



# MC-MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD

**ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR**

Aprobación inicial en Consejo de Gobierno: 15/12/2021

Actualización aprobada en la Comisión de Calidad de la  
Universidad San Pablo-CEU: 12/11/2025

---

## **CONTENIDO**

---

HISTORIA DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD.....	3
REPRESENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.....	3
Comisión de Calidad de la Universidad (CCU) .....	3
Comisión SISCAL (CS) .....	5
Comisión Interna de Calidad de la Escuela Politécnica Superior (CIC-EPS) .....	6
Subcomisiones de Calidad de los Títulos (SubCIC) .....	7
Otras Subcomisiones Especializadas en materia de calidad .....	8
Coordinación Intercentros .....	9
PRESENTACIÓN DEL MC-MANUAL DE CALIDAD .....	10
PC-POLÍTICA DE CALIDAD .....	10
RM-REGISTRO DE MODIFICACIONES .....	15
PROCEDIMIENTOS EN VIGOR .....	15
P01-Política y objetivos de Calidad .....	17
P02-Política de personal .....	17
P03-Normativa y representación de los grupos de interés.....	18
P04-Control de documentos y archivos.....	18
P05-Auditorías .....	18
P06-Información pública.....	19
P07-Diseño de la oferta formativa .....	19
P08-Revisión y mejora periódica de las enseñanzas.....	19
P09-Renovación de la Acreditación .....	20
P10-Extinción de títulos .....	20
P11-Definición de perfiles (ingreso y egreso) y admisión de estudiantes.....	20
P12-Becas y ayudas .....	21
P13-Reconocimiento y transferencia de créditos.....	21
P14-Matricula, gestión de expedientes y tramitación de títulos.....	21
P15-Traslados de expedientes y simultaneidad de estudios .....	22
P16-Planificación y desarrollo de la enseñanza.....	22

P17-Proceso docente y evaluación del aprendizaje.....	23
P18- Gestión de indicadores y resultados .....	23
P19-Planificación y gestión de la movilidad .....	24
P20-Gestión de prácticas externas .....	24
P21-Gestión de TFG y TFM.....	25
P22-Servicio de Orientación Universitaria .....	25
P23-Orientación profesional .....	25
P24-Inserción laboral.....	26
P25-Investigación.....	26
P26-Servicio de Biblioteca .....	26
P27-Servicio de idiomas.....	27
P28- Voluntariado y pastoral .....	27
P29-Gestión de sugerencias, quejas, reclamaciones y agradecimientos .....	27
P30-Satisfacción de los grupos de interés .....	28
P31-Formación Permanente.....	28
P32-Gestión de espacios y recursos .....	29
P33-Coordinación Centros Adscritos.....	30

# HISTORIA DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD

**Siempre han existido unos protocolos y procedimientos que han garantizado una docencia y unos servicios educativos de calidad**, en cada una de las titulaciones que se han implantado en la Universidad CEU San Pablo desde sus inicios, **apareciendo ya reflejado dicho sistema en los títulos verificados en 2009.**

Desde la implantación del **primer Sistema de Garantía Interno de Calidad a nivel de Centro (SGIC)**, y su aprobación inicial **el 18 de enero de 2012**, anualmente, durante los primeros meses de cada año, la Comisión de Garantía de Calidad de la Escuela Politécnica Superior de la Universidad CEU San Pablo, se ha reunido para revisar los indicadores y evidencias de los procedimientos del SGIC y analizar la conveniencia de actualización de los mismos.

**El SGIC-2021 vigente ha sido aprobado en Consejo de Gobierno el 15 de diciembre de 2021**, derogando los procedimientos vigentes hasta dicha fecha y **ha recibido la certificación en el Programa SISCAL el 28 de noviembre de 2022.**

**La Escuela Politécnica Superior**, al tener certificado su SGIC y cumplir con el requisito de que el 50% de sus títulos hayan renovado la acreditación, **el 18 de enero de 2023 ha logrado la Resolución del Consejo de Universidades con la Acreditación Institucional del Centro.**

## REPRESENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Los distintos colectivos participan en el SGIC, entre otros medios, a través de sus respectivos representantes en los distintos órganos colegiados de calidad.

### Comisión de Calidad de la Universidad (CCU)

Es el órgano colegiado de participación de los representantes de la comunidad universitaria y de los grupos de interés en materia de calidad de las enseñanzas universitarias. Está presidida por la Rectora quien podrá, en su caso, delegar en la Vicerrectora competente en materia de enseñanzas.

Se reúne, al menos, una vez al año, coincidiendo con la Revisión Anual del SGIC y la ratificación de los Planes de Mejora de los Centros y sus servicios. Se podrán realizar cuantas sesiones extraordinarias se consideren necesarias.

Son miembros natos de la CCU:

- Los miembros de la Comisión Permanente del Consejo de Gobierno.
- El Defensor Universitario.
- El Director de la Unidad de Estadística y Calidad (UEC), que ejercerá, además, la función de Secretario de la CCU, con funciones de asesoramiento técnico al Presidente.

Son miembros electos de la CCU aquellos que tengan tal condición en el Claustro Universitario, de entre los que la Rectora designará:

- Un representante del Personal Docente e Investigador (PDI).
- Un representante del Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios (PTGAS).
- Un representante de los estudiantes.

Son miembros designados de la CCU aquellos que la Rectora decida libremente de entre los siguientes órganos o colectivos:

- Un miembro de la Comisión SISCAL.
- Un miembro de los *Alumni* de la Universidad.
- Un miembro del Consejo Asesor de la Universidad con perfil destacado en el mundo de la empresa y los empleadores.

Podrá asistir en condición de invitado, con voz y sin voto, cualquier otra persona de la comunidad universitaria que el Rector, por iniciativa propia o a propuesta del Vicerrector competente en materia de enseñanzas, considere oportuno según el orden del día de las reuniones de la CCU.

Son funciones son las siguientes:

- Establecer la Estrategia y la Política de Calidad de la Universidad y de sus centros adscritos.
- Definir los objetivos anuales en materia de calidad, así como efectuar el seguimiento de consecución de los mismos.
- Garantizar la calidad de las enseñanzas y servicios de la Universidad y de sus centros adscritos.
- Velar por la coordinación, difusión y correcto despliegue e implantación del SGIC en cada Centro.
- Aprobar y revisar la documentación del SGIC, que tendrá como base el RM-Registro de Modificaciones y el/los documento/s modificado/s, poniendo de relieve la modificación, la causa y el motivo que lo justifica.
- Realizar el análisis, seguimiento y aprobación de los Planes de Mejora de cada Centro y sus servicios.

