


PA 11 PROCESO DE MEDICIÓN DE LOS RESULTADOS


1. Objeto
2. Alcance
3. Referencias/Normativa
4. Definiciones
5. Desarrollo
6. Seguimiento y medición
7. Archivo
8. Responsabilidades
9. Diagrama de flujo

Elaboración: Director UTC Fecha: 11/01/2011	Revisión: Decano/ Vicerrector con competencias en materia de Calidad Fecha:18/01/2011	Aprobación: Consejo de Gobierno Fecha: 18/01/2011
---	---	---

	Manual de Procesos del SGIC	MPSGIC-PA11
--	-----------------------------	-------------

RESUMEN DE REVISIONES		
Edición	Fecha	Motivo modificación
00	15/10/2009	Edición inicial
01	03/03/2010	Revisión Víc. Calidad
02	10/06/2010	Revisión Víc. Calidad
03	18/01/2011	Informe AQU
04	03/12/2025	Actualización del proceso, indicadores y evidencias

Barcelona, a 3 de diciembre de 2025

	Manual de Procesos del SGIC	MPSGIC-PA11
--	-----------------------------	-------------

1. OBJETO

El objeto de este proceso es establecer cómo la Universitat Abat Oliba CEU (en adelante UAO CEU) garantiza la recolección y medición sistemática de los resultados relacionados con la formación, la inserción laboral y la satisfacción de los distintos grupos de interés, con el fin de disponer de información que contribuya a la mejora continua de la calidad de las titulaciones y de los servicios ofrecidos por la Universidad.

Para ello, se implementan mecanismos orientados a la recogida y medición de los resultados obtenidos, los cuales constituyen la base para impulsar mejoras de calidad en los programas formativos y en los servicios de la Universidad.


Asimismo, se define, para cada uno de los procesos del Sistema de Garantía Interna de Calidad (en adelante, SGIC), un conjunto de indicadores vinculados a los resultados previstos en las titulaciones.

2. ALCANCE

Este proceso se aplica a todas las titulaciones que se imparten en la UAO CEU, así como a los servicios implicados y a los grupos de interés, incluyendo al estudiantado, al Personal Docente e Investigador (en adelante PDI) y al Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios (en adelante PTGAS).

2.1 Grupos de interés

Grupos de interés	Cauces de participación
Estudiantes	Colectivo representado a través de los delegados y delegadas de estudiantes de cada grupo, titulación, facultad y de Universidad. Contribuyen al proceso participando en las encuestas de satisfacción, dando su punto de vista respecto a la docencia, la titulación y la atención recibida por parte de todos los servicios de la Universidad.
Personal Docente e Investigador (PDI) y Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios (PTGAS)	Colectivo representado a través de los elegidos entre los docentes y el PTGAS para los diferentes órganos colegiados. Contribuyen al proceso mediante su participación en las encuestas de satisfacción en el caso del PDI, con carácter bianual, valorando los aspectos relacionados con la titulación, los servicios y los recursos materiales. En el caso del PTGAS, se valoran los aspectos vinculados a la gestión de la Universidad.
Secretaria General	Son responsables de la unificación de los informes de evaluación y satisfacción y de su publicación en soportes y canales propios, tal y como se establece en el Proceso de Información Pública y rendición de cuentas (PA10) .
Equipo de Dirección de la Universidad y los Centros	Son agentes activos en el presente proceso y asumen la responsabilidad de rendir cuentas de los resultados.
Empleadores/as y Sociedad en General	La información relativa a la medición de los resultados está a disposición en soportes y canales propios, tal y como se

	Manual de Procesos del SGIC	MPSGIC-PA11
---	-----------------------------	-------------

	establece en el Proceso de Información Pública y rendición de cuentas (PA10) .
Consejo de Gobierno de la UAO CEU	Como responsable último de gobierno de la Universidad, es receptor de la información acerca de este proceso. Rinde cuentas al Patronato de la Universitat y a la Sociedad.

