

RELACIÓN DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN UTILIZADOS PARA EL ANÁLISIS DEL CENTRO Y TÍTULOS (CURSO 2017/2018)

1. Relación de Indicadores de satisfacción por procedimiento del centro¹.

Procedimiento	Encuesta	Ítem
Procedimiento estratégico del centro para la elaboración y revisión de la política y objetivos del centro	Encuesta satisfacción del estudiante de grado	- Los sistemas de participación (por ejemplo, en la junta de centro o en comisiones), opinión, propuestas mejoras, solución de quejas, etc. - Desarrollo de mejoras en el centro (con relación a la participación, orientación, información, organización del título, infraestructuras, reconocimientos, etc.)
	Encuesta de satisfacción del estudiante de movilidad recibido	- Organización y funcionamiento de la facultad / escuela / instituto
	Encuesta de satisfacción del PDI	- Objetivos del centro (propósitos que tiene el equipo de dirección en cuanto al funcionamiento y resultados del centro y que desarrolla en uno o varios cursos académicos). - Los sistemas de participación, opinión, propuestas mejoras, solución de quejas, etc. - Resultados alcanzados del centro (centro y titulaciones, satisfacción, número de estudiantes, rendimiento de los estudiantes, etc.) - Desarrollo de mejoras del centro
	Encuesta de satisfacción del PAS	- Desarrollo de mejoras del centro
	Encuesta de satisfacción del egresado	- Valore los sistemas de participación, opinión, propuestas de mejora, solución de quejas, etc. de los estudiantes (a través de los delegados, comisiones, junta de centro, claustro, instancias de quejas, sugerencias, etc.)

¹ El resultado de cada indicador expresa el promedio satisfacción en una escala de 1 a 5 puntos

Procedimiento	Encuesta	Ítem
Procedimiento clave del centro para la planificación de las enseñanzas	Encuesta de satisfacción con la docencia	- Considera que la propuesta de temporalización que figura en el proyecto docente se corresponde con el trabajo realizado para alcanzar los objetivos de la asignatura
	Encuesta de satisfacción del estudiante con el título y centro	- Programa de estudios del título (contenidos en general: asignaturas, seminarios, etc.) - Organización del plan de estudios (distribución de asignaturas, planificación temporal, carga de trabajo, prácticas, etc.)
	Encuesta de satisfacción del PDI	- Plan de estudios del título (contenidos y especialización que plantea el programa formativo) - Organización del título - Complementos del programa formativo (planes de formación adicionales para que el estudiante adquiriera el nivel necesario, como los cursos de armonización de conocimientos).
	Encuesta de satisfacción del PAS	- La organización de los programas formativos en el centro
	Encuesta de satisfacción del egresado	- Valore el plan de estudios/programa formativo realizado
Procedimiento clave del centro para la orientación al estudiante	Encuesta de satisfacción del estudiante con el título y centro	- Acciones de orientación a los/las estudiantes (programas de acogida, orientación, apoyo al aprendizaje, etc.) - Cursos de armonización de conocimientos (formación adicional/complementaria para la preparación del/de la estudiante al iniciar los estudios) (en caso de haberlos cursado)
	Encuesta de satisfacción del PDI	- Actividades de orientación al estudiante
	Encuesta de satisfacción del estudiante de movilidad recibido	- La orientación al estudiante a lo largo de los estudios en la ULPGC (mentores de movilidad, coordinadores de movilidad del centro, oficina técnica de movilidad, etc.) - Las actividades de acogida al estudiante de la ULPGC
	Encuesta de satisfacción del egresado	- Valore la orientación al estudiante, desarrollada a lo largo de los estudios (orientación académica, laboral, etc.)
Procedimiento clave del centro para la gestión de la movilidad de los estudiantes	Encuesta de satisfacción del estudiante con el título y centro	- Desarrollo de los programas de movilidad (en caso de haber participado)

