

CEU

*Universidad
San Pablo*

MC-MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD

REAL INSTITUTO DE ESTUDIOS EUROPEOS

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

Actualización aprobada en la Comisión de Calidad de la
Universidad San Pablo-CEU: 16/02/2024

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)..... | 4 |
| Comisión Interna de Calidad del Real Instituto de Estudios Europeos (CIC-RIEE)..... | 5 |
| Subcomisiones de Calidad de los Títulos (SubCIC)..... | 6 |
| Otras Subcomisiones Especializadas en materia de calidad..... | 6 |
| PRESENTACIÓN DEL MC-MANUAL DE CALIDAD | 7 |
| PC-POLÍTICA DE CALIDAD | 7 |
| RM-REGISTRO DE MODIFICACIONES..... | 11 |
| PROCEDIMIENTOS EN VIGOR..... | 14 |
| P01-Política y objetivos de Calidad | 15 |
| P02-Política de personal, PDI y PAS | 15 |
| P03-Normativa y representación de los grupos de interés..... | 15 |
| P04-Control de documentos y archivos | 16 |
| P05-Auditorías..... | 16 |
| P06-Información pública | 16 |
| P07-Diseño de la oferta formativa | 16 |
| P08-Revisión y mejora periódica de las enseñanzas..... | 17 |
| P09-Renovación de la Acreditación..... | 17 |
| P10-Extinción de títulos | 17 |
| P11-Definición de perfiles (ingreso y egreso) y admisión de estudiantes | 18 |
| P12-Becas y ayudas | 18 |
| P13-Reconocimiento y transferencia de créditos..... | 18 |
| P14-Matricula, gestión de expedientes y tramitación de títulos..... | 18 |
| P15-Traslados de expedientes y simultaneidad de estudios | 19 |
| P16-Planificación y desarrollo de la enseñanza | 19 |
| P17-Proceso docente y evaluación del aprendizaje..... | 19 |
| P18- Gestión de indicadores y resultados..... | 20 |
| P19-Planificación y gestión de la movilidad | 20 |
| P20-Gestión de prácticas externas..... | 21 |
| P21-Gestión de TFM..... | 21 |

| | |
|--------------------------------------------------------------------------|----|
| P22-Servicio de Orientación Universitaria | 21 |
| P23-Orientación profesional | 21 |
| P24-Inserción laboral | 22 |
| P25-Investigación | 22 |
| P26-Servicio de Biblioteca | 22 |
| P27-Servicio de idiomas | 22 |
| P28- Voluntariado y pastoral..... | 23 |
| P29-Gestión de sugerencias, quejas, reclamaciones y agradecimientos..... | 23 |
| P30-Satisfacción de los grupos de interés..... | 23 |
| P31-Formación Permanente | 24 |
| P32-Gestión de espacios y recursos..... | 24 |

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 Facultad (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 del Real Instituto de Estudios Europeos 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.**

El Real Instituto de Estudios Europeos, 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. Son miembros natos de la CCU:

- Los miembros de la Comisión Permanente del Consejo de Gobierno.
- El Defensor Universitario.
- La Directora de la Unidad de Estadística y Calidad que ejercerá, además, la función de secretaria de la CCU.

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 de Administración y Servicios (PAS).
- 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.

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 Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC) en cada Centro.
- Aprobar y revisar la documentación del Sistema de Garantía Interno de Calidad (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)

Está formada, al menos, por los siguientes miembros:

- La Vicerrectora competente en materia de enseñanzas, que actúa como su Presidenta.
- La Directora de la Unidad de Estadística y Calidad (UEC).
- La Coordinadora de Certificaciones de la UEC, que actúa como secretaria.
- La Adjunta al Vicerrectorado competente en materia de enseñanzas, si la hubiere.
- El Responsable de Estadística de la UEC.
- La Secretaria Técnica de la UEC.
- Un Responsable de Calidad de Facultad, en representación de todos los Centros.
- Un Responsable de Área de Conocimiento, 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 Sistema de Garantía Interno de Calidad (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 modificación y la fecha de aprobación de la misma.