3. REFERENCIA/NORMATIVA

- **MEC-31** Real Decreto 640/2021, de 27 de julio, de creación, reconocimiento y autorización de universidades y centros universitarios, y acreditación institucional de centros universitarios (*RD 640/2021*).
- **MEC-32** 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 (*RD 822/2021*).
- **MEC-33** Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario, por la que se modifica la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, de Universidades (*LOSU 2/2023*).
- **MEC-38** Real Decreto 905/2025, de 7 de octubre.
- **BOE-04** RESOLUCIÓN de 3 de marzo de 2022, del Ministerio de Universidades.
- **BOE-06** Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (*LOPD_GDD*).
- **ANECA-03** Programa AUDIT. Certificación del Sistema de Garantía Interna de Calidad (*AUDIT 03*).
- **UAO-01** Acuerdo GOV/138/2011, de 11 de octubre, por el que se aprueban las Normas de Organización y Funcionamiento de la UAO CEU (*NOF UAO CEU; DOGC núm. 5984 - 14/10/2011*).
- **UAO-03** [Normativa de órganos de calidad de la UAO CEU](#) (*NOC-UAOCEU*).
- **UAO-04** [Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la UAO CEU](#) (*MSGIC-UAOCEU*).
- **AQU-12** [Guía para la certificación de sistemas internos de garantía de calidad en centros de educación superior](#) elaborada por la agencia de calidad AQU (octava revisión, octubre 2023 - errores lingüísticos corregidos febrero 2024).

4. DEFINICIONES

CIC de Centro (Comisión Interna de Calidad de Centro): Órgano responsable de coordinar y supervisar las acciones de calidad dentro de cada centro, promoviendo la mejora continua y el cumplimiento del SGIC a nivel específico.

Indicador: Variable cuantitativa o cualitativa que permite recoger y medir de forma sistemática información relevante sobre los resultados obtenidos.

Informe de satisfacción: Documento que recoge los resultados obtenidos a partir de las encuestas dirigidas a los diferentes grupos de interés (estudiantes, titulados/as, alumni, PDI, PTGAS, empleadores, etc.) y que permite valorar el grado de satisfacción en relación con diversos aspectos de las titulaciones, los servicios ofrecidos por la Universidad y del funcionamiento institucional.

5. DESARROLLO

La Unidad Técnica de Calidad, (en adelante, UTC) asume las siguientes responsabilidades en el Proceso:

- Elaborar **y gestionar las encuestas de satisfacción**, dirigidas a los distintos grupos de interés vinculados a la actividad universitaria.
- Seleccionar el conjunto de **indicadores estandarizados** que permitan medir, de manera fiable y comprensible distintos aspectos del rendimiento académico del estudiantado, sujetos también a validación por parte de la CIC.
- Establecer la **periodicidad** de aplicación de cada encuesta, recogida en un cronograma de implementación.
- Deben desarrollarse los siguientes modelos de encuestas:
 1. Encuestas de satisfacción del PDI.
 2. Encuestas de satisfacción del PTGAS.
 3. Encuestas de satisfacción de titulados/as.
 4. Encuestas de satisfacción del colectivo alumni.
 5. Encuestas de satisfacción de empleadores (realizada por AQU Catalunya).
 6. Encuestas de inserción laboral (EIL, realizada por AQU Catalunya).

Asimismo, se diseñan dos encuestas específicas dirigidas al estudiantado:

7. **Encuesta de satisfacción del estudiantado** (encuesta general), centrada en valorar el programa formativo y los servicios generales de la Universidad, con dos aplicaciones diferenciadas:
 - a. Encuesta dirigida a estudiantes de primer curso, que incluye la valoración de la acción tutorial.
 - b. Encuesta de satisfacción general dirigida a estudiantes de segundo y cuarto curso de Grado y a estudiantes de Máster.
- En el caso de las encuestas de satisfacción estudiantil, PDI, PTGAS y titulados/as, la UTC también se encarga de:
 - Activar y actualizar (si procede), las encuestas, así como informar a los responsables correspondientes sobre su puesta en marcha y el seguimiento de los porcentajes de participación.
 - Comunicar a los grupos de interés, mediante correo electrónico, la puesta en marcha de las encuestas.
 - Generar informes anuales de resultados de las encuestas correspondientes al PDI, PTGAS, titulados/as y encuestas de satisfacción del estudiantado, una vez finalizado el periodo de participación.
 - Envío de los informes de resultados a la CIC de Centro, a los/las responsables académicos y a órganos correspondientes, así como al Departamento de Marketing para su publicación en abierto en la web de la Universidad.

Respecto a la encuesta de satisfacción con el plan docente (de cada asignatura cursada), debido a sus características técnicas especiales, es gestionada por los Servicios Informáticos de

la UAO CEU (IT). Esta encuesta se centra en valorar la satisfacción del estudiantado con las asignaturas junto con el profesorado que las imparten.

