.0	
		Fecha: Noviembre de 2020	
		Página 14 de 37	

3. ESTRUCTURA DE LA FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA PARA EL DESARROLLO DEL SGIC

3.1. Objeto

El objeto de este capítulo es exponer la estructura que la Facultad de Economía y Empresa ha establecido para lograr el desarrollo y cumplimiento de los objetivos marcados en su Sistema de Garantía interna de la Calidad.

3.2. Ámbito de aplicación

Es de aplicación a los estudios oficiales ofertados en FECEM y a sus distintos grupos de interés.

3.3. Documentación de referencia

- Reglamento de la Organización y Gestión de la calidad de los estudios de grado y de máster universitario.
- Resolución de 23 de mayo de 2017, del Rector de la Universidad de Zaragoza, por la que se delega la competencia para el nombramiento y cese de determinados agentes del Sistema Interno de Gestión de la Calidad de las titulaciones de Grado y Master Universitario, en el Decano o Director del centro responsable de la titulación.
- Manual de Procedimientos del SGIC.
- Reglamento de la Facultad de Economía y Empresa de la Universidad de Zaragoza. (Acuerdo de 6 de octubre de 2020, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se aprueba el Reglamento de la Facultad de Economía y Empresa).

3.4. Desarrollo

3.4.1 Agentes del Sistema de Garantía Interna de la Calidad de la Facultad de Economía y Empresa:

- Equipo Decanal, con el Decano como principal responsable, actúa de acuerdo al compromiso de establecimiento de una cultura de calidad en FECEM y en el desarrollo de un sistema que la garantice y fundamente. El Decano adquiere el compromiso de documentar los procesos relacionados con el SGIC, custodiar los documentos derivados y de dar publicidad a las cuestiones relacionadas con el propio sistema.
- Comisión de Garantía de la Calidad de los Estudios de Grado y Comisión de Garantía de la Calidad de los Estudios de Máster de la Facultad de Economía y Empresa. Son los órganos colegiados responsables de la toma de decisiones encaminadas al aseguramiento y mejora continua de la calidad de las titulaciones de grado y máster respectivamente de FECEM, en el marco de lo dispuesto en la memoria de verificación de cada título. Estas Comisiones dependen a todos los efectos de la Junta de Facultad, órgano que establece su composición, organización y criterios de funcionamiento y

	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Código: MSGIC-001	
		Versión: 1.0	
		Fecha: Noviembre de 2020	
		Página 15 de 37	

que nombra a todos sus miembros. Tienen responsabilidad y capacidad de decisión sobre todos los aspectos que afectan a la planificación, la organización y el desarrollo de la docencia en cada una de las titulaciones y establecen las directrices y el marco de actuación de cada Coordinador.

- Comisiones de Evaluación de la Calidad de las Titulaciones de la Facultad de Economía y Empresa. Tienen por objeto realizar la evaluación anual de la calidad de cada una de las titulaciones de la Facultad de Economía y Empresa y plasmarla en el Informe Anual de la Calidad y los Resultados de Aprendizaje a partir de la información proporcionada por diversos procedimientos de recogida de información y por sus indicadores fundamentales. A través de este Informe, la Comisión de Evaluación de la Calidad, expresa un diagnóstico de la situación de la titulación en lo relativo a la calidad de todos sus aspectos docentes y organizativos y formula recomendaciones sobre los aspectos que, a su juicio, deberían revisarse. El diagnóstico que realiza cada Comisión se efectúa y hace público siguiendo lo dispuesto en el Procedimiento para la Elaboración del Informe Anual de Evaluación de la Calidad y los Resultados de Aprendizaje de la titulación.
- Coordinador de la Titulación. Es la figura nombrada por el Decano que actúa como verdadero gestor académico de la titulación y asegura la aplicación adecuada de lo dispuesto en la memoria de verificación de cada titulación y de las directrices de las Comisiones de Garantía de la Calidad. Coordina las actividades, las diferentes asignaturas y módulos para asegurar que son adecuados a los objetivos de aprendizaje de la titulación; conduce los procesos periódicos de evaluación del título y propone e impulsa las acciones de mejora continua.
- Junta de Facultad. En lo relativo al SGIC la Junta de Facultad es responsable de:
 - o aprobar la política y objetivos de calidad de FECEM.
 - o aprobar el Informe de Gestión y Programa de Actuación (IGPA).
 - o aprobar el informe anual que presentarán los presidentes de las Comisiones de Garantía de la Calidad sobre las actuaciones realizadas y los aspectos fundamentales del Plan Anual de Innovación y Mejora de cada titulación.
 - o aprobar el Manual de Calidad de la Facultad de Economía y Empresa.
 - o elegir por votación los miembros de las Comisiones de Garantía de Calidad de los Estudios de Grado y Máster.

3.4.2 Los instrumentos del Sistema de Garantía Interna de Calidad de los estudios de Grado y Máster

Memoria de Verificación

Documento de referencia que configura el proyecto de un título oficial y constituye el compromiso de la Universidad y de FECEM sobre las características del título y las condiciones en las que se van a desarrollar las enseñanzas. Para poder acreditar o renovar la acreditación de una titulación la Universidad deberá justificar el ajuste de la situación de lo realizado con lo

	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Código: MSGIC-001	
		Versión: 1.0	
		Fecha: Noviembre de 2020	
		Página 16 de 37	

propuesto en el proyecto presentado, o bien justificar las causas del desajuste y las acciones realizadas en cada uno de los ámbitos.

Informe Anual de Evaluación de la Calidad y los Resultados de Aprendizaje

Este Informe, regulado en el procedimiento Q212 *Elaboración del Informe Anual de Evaluación de la Calidad y los Resultados de Aprendizaje de la Titulación*, constituye uno de los instrumentos esenciales del Sistema de Garantía Interna de Calidad ya que sirve de base al seguimiento de la adecuada implantación de las enseñanzas realizado por la Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria (ACPUA) del Gobierno de Aragón.

A través de este informe la Comisión de Evaluación de la Calidad de la Titulación expresa un diagnóstico de la situación en lo relativo a la calidad de todos los aspectos docentes y organizativos de la titulación, formulando recomendaciones sobre los aspectos que, a su juicio, deberían revisarse.

Para elaborar este Informe resulta fundamental conocer y analizar los resultados previstos en la Memoria de Verificación del título en relación con su tasa de graduación, tasa de abandono y tasa de eficiencia, así como los criterios e indicadores establecidos que permitan contextualizar los resultados de los anteriores.