- Revisar la documentación del Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC).
- Realizar propuestas de mejora al Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC) y a los Centros.
- Homogeneizar el Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC) de los Centros de la USP-CEU, trasladando las buenas prácticas de unos hacia los demás.

Comisión Interna de Calidad del Real Instituto de Estudios Europeos (CIC-RIEE)

La Comisión Interna de Calidad del Real Instituto está compuesta por:

- Director del Centro, que actúa como presidente.
- Responsable de Calidad, que actúa como secretario.
- Un Subdirector.
- Un representante de cada uno de los títulos de postgrado.
- Un representante del PAS.
- 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:

- Examinar la planificación del SGIC del Real Instituto, de modo que se asegure el cumplimiento de los requisitos generales del Manual del SGIC, de la Política y los Objetivos de Calidad y de los requisitos contemplados en las normativas VSMA correspondientes.
- Recibir y, en su caso, coordinar la formulación de las acciones para lograr los objetivos anuales de calidad del Centro y hacer el seguimiento de la eficacia de las mismas llevando un control de sus indicadores.
- Diseñar, aprobar y hacer seguimiento del PM-Plan de Acciones de Mejora del Centro.

Subcomisiones de Calidad de los Títulos (SubCIC)

Las Subcomisiones Internas de Calidad de los títulos (SubCIC) son los órganos colegiados responsables de la planificación, seguimiento y control de cada título de Máster Universitario y Máster de Formación Permanente impartido en la Universidad San Pablo-CEU.

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 de Administración y Servicios (PAS) 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.

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.

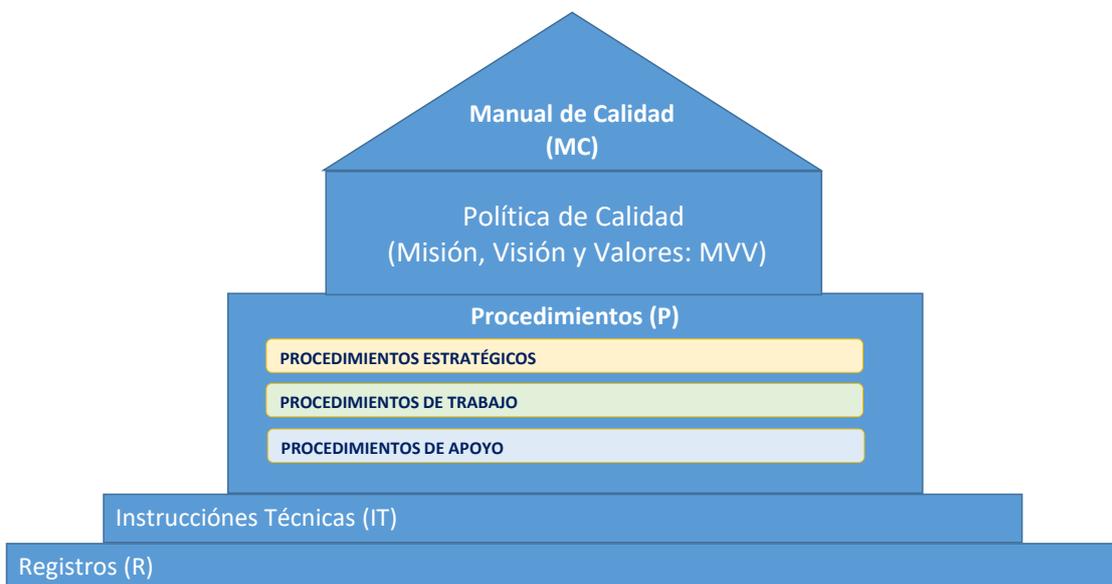
Los miembros de las subcomisiones especializadas serán los que se establezcan, en su caso, para adecuarse a los requisitos de la acreditación que se persigue. Los miembros de las subcomisiones especializadas mantendrán en todo momento contacto con la Comisión de Calidad de la Universidad (CCU) y la Comisión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

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) del Real Instituto de Estudios Europeos (RIEE).