- Ratificar o enmendar los acuerdos adoptados en las Comisiones Internas de Calidad de los Centros (CIC), en la Comisión SISCAL (CS) y en otras Comisiones de Calidad que puedan crearse.

## Comisión SISCAL (CS)

Es el órgano colegiado al que corresponde el diseño, seguimiento y apoyo al proyecto de configuración y certificación del Sistema de Garantía Interno de Calidad, según las directrices del modelo SISCAL de certificación de Sistemas Internos de Garantía de la Calidad desarrollado por la Fundación para el Conocimiento Madri+d (FMD), en su condición de órgano de evaluación de la Comunidad de Madrid.

De acuerdo con las recomendaciones de los Informes de Certificación SISCAL, la CS actúa como subcomisión técnica de la CCU. Se reúne cuando sea necesario tratar asuntos que afecten al SGIC de cualquier Centro, previa convocatoria del Presidente, como mínimo dos veces en cada curso académico.

Está formada, al menos, por los siguientes miembros:

- El Vicerrector competente en materia de enseñanzas, que actúa como su Presidente.
- El Director de la Unidad de Estadística y Calidad (UEC).
- El Coordinador de Certificaciones de la UEC, que ejercerá, además, como Secretario de la CS, con funciones de asesoramiento técnico al Presidente.
- El Adjunto al Vicerrectorado competente en materia de enseñanzas, si lo hubiere.
- El Responsable de Estadística de la UEC.
- El Secretario Técnico de la UEC.
- Al menos una persona con experiencia en calidad universitaria en alguno de los Centros USP-CEU, en representación de todos los Centros.

Las funciones de esta Comisión son:

- Realizar el asesoramiento técnico y coordinación interna de la calidad en el despliegue de las directrices del modelo SISCAL en el SGIC de los Centros de la Universidad San Pablo-CEU, así como las Revisiones anuales y los cambios que de ellas se deriven, y su posterior inclusión en el Registro de Modificaciones. A tal efecto, una vez realizada la Revisión anual del SGIC, corresponde a la Secretaria de la CS anotar en el RM-Registro de Modificaciones del SGIC del Centro de que se trate si ha habido alguna variación y la fecha de aprobación de la misma.
- Revisar la documentación del SGIC.

- Realizar propuestas de mejora al SGIC y a los Centros.
- Homogeneizar el SGIC de los Centros de la USP-CEU, trasladando las buenas prácticas de unos hacia los demás.
- Realizar una revisión formal y técnica a los Planes de Mejora de los Centros, previa a su aprobación en las CIC, para que las acciones de mejora planteadas tengan el detalle y la información necesarios, sean medibles y objetivas.
- Recopilar y realizar una revisión formal y técnica a los Planes de Mejora de los Servicios, de los títulos de Formación Permanente y a los Planes de Mejora derivados de auditorías, tanto internas como externas.
- Aportar a la CCU el repositorio documental necesario para cumplir con el orden del día de sus reuniones.

## Comisión Interna de Calidad de la Escuela Politécnica Superior (CIC-EPS)

Es el órgano colegiado responsable del Sistema de Garantía de Calidad del Centro. Su principal función es definir, implantar y revisar periódicamente el SGIC, alcanzando a todas las titulaciones del Centro. Ejerce sus funciones a partir de los trabajos de las Subcomisiones Internas de Calidad de los títulos (SubCIC).

La Comisión Interna de Calidad de la EPS está compuesta por:

- Director del Centro, que actúa como presidente.
- Responsable de Calidad de la EPS, que actúa como secretario.
- Un Subdirector.
- Un representante de cada uno de los títulos de grado.
- Un representante de cada uno de los títulos de postgrado.
- Un representante del PTGAS.
- Una representación de los alumnos.

Convocada por el Presidente de la Comisión con una periodicidad de dos veces al año. El Responsable de Calidad del Centro levanta acta de la sesión y la envía a todos los miembros, que disponen de una semana para proponer correcciones, en caso contrario se considera aprobada.

Es el órgano que participa en las tareas de seguimiento de las titulaciones y del SGIC del Centro, actuando además como uno de los vehículos de comunicación interna

de la política, objetivos, planes, programas, responsabilidades y logros de este sistema. Sus principales funciones son:

- Definir los objetivos de calidad del Centro.
- Aprobar el análisis de seguimiento interno anual, realizado en las SubCIC del Centro, así como las propuestas de acciones de mejora derivadas de los mismos, evidenciado en un Plan de Mejora anual. Este Plan de Mejora incluye las acciones de mejora derivadas del Plan Estratégico asignadas al Centro.
- Aprobar el seguimiento de la ejecución y eficacia de dicho Plan de Mejora.
- Rendir cuentas a la CCU del funcionamiento del Centro.
- Implicar a todas las partes interesadas (profesorado, PTGAS, estudiantes, autoridades académicas, agentes externos) en los procedimientos de recogida de información pertinente asegurando la máxima participación.
- Cualesquiera otras funciones que le sean atribuidas.

## Subcomisiones de Calidad de los Títulos (SubCIC)

Las Subcomisiones Internas de Calidad de los títulos (SubCIC) son los órganos colegiados responsables de velar por el aseguramiento de la calidad y mejora continua de cada titulación, bajo el SGIC del Centro.

Cada SubCIC está compuesta, al menos, por los siguientes miembros:

- El Responsable de la titulación, que actúa como su Presidente. Excepcionalmente, el Decano/Director podrá asumir la Presidencia de la SubCIC en virtud de la importancia estratégica de la titulación de que se trate.
- El Responsable de Calidad de la Facultad/Escuela/Centro, que ejercerá, además, como Secretario de la SubCIC, con funciones de asesoramiento técnico al Presidente.
- Un representante del Personal Docente e Investigador (PDI); uno del Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios (PTGAS) y otro de los Estudiantes.

Asimismo, el Presidente de la SubCIC podrá invitar o designar a otros participantes que considere necesarios para llevar a cabo el seguimiento de la titulación correspondiente.



Se reúnen de manera ordinaria, al menos, con una periodicidad semestral, previa convocatoria por su Presidente. Una de estas sesiones se celebrará cuando ya se disponga de todos los datos necesarios cerrados correspondientes al curso evaluado, dónde se plantean las propuestas de acciones de mejora que contendrá el Plan de Acciones de Mejora del Título. Otra sesión se realizará para analizar el grado de cumplimiento de dicho Plan de Acciones de Mejora.