Plan Anual de Innovación y Mejora

El Plan Anual de Innovación y Mejora (PAIM) constituye uno de los instrumentos del Sistema de Garantía Interna de Calidad cuyo objetivo fundamental es la mejora continua del título. Se utilizará, además, para el seguimiento de la adecuada implantación de las enseñanzas realizado por la Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria (ACPUA) del Gobierno de Aragón.

Para su elaboración resulta fundamental conocer y analizar el Informe Anual de la Evaluación de la Calidad y los Resultados de Aprendizaje (IAECRA) elaborado por la Comisión de Evaluación de la Calidad de la titulación, ya que todo lo recogido en el PAIM debe estar reflejado y justificado debidamente en dicho Informe.

Para garantizar la estructura del SGIC se cuenta con diversos procedimientos documentados:

- Q212 Elaboración del Informe Anual de Evaluación de la Calidad y de los Resultados del Aprendizaje.
- Q214 Actuación de la Comisión de Garantía de Calidad y aprobación de modificaciones, directrices y planes de innovación y mejora del título.
- PRE-002 Procedimiento de gestión de la calidad de las titulaciones de la Facultad de Economía y Empresa.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Código: MSGIC-001	
		Versión: 1.0	
		Fecha: Noviembre de 2020	
		Página 17 de 37	

4. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA

4.1. Objeto

En este capítulo se expone cómo FECEM define, revisa y mantiene permanentemente actualizada su política de calidad, formulada por el equipo decanal y aprobada por la Junta de Facultad, en coherencia con la política y los objetivos de calidad de la UZ, a partir de información procedente de los grupos de interés, que constituyen un marco de referencia para establecer los objetivos de la calidad.

En este capítulo también se facilitan detalles sobre cómo se asegura el Equipo Decanal que dicha política de calidad:

- Es adecuada al propósito de la Universidad de Zaragoza y de la Facultad de Economía y Empresa.
- Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión Interna de la Calidad.
- Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad.
- Es comunicada y comprendida por los diferentes organismos implicados.
- Es revisada para su continua adecuación.

4.2. Ámbito de aplicación

Es de aplicación a los estudios oficiales ofertados en FECEM y a sus distintos grupos de interés.

4.3. Documentación de referencia

- Estatutos de la Universidad de Zaragoza.
- Reglamento de la Organización y Gestión de la calidad de los estudios de Grado y Máster universitario.
- Reglamento de la Comisión de Calidad de la Actividad Docente de la Universidad de Zaragoza.
- Manual de Procedimientos del SGIC de la Facultad de Economía y Empresa.

4.4. Desarrollo

La Facultad de Economía y Empresa es consciente de que ha de consolidar una cultura de la calidad, basada en una política y unos objetivos de calidad conocidos, públicos y accesibles. Y cuenta con una adecuada planificación del SGIC mediante las siguientes líneas de actuación:

- Identificación tanto de las necesidades de los clientes/usuarios/grupos de interés como de los requisitos del servicio a prestar y de los procesos implicados.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Código: MSGIC-001	
		Versión: 1.0	
		Fecha: Noviembre de 2020	
		Página 18 de 37	

- Definición de los sistemas de seguimiento y evaluación necesarios para la mejora de los procesos implicados en la prestación del servicio.
- Análisis de la capacidad de los recursos materiales y humanos.
- Evaluación de la capacidad del SGIC para cumplir con los objetivos previstos (comprobando la adecuación entre procedimientos y procesos, y definiendo claramente los requisitos de calidad de los servicios y los registros necesarios para garantizar su conformidad a dichos parámetros).
- Valoración de los datos o evidencias derivados de la prestación del servicio.

A partir de ello, FECEM ha establecido como directrices generales de su política de calidad las siguientes:

1. Asumir por parte de la Facultad de Economía y Empresa un compromiso permanente con la mejora continua, la excelencia y la sostenibilidad, proponiendo e implantando las acciones preventivas y correctivas necesarias para lograr una cultura de calidad.
2. Implicar y hacer partícipe a todo el personal (PDI, PAS y Estudiantes) que desarrolla sus actividades en la Facultad de Economía y Empresa de la Política de Calidad establecida en el Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC).
3. Difundir interna y externamente la Política y Objetivos Específicos de Calidad que aprueben los órganos colegiados de FECEM.
4. Facilitar a todo el personal de la Facultad de Economía y Empresa (PDI, PAS y Estudiantes) la adquisición de la formación necesaria para realizar sus respectivas actividades en la línea de la búsqueda de la satisfacción de las necesidades de nuestros grupos de interés; y poner a su disposición todos los recursos necesarios, según disponibilidades, para que dichas actividades se puedan desarrollar en las mejores condiciones posibles.
5. Establecer un proceso sistemático de actuación relativo a la recogida de información, evaluación, revisión, documentación y archivo de los procesos propios de la Facultad de Economía y Empresa, que permita tomar de forma eficiente decisiones mejor fundamentadas y más eficaces.
6. Evaluar que el Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Economía y Empresa se mantiene efectivo, y que es controlado y revisado de forma periódica para su mejora continua.
7. Promover alianzas, colaboraciones y convenios con otros organismos e instituciones, nacionales e internacionales, que redunden positivamente en los grupos de interés de la Facultad de Economía y Empresa.

Además, la Facultad de Economía y Empresa establece los siguientes objetivos:

1. Elaboración, difusión, seguimiento y revisión periódica de la Política, Objetivos de Calidad y el SGIC.
2. Garantizar la calidad y mejora continua de los programas formativos de Grado y Máster que se imparten en FECEM a través de las Comisiones de Evaluación de la Calidad de las diferentes titulaciones y de las Comisiones de Garantía de la Calidad de los Estudios de Grado y de los Estudios de Máster.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Código: MSGIC-001	
		Versión: 1.0	
		Fecha: Noviembre de 2020	
		Página 19 de 37	