Alcance: El Sistema de Garantía Interno de Calidad se aplica al Real Instituto de Estudios Europeos, a todas sus titulaciones y a sus servicios.

La jerarquía de los documentos que contiene este SGIC-RIEE 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 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.

1. 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.

2. 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 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 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.

3. 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.

| RESUMEN DE LAS REVISIONES MÁS RELEVANTES | Fecha aprobación |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| <p>Cada título tiene su sistema de garantía de la calidad de la docencia y de los servicios educativos que apoyan al desarrollo del título. Este sistema de calidad a nivel de título contempla desde su planificación y creación inicial, hasta los seguimientos mediante el análisis de indicadores y medición de la satisfacción, y la atención global del alumno desde su proceso de información previo a la matriculación hasta que egresa.</p> | <p>En cada verificación anterior a 2012</p> |
| <p>Edición inicial del SGIC a nivel de Centro Se crean los siguientes procedimientos que afectarán a todos los títulos del Real Instituto de Estudios Europeos y a los servicios que apoyan su desarrollo:</p> <p>PA 01 Medida de la satisfacción de los grupos de interés PA 02 Gestión de sugerencias, quejas, reclamaciones y agradecimientos PA 03 Información pública PA 04 Medición de los resultados de los títulos (títulos) PA 05 Análisis y mejora continua (títulos)</p> <p>PC 01 Diseño de la oferta formativa PC 02 Definición de perfiles y admisión de estudiantes PC 03 Revisión periódica de las enseñanzas PC 04 Suspensión o extinción del título PC 05 Planificación y desarrollo de la enseñanza PC 06 Resultados de aprendizaje PC 07 Planificación de la movilidad PC 08 Proceso gestión de la movilidad PC 09 Gestión de las prácticas externas PC 10 Inserción laboral</p> <p>PE 01 Establecimiento, revisión y actualización de la política y objetivos de calidad. PE 02 Definición de la política de personal, PDI y PAS</p> | <p>18/01/2012</p> |
| <p>Se aprueban las Normas de funcionamiento de la Comisión Interna de Calidad (CIC)</p> | <p>17/10/2012</p> |
| <p>Se crean las primeras SubComisiones Internas de Calidad (SubCIC) para la gestión específica de cada uno de los títulos del Centro.</p> | <p>04/07/2013</p> |
| <p>Se recoge la implantación de la Aplicación de Seguimiento de Acciones de Mejora para registro y trazabilidad de los planes de mejora propuestos en cada SubCIC y aprobados en la CIC-RIEE. Esta aplicación refleja el estado de ejecución de las acciones de mejora con registro de las evidencias correspondientes. Por ello se modifica el PA 05 Análisis y mejora continua (títulos) y el PC 03 Revisión periódica de las enseñanzas. Se aprueba el Plan Estratégico 2015-2019.</p> | <p>19/01/2015</p> |