Procedimiento	Encuesta	Ítem
	Encuesta de satisfacción del estudiante de movilidad recibido	- ¿Recomendaría un intercambio con la ULPGC? - Las actividades de acogida al estudiante de la ULPGC - ¿El intercambio ha supuesto una experiencia positiva para usted?
	Encuesta de satisfacción del egresado	- Si ha participado en programas de movilidad, valore su gestión y desarrollo
Procedimiento clave del centro para el desarrollo de la enseñanza y evaluación de los estudiantes	Encuesta de satisfacción con la docencia	Todos los ítems y factores de esta encuesta
	Encuesta de satisfacción del estudiante con el título y centro	- La coordinación entre asignaturas - Los conocimientos y capacidades adquiridos a través de las prácticas externas (en caso de haber cursado la asignatura) - Los conocimientos adquiridos (en general)
	Encuesta de satisfacción del PDI	- Coordinación docente de las materias/asignaturas - Complementos del programa formativo (planes de formación adicionales para que el estudiante adquiriera el nivel necesario, como los cursos de armonización de conocimientos). - Proceso de enseñanza-aprendizaje desarrollado - La carga de trabajo del estudiante - Resultados académicos de los estudiantes - Conocimientos y competencias de los egresados - Programa formativo en general.
	Encuesta de satisfacción del estudiante de movilidad recibido	- El desarrollo de la enseñanza y aprendizaje en la ULPGC
	Encuesta de satisfacción del egresado	- Valore el plan de estudios/programa formativo realizado - Valore, en general, los conocimientos y capacidades adquiridos
Procedimiento clave del centro para la Gestión de los trabajos fin de título	Encuesta de satisfacción del PDI	- Organización y desarrollo de los Trabajos fin de Título (si ha participado en la coordinación, tutoría o revisión de los TFT)
	Encuesta de satisfacción del egresado	- Valore la gestión y desarrollo del trabajo fin de título
Procedimiento clave del centro para la Gestión de las prácticas externas	Encuesta de satisfacción del estudiante con el título y centro	- Desarrollo de prácticas externas (en caso de haber cursado la asignatura)

Procedimiento	Encuesta	Ítem
		- Los conocimientos y capacidades adquiridos a través de las prácticas externas (en caso de haber cursado la asignatura)
	Encuesta de satisfacción del PDI	- Organización y desarrollo de las prácticas externas (si ha participado en la coordinación o tutoría de las prácticas externas).
	Encuesta de satisfacción del egresado	- Si realizó prácticas externas, valore su gestión y desarrollo
Procedimiento clave del centro para la Información pública	Encuesta de satisfacción del estudiante con el título y centro	- Mecanismos/canales de información al/la estudiante durante el curso (web del centro, correo electrónico, tablones de anuncios...). - Web de la ULPGC en la que se recoge información del título (no la web del centro) - Información académica (plan de estudios, movilidad, horarios...) - Información sobre procesos administrativos (matrícula, expedientes...)
	Encuesta de satisfacción del PDI	- Canales de comunicación del centro. - Información académica difundida por el centro (plan de estudios, proyectos docentes, horarios, etc.) - Información sobre la gestión difundida por el centro (servicios, infraestructuras, objetivos, evaluaciones, planes de mejora, etc.)
	Encuesta de satisfacción del estudiante de movilidad recibido	- Información que ha recibido de su tutor en su centro de origen - Información que ha recibido del Gabinete de Movilidad de la ULPGC - Información que ha recibido en la facultad / escuela / instituto de la ULPGC - Valoración de la web de la ULPGC - Valoración de la web de la facultad / escuela / instituto - Valoración de la web de Movilidad (IMP / Movilidad)
	Encuesta de satisfacción del egresado	- Valore la información académica (calendarios de exámenes, proyectos docentes, horarios...) ofrecida a lo largo de los estudios. - Valore la información administrativa (plazos de matrícula, plazos de pago de matrículas, plazo de solicitud de convocatoria especial...) ofrecida a lo largo de los estudios
	Encuesta de satisfacción del PAS	- La información ofrecida por el centro. - La difusión de los objetivos, resultados y mejoras del centro