3. Contar con una oferta de titulaciones de Grado y Máster Universitario que responda a las necesidades y expectativas de los grupos de interés y revisar, si fuese necesario, los programas formativos.
4. Fomentar el diseño y oferta de títulos conjuntos con otras universidades del Espacio Europeo de Enseñanza Superior y otras instituciones académicas internacionales de prestigio.
5. Realizar acciones con la finalidad fundamental de favorecer el aprendizaje del estudiante y que las comisiones correspondientes se responsabilicen de los procedimientos relacionados con el aprendizaje de los estudiantes.
6. Desarrollar y potenciar la participación de estudiantes y profesores en el Plan de Orientación Universitaria (POU) de FECEM.
7. Favorecer la movilidad de estudiantes. Desarrollar iniciativas para favorecer la internacionalización en la Facultad (o Internationalization at home).
8. Facilitar el acceso de los profesores y personal de administración y servicios a la formación, según sus respectivas actividades.
9. Favorecer la movilidad internacional de PDI y PAS.
10. Impulsar la participación del profesorado en proyectos y actividades de innovación docente.
11. Mejorar y racionalizar la dotación y gestión de los recursos materiales y los servicios que la Facultad presta a la comunidad universitaria y a la sociedad en general.
12. Impulsar la colaboración con otros centros y servicios propios de la Universidad.
13. Promover el establecimiento de alianzas y convenios con organismos e instituciones externas.
14. Compromiso con la supervisión, evaluación y mejora de los indicadores.
15. Compromiso con la supervisión y mejora de los indicadores académicos (tasas de abandono, tasas de rendimiento, tasas de éxito, disminución de la duración media de los estudios).
16. Recopilar, analizar y utilizar la informada por el SGIC.
17. Publicar periódicamente información relativa a las titulaciones del centro y su desarrollo.
18. Desarrollar una página web que de manera sistematizada y amigable ofrezca la mayor información posible y pueda servir para publicitar la Política de Calidad y todos los Informes del SGIC. Explorar la posibilidad de utilizar las diferentes redes sociales para este fin.
19. Incrementar la información suministrada en inglés.

Las principales líneas de actuación para desarrollar estos objetivos son las que se concretan anualmente en el programa de actuación del equipo decanal, que afectan a todos los títulos oficiales que se imparten en FECEM y de los que es responsable.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Código: MSGIC-001	
		Versión: 1.0	
		Fecha: Noviembre de 2020	
		Página 20 de 37	

4.4.1. Identificación de los grupos de interés

Por grupo de interés se entiende a todas aquellas personas, grupos o instituciones que participan, directa o indirectamente, en la Facultad de Economía y Empresa, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos.

A continuación, se detallan los grupos de interés de FECEM:

- Estudiantes
- Personal Docente e Investigador
- Personal de Administración y Servicios
- Equipos Directivos
- Empleadores
- Egresados
- Administraciones Públicas
- Sociedad en general

La Facultad de Economía y Empresa, al implantar su SGIC ha tomado en consideración los requisitos de calidad explícitos o implícitos de los diferentes grupos de interés con relación a la formación que se imparte en sus titulaciones, con especial atención a los estudiantes.

4.4.2. Cauces de participación de los grupos de interés

Los estudiantes, el personal docente e investigador y el personal de administración y servicios están representados en los diferentes órganos colegiados de la UZ, así como en las diferentes comisiones que emanan de los anteriores. Todos ellos además están representados en la Junta de Facultad y en todas las Comisiones del centro entre las que se incluyen las que gestionan y hacen el seguimiento de la calidad de las titulaciones: Comisiones de Evaluación de cada titulación, Comisión de Garantía de la Calidad de los Estudios de Grado y Comisión de Garantía de la Calidad de los Estudios de Máster. En las Comisiones de Evaluación participan también profesionales externos y expertos de calidad.

Empleadores, administraciones públicas y sociedad en general, están representados, dentro de la estructura de la Universidad, en el Consejo Social y son consultados por FECEM ante decisiones en las que su opinión se considera fundamental, por medio de encuestas, reuniones mantenidas con su Equipo de Gobierno e incluso participación en Comisiones (como en el caso de Comisiones de Planes de Estudio o en las Comisiones de Evaluación de la Calidad de las Titulaciones).

Esta relación es especialmente fluida con el Colegio de Economistas de Aragón, con los centros de educación secundaria, diversas organizaciones, entidades sociales y medios de comunicación, así como con los representantes directos de los organismos o empresas en las que los alumnos de FECEM realizan prácticas, y con las personas encargadas de tutelar las tareas encomendadas a los estudiantes.

4.4.3. Rendición de cuentas a los grupos de interés

El Equipo Decanal de FECEM informa sistemáticamente a los grupos de interés internos de sus actividades y resultados de gestión en las diferentes sesiones, ordinarias o extraordinarias, de

	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Código: MSGIC-001	
		Versión: 1.0	
		Fecha: Noviembre de 2020	
		Página 21 de 37	

la Junta de Facultad. Los grupos de interés internos están representados también en las Comisiones detalladas en el capítulo 3 de este Manual de la Calidad, lo que supone un foro adicional de rendición de cuentas.

La comunicación con los grupos de interés externos es fluida manteniéndose el contacto con los mismos en numerosos foros. Además, la rendición de cuentas a los grupos de interés externos se realiza sistemáticamente de diversas maneras:

- Los empleadores están representados en las Comisiones de Evaluación de la Calidad de las Titulaciones y tienen una labor esencial como tutores de prácticas externas.
- Existen programas para la participación sistemática de profesionales de empresa en la docencia de Grado y Máster Universitario.
- La rendición de cuentas con los centros de educación secundaria se realiza de diversas maneras, destacando las visitas de orientación, la Jornada de Puertas Abiertas, la celebración de la Olimpiada de Economía.
- Los colegios y asociaciones profesionales tienen una presencia constante en FECEM con participación sistemática en los actos de graduación o entrega de diplomas, ciclos de conferencias, etc.

Anualmente el Equipo Decanal de FECEM elabora un Informe de Gestión que, junto con los Informes Anuales de la Calidad y los Resultados de Aprendizaje de cada una de las titulaciones y la Memoria Económica, comprenden la memoria anual que se presenta para su debate y aprobación en Junta de Facultad.

Para garantizar la rendición de cuentas, el SGIC de FECEM cuenta con los siguientes procedimientos:

- PRE-001 Elaboración y revisión de política y objetivos de calidad.
- PRE-002 Gestión de la calidad de las titulaciones.
- PRE-003 Elaboración del Informe de Gestión y Programa de Actuación.
- PRE-004 Revisión del Sistema de Garantía Interna de Calidad del Centro.
- PRA-005 Procedimiento de comunicación interna y externa.
- ITA-005-01 Instrucción técnica para la gestión de la página web del centro.