Sus funciones son:

- Elevar a la Comisión Interna de Calidad (CIC) de su Facultad/Escuela/Centro el análisis de seguimiento interno realizado y una propuesta del Plan de Acciones de Mejora del título, previamente revisado formalmente por la Comisión SISCAL.
- Realizar y rendir cuentas del seguimiento anual del Plan de Acciones de Mejora del título.
- Implicar a todas las partes interesadas (profesorado, PTGAS, estudiantes, autoridades académicas, agentes externos) en los procedimientos de recogida de información pertinente asegurando la máxima participación.
- Cualesquiera otras funciones que le sean atribuidas.

## Otras Subcomisiones Especializadas en materia de calidad

La Comisión de Calidad de la Universidad San Pablo-CEU (CCU) podrá establecer subcomisiones ad hoc para tramitar procesos de acreditación europeos, internacionales o de otra naturaleza, cuyo fin sea acreditar la calidad de la Universidad, un Centro o una titulación. Dichas subcomisiones se denominarán "Subcomisiones especializadas".

Podrán crearse cuantas subcomisiones especializadas en materia de calidad se consideren en aras a maximizar el reconocimiento y acreditación de la Universidad, Centro o titulación, ante las instituciones que se consideren oportunas.

Los miembros de las subcomisiones especializadas serán los que se establezcan, en su caso, para adecuarse a los requisitos de la acreditación que se persigue. Los miembros de las subcomisiones especializadas mantendrán en todo momento contacto con la Comisión de Calidad de la Universidad (CCU) y la Comisión SISCAL (CS) a los efectos de coordinación, transparencia y mejora continua de la calidad del conjunto de la Universidad.

## Coordinación Intercentros

Además de la coordinación vertical, existe una coordinación horizontal intercentros con el objetivo de homogeneizar las actuaciones de calidad a nivel de Universidad y extender las buenas prácticas detectadas en unos Centros hacia otros. Esta coordinación horizontal se articula mediante:

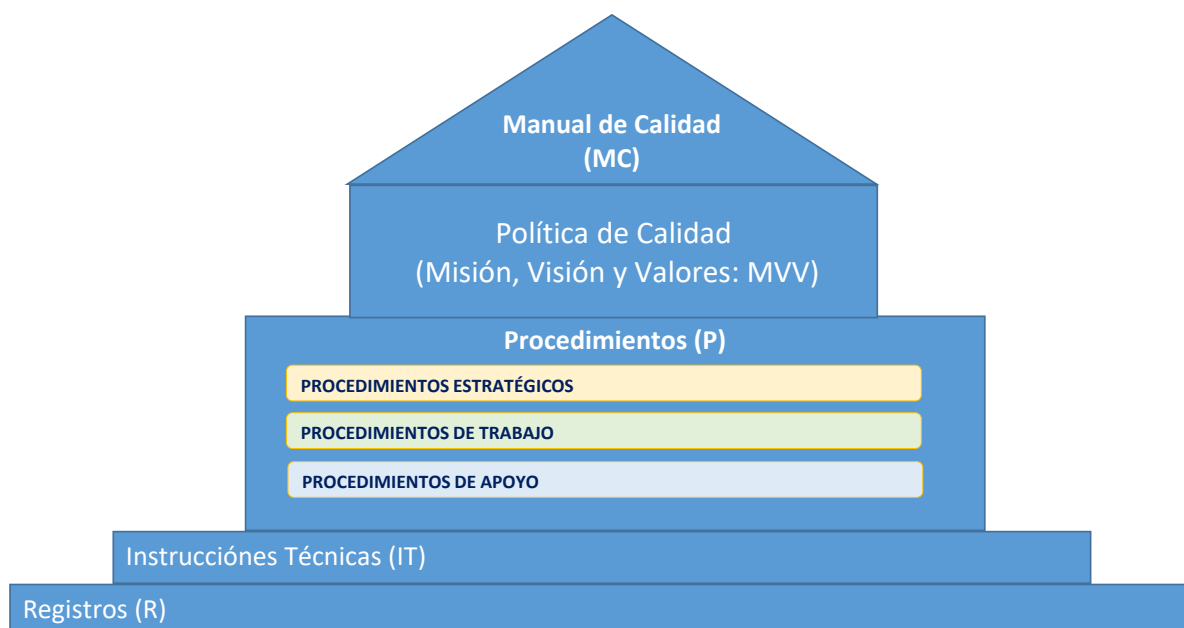
- La UEC, a través de reuniones con los responsables de calidad de todos los centros. Estas reuniones tienen lugar, como mínimo, una vez al mes. Su objetivo es guiar, apoyar y asesorar a estos responsables de calidad en la aplicación práctica de los distintos procedimientos y rutinas del SGIC.
- La Comisión SISCAL, por su parte, se encarga de homogeneizar documentalmente el SGIC, coordinando las modificaciones en todos los Centros, así como se encarga de difundir las buenas prácticas detectadas e implantar mejoras de forma transversal. También ofrece apoyo en la recopilación u organización de evidencias a nivel de Universidad, cuando el ámbito de aplicación supera el nivel de Centro.

# PRESENTACIÓN DEL MC-MANUAL DE CALIDAD

El **MC-Manual de Calidad** es el documento que recoge y define todos los documentos que forman parte del Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC) de la Escuela Politécnica Superior (EPS).

**Alcance:** El Sistema de Garantía Interno de Calidad se aplica a la **Escuela Politécnica Superior**, a todas sus titulaciones y a sus servicios.

La jerarquía de los documentos que contiene este SGIC-EPS es la que viene representada en el siguiente gráfico:



## PC-POLÍTICA DE CALIDAD

La Política de Calidad de la Universidad San Pablo-CEU gira en torno a sólidos valores como el respeto y la integridad en todas sus actividades: la educación, la investigación y la transferencia del conocimiento. Los objetivos de calidad orientan, guían e implican a toda la comunidad educativa, buscando siempre el cumplimiento legal, ético y moral en las actividades que se realizan, basándose en la visión del Humanismo Cristiano y enfocándose hacia los Grupos de Interés. Estos objetivos permitirán que esta Universidad continúe consolidándose como una institución de educación superior de excelencia al servicio de la sociedad.

