

**PROCEDIMIENTO:
PG-22
MEDICIÓN DE LOS INDICADORES
ACADÉMICOS E INSTITUCIONALES**

	CARGO	FECHA
Elaborado:	Vicerrectorado de Calidad	20/01/2026
Revisado:	Vicerrectorado de Calidad	29/01/2026
Aprobado:	Vicerrectorado de Calidad	29/01/2026

VERSIÓN	CONTROL DE MODIFICACIONES	FECHA
01	Versión original	03/10/2022
02	Cambio formato	01/12/2022
03	Nuevo flujograma, ajustes proceso	14/02/2025
04	Nueva codificación. Adición indicadores satisfacción	29/01/2026

RESPONSABLE DEL PROCESO: Vicerrectorado de Calidad

ÍNDICE

1. OBJETO:.....	3
2. ALCANCE:.....	3
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	3
4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:.....	3
4.1. Definición de los indicadores	3
4.2. Medición.....	3
4.3. Resultados.....	4
4.4. Encuestas de satisfacción.....	4
5. REGISTROS:	5
6. FLUJOGRAMA DEL PROCESO	6

1. OBJETO:

Definir los indicadores académicos e institucionales y la metodología que permite obtener la información de los indicadores.

2. ALCANCE:

Este proceso será de aplicación a las titulaciones y servicios de la Universidad.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:

- Criterios y Directrices de Garantía de calidad en el Espacio europeo de Educación Superior (ENQA).
- 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.
- Última versión de las Memorias de los Títulos verificadas o modificadas con informe favorable.
- Guía de Seguimiento de la Fundación para el Conocimiento Madri+d.
- Guía de Renovación de la Acreditación de la Fundación para el Conocimiento Madri+d.
- Normas de Organización y Funcionamiento de la Universidad.
- Normativas internas de la Universidad.
- Indicadores requeridos por rankings, ratings, acreditaciones externas

4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:

4.1. Definición de los indicadores

A partir de la experiencia de años anteriores y de las guías de seguimiento y acreditación publicadas por la Fundación Madrid+d, el Vicerrectorado de Calidad, junto con los Decanatos, las Direcciones de las Titulaciones y los distintos Departamentos implicados, definirán los indicadores a utilizar para el análisis de los resultados.

4.2. Medición

El Vicerrectorado de Calidad será el responsable de la gestión de los indicadores académicos e institucionales.

Los indicadores se vuelcan desde las bases de datos oficiales (OLIMPO/UXXI) al repositorio centralizado de indicadores del VR de Calidad.

El Vicerrectorado de Calidad obtiene los resultados de los indicadores en tiempo real, si bien, de cara al envío de reportes a distintas instituciones

se extraen estos resultados con una periodicidad calendarizada en función de los distintos hitos académicos y de certificación requeridos.

4.3. Resultados

El Vicerrectorado de Calidad es el encargado de recoger los resultados de los indicadores académicos e institucionales y facilitarlos internamente a los responsables (títulos, departamentos...) para que realicen un análisis de los mismos y así poder definir los planes de mejora que se consideren oportunos (*PG03. Seguimiento y renovación de la acreditación de títulos*). Este reporte se realiza mediante BI o en los formatos solicitados por el departamento implicado.

A nivel externo, los reportes se realizan asimismo en los formatos y plazos requeridos por la organización solicitante (SIU, PFU, otros).

4.4. Encuestas de satisfacción

4.4.1. Diseño

El Vicerrectorado de Calidad supervisa los cuestionarios que permiten la medición de la satisfacción de los grupos de interés siguiendo las indicaciones y propuestas de los departamentos implicados en cada encuesta.

Cada encuesta responde a necesidades específicas, por lo que tienen periodicidades y características diferentes.

Las encuestas de satisfacción se analizan y revisan periódicamente con el fin de introducir los cambios que se estimen necesarios.

4.4.2. Planificación

El Vicerrectorado de Calidad es el encargado de realizar las encuestas de satisfacción de manera periódica a los diferentes grupos de interés.

Las encuestas de satisfacción que se realizan periódicamente son *las recogidas en el documento "Ecosistema de Encuestas"*.

El Vicerrectorado de Calidad se encarga de la gestión informática de la aplicación de encuestas siguiendo las fechas y planificación de los distintos departamentos, excepto de aquellas identificadas en el "Ecosistema de Encuestas". Asimismo, se recogen los formatos de las encuestas y los cronogramas en el documento "Ecosistema de Encuestas".

4.4.3. Realización

Las encuestas de satisfacción se realizan a través de la herramienta de encuestas (BLUE EXPLORANCE), excepto aquellas identificadas como tal en el “Ecosistema de Encuestas”.

Se enviarán notificaciones a los estudiantes para comunicarles el comienzo del periodo de realización y duración de cada encuesta.

Las encuestas se cumplimentarán a lo largo del periodo establecido. En dicho periodo el Vicerrectorado de Calidad realizará el seguimiento, informando a los responsables de la participación para que puedan establecer acciones para conseguir el máximo índice de respuesta.

4.4.4. Procesamiento

Cuando finaliza el periodo de realización de las encuestas, los datos se procesarán de forma agrupada con el fin de extraer resultados sobre los indicadores de cada título o servicio.