Para medir la satisfacción de los grupos de interés, el SGIC cuenta con diversos procedimientos documentados:

- Q222 Análisis de la satisfacción de los estudiantes con la titulación de Grado o Máster.
- Q223 Análisis de la satisfacción del PDI y PAS implicados en la titulación.
- Q224 Seguimiento de la inserción laboral y de la satisfacción con la formación recibida.
- Q231 Gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones para la mejora del título.
- Q312_1 Gestión de la movilidad internacional de los estudiantes de grado, máster y doctorado.
- Q312_2 Gestión de la movilidad nacional de los estudiantes de grado: Programa SICUE.

Enmarcando la rendición de cuentas en un concepto más amplio donde la transparencia permita la evaluación de la calidad por la sociedad en su conjunto, en la pestaña de calidad de

	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Código: MSGIC-001	
		Versión: 1.0	
		Fecha: Noviembre de 2020	
		Página 22 de 37	

la página web de la Facultad de Economía y Empresa (<https://fecem.unizar.es/calidad/calidad>) se hace pública toda aquella información que se considera de interés.

En acceso abierto, en el portal preferente de comunicación con los estudiantes actuales y futuros: <https://estudios.unizar.es>, se muestran los resultados de las encuestas para cada titulación (apartado Encuestas y Resultados) además de los informes anuales que se publican a través de la web <https://encuestas.unizar.es/resultados-encuestas>.

En lo que se refiere a los objetivos de calidad de las titulaciones, cualquier ciudadano a través del portal de transparencia <http://portaltransparencia.unizar.es> tiene acceso a información actualizada donde se puede hacer un seguimiento de los siguientes datos:

Rendimiento académico a través de varios indicadores como las tasas de rendimiento y éxito académico por titulaciones y por asignatura, evolución de la demanda y oferta de plazas, tasas de graduación, abandono, etc.

Evaluación de la calidad y satisfacción con las titulaciones, a partir de los Informes Anuales de Calidad y Resultados de Aprendizaje y Planes Anuales de Innovación y Mejora (PAIM).

Seguimiento de egresados a partir de los datos y estudios de la inserción laboral o los indicadores de prácticas curriculares y extracurriculares.

La rendición de cuentas económica de cada titulación se muestra a través de los informes de la contabilidad analítica con los datos de estudio del coste de la docencia, el coste de la investigación no financiada y el agregado de ambos para cada titulación, el coste por estudiante, etc.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Código: MSGIC-001	
		Versión: 1.0	
		Fecha: Noviembre de 2020	
		Página 23 de 37	

5. GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS

5.1. Objeto

El objeto del presente capítulo es presentar los mecanismos que permiten a la Facultad de Economía y Empresa garantizar la calidad de sus programas formativos, mantener y renovar adecuadamente su oferta formativa, así como aprobar, controlar y revisar dichos programas.

5.2. Ámbito de aplicación

Es de aplicación a todos los estudios oficiales ofertados en FECEM.

5.3. Documentación de referencia

- Estatutos de la Universidad de Zaragoza.
- Reglamento de la Organización y Gestión de la Calidad de los Estudios de Grado y de Máster Universitario.
- Manual de Procedimientos del SGIC.

5.4. Desarrollo

La Facultad de Economía y Empresa, para garantizar la calidad de sus programas formativos, cuenta con los siguientes mecanismos:

- Determina los órganos que intervienen en la gestión de la calidad, identifica los grupos de interés y establece procedimientos de diseño, control, planificación, desarrollo y revisión periódica de los títulos, sus objetivos y competencias asociadas.
- Dispone de sistemas de recogida y análisis de información que le permiten valorar el mantenimiento de su oferta formativa, su actualización o renovación.
- Cuenta con mecanismos que regulan el proceso de toma de decisiones relativa a la oferta formativa y el diseño de los títulos y sus objetivos.
- Se asegura de que se desarrollan los mecanismos necesarios para implementar las mejoras derivadas del proceso de revisión periódica de los títulos.
- Determina el modo (cómo, quién, cuándo) en que se rinden cuentas a los grupos de interés sobre la calidad de las enseñanzas.
- Define los criterios para la eventual suspensión del título.

Para llevar adelante las anteriores funciones, el SGIC cuenta con los siguientes procedimientos:

- PRE-001 Elaboración y revisión de política y objetivos de calidad.
- PRE-002 Gestión de la calidad de las titulaciones.
- PRE-003 Elaboración del Informe de Gestión y Programa de Actuación del Centro.
- PRE-004 Revisión del Sistema de Garantía Interna de Calidad del Centro.
- IT-002 Instrucción técnica sobre la información pública de las titulaciones oficiales.
- Q212 Elaboración del Informe anual de evaluación de la calidad y de los resultados del aprendizaje.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Código: MSGIC-001	
		Versión: 1.0	
		Fecha: Noviembre de 2020	
		Página 24 de 37	

- Q213 Elaboración del Informe de la calidad de los estudios de doctorado y de sus diferentes programas y del Plan de innovación y mejora.
- Q214 Actuación de la Comisión de Garantía de Calidad y aprobación de modificaciones, directrices y planes de innovación y mejora del título.
- Q222 Análisis de la satisfacción de los estudiantes con la titulación de grado o máster.
- Q223 Análisis de la satisfacción del PDI y PAS implicados en la titulación.
- Q224 Seguimiento de la inserción laboral y de la satisfacción con la formación recibida.
- Q231 Gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones para la mejora del título.
- Q313 Criterios y procedimiento para la extinción de la titulación.
- Q314 Verificación e implantación de nuevos estudios oficiales de grado y máster universitario.
- Q315 Renovación de la acreditación de las titulaciones.
- Q316 Planificación de la docencia y de elaboración de las guías docentes.

Además, el profesorado de FECEM tiene una prolongada e intensa trayectoria de implicación en las acciones específicas para apoyar y mejorar la calidad de sus enseñanzas, que se recogen en los programas institucionales de innovación y mejora docente de la Universidad de Zaragoza

(<http://innovaciondocente.unizar.es/index.php?menuInn=inicio>) donde para cada convocatoria permite la búsqueda por centro.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Código: MSGIC-001	
		Versión: 1.0	
		Fecha: Noviembre de 2020	
		Página 25 de 37	

6. ORIENTACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS A LOS ESTUDIANTES

6.1. Objeto

En este capítulo se describe cómo la Facultad de Economía y Empresa orienta sus actividades docentes al aprendizaje de sus estudiantes, partiendo de información adecuada para definir sus necesidades, estableciendo mecanismos y procesos que garantizan su eficaz desarrollo y su mejora continua.