**OBJETIVOS DE CALIDAD DE LA USP-CEU**

- **Mejorar y extender la cultura de calidad** de la Universidad desde el convencimiento y la oportunidad, en todos los servicios y procedimientos más allá de las actividades estrictamente académicas, docentes o investigadoras.
- Crear un **clima institucional de transparencia y rendición de cuentas** que implique a toda la comunidad universitaria, con aspiración de mejora continua al servicio de la Sociedad.
- Promover la **tolerancia, la convivencia y el respeto a los derechos humanos**, dando respuesta a una sociedad abierta y en constante cambio, a través de la **comunicación, la investigación multidisciplinar, la dimensión internacional y la cultura de la innovación** en su oferta formativa.
- **Atender las oportunidades que ofrecen las nuevas tecnologías** y su uso ético y correcto, tanto en la docencia, como en la investigación o los servicios.
- Velar por la **formación continua e integral de todos los miembros de la comunidad universitaria**: alumnos, profesores y personal técnico, de gestión y de administración y servicios.
- **Implementar, actualizar y revisar el Sistema de Garantía Interno de la Calidad** de cada Centro para asegurar la calidad y la mejora continua de las titulaciones según su modalidad de enseñanza con especial atención a los Grupos de Interés.
- **Impulsar distintas Acreditaciones nacionales e internacionales**, como signo de madurez y responsabilidad en la garantía y mejora de la calidad.
- Dar valor y visibilizar **la Comisión de Calidad de la Universidad**, como máximo órgano de coordinación, dirección y evaluación de la mejora continua de los SGIC de los Centros, así como **las Comisiones de Calidad de los Centros y títulos**, donde se realiza de forma más cercana el análisis y mejora de las titulaciones.
- Diseñar e implantar procedimientos que **aseguren la revisión de estos Objetivos de Calidad** y que conduzcan a la mejora continua.

Estos Objetivos de Calidad descritos son la concreción en materia de calidad de la **Misión, Visión y Valores** de la Universidad San Pablo CEU que se detallan a continuación y que constituyen sus fines fundacionales.

**● MISIÓN**

La Universidad CEU San Pablo tiene como propósito ser un **modelo académico orientado a la excelencia** y a la **formación integral** de nuestros estudiantes, que contribuya a su desarrollo académico, personal y profesional y que apoye el progreso de las entidades y de la sociedad en la que se integra.

Como claves para alcanzar este modelo formativo de excelencia, se busca desarrollar una investigación científica y técnica que, teniendo como objetivo principal el bien de la Humanidad, provoque la generación de conocimiento, estimule el pensamiento científico crítico, promueva el desarrollo tecnológico, la innovación y la competitividad de la empresa e impulse un progreso equitativo y sostenible.

#### ● VISIÓN

Se pretende que los centros de la Universidad San Pablo-CEU se conviertan en un referente internacional con respecto a la innovación y la calidad de su formación, el rigor de su investigación y la transferencia constante de conocimiento hacia la Sociedad.

Se transmiten los valores éticos del humanismo cristiano a los estudiantes, fomentando su empleabilidad y responsabilidad, de manera que contribuyan a la mejora de la sociedad a través de su ejemplo profesional y personal.

Se promueve que cada miembro conozca y desarrolle con eficiencia sus funciones y responsabilidades, reciba formación e información sobre cómo actuar correctamente y se instale la sensibilidad de la rendición de cuentas desde y hacia los distintos Grupos de Interés, internos y externos a la propia comunidad educativa, con aspiración de mejora continua.

Se persigue la satisfacción de los Grupos de Interés y para ello se realizan todos los esfuerzos necesarios para conseguir que los estudiantes, el personal docente e investigador, el personal técnico, de gestión y de administración y servicios, así como los empleadores vean cumplidas sus expectativas y cubiertas sus necesidades.

Se potencia la dimensión internacional en todas las acciones y políticas, movilidad, investigación, innovación y transferencia de conocimiento, como respuesta a un mundo global, a un mercado de trabajo internacional y a una sociedad abierta y en constante cambio.

Se busca el prestigio académico e investigador de la Universidad San Pablo-CEU, a través de un reconocido cuadro docente y de un personal altamente cualificado técnico, de gestión y de administración y servicios, que trabajan por esta visión y reciben formación de calidad para la mejora continua de sus funciones. En cada caso, se tienen en cuenta sus capacidades, se estimula su talento, trabajando para que cada persona alcance una formación integral, es decir, que no solo avance en sus conocimientos sino también en sus valores. Especialmente relevante, en este sentido, es la atención a las oportunidades que brindan las nuevas tecnologías, su uso ético y correcto tanto en la docencia como en la investigación, así como la participación en los debates abiertos en torno a estas.

Los órganos de gobierno de la Universidad se comprometen, por un lado, a garantizar la seguridad de la información, poniendo en práctica las medidas preventivas y reactivas que permiten resguardar y proteger los datos y la información con la que se trabaja, y por otro, la transparencia de la estrategia de gobierno y su difusión entre la Comunidad Universitaria.

#### ● VALORES

La Universidad se rige por los valores éticos del Humanismo Cristiano, aspirando a que todos los miembros de la Comunidad Universitaria, además de ser grandes profesionales sean mejores personas, que contribuyan a la mejora de la Sociedad proporcionando impactos sociales y culturales positivos. Todo esto dentro del marco de la tolerancia, el respeto, la inclusión y la generación de oportunidades basadas en la equidad y la igualdad.

Cada Centro de la Universidad San Pablo-CEU hunde sus raíces en los valores del humanismo cristiano y es fiel y respetuoso a los principios de la Constitución Española. Persigue la formación integral de sus estudiantes, con el fin de capacitarles para el desarrollo del pensamiento crítico y prepararlos para el ejercicio de actividades científicas y profesionales al servicio de la sociedad. En este sentido, la Universidad San Pablo-CEU se preocupa por proporcionar una formación de Grado, Postgrado y Doctorado, dirigida hacia la excelencia y la internacionalización, garantizando una oferta académica que facilite la inserción laboral de sus egresados y sea acorde con las necesidades y expectativas de los Grupos de Interés y de la Sociedad en general.

La Universidad San Pablo-CEU asume su compromiso de garantizar los derechos fundamentales consagrados constitucionalmente y, en particular, el respeto a la dignidad y la intimidad de las personas, la lucha contra toda forma de discriminación, respeto a la diversidad, el fomento de la igualdad entre mujeres y hombres y la protección de la seguridad y la salud de quienes componen la comunidad universitaria. Dispone de un código de conducta que tiene como objetivo fijar el comportamiento adecuado de cada persona y situación, tanto en el desarrollo de las actividades docentes, investigadoras o de gestión, como en el de aquellas otras que estén relacionadas con las anteriores. Asimismo, existe un canal ético institucional para el seguimiento del comportamiento esperado de los miembros de la comunidad universitaria.

Los Centros de la Universidad San Pablo-CEU apuestan por la calidad y se comprometen a cumplir con los requisitos, normativas y reglamentación que le sean de aplicación.

En ellos se fomenta el conocimiento y el dominio de idiomas como promotores de la tolerancia, la convivencia, el respeto a los derechos humanos y la comunicación entre las personas y las sociedades.