| RESUMEN DE LAS REVISIONES MÁS RELEVANTES | Fecha aprobación |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| Se aprueba el SISTEMA DE EVALUACIÓN Y DESARROLLO DEL PDI: DOCENTIA+ CEU (D+CEU), que se implementa en julio 2017. | 23/01/2017 |
| Se actualizan, según las directrices SISCAL, todos los procedimientos en vigor. Además, se les dota de una nueva codificación, pero dejando claro que se encuentran en una reedición del procedimiento ya existente. | 06/02/2019 |
| Se aprueba el Plan Estratégico 2019-2022. | 12/11/2019 |
| Plan General de Actuación para la adecuación de la Universidad San Pablo-CEU ante la Covid-19 en el curso 2020-2021. <ul style="list-style-type: none"> • Planificación de Actividades Formativas 2020-2021. Criterios para modular la presencialidad física y digital en las aulas. • Plan General de Contingencia de la Universidad San Pablo-CEU en caso de suspensión de la docencia presencial decretada por las autoridades sanitarias durante el curso 2020-2021. | 24/06/2020 |
| Creación de la Comisión SISCAL. Acuerdo 1. Queda constituida la Comisión SISCAL cuyas funciones son: <ul style="list-style-type: none"> - Asesoramiento técnico en el despliegue de las directrices de SISCAL en los SGIC de los Centros de la Universidad San Pablo-CEU. - Revisión documental del SGIC. - Propuestas de mejora al SGIC y a los Centros. - Proponer, una vez terminado el desarrollo documental, el SGIC para la firma de los responsables de cada procedimiento y elevación al Consejo de Gobierno para su aprobación previa antes de ser enviado a Fundación Madri+d para su certificación. - Realizar o apoyar en la realización de auditorías internas y revisión anual del SGIC a nivel de todos los Centros. | 14/04/2021 |
| Se aprueba el Real Decreto 640/2021, de 27 de julio, de creación, reconocimiento y autorización de universidades y centros universitarios, y acreditación institucional de centros universitarios. | 28/07/2021 |
| Se aprueba el Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad. | 29/09/2021 |
| Se aprueba en Comisión SISCAL la creación del P31-Formación Permanente para que el SGIC dé cobertura a los títulos propios de la Universidad San Pablo-CEU, cumpliendo así con los RD 640/2021 y 822/2021. | 05/10/2021 |
| Se aprueba la actualización de la Política de Calidad, así como todos los Procedimientos que componen el SGIC 2021 de la Facultad de Derecho. Queda derogado el SGIC 2012. | 15/12/2021 |
| Resolución de 3 de marzo de 2022, de la SGU, por la que se dictan instrucciones sobre el procedimiento para la Acreditación Institucional, y se publica el Protocolo para la certificación de SGIC y el Protocolo para la renovación de la Acreditación Institucional. | 09/03/2022 |
| Se aprueba la siguiente normativa interna: Reglamento 1/2022 de la Universidad San Pablo-CEU para el reconocimiento y transferencia de créditos en grados y másteres universitarios. Reglamento 2/2022 de la Universidad San Pablo-CEU de prácticas académicas externas | 06/04/2022 |
| Se aprueba el Plan Estratégico 2022-2027. | 07/04/2022 |