6.2. Ámbito de aplicación

Todas las actividades docentes que se realizan en el ámbito de los estudios oficiales de Grado y Máster Universitario de las que es responsable FECEM.

6.3. Documentación de referencia

- Estatutos de la Universidad de Zaragoza.
- Reglamento de la Organización y Gestión de la calidad de los estudios de Grado y de Máster universitario.
- Manual de Procedimientos del SGIC.
- Normativa sobre criterios de valoración, orden de prelación en la adjudicación de plazas y procedimientos de admisión a estudios oficiales de Grado.
- Procedimiento de atención a personas trans e intersexuales en la Universidad de Zaragoza.
- Reglamento de reconocimiento y transferencia de créditos en la Universidad de Zaragoza.
- Acuerdo de 28 de junio de 2017 del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se aprueba el Reglamento del Consejo de Estudiantes de la Universidad de Zaragoza.
- Normativa básica sobre el procedimiento y los criterios de valoración de la actividad docente del profesorado por parte de los estudiantes.
- Reglamento sobre movilidad internacional de estudiantes.
- Reglamento de los trabajos fin de Grado y fin de Máster en la Universidad de Zaragoza
- Reglamento de Permanencia en títulos oficiales adaptados al Espacio Europeo de Educación Superior de la Universidad de Zaragoza.
- Acuerdo del Consejo Social de 28 de octubre de 2014, que modifica el Acuerdo de 8 de julio de 2010, por el que se aprobó el Reglamento de permanencia en títulos oficiales adaptados al Espacio Europeo de Educación Superior en la Universidad de Zaragoza.
- Reglamento de Normas de Evaluación del Aprendizaje.
- Acuerdo de 25 de noviembre de 2016 de la Junta de la Facultad de Economía y Empresa de la Universidad de Zaragoza por el que se aprueba la normativa de movilidad internacional de la Facultad de Economía y Empresa de la Universidad de Zaragoza (modificada por el acuerdo de 19 de diciembre de 2019 de la Junta de la Facultad de Economía y Empresa)
- Acuerdo de 27 de febrero de 2013 de la Junta de la Facultad de Economía y Empresa de la Universidad de Zaragoza por el que se aprueba la Normativa de prácticas en

	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Código: MSGIC-001	
		Versión: 1.0	
		Fecha: Noviembre de 2020	
		Página 26 de 37	

entidades para estudios de grado en la Facultad de Economía y Empresa de la Universidad de Zaragoza. (Y las dos adaptaciones normativas que las circunstancias excepcionales causadas por el COVID han provocado: Resolución de 11 de mayo de 2020 del Decano de la Facultad de Economía y Empresa de la Universidad de Zaragoza, por la que se establecen las directrices de evaluación de las asignaturas de prácticas en empresa, vinculadas a los grados de Administración y Dirección de Empresas, Economía, Finanzas y Contabilidad y Marketing e Investigación de Mercados, durante el curso 2019-2020 y la Resolución de 18 de junio de 2020 del Decano de la Facultad de Economía y Empresa de la Universidad de Zaragoza, por la que se establece el procedimiento para la realización de prácticas curriculares pertenecientes a los estudios de grados de Administración y Dirección de Empresas, Economía, Finanzas y Contabilidad y Marketing e Investigación de Mercados, durante el curso 2020-2021).

- Acuerdo de 15 de marzo de 2019 de la Junta de la Facultad de Economía y Empresa de la Universidad de Zaragoza por el que se aprueba la normativa para la elaboración del Trabajo fin de Grado y Máster de la Facultad de Economía y Empresa de la Universidad de Zaragoza.

6.4. Desarrollo

La Facultad de Economía y Empresa, consciente de que los y las estudiantes constituyen su principal grupo de interés en cuanto a sus tareas de enseñanza-aprendizaje, orienta hacia dicho colectivo su actividad en este ámbito.

Para ello, dispone de procedimientos que promueven el aprendizaje centrado en el estudiante, atendiendo la diversidad de los perfiles de ingreso y apoyándose en diversas metodologías de enseñanza, sistemas de evaluación y de otros recursos que favorezcan que los estudiantes alcancen unos resultados de aprendizaje acordes con los esperados en el título. Además, cuenta con planes de acción tutorial (asesoramiento por profesores) y de mentoría (asesoramiento por estudiantes de último curso) diferenciados según curso y semestre englobados en el POU de FECEM.

La acción tutorial complementa la Jornadas de Puertas Abiertas y la celebración de la Olimpiada de Economía para los alumnos de etapas preuniversitarias, las Jornadas de Bienvenida para estudiantes de nuevo ingreso donde, además de proporcionarles información relevante sobre la normativa universitaria de permanencia, matrícula y Cursos Cero, se orienta por el Coordinador en cada título en concreto, y por los miembros de Delegación de Estudiantes, en los aspectos claves de la vida universitaria. Junto al equipo decanal, la Biblioteca Universitaria, UNIVERSA, FEUZ y otras instituciones les informan de la realización de prácticas, de los aspectos de movilidad, de las salidas profesionales, ciclos de experiencias de egresados, actividades deportivas, etc. Toda la información actualizada de estas actividades está recogida en las pestañas de la página web de FECEM denominadas “Apoyo a estudiantes” y “Movilidad de estudiantes” respectivamente, mientras que las relativas a las Prácticas en empresas se recogen en su correspondiente apartado en la pestaña “Información Académica”. Por otra parte, todas estas actividades y procedimientos permiten obtener información relativa a su desarrollo, que es analizada por la FECEM para implementar mejoras en su funcionamiento.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Código: MSGIC-001	
		Versión: 1.0	
		Fecha: Noviembre de 2020	
		Página 27 de 37	

En consecuencia, la Facultad de Economía y Empresa en los estudios oficiales ofertados:

- Dispone de sistemas de información que le permiten conocer y valorar las necesidades en materia de:
 - Definición de perfiles de ingreso/ egreso.
 - Admisión y matriculación.
 - Reclamaciones, reclamaciones y sugerencias.
 - Apoyo y orientación a estudiantes sobre el desarrollo de la enseñanza.
 - Enseñanza y evaluación de los aprendizajes.
 - Prácticas externas y movilidad de estudiantes.
 - Orientación profesional.
- Dispone de mecanismos que le permitan obtener, valorar y contrastar información sobre el desarrollo actual de los procesos.
- Establece mecanismos que regulan las directrices que afectan al alumnado: reglamentos (exámenes, sanciones, petición de certificaciones, convalidaciones, adaptaciones etc.), calendarios, horarios, beneficios que ofrece la Universidad, ...
- Define cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora de los procesos y actuaciones relacionados con los estudiantes.
- Determina los procedimientos con los que cuenta para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con los estudiantes.
- Identifica en qué forma los grupos de interés participan en el diseño y desarrollo de los procesos relacionados con el aprendizaje de los estudiantes.
- Rinde cuentas sobre los resultados del aprendizaje de los estudiantes.