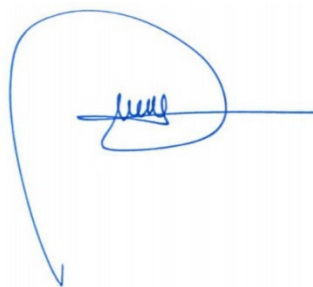
Se promueve la solidaridad y la cooperación, con especial atención al desarrollo, la defensa de los valores y la presencia activa en los foros sociales, culturales, educativos, económicos, etc.

Se incentiva la colaboración con las autoridades y la sociedad civil, y el mantenimiento de una actitud proactiva en cuanto a una Responsabilidad Social que va más allá del cumplimiento de la normativa vigente, gestionando éticamente las actividades y los recursos para contribuir al desarrollo económico, social y cultural de las personas y la Sociedad.

Se contribuye de forma activa al cuidado y respeto del medioambiente en sus campus con acciones encaminadas a la sostenibilidad y eficiencia energética. De igual forma, se motivan las propuestas formativas alineadas con estos principios.

La Comisión de Calidad de la Universidad velará por el cumplimiento de esta Política de Calidad y procederá a revisarla regularmente con el fin de establecer las medidas oportunas para asegurar su difusión y su mejora continua.

Todos estos principios se recogen y desarrollan en el Sistema de Garantía Interno de Calidad de cada Centro, y se impulsan mediante el liderazgo activo de la Dirección de la Universidad San Pablo-CEU promoviendo su actualización, revisión e implementación, por lo que aquí los suscribo y desde aquí os animo efusivamente a todos a hacerlos realidad.



*Firmado en Madrid, a 16 de febrero de 2024, por la Magnífica Rectora de la  
Universidad San Pablo-CEU Dra. Dña. Rosa María Visiedo Claverol*

## RM-REGISTRO DE MODIFICACIONES

En el RM-Registro de Modificaciones se registran todas las modificaciones aprobadas por el Consejo de Gobierno desde el 18/01/2012, así como aquellas modificaciones en curso y pendientes de aprobación, con el fin de poder realizar una trazabilidad de todos los documentos que conforman el actual Sistema de Garantía Interno de Calidad.

Por Reglamento Interno, aprobado en abril de 2023, se ha constituido la Comisión de Calidad de la Universidad. Entre sus funciones se encuentra la revisión y, en su caso, aprobación de las actualizaciones del SGIC, que antes correspondía al Consejo de Gobierno.

[El vigente RM-Registro de Modificaciones puede consultarse al completo en este enlace.](#)

## PROCEDIMIENTOS EN VIGOR

<b><u>ENLACE PARA CONSULTAR LOS PROCEDIMIENTOS</u></b>
P01-Política y objetivos de Calidad
P02-Política de personal
P03-Normativa y representación de los grupos de interés
P04-Control de documentos y archivos
P05-Auditorías
P06-Información pública
P07-Diseño de la oferta formativa
P08-Revisión y mejora periódica de las enseñanzas
P09-Renovación de la Acreditación
P10-Extinción de títulos
P11-Definición de perfiles (ingreso y egreso) y admisión de estudiantes
P12-Becas y ayudas
P13-Reconocimiento y transferencia de créditos



P14-Matricula, gestión de expedientes y tramitación de títulos
P15-Traslados de expedientes y simultaneidad de estudios
P16-Planificación y desarrollo de la enseñanza
P17-Proceso docente y evaluación del aprendizaje
P18- Gestión de indicadores y resultados
P19-Planificación y gestión de la movilidad
P20-Gestión de prácticas externas
P21-Gestión de TFG y TFM
P22-Servicio de Orientación Universitaria
P23-Orientación profesional
P24-Inserción laboral
P25-Investigación
P26-Servicio de Biblioteca
P27-Servicio de idiomas
P28- Voluntariado y pastoral
P29-Gestión de sugerencias, quejas, reclamaciones y agradecimientos
P30-Satisfacción de los grupos de interés
P31-Formación Permanente
P32-Gestión de espacios y recursos
P33-Coordinación Centros Adscritos

## P01-Política y objetivos de Calidad

### OBJETO

Establecer la sistemática aplicable para diseñar, aprobar, revisar y actualizar la Política y los objetivos de calidad. En este procedimiento se incluye la Revisión anual por la Dirección del Sistema de Garantía Interno de Calidad (en adelante SGIC), así como sus principales documentos:

- MC-Manual de Calidad
- PE-Plan Estratégico de la Universidad San Pablo-CEU, del que emanan los Objetivos de Calidad.
- PC-Política de Calidad
- MP-Manual de Procesos
- RM-Registro de Modificaciones del SGIC
- PM-Plan de Acciones de Mejora del Centro

### ALCANCE

Este procedimiento será de aplicación para las revisiones periódicas de la Política, Objetivos y documentos del Sistema de Garantía Interno de Calidad que se efectuarán con carácter anual.

## P02-Política de personal

### OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer la sistemática aplicable a la identificación de las necesidades de personal, al proceso global de incorporaciones, bajas voluntarias, incapacidades temporales o permanentes, excedencias o desvinculaciones, a la formación continua, a la evaluación del desempeño y a la promoción del Personal Docente e Investigador (PDI) y del Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios (PTGAS) de la Escuela Politécnica Superior de la Universidad San Pablo-CEU. La Política Corporativa y de Recursos Humanos aprobada por el Patronato de la Universidad San Pablo-CEU es la que se aplica en todos los Centros y, por tanto, en la Escuela Politécnica Superior.

Además, se refleja en este procedimiento el Plan de Igualdad, que ampara todos los trámites de este procedimiento.

### ALCANCE

Con este documento la Escuela Politécnica Superior aplicará los criterios necesarios y establecidos para llevar a cabo todos los procedimientos relacionados con la

política de su PDI, así como del PTGAS. Deberá tener en cuenta que los principios que inspiran cualquier trámite son entre otros, la igualdad, la calidad y excelencia académicas, siempre con el compromiso que exige el ideario de la Institución.

## P03–Normativa y representación de los grupos de interés

### OBJETO

Este procedimiento busca recopilar, mantener actualizada y revisar la normativa que afecta a la Escuela Politécnica Superior y a sus titulaciones. También refleja el proceso de representación de los distintos Grupos de Interés en los órganos colegiados de toma de decisiones y el funcionamiento de los órganos de gobierno.

### ALCANCE

Se contempla para la Escuela Politécnica Superior, si bien influyen los órganos de gobierno que se sitúan a nivel de Universidad San Pablo–CEU.