| RESUMEN DE LAS REVISIONES MÁS RELEVANTES | Fecha aprobación |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| <p>Se aprueba la siguiente normativa interna: Reglamento 3/2022 de organización y funcionamiento de la Biblioteca de la Universidad San Pablo-CEU. Reglamento 4/2022 del Programa de apoyo a estudiantes con discapacidad de la Universidad San Pablo-CEU. Normativa General para Trabajos de Fin de Grado (TFG) y de Fin de Máster (TFM) de la Universidad San Pablo-CEU</p> | 29/06/2022 |
| <p>Se aprueba el nuevo "Proceso para la implantación y extinción de enseñanzas propias y de formación permanente y para la solicitud y expedición de diplomas y certificados de enseñanzas propias y de formación permanente."</p> | 28/07/2022 |
| <p>Informe Definitivo de Certificación en el Programa SISCAL: FAVORABLE</p> | 28/11/2022 |
| <p>Centro con Acreditación Institucional</p> | 18/01/2023 |
| <p>Se aprueba la normativa interna de la Comisión de Calidad de la Universidad (CCU), Comisión SISCAL (CS) y otras subcomisiones específicas en materia de calidad.</p> | 28/04/2023 |
| <p>Se aprueba la creación del procedimiento P32-Gestión de espacios y recursos.</p> | 24/05/2023 |
| <p>Se aprueba la actualización del P32-Gestión de espacios y recursos por inclusión de mejoras del texto derivadas de Auditoría Interna: Se excluye del alcance a los recursos de investigación tratados ya en el P25-Investigación.</p> | 11/09/2023 |
| <p>Se aprueba la actualización de los procesos internos y de los formatos de los procedimientos:</p> <p>P07-Diseño de la Oferta Formativa y P08-Revisión y mejora periódica de las enseñanzas: Actualización del proceso e inclusión del formato "F07/08/31-Memoria Abreviada"</p> <p>P31-Formación Permanente: Actualización del proceso e inclusión de los formatos "F07/08/31-Memoria Abreviada", F31.1-Informe de Valoración Creación y F31.2-Informe de Valoración Modificación.</p> | 26/10/2023 |
| <p>Para los Centros con Acreditación Institucional, se aprueba la sustitución del P09-Renovación de la acreditación de las titulaciones por el nuevo P09-Renovación de la Acreditación: La Reacreditación Institucional sustituye a la renovación de la acreditación de titulaciones. Se añade el formato F09.1-Informe de Seguimiento AI.</p> | 26/10/2023 |
| <p>Se aprueba la actualización, por recomendación de auditoría, de la inclusión del ciclo de mejora del Servicio en los siguientes procedimientos:</p> <p>P22-SOU Servicio de Orientación Universitaria. P27-Servicio de Idiomas. P28-Voluntariado y Pastoral.</p> | 26/10/2023 |
| <p>Se aprueba la reestructuración del procedimiento P26-Biblioteca, donde se modifican los indicadores y se incluye el ciclo de mejora del servicio.</p> | 26/10/2023 |
| <p>Centro con Acreditación Institucional</p> | 24/11/2023 |

PROCEDIMIENTOS EN VIGOR

[ENLACE PARA CONSULTAR LOS PROCEDIMIENTOS](#)

| |
|-------------------------------------------------------------------------|
| P01-Política y objetivos de Calidad |
| P02-Política de personal, PDI y PAS |
| 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 |

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, PDI y PAS

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 de administración y servicios (PAS) del Real Instituto de Estudios Europeos 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 el Real Instituto de Estudios Europeos.

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

ALCANCE

Con este documento la Real Instituto de Estudios Europeos aplicará los criterios necesarios y establecidos para llevar a cabo todos los procedimientos relacionados con la política de su PDI, así como del PAS. 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 el Real Instituto de Estudios Europeos 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 el Real Instituto de Estudios Europeos, 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 del Real Instituto de Estudios Europeos (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 del Real Instituto de Estudios Europeos.

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 al Real Instituto de Estudios Europeos y a todos los procedimientos que componen el SGIC del centro.

P06-Información pública

OBJETO

Establecer el modo en el que el Real Instituto de Estudios Europeos 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 al Real Instituto de Estudios Europeos, 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 del Real Instituto de Estudios Europeos.

ALCANCE

Este proceso afecta a los programas formativos oficiales existentes y a los nuevos, propuestos al Ministerio competente en Educación Universitaria, que se impartan en el Real Instituto de Estudios Europeos de la Universidad San Pablo-CEU.

P08-Revisión y mejora periódica de las enseñanzas

OBJETO

Establecer la sistemática aplicable a la revisión y control periódico de las titulaciones mediante un seguimiento interno anual y seguimiento de las acciones de mejora correspondientes. En este procedimiento también se recogen los seguimientos externos por parte de FM+D (ordinarios y especiales), así como el trámite para la modificación de los programas oficiales del Real Instituto de Estudios Europeos de la Universidad San Pablo-CEU.

ALCANCE

Este procedimiento será de aplicación en la revisión, control y, en su caso, modificación de los programas formativos, 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) del Real Instituto de Estudios Europeos.

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 del Real Instituto, así como a todos sus recursos y servicios de apoyo a la docencia.