Procedimiento	Encuesta	Ítem
Procedimiento de apoyo del centro para la Gestión de los recursos materiales	Encuesta de satisfacción con la docencia	- Usted, como estudiante, tiene fácil acceso a las instalaciones, servicios, recursos materiales, equipamientos tecnológicos y fondos bibliográficos de la Universidad acordes con las exigencias del plan de estudios de la titulación
	Encuesta de satisfacción del estudiante con el título y centro	- Recursos materiales para el desarrollo del programa formativo (equipamiento de aulas y laboratorios...) - Instalaciones e infraestructuras para el desarrollo del programa formativo (aulas, laboratorios, espacios de trabajo, campus virtual...)
	Encuesta de satisfacción del PDI	- Recursos materiales del centro - Instalaciones e infraestructuras del centro - Instalaciones e infraestructuras tecnológicas para la docencia
	Encuesta de satisfacción del estudiante de movilidad recibido	- Las infraestructuras de la ULPGC (aulas, laboratorios, campus virtual, aula de informática, ...)
	Encuesta de satisfacción del PAS	- Los recursos materiales del centro - Las instalaciones e infraestructuras del centro
	Encuesta de satisfacción del egresado	- Las instalaciones e infraestructuras para el título (aulas, laboratorios, espacios de trabajo, campus virtual...)
Procedimiento de apoyo del centro para la Gestión de los servicios	Encuesta de satisfacción del estudiante con el título y centro	- La gestión de los servicios administrativos (matrícula, expedientes, etc.) - La gestión de los servicios de apoyo (biblioteca, salas de estudio, becas...)
	Encuesta de satisfacción del PDI	- Colaboración del PAS
	Encuesta de satisfacción del estudiante de movilidad recibido	- Los servicios de la ULPGC (bibliotecas, salas de estudios, ...)
	Encuesta de satisfacción del PAS	- La planificación del trabajo en mi unidad - Los resultados obtenidos por mi unidad - Las mejoras realizadas por mi unidad. - Desarrollo de trámites académicos de los estudiantes en el centro. - Desarrollo de trámites académicos del profesorado en el centro.
	Encuesta de satisfacción del egresado	- Los servicios de apoyo (biblioteca, salas de estudio, administración, becas...).

Procedimiento	Encuesta	Ítem
Procedimiento de apoyo del centro para la Resolución de incidencias académicas	Encuesta de satisfacción del estudiante con el título y centro	- Los sistemas de participación (por ejemplo, en la junta de centro o en comisiones), opinión, propuestas mejoras, solución de quejas, etc. - Desarrollo de mejoras en el centro (con relación a la participación, orientación, información, organización del título, infraestructuras, reconocimientos, etc.)
	Encuesta de satisfacción del PDI	- Los sistemas de participación, opinión, propuestas mejoras, solución de quejas, etc.
	Encuesta de satisfacción del PAS	- Los sistemas de participación, opinión, propuestas mejoras, solución de quejas, etc.
	Encuesta de satisfacción del egresado	- Valore los sistemas de participación, opinión, propuestas de mejora, solución de quejas, etc., de los estudiantes (a través de los delegados, comisiones, junta de centro, claustro, instancias de quejas, sugerencias...)
Procedimiento de apoyo del centro para la medición de la satisfacción, expectativas y necesidades	Encuesta de satisfacción del estudiante con el título y centro	- Los sistemas de participación (por ejemplo, en la junta de centro o en comisiones), opinión, propuestas mejoras, solución de quejas, etc.
	Encuesta de satisfacción del PDI	- Los sistemas de participación, opinión, propuestas mejoras, solución de quejas, etc.
	Encuesta de satisfacción del PAS	- Los sistemas de participación, opinión, propuestas mejoras, solución de quejas, etc.
	Encuesta de satisfacción del egresado	- Valore los sistemas de participación, opinión, propuestas de mejora, solución de quejas, etc., de los estudiantes (a través de los delegados, comisiones, junta de centro, Claustro, instancias de quejas, sugerencias, etc.)
Procedimiento de apoyo del centro para la gestión de no conformidades	Encuesta de satisfacción del estudiante con el título y centro	- Desarrollo de mejoras en el centro (con relación a la participación, orientación, información, organización del título, infraestructuras, reconocimientos, etc.)
	Encuesta de satisfacción del PDI	- Desarrollo de mejoras del centro
	Encuesta de satisfacción del PAS	- Desarrollo de mejoras del centro
	Encuesta de satisfacción del egresado	- Valore los sistemas de participación, opinión, propuestas de mejora, solución de quejas, etc. de los estudiantes (a través de los delegados, comisiones, junta de centro, claustro, instancias de quejas, sugerencias...)