## P04–Control de documentos y archivos

### OBJETO

Sistematizar el archivo, la seguridad y el control de los documentos del Sistema de Garantía Interno de Calidad de la Escuela Politécnica Superior (en adelante SGIC). Proporcionar la documentación exigida por la legislación aplicable a cada procedimiento del SGIC.

### ALCANCE

Este procedimiento afecta a todos los archivos y documentos del SGIC de la Escuela Politécnica Superior.

## P05–Auditorías

### OBJETO

Sistematizar revisiones periódicas, internas y externas, independientes y objetivas, para asegurar la adecuación y la mejora continua del Sistema de Garantía Interno de Calidad.

### ALCANCE

Este proceso afecta a la Escuela Politécnica Superior y a todos los procedimientos que componen el SGIC del centro.

## P06-Información pública

### OBJETO

Establecer el modo en el que la Escuela Politécnica Superior de la Universidad San Pablo-CEU revisa, actualiza y hace pública la información relativa a las titulaciones que imparte, al Sistema de Garantía Interno de Calidad y otra información útil para los distintos grupos de interés.

### ALCANCE

El presente documento es de aplicación a la información relativa a la Escuela Politécnica Superior, a sus titulaciones y al SGIC del centro.

## P07-Diseño de la oferta formativa

### OBJETO

El objeto de este procedimiento es establecer la sistemática a aplicar en el diseño y aprobación de nuevos programas formativos oficiales, de Grado y de Máster Universitario, de la Escuela Politécnica Superior.

### ALCANCE

Este proceso afecta a los programas formativos oficiales que se pretenden crear, propuestos al Ministerio competente en Educación Universitaria, que se impartan en la Escuela Politécnica Superior de la Universidad San Pablo-CEU.

## P08-Revisión y mejora periódica de las enseñanzas

### OBJETO

Establecer la sistemática aplicable a la revisión, control y mejora periódica de las titulaciones, oficiales y másteres de formación permanente (MFP), mediante un seguimiento interno anual y una revisión de las acciones de mejora correspondientes. En este procedimiento también se recoge el trámite para la modificación de los programas oficiales de la Escuela Politécnica Superior de la USP-CEU.

### ALCANCE

Este procedimiento se aplica en la revisión, control y, en su caso, modificación de los programas formativos, oficiales y MFP, teniendo en cuenta las directrices de la USP-CEU y la legislación vigente por la que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias.

## P09-Renovación de la Acreditación

### OBJETO

Este procedimiento se centra en el seguimiento y renovación de la Acreditación Institucional (en adelante AI) de la EPS.

En el Anexo I se mantiene el procedimiento del trámite de renovación de la acreditación título a título, aplicable solo en el caso de revocación de la AI del Centro.

### ALCANCE

Afecta a todo el Sistema de Garantía Interna de Calidad del Centro, a todos los títulos de la EPS, así como a todos sus recursos y servicios de apoyo a la docencia.

## P10-Extinción de títulos

### OBJETO

Describir el trámite que gestiona la extinción ordenada de las enseñanzas de un título oficial y de los Máster de Formación Permanente (MFP), así como el modo por el cual la Escuela Politécnica Superior de la Universidad San Pablo-CEU garantiza que los estudiantes que hubiesen iniciado las correspondientes enseñanzas puedan disponer de un adecuado desarrollo hasta su finalización o bien puedan acogerse a un plan de adaptación al plan de estudios que sustituya al que se extingue.

### ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todas las titulaciones oficiales y a los Máster de Formación Permanente (MFP) que se impartan en la EPS, si se diese una situación, interna o externa, que inicie el trámite de extinción del título.

## P11-Definición de perfiles (ingreso y egreso) y admisión de estudiantes

### OBJETO

Establecer el modo en el que la Escuela Politécnica Superior, elabora, actualiza y mejora los mecanismos relativos a la definición y actualización de los perfiles de ingreso y egreso de sus títulos, y a la admisión de estudiantes en cada uno de ellos. De esta manera, se facilitan los sistemas que regulan y garantizan el proceso de toma de decisiones de acceso y admisión, para evaluar si se adecúan a los objetivos de los programas formativos.

**ALCANCE**

El presente documento es de aplicación a todas las titulaciones oficiales ofertadas por la Escuela Politécnica Superior de la Universidad San Pablo-CEU.

## P12-Becas y ayudas

**OBJETO**

Establecer la sistemática para la planificación, publicación, orientación y tramitación de becas y ayudas, tanto a alumnos como a personal de la Universidad San Pablo-CEU.

**ALCANCE**

Este proceso alcanza a todas las becas y ayudas gestionadas por la Universidad San Pablo-CEU que afectan, en concreto, a alumnos, a personal docente e investigador, y/o al personal técnico, de gestión y de administración y servicios de la Escuela Politécnica Superior.

## P13-Reconocimiento y transferencia de créditos

**OBJETO**

El objeto de este proceso es pautar el desarrollo del trámite de reconocimiento y transferencia de créditos desde la solicitud del estudiante hasta el reflejo en su expediente académico.

**ALCANCE**

Este proceso afecta a todas las solicitudes de reconocimiento y transferencia de créditos en las titulaciones de la Escuela Politécnica Superior.

## P14-Matricula, gestión de expedientes y tramitación de títulos

**OBJETO**

Sistematizar la matrícula, la gestión de expedientes, así como pautar la expedición de títulos oficiales, y de otras certificaciones académicas personales.

**ALCANCE**

Se aplica a las matrículas y a la gestión de los expedientes de los alumnos de títulos oficiales. También afecta a todas las solicitudes de expedición de títulos oficiales y a las solicitudes de certificaciones académicas.

## P15-Traslados de expedientes y simultaneidad de estudios

**OBJETO**

El objeto de este procedimiento es pautar el proceso de traslados de expediente entre la Universidad San Pablo-CEU y otras universidades, así como para tramitar las simultaneidades de estudios.

**ALCANCE**

Este proceso afecta a la Escuela Politécnica Superior y a todos sus expedientes.

## P16-Planificación y desarrollo de la enseñanza

**OBJETO**

El objeto de este procedimiento es establecer cómo el Director de la Escuela Politécnica Superior dirige, despliega y supervisa los procedimientos relacionados con la planificación docente, el desarrollo de las enseñanzas y su mejora, de conformidad con las directrices generales aprobadas por el Consejo de Gobierno en materia de ordenación académica. El fin es asegurar que los estudiantes alcancen de manera organizada las competencias y resultados de aprendizaje definidos en cada una de sus titulaciones oficiales de grado y postgrado. Para lograr este fin es vital la coordinación docente, entendida como aquellas acciones necesarias para armonizar el funcionamiento, donde la coordinación vertical se ocupa de gestionar la secuenciación de las asignaturas en el plan de estudios y el reparto de competencias y contenidos con el fin de evitar vacíos y solapes, y la coordinación horizontal se ocupa de gestionar la carga de trabajo del estudiante, la distribución de las actividades formativas y las actividades de evaluación a lo largo de cada cuatrimestre con el objetivo de distribuirla de forma equilibrada.