Asimismo, la CIC de Centro (en adelante, CIC), liderada por el decano o decana de cada centro revisa los informes de resultados de satisfacción de los grupos de interés y los indicadores obtenidos para su análisis y posterior consideración de las propuestas de mejora que puedan derivarse de esos resultados.

Adicionalmente, el Servicio de Alumni lleva a cabo encuestas de satisfacción dirigidas a este colectivo, en las que se evalúan tanto los distintos aspectos vinculados a las acciones impulsadas por la Universidad para este grupo de interés como la información relativa a la inserción laboral. Finalmente, los resultados obtenidos son objeto de análisis definido en el [Proceso de análisis y mejora continua de los resultados \(PA 12\)](#).

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN


Para el seguimiento de este proceso se analizan anualmente los siguientes indicadores:

- **IN01-PA11** Resultados de satisfacción del estudiantado (Informe de resultados de satisfacción del estudiantado).
- **IN02-PA11** Resultados de la satisfacción del estudiantado con el plan docente (asignaturas cursadas).
- **IN03-PA11** Resultados de la satisfacción del PDI (Informe de resultados de satisfacción PDI).
- **IN04-PA11** Resultados de la satisfacción del PTGAS (Informe de resultados de satisfacción PTGAS).
- **IN05-PA11** Resultados de la satisfacción de los titulados (Informe de resultados de satisfacción titulados).
- **IN06-PA11** Resultados de la inserción laboral (Informe de resultados de satisfacción del colectivo alumni).

La periodicidad de evaluación de los indicadores es anual. Los resultados e indicadores obtenidos se plasman en los Informes de satisfacción e Indicadores de Seguimiento, publicados en la página web de la Universidad.

7. ARCHIVO

Código	Identificación del registro	Responsable de la custodia
E01-PA11	Informe de resultados de satisfacción del estudiantado	UTC
E02-PA11	Informe de resultados de satisfacción del estudiantado con el plan docente (asignaturas cursadas)	Servicios Informáticos de la UAO CEU (IT)
E03-PA11	Informe de resultados de satisfacción PDI	UTC
E04-PA11	Informe de resultados de satisfacción PTGAS	UTC
E05-PA11	Informe de resultados de satisfacción titulados/as	UTC

	Manual de Procesos del SGIC	MPSGIC-PA11
--	-----------------------------	-------------

E06-PA11	Informe de resultados de satisfacción alumni	Servicio de Alumni
E07-PA11	Informe de resultados de satisfacción empleadores	AQU Catalunya
E08-PA11	Informe de resultados de inserción laboral	AQU Catalunya

El soporte de archivo es en papel o informático, y se conservará hasta la siguiente certificación o evaluación de ANECA o AQU Catalunya.

8. RESPONSABILIDADES

CIC de Centro: Elaborar, actualizar y hacer un seguimiento de la política y objetivos de calidad del Centro, y velar por su difusión e implantación. Es la responsable, entre otras funciones, de la revisión de los resultados de satisfacción de los grupos de interés y de los indicadores obtenidos.

Comisión Permanente de Calidad (CPC) de la Universidad: Supervisa la gestión de calidad de los Centros, a fin de garantizar el cumplimiento de la política de calidad definida por la Comisión Interna de Calidad de la Universidad.

Servicios informáticos de la UAO CEU (IT): Proporciona a la UTC los indicadores de seguimiento anuales, así como la base de datos del estudiantado necesario para realizar las encuestas. Asimismo, es el Servicio responsable de la realización de la Encuesta de satisfacción con el plan docente a los estudiantes.

Servicio de Alumni: Asume la gestión de las encuestas de satisfacción del colectivo de alumni, la coordinación del cronograma de recogida de información, la administración de la encuesta, el seguimiento y validación de los datos, así como la elaboración de los informes de resultados de satisfacción.

Unidad Técnica de Calidad (UTC): Elabora los indicadores, diseña las encuestas de satisfacción, coordina el cronograma de recogida de información y valida los datos. Informa a la CIC de Centro de los indicadores obtenidos, así como de los resultados de las encuestas de satisfacción. Redacta los informes de resultados de encuestas de satisfacción, a excepción del colectivo alumni.

Vicerrector o vicerrectora con competencias en materia de Calidad: Responsable del proceso. Preside la Comisión Permanente de Calidad (CPC) de la Universidad.

9. DIAGRAMA DE FLUJO