Para cumplir con las anteriores funciones, el SGIC tiene definidos los siguientes procedimientos documentados:

- PRC-002 Procedimiento de elaboración, evaluación y gestión de los Trabajos Fin de Estudios de la Facultad de Economía y Empresa.
- Q222 Análisis de la satisfacción de los estudiantes con la titulación de grado o máster.
- Q224 Seguimiento de la inserción laboral y de la satisfacción con la formación recibida.
- Q231 Gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones para la mejora del título.
- Q312_1 Gestión de la movilidad internacional de los estudiantes de grado, máster y doctorado.
- Q312_2 Gestión de la movilidad nacional de los estudiantes de grado: Programa SICUE.
- Q316 Planificación de la docencia y de elaboración de las guías docentes.
- Q411 Admisión y matrícula de estudiantes de máster universitario.
- Q412 Admisión y matrícula de estudiantes de grado.
- Q413 Reconocimiento y transferencia de créditos.
- Q414 Evaluación del aprendizaje (calificaciones, evaluación curricular, revisión exámenes).
- Q416 Concesión de premios extraordinarios en las titulaciones oficiales.
- Q417 Desarrollo e implementación del POUZ de la UZ.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Código: MSGIC-001	
		Versión: 1.0	
		Fecha: Noviembre de 2020	
		Página 28 de 37	

- Q418 Propuesta y gestión de las actividades universitarias y complementarias en estudios de Grado.

7. PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO

7.1. Objeto

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

Las actuaciones objeto de este capítulo están centralizadas en la Gerencia (Servicio de Personal Docente e Investigador, Servicio de Personal de Administración y Servicios y Nóminas), Vicerrectorado de Profesorado, que incluye el Secretariado de Evaluación del Personal Docente e Investigador, Vicerrectorado de Política Académica, de quien depende el Secretariado de Calidad e Innovación Docente y el Instituto de Ciencias de la Educación.

7.2. Ámbito de aplicación

Es de aplicación a todo el personal académico (profesorado de los diferentes tipos de contratos, niveles y dedicaciones) así como al de administración y servicios implicados en los diferentes estudios oficiales ofertados en FECEM.

7.3. Documentación de referencia

- Estatutos de la Universidad de Zaragoza.
- Reglamento de la Organización y Gestión de la calidad de los estudios de Grado y de Máster universitario.
- Resolución del Rector de la Universidad de Zaragoza de 5 de abril de 2017 por la que se aprueba el texto refundido de la normativa básica sobre el procedimiento y los criterios de valoración de la actividad docente del profesorado por parte de los estudiantes.
- Directrices para la actuación de la Comisión Técnica de Evaluación de la actividad docente del profesorado de la Universidad de Zaragoza.
- Otra normativa relativa al PDI recogida en <http://zaguan.unizar.es/collection/normativas-pdi> y <http://www.unizar.es/sg/normativa/PDI.html>.

7.4. Desarrollo

La Facultad de Economía y Empresa cuenta con los mecanismos de la Universidad de Zaragoza que aseguran que el acceso, la gestión y la formación de su personal se realizan con las debidas garantías para que cumpla con las funciones que le son propias.

Para ello, la Facultad de Economía y Empresa conoce y analiza:

- los datos relativos al personal académico y de apoyo a la docencia asegurando que la participación de ambos colectivos en los títulos es suficiente, y disponen de la dedicación para desarrollar sus funciones y atender a los estudiantes.
- La participación del profesorado en cursos de formación del ICE, Proyectos de Innovación UZ, Jornadas de Innovación UZ.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Código: MSGIC-001	
		Versión: 1.0	
		Fecha: Noviembre de 2020	
		Página 29 de 37	

- La actividad investigadora del profesorado (participación en Institutos, grupos de investigación, sexenios, etc.) y su relación con la posible mejora de la docencia y el proceso de aprendizaje.

Como resultado de este análisis de los datos relativos a la cualificación académica, experiencia y calidad docente e investigadora de su profesorado, y de los informes de seguimiento de las titulaciones, FECEM propone nuevas acciones de mejora tales como planes de formación, acciones de innovación, etc.

Para todo lo anterior, aparte de la normativa mencionada, el SGIC cuenta con los siguientes procedimientos generales documentados:

- Q223 Análisis de la satisfacción del PDI y PAS implicados en la titulación.
- Q511 Valoración de la actividad docente del PDI.
- Q512 Gestión de la formación del PDI.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Código: MSGIC-001	
		Versión: 1.0	
		Fecha: Noviembre de 2020	
		Página 30 de 37	

8. RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

8.1. Objeto

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

8.2. Ámbito de aplicación

Es de aplicación a todos los servicios y recursos materiales necesarios para garantizar el adecuado desarrollo de la actividad docente en todos los estudios oficiales ofertados en el centro.

8.3. Documentación de referencia

- Estatutos de la Universidad de Zaragoza
- Reglamento de la Organización y Gestión de la calidad de los estudios de Grado y de Máster universitario
- Manual de Procedimientos del SGIC

8.4. Desarrollo

La Facultad de Economía y Empresa es consciente de que para alcanzar unos mejores resultados en la enseñanza-aprendizaje en sus titulaciones se precisa de una gestión adecuada y de la mejora continua de sus recursos materiales y servicios; para ello, se dota de mecanismos que le permitan diseñar, gestionar y mejorar el adecuado desarrollo del aprendizaje de los estudiantes.