2. Relación de Indicadores de satisfacción por procedimiento institucional (P. I.)

Procedimiento	Encuesta	Ítem
P. I. para la definición, implantación y seguimiento del plan estratégico de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria	Encuesta de satisfacción del PDI	- Desarrollo de planificación estratégica y mejoras en la Universidad
P. I. para la formación del PDI	Encuesta de satisfacción del PDI	- Plan de formación del PDI
P. I. para la formación del PAS	Encuesta de satisfacción del PAS	- Plan de Formación del PAS
P. I. para la valoración de la calidad de la actividad docente del PDI	Encuesta de satisfacción del PDI	- Programa de evaluación del profesorado (DOCENTIA).
P. I. para la gestión de recursos materiales	Encuesta de satisfacción con la docencia	- Usted, como estudiante, tiene fácil acceso a las instalaciones, servicios, recursos materiales, equipamientos tecnológicos y fondos bibliográficos de la Universidad acordes con las exigencias del plan de estudios de la titulación
	Encuesta de satisfacción del estudiante con el título y centro	- Recursos materiales para el desarrollo del programa formativo (equipamiento de aulas y laboratorios...) - Instalaciones e infraestructuras para el desarrollo del programa formativo (aulas, laboratorios, espacios de trabajo, campus virtual...)
	Encuesta de satisfacción del PDI	- Recursos materiales del centro - Instalaciones e infraestructuras del centro - Instalaciones e infraestructuras tecnológicas para la docencia
	Encuesta de satisfacción del PAS	- Las instalaciones e infraestructuras para mi unidad. - Los recursos disponibles en mi unidad para desarrollar mi trabajo. - Los recursos materiales del centro - Las instalaciones e infraestructuras del centro
	Encuesta de satisfacción del egresado	- Las instalaciones e infraestructuras para el título (aulas, laboratorios, espacios de trabajo, campus virtual...)
P. I. para la gestión de servicios	Encuesta de satisfacción del	- La gestión de los servicios administrativos (matrícula, expedientes, etc.)

Procedimiento	Encuesta	Ítem
	estudiante con el título y centro	- La gestión de los servicios de apoyo (biblioteca, salas de estudio, becas...)
	Encuesta de satisfacción del PDI	- Campus Virtual para la actividad docente - Recursos de la biblioteca - Servicios Institucionales vinculados al profesorado. - Servicios Institucionales vinculados a la docencia - Programas de movilidad del PDI - Información de la Página web Institucional de los títulos.
	Encuesta de satisfacción del estudiante de movilidad recibido	- Los servicios de la ULPGC (bibliotecas, salas de estudios, ...)
	Encuesta de satisfacción del PAS	- La información sobre los asuntos que afectan a mi trabajo. - Programas de movilidad del PAS
	Encuesta de satisfacción del egresado	- Los servicios de apoyo (bibliotecas, salas de estudio, administración, Becas...).
P. I. para la selección, admisión y matriculación de estudiantes	Encuesta de satisfacción del estudiante con el título y centro	- - Información sobre procesos administrativos (matrícula, expedientes...)
	Encuesta de satisfacción del egresado	- Valore la Información Administrativa (plazos de matrícula, plazos de pago de matrículas, plazo de solicitud de convocatoria especial...) ofrecida a lo largo de los estudios.
P. I. para la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones	Encuesta de satisfacción del estudiante con el título y centro	- Los sistemas de participación (por ejemplo, en la junta de centro o en comisiones), opinión, propuestas mejoras, solución de quejas, etc.
	Encuesta de satisfacción del PDI	- Los sistemas de participación, opinión, propuestas mejoras, solución de quejas, etc.
	Encuesta de satisfacción del PAS	- La gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones
	Encuesta de satisfacción del egresado	- Valore los sistemas de participación, opinión, propuestas de mejora, solución de quejas, etc., de los estudiantes (a través de los delegados, comisiones, Junta de Centro, Claustro, instancias de quejas, sugerencias, etc.)