En este procedimiento se detalla la planificación docente, la creación de grupos y asignación de profesorado, la coordinación docente vertical y horizontal, así como la gestión de los recursos materiales necesarios para la docencia.

ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a las titulaciones impartidas en el Centro.

## P17-Proceso docente y evaluación del aprendizaje

OBJETO

Este proceso tiene por objeto regular la realización, valoración, publicación y revisión de los exámenes, así como de todo tipo de pruebas de evaluación que se lleven a cabo en la Universidad San Pablo-CEU. Se busca favorecer que los sistemas de evaluación establecidos, así como los procesos de revisión permitan conocer el grado en que los estudiantes alcanzan las competencias y los resultados de aprendizaje previstos.

ALCANCE

Este procedimiento se aplica a las titulaciones impartidas, detallando el funcionamiento de: las convocatorias, de las Juntas de Evaluación, la publicación de calificaciones, así como la resolución de posibles incidencias y/o reclamaciones sobre las calificaciones.

## P18- Gestión de indicadores y resultados

OBJETO

Definir el catálogo de indicadores y evidencias generadas por el sistema para garantizar la mejora continua del Centro y sus titulaciones.

Describir el proceso de generación de estos indicadores y evidencias, su elaboración, los responsables, destinatarios, plataformas de distribución, revisión y mejora.

En cuanto a la tipología de indicadores y evidencias, se establecen dos grandes bloques:

1. Aquellos necesarios para los procesos VMSA que garantizan la medición, análisis y mejora de los títulos.
2. Aquellos requeridos oficialmente por las diferentes administraciones y organismos con fines estadísticos determinados por la normativa vigente. (SIU, INE, CAM, CRUE, etc.)
3. Aquellos orientados a medir y controlar el desarrollo de los diferentes procedimientos del SGIC.



**ALCANCE**

El alcance de este procedimiento de gestión de indicadores abarca a todos los títulos de la Escuela Politécnica Superior y a todos sus procesos.

Esta información se pone a disposición de las distintas comisiones internas de calidad para su análisis y propuestas de mejora a través de la plataforma colaborativa establecida.

## P19-Planificación y gestión de la movilidad

**OBJETO**

Este procedimiento tiene por objeto la planificación, gestión, desarrollo y evaluación de la movilidad de los estudiantes, PTGAS y PDI, tanto nacional como internacional, así como de entrada y de salida, de la EPS.

La movilidad es uno de los objetivos de todas las titulaciones buscando fomentar el enriquecimiento cultural, educativo, personal y profesional de todos los partícipes en las distintas iniciativas que tienen como base el impulso y promoción del intercambio de experiencias en el ámbito de la enseñanza superior.

**ALCANCE**

Este proceso establece la promoción y gestión del intercambio con otras Universidades de: alumnos, profesores y personal técnico, de gestión, de administración y servicios. El Vicerrectorado con competencias en materia de Internacionalización es el principal responsable, aunque también participan los Coordinadores de Relaciones Internacionales de los Centros y los Coordinadores de las Dobles Titulaciones Internacionales (DTIs) que se encargan de muchos de los aspectos de la gestión de las movilidades.

## P20-Gestión de prácticas externas

**OBJETO**

Establecer el modo en el que el Vicerrectorado competente en materia de Estudiantes a través del Departamento de Carreras Profesionales de la Universidad San Pablo-CEU, de la Unidad de Prácticas que tenga las competencias delegadas, revisan, actualizan y mejoran los procedimientos relativos a las Prácticas Académicas Externas facilitando los mecanismos que las regulan y que garantizan el proceso.

**ALCANCE**

El presente documento es de aplicación a las prácticas externas que realicen los alumnos de los títulos pertenecientes a la Escuela Politécnica Superior, en adelante EPS.

## P21-Gestión de TFG y TFM

**OBJETO**

Definir, publicar, actualizar y gestionar el ciclo de vida de asignaturas especiales como son los Trabajos de Fin de Grado y los Trabajos de Fin de Máster (en adelante TFG y TFM respectivamente).

**ALCANCE**

Este procedimiento se aplica a las asignaturas “Trabajo de Fin de Grado” y “Trabajo de Fin de Máster” de las titulaciones oficiales de la Escuela Politécnica Superior.

## P22-Servicio de Orientación Universitaria

**OBJETO**

Determinar las acciones mediante las que la Universidad San Pablo-CEU desarrolla el apoyo y orientación a sus estudiantes respecto al asesoramiento académico y personal, con el fin de apoyar la inclusión y la integración en la vida universitaria, potenciar la formación mediante las competencias transversales, y mejorar el desarrollo personal.

**ALCANCE**

Este procedimiento se aplica a los servicios y programas de actuación del Servicio de Orientación Universitaria que se lleven a cabo dentro del marco de la Escuela Politécnica Superior.

## P23-Orientación profesional

**OBJETO**

Definir, publicar, actualizar y gestionar los programas y actuaciones de orientación profesional destinadas a los estudiantes y egresados de las titulaciones de la EPS.

**ALCANCE**

Este procedimiento se aplica a las actuaciones y programas de orientación profesional relacionadas con las titulaciones que se imparten en la Escuela Politécnica Superior.

## P24-Inserción laboral

**OBJETO**

Este documento tiene por objeto realizar el seguimiento de la inserción laboral de los egresados de la Escuela Politécnica Superior de la Universidad San Pablo-CEU.

**ALCANCE**

Este proceso afecta a los egresados de títulos oficiales de la Escuela Politécnica Superior y que sean pertenecientes a las promociones que hayan finalizado con una anterioridad de dos años respecto al curso actual, salvo excepciones como que una titulación requiera otra cohorte o que ese año no exista cohorte.

## P25-Investigación

**OBJETO**

El objeto de este proceso es la exposición del Plan Estratégico de Investigación de la Universidad San Pablo-CEU. Se detallan las diferentes acciones que se llevan a cabo para apoyar las labores de investigación del personal, así como los distintos grupos, cátedras e institutos en los que se realizan estas tareas investigadoras.

**ALCANCE**

Afecta a la investigación realizada por todas las áreas de conocimiento de la Escuela Politécnica Superior.