Por esta razón:

- Dispone de procedimientos para la evaluación periódica y sistemática de sus servicios y recursos materiales, lo que le permite introducir mejoras en su prestación y gestión y adoptar medidas preventivas o correctoras.
- El SGIC incluye indicadores que le permiten conocer el grado de satisfacción de los grupos de interés con el funcionamiento de sus servicios y recursos materiales; en particular recogiendo la opinión de estudiantes, PDI y PAS sobre los mismos.
- Realiza el seguimiento de sus servicios y recursos materiales y establece planes de mejora sobre los mismos en caso necesario.

Para cumplir estas funciones, el SGIC cuenta con los siguientes procesos documentados:

- PRA-001 Gestión de los recursos materiales y servicios.
- Q222 Análisis de la satisfacción de los estudiantes con la titulación de grado o máster.
- Q223 Análisis de la satisfacción del PDI y PAS implicados en la titulación.
- Q225 Análisis de la satisfacción con los estudios de doctorado.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Código: MSGIC-001	
		Versión: 1.0	
		Fecha: Noviembre de 2020	
		Página 31 de 37	

9. RESULTADOS DE LA FORMACIÓN

9.1. Objeto

El objeto de este capítulo es presentar cómo la Facultad de Economía y Empresa garantiza que se miden y analizan los resultados del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de los grupos de interés, así como que se toman decisiones a partir de los mismos, para la mejora de la calidad de los estudios ofertados.

9.2. Ámbito de aplicación

Es de aplicación a todos los estudios oficiales ofertados en el centro.

9.3. Documentación de referencia

- Estatutos de la Universidad de Zaragoza
- Reglamento de la Organización y Gestión de la calidad de los estudios de Grado y de Máster universitario
- Manual de Procedimientos del SGIC

9.4. Desarrollo

La Facultad de Economía y Empresa analiza y tiene en cuenta los resultados de la formación. Para ello:

- Dispone de mecanismos que le permiten obtener información sobre las necesidades y expectativas de los grupos de interés en relación con la calidad de las enseñanzas.
- Cuenta con sistemas de recogida de información que facilitan datos sobre los resultados del aprendizaje, inserción laboral y satisfacción de los grupos de interés.
- Tiene definido cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora continua, tanto de los resultados, como de la fiabilidad de los datos utilizados.
- Determina las estrategias y sistemáticas para introducir mejoras en los resultados.
- Determina los procedimientos necesarios para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con los resultados.
- Tiene identificada la forma en que los grupos de interés se implican en la medición, el análisis y la mejora de los resultados.
- Indica el proceso (cómo, quién, cuándo) seguido para rendir cuentas sobre los resultados (memorias de actividades, informes de resultados, etc.).

Para ello, el SGIC tiene establecidos los siguientes procedimientos:

- PRA-002 Elaboración, control y registro de la documentación del SGIC.
- PRA-003 Auditorías internas.
- PRA-004 Control de indicadores.
- ITA_002_001 Elaboración de la documentación del SGIC de la Facultad de Economía y Empresa.
- Q212 Elaboración del Informe Anual de Evaluación de la Calidad y los Resultados de Aprendizaje de la titulación.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Código: MSGIC-001	
		Versión: 1.0	
		Fecha: Noviembre de 2020	
		Página 32 de 37	

- Q214 Actuación de la CGC y de aprobación de modificaciones, directrices y planes de innovación y mejora del título.
- Q222 Análisis de la satisfacción de los estudiantes con la titulación de grado o máster.
- Q223 Análisis de la satisfacción del PDI y PAS implicados en la titulación.
- Q224 Seguimiento de la inserción laboral y de la satisfacción con la formación recibida.
- Q231 Gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones para la mejora del título.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Código: MSGIC-001	
		Versión: 1.0	
		Fecha: Noviembre de 2020	
		Página 33 de 37	

10. INFORMACIÓN PÚBLICA

10.1. Objeto

El objeto del presente capítulo es indicar cómo la Facultad de Economía y Empresa garantiza la publicación periódica de información actualizada relativa a sus títulos oficiales y sistematiza todas las comunicaciones institucionales.

10.2. Ámbito de aplicación

Es de aplicación a todos los estudios oficiales ofertados por FECEM.

10.3. Documentación de referencia

- Estatutos de la Universidad de Zaragoza.
- Manual de Procedimientos del SGIC.

10.4. Desarrollo

La Facultad de Economía y Empresa pública la información sobre sus títulos oficiales, para lo cual, bien bajo su responsabilidad directa o de forma centralizada para el conjunto de la Universidad:

- Dispone de mecanismos que le permiten obtener la información sobre el desarrollo de los títulos.
- Determina un proceso para informar a los grupos de interés acerca de los siguientes aspectos:
 - Oferta formativa.
 - Objetivos y planificación de los títulos.
 - Políticas de acceso y orientación de los estudiantes.
 - Metodologías de enseñanza, aprendizaje y evaluación (incluidas las prácticas externas).
 - Movilidad.
 - Quejas, reclamaciones y sugerencias.
 - Acceso, evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo.
 - Los servicios y la utilización de los recursos materiales.
 - Los resultados de la enseñanza (en cuanto al aprendizaje, inserción laboral y satisfacción de los distintos grupos de interés).
- Define cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora continua de la información pública que se facilita a los grupos de interés.
- Determina los procedimientos para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con la publicación de la información sobre los programas y títulos ofertados por FECEM.

FECEM garantiza el acceso inmediato y puntual a la información que concierne a los colectivos que lo integran a través de diversos cauces, con especial énfasis en los medios telemáticos (web, redes sociales, correo electrónico, etc.) ya que son más inmediatos,

	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Código: MSGIC-001	
		Versión: 1.0	
		Fecha: Noviembre de 2020	
		Página 34 de 37	

económicos y ecológicos. Obviamente también existe una comunicación verbal en la atención personal o telefónica que determinados servicios facilitan y que queda al margen de la comunicación institucional a la que nos referimos.

Para ello, el SGIC tiene establecidos los siguientes procedimientos:

- PRA-005 Procedimiento para la Comunicación Interna y externa de la Facultad de Economía y Empresa.
- ITA-005-001 Instrucción técnica para la gestión de la página web del centro.
- IT-002 Instrucción técnica sobre la información pública de las titulaciones oficiales.