Procedimiento	Encuesta	Ítem
P. I. para la diseño o modificación de la oferta formativa oficial	Encuesta de satisfacción con la docencia	- Considera que la propuesta de temporalización que figura en el proyecto docente se corresponde con el trabajo realizado para alcanzar los objetivos de la asignatura
	Encuesta de satisfacción del estudiante con el título y centro	- Programa de estudios del título (contenidos en general: asignaturas, seminarios, etc.) - Organización del plan de estudios (distribución de asignaturas, planificación temporal, carga de trabajo, prácticas, etc.)
	Encuesta de satisfacción del PDI	- Plan de estudios del título (contenidos y especialización que plantea el programa formativo) - Organización del título - Complementos del programa formativo (planes de formación adicionales para que el estudiante adquiriera el nivel necesario, como los cursos de armonización de conocimientos).
	Encuesta de satisfacción del egresado	- Valore el plan de estudios/programa formativo realizado
P. I. para la medición de la satisfacción	Encuesta de satisfacción del estudiante con el título y centro	- Los sistemas de participación (por ejemplo, en la junta de centro o en comisiones), opinión, propuestas mejoras, solución de quejas, etc.
	Encuesta de satisfacción del PDI	- Los sistemas de participación, opinión, propuestas mejoras, solución de quejas, etc.
	Encuesta de satisfacción del PAS	- Los sistemas de participación, opinión, propuestas mejoras, solución de quejas, etc. - Los procesos de medición de la satisfacción del PAS
	Encuesta de satisfacción del egresado	- Valore los sistemas de participación, opinión, propuestas de mejora, solución de quejas, etc., de los estudiantes (a través de los delegados, comisiones, junta de centro, claustro, instancias de quejas, sugerencias, etc.)

3. Definición de los indicadores de satisfacción en la web institucional de cada título

Denominación del Indicador	Formulación del Indicador
Índice de satisfacción general del estudiante con la actividad docente	Se corresponde con la media de tres factores: planificación de la docencia, desarrollo de la docencia y resultados
Índice de satisfacción general del estudiante matriculado	Corresponde con el ítem “Los conocimientos adquiridos (en general)”
Índice de satisfacción general del estudiante recibido	Corresponde con el ítem “¿El intercambio ha supuesto una experiencia positiva para usted?”
Índice de satisfacción del egresado con los conocimientos adquiridos en la titulación	Corresponde con el ítem “Valore, en general, los conocimientos y capacidades adquiridos”
Índice de satisfacción general del PDI con el título	Corresponde con el ítem “Programa formativo en general”
Índice de satisfacción general del PAS con el centro	Corresponde con el cálculo de un factor general calculado a partir de todos los ítems que valoran el centro.

4. Modelos de cuestionarios de satisfacción.

Encuesta	Localización
Satisfacción del estudiante con la docencia	Presencial (español): https://calidad.ulpgc.es/sites/default/files/documentos/evadoc_presencial.pdf Presencial (prácticas clínicas): http://www.calidad.ulpgc