## P26-Servicio de Biblioteca

**OBJETO**

Reflejar el funcionamiento de las bibliotecas de la Universidad San Pablo-CEU, tanto de los servicios centrales como de las bibliotecas de sección. Este procedimiento desarrolla todos los procesos que conforman el servicio de biblioteca, como la adquisición de ejemplares y la gestión de los trámites de préstamo, devolución.

Asimismo, también incluye el funcionamiento específico del Centro de Documentación Europea (en adelante CDE), así como la gestión de sus fines concretos.

**ALCANCE**

Este proceso afecta a los gestores y usuarios de las bibliotecas y del Centro de Documentación Europea de la Universidad San Pablo-CEU.

## P27-Servicio de idiomas

**OBJETO**

Este procedimiento refleja el funcionamiento del servicio de idiomas de la Universidad San Pablo-CEU.

**ALCANCE**

Este proceso afecta a los gestores y usuarios de los servicios de idiomas de la Universidad San Pablo-CEU.

## P28- Voluntariado y pastoral

**OBJETO**

Este procedimiento refleja el funcionamiento los servicios de Voluntariado y Pastoral de la Universidad San Pablo-CEU.

**ALCANCE**

Afecta a los gestores y usuarios de los servicios de Voluntariado y Pastoral que la Universidad San Pablo-CEU pone a disposición de la Escuela Politécnica Superior.

## P29-Gestión de sugerencias, quejas, reclamaciones y agradecimientos

**OBJETO**

Atender a la comunicación de sugerencias, quejas, reclamaciones y agradecimientos de todos los grupos de interés. Estas se efectúan de manera formalizada y trazable a través del Buzón de Sugerencias, Quejas, Reclamaciones y Agradecimientos de la Universidad San Pablo-CEU, en adelante BSQRA, en la Oficina de Información al Estudiante o en su mail, así como a través del Defensor Universitario, con objeto de que la información recogida sea de utilidad para la mejora continua de los Centros y sus titulaciones, así como para la toma de decisiones.

**ALCANCE**

El alcance de este procedimiento incluye todas las cuestiones (sugerencias, quejas, reclamaciones y agradecimientos) recibidas en el apartado “Buzón de Sugerencias” de la página web de la Universidad San Pablo-CEU, además de las enviadas directamente al mail del Defensor del Universitario y las canalizadas a través de la Oficina de Información al Estudiante.

Cualquier persona o Grupo de Interés (estudiantes, futuros estudiantes, egresados, PDI, Órganos de Gobierno, PTGAS, administraciones públicas, empleadores, y sociedad en general), puede presentar sugerencias, quejas, reclamaciones y/o agradecimientos a través de los cauces especificados en este procedimiento que se ajusta a la normativa en materia de protección de datos.

## P30-Satisfacción de los grupos de interés

**OBJETO**

Obtener información de la satisfacción de los usuarios acerca de la calidad de los recursos y servicios de la Escuela Politécnica Superior de la Universidad San Pablo-CEU para la mejora continua del Centro y sus titulaciones.

**ALCANCE**

Recoge información de la calidad percibida por los usuarios, de los distintos grupos de interés, con los recursos, la docencia y los servicios de las titulaciones oficiales impartidas en la Escuela Politécnica Superior.

## P31-Formación Permanente

**OBJETO**

Sistematizar y garantizar la calidad en los procesos de creación, modificación, seguimiento interno y extinción de los Títulos de Formación Permanente, diferenciados según su tipología y requisitos de acceso:

- Máster de Formación Permanente (MFP): con una carga crediticia que podrá oscilar entre 60, 90 y 120 ECTS y que requiere titulación universitaria previa.
- Diploma Universitario de Especialización (DUES): con una carga crediticia de 30 a 59 ECTS y que requiere titulación universitaria previa.
- Diploma Universitario de Experto (DUEX): cuya carga crediticia está entre 15 y 29 ECTS, y que requiere titulación universitaria previa.

- Curso Superior (CS): con una carga crediticia entre 15 y 59 ECTS, dirigido a estudiantes tanto con titulación académica como sin ella.
- Microcredenciales Universitarias (MIC): Con menos de 15 ECTS y están dirigidas a estudiantes tanto con titulación universitaria como sin ella.

Este procedimiento abarca el ciclo de vida completo de estas titulaciones, desde su propuesta académica hasta su extinción, incluyendo la tramitación de matrículas, gestión de expedientes, planificación, desarrollo, evaluación de las enseñanzas, tramitación de títulos, análisis de indicadores y resultados y niveles de satisfacción de los grupos de interés.

Los Másteres de Formación Permanente, los Diplomas Universitarios de Especialización (DUES), los Diplomas Universitarios de Experto (DUEX), los Cursos Superiores y las Microcredenciales Universitarias (MIC) se integran en los procedimientos del SGIC del Centro al que pertenecen. No obstante, en este documento se especifican solo aquellos procedimientos en los que estas titulaciones tienen un funcionamiento diferenciado. El resto de los procedimientos del SGIC dan cobertura también a los títulos de formación permanente: P01, P02, P03, P04, P05, P12, P15, P18, P22, P23, P24, P25, P26, P27, P28, P29, P32 y P33. O bien es que no les afectan en su alcance como el procedimiento P19.

#### ALCANCE

Este proceso incide directamente en la gestión y desarrollo de la Formación Permanente impartida en la Escuela Politécnica Superior de la Universidad San Pablo-CEU.

## P32-Gestión de espacios y recursos

#### OBJETO

Sistematizar la gestión de espacios y recursos materiales de la EPS.

En este procedimiento se refleja la planificación, adquisición, revisión y mejora de los recursos materiales e infraestructuras necesarias para las actividades docentes y de gestión del Centro.

#### ALCANCE

Afecta a las instalaciones de la Escuela Politécnica Superior, así como a los recursos materiales necesarios para el desarrollo de la docencia e investigación del PDI y de las funciones del PTGAS. Se excluyen de este procedimiento los recursos materiales necesarios para el apoyo a la investigación que son tratados en el P25-Investigación.

## P33–Coordinación Centros Adscritos

### OBJETO

Este procedimiento entra en funcionamiento para sistematizar la gestión y la coordinación de los Centros Adscritos para garantizar que sus actuaciones aseguran la calidad y la mejora continua de las titulaciones de la Universidad San Pablo-CEU (USP-CEU) que en dichos Centros se imparten.

En adelante Centro/s Adscrito/s se tratará en un singular genérico CENTRO.

### ALCANCE

Este procedimiento afecta a la coordinación de la Universidad San Pablo-CEU y, en particular, a la Escuela Politécnica Superior con los Centros Adscritos que gestionan e imparten títulos pertenecientes a este Centro de la USP-CEU.