4.4.5. Resultados

Una vez finalizado el periodo de encuestas, los reportes generados por BLUE EXPLORANCE se enviarán a la figura responsable para su análisis y revisión. Estos reportes se enviarán al término de la campaña de recogida de encuestas.

En ningún caso se podrá facilitar resultados de la encuesta asignatura-docente antes del cierre de actas de la última convocatoria de la asignatura en el curso correspondiente.

El Vicerrectorado de Calidad publicará los principales resultados e indicadores de cada título para su consulta por parte de todos los grupos de interés de manera anual.

4.4.6. Otras Encuestas

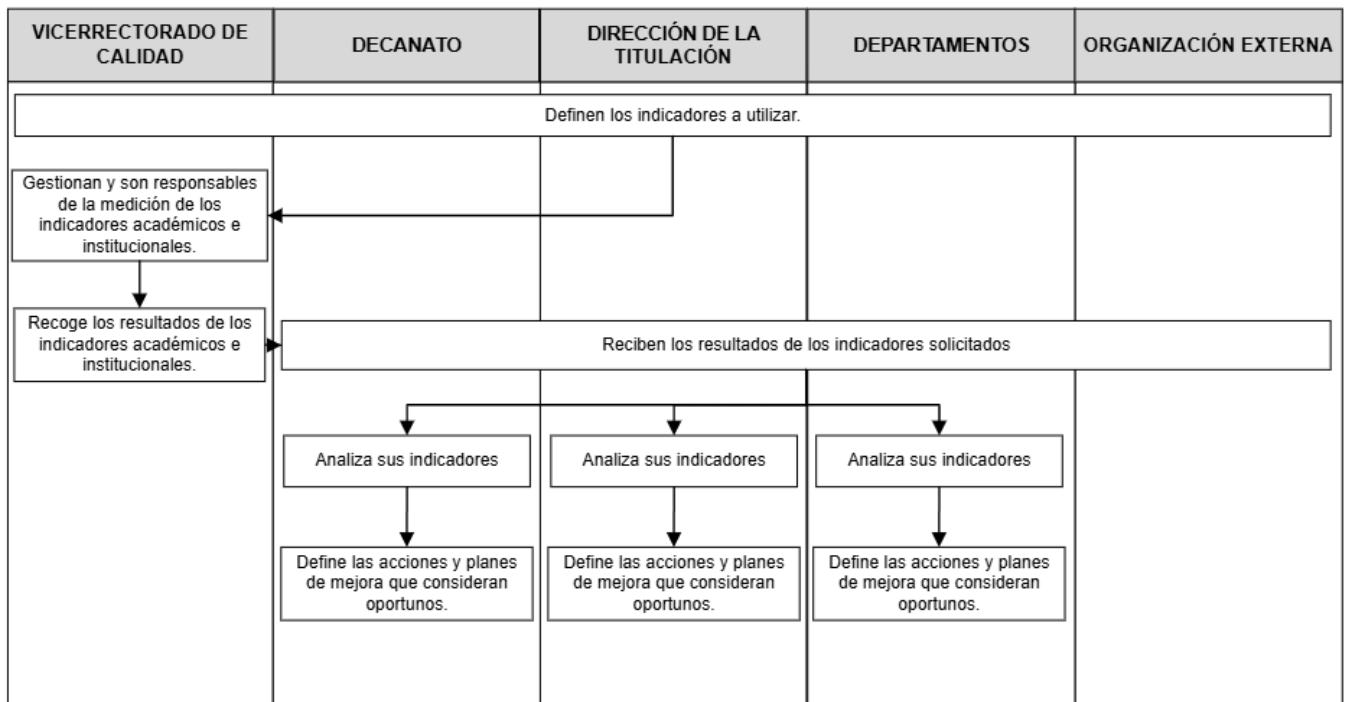
Sin menoscabo de lo anterior, se podrán diseñar otras encuestas específicas para la valoración de servicios o situaciones concretas. Estas encuestas no se gestionarán desde el Vicerrectorado de Calidad, pero sus resultados servirán para la revisión del sistema, indicada en el [PG06](#).

5. REGISTROS:

NOMBRE REGISTRO	QUIÉN ARCHIVA	TIEMPO CONSERVACIÓN	LUGAR ARCHIVO
Repositorio Indicadores Académicos/Institucionales	Vicerrectorado de Calidad	Indefinido	Sharepoint VR Calidad
Indicadores de Satisfacción	Vicerrectorado de Calidad	Indefinido	Dashboard BI VR Calidad
Reportes indicadores	Vicerrectorado de Calidad	Indefinido	Sharepoint VR Calidad
Formularios de Encuestas	Vicerrectorado de Calidad	Indefinido	Sharepoint VR Calidad
Informes de Resultados	Vicerrectorado de Calidad	Indefinido	Sharepoint VR Calidad
Indicadores de satisfacción	Vicerrectorado de Calidad	Indefinido	Sharepoint VR Calidad
Ecosistema de Encuestas	Vicerrectorado de Calidad	Indefinido	Sharepoint VR Calidad

6. FLUJOGRAMA DEL PROCESO

PG-22 MEDICIÓN DE LOS INDICADORES ACADEM. E INSTITUCIONALES



PG-22 MEDICIÓN DE LOS INDICADORES ACADEM. E INSTITUCIONALES