Los medios utilizados por la Facultad de Economía y Empresa para su difusión de la información pública son:

- Página web del centro (<https://fecem.unizar.es>), gestionada por PAS adscrito al centro, que cumple los estándares de la Universidad de Zaragoza y tiene dos finalidades:
 - Facilitar toda la información referida a la actividad formativa (horarios, exámenes, prácticas, movilidad, Trabajos Fin de Grado y Máster, etc.), las actividades de extensión o transferencia, plazos, información sobre la calidad de las titulaciones, los datos de contacto del personal docente y de administración y servicios, la identificación de los responsables de las actividades, información de apertura, información del POD, información sobre cátedras, etc. La página web de FECEM garantiza el acceso por parte de todos los grupos de interés y de la sociedad en su conjunto, tanto a la información pública de sus titulaciones, como a su SGIC, garantizándose la revisión y mejora permanente.
 - La realización de determinados trámites como son el acceso a la reserva de espacios (<https://reservadeaulas.unizar.es/>), los trámites de la Secretaría Virtual (<http://academico.unizar.es/secretaria-virtual>) y facilitar la cumplimentación vía telemática de diferentes impresos oficiales.
- Correo electrónico institucional (direcemz@unizar.es).
- Las redes sociales que tanto FECEM como el Vicedecanato de Relaciones Internacionales para temas propios cuentan. Son utilizadas para la difusión de información relevante para los diversos grupos de interés. También se facilita información de las redes sociales que Delegación de Estudiantes gestiona.
- Jornadas informativas presenciales orientadas a la captación de estudiantes que consisten, tanto en la asistencia a los centros de educación no universitaria que lo soliciten, como la Jornada de puertas Abiertas, la Celebración de la Olimpiada de Economía, la Jornada de Bienvenida a los alumnos de nuevo ingreso. Y otras Jornadas informativas sobre prácticas, sobre movilidad, sobre salidas profesionales, etc.

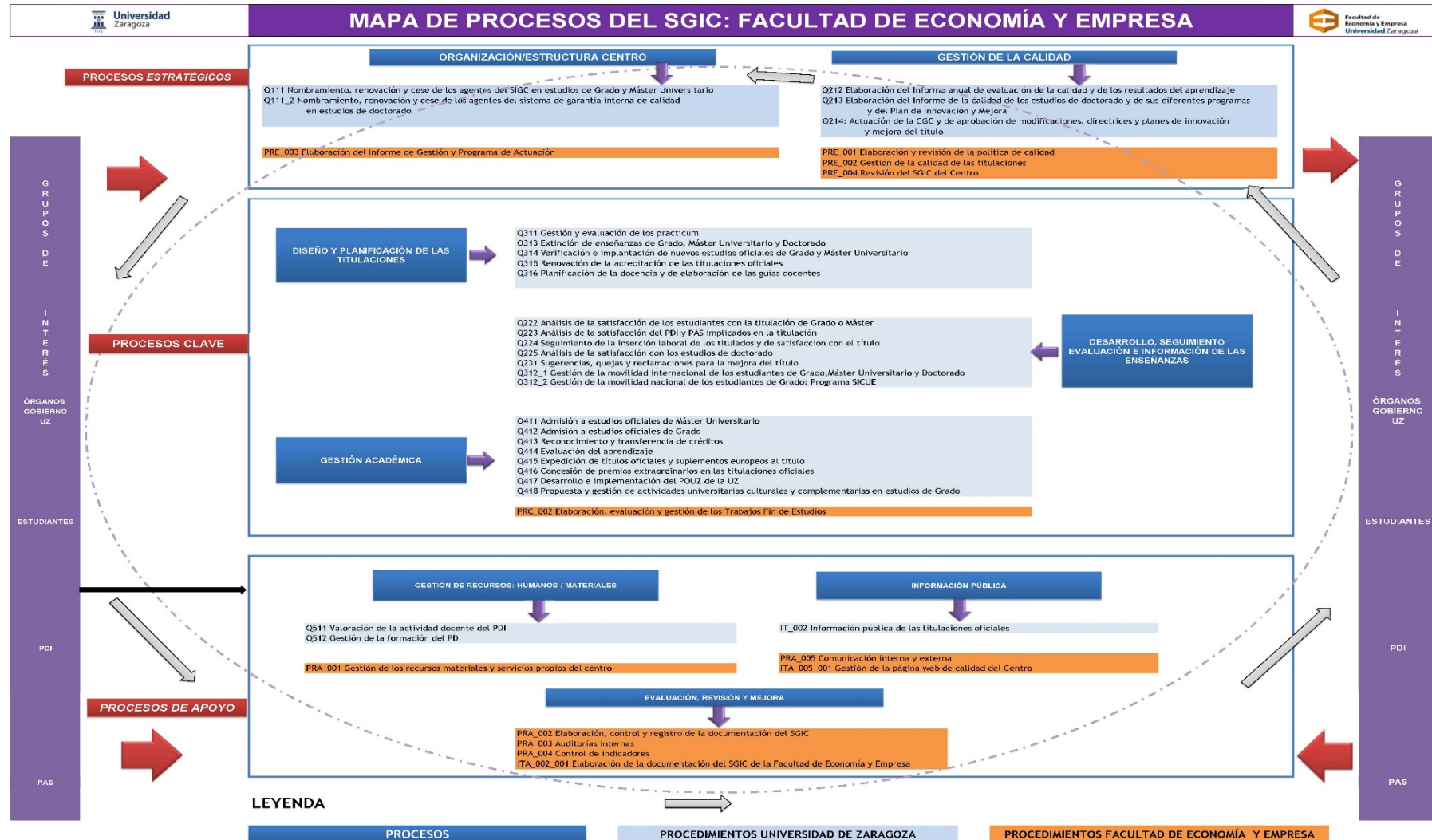
	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Código: MSGIC-001	
		Versión: 1.0	
		Fecha: Noviembre de 2020	
		Página 35 de 37	

11. ANEXOS

ANEXO I. MAPA DE PROCESOS DEL SGIC DE LA FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA

ANEXO II. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA

ANEXO I – MAPA DE PROCESOS DEL SIGIC DE LA FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA



	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Código: MSGIC-001	
		Versión: 1.0	
		Fecha: Noviembre de 2020	
		Página 37 de 37	

ANEXO II. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

El Manual de procedimientos de la Facultad de Economía y Empresa es un compendio de los distintos **Procedimientos del Sistema de Calidad de las titulaciones que se imparten en la** Facultad y que está accesible en https://fecem.unizar.es/sites/econz.unizar.es/files/users/calidad/procedimientos_fecem_web_8.pdf