P10-Extinción de títulos

OBJETO

Describir el trámite de garantiza la extinción ordenada de las enseñanzas de un título, así como el modo por el cual el Real Instituto de Estudios Europeos de la Universidad San Pablo-CEU garantiza que los estudiantes que hubiesen iniciado las correspondientes enseñanzas, puedan disponer de un adecuado desarrollo de las mismas 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 es de aplicación a todas las titulaciones que se impartan en el Real Instituto de Estudios Europeos de la Universidad San Pablo-CEU, 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 el Real Instituto de Estudios Europeos, 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 el Real Instituto de Estudios Europeos 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 de administración y servicios del Real Instituto de Estudios Europeos.

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 del Real Instituto de Estudios Europeos.

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 Real Instituto de Estudios Europeos y a todos sus expedientes.

P16-Planificación y desarrollo de la enseñanza

OBJETO

El objeto de este procedimiento es establecer cómo el Director del Real Instituto de Estudios Europeos 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 sus titulaciones oficiales de postgrado. Para lograr este fin es vital la coordinación docente, entendida como aquellas acciones necesarias para armonizar el funcionamiento, dónde 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. (SIIU, 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 del Real Instituto de Estudios Europeos 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, PAS y PDI, tanto nacional como internacional, así como de entrada y de salida, del Real Instituto de Estudios Europeos.

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 de administración y servicios. El Vicerrectorado de Internacionalización es el principal responsable, aunque también participan los Coordinadores de Relaciones Internacionales de los Centros y los Coordinadores de los Programas IBPs, que se encargan de muchos de los aspectos de la gestión de las mismas.

P20-Gestión de prácticas externas

OBJETO

Establecer el modo en el que el Vicerrectorado de Estudiantes y Vida Universitaria 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 al Real Instituto de Estudios Europeos.

P21-Gestión de TFM

OBJETO

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

ALCANCE

Este procedimiento se aplica a la asignatura "Trabajo de Fin de Máster" de las titulaciones oficiales del Real Instituto de Estudios Europeos.

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 del Real Instituto de Estudios Europeos.

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 del Real Instituto.

ALCANCE

Este procedimiento se aplica a las actuaciones y programas de orientación profesional relacionadas con las titulaciones que se imparten en la Real Instituto de Estudios Europeos.

P24-Inserción laboral

OBJETO

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

ALCANCE

Este proceso afecta a los egresados de títulos oficiales del Real Instituto de Estudios Europeos 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 del Real Instituto de Estudios Europeos.

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 del Real Instituto de Estudios Europeos.

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, PAS, 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 del Real Instituto de Estudios Europeos 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 el Real Instituto de Estudios Europeos.

P31-Formación Permanente

OBJETO

Sistematizar la creación, la modificación, el seguimiento interno y la extinción de los Máster de Formación Permanente.

Asimismo, se incluye en este procedimiento el ciclo de vida de estos títulos propios, desde que se publica su existencia y características, pasando por la tramitación de matrículas, gestión de expedientes, planificación, desarrollo y evaluación de las enseñanzas, tramitación de títulos, así como la gestión de sus indicadores, resultados y satisfacción de los grupos de interés.

En general, los Másteres de Formación Permanente se acogen a los procedimientos del SGIC del centro. No obstante, en este documento se matizan aquellos procedimientos donde estas titulaciones tienen un funcionamiento diferenciado.

ALCANCE

Este proceso afecta a los Máster de Formación Permanente adscritos al Centro, así como aquella otra formación permanente que comparte funcionamiento con los MFP. Progresivamente se irán incluyendo en este procedimiento toda la formación permanente del Centro.

P32-Gestión de espacios y recursos

OBJETO

Sistematizar la gestión de espacios y recursos materiales de la Facultad de Farmacia.

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 del Real Instituto, así como a los recursos materiales necesarios para el desarrollo de la docencia e investigación del PDI y de las funciones del PAS. Se excluyen de este procedimiento los recursos materiales necesarios para el apoyo a la investigación que son tratados en el P25-Investigación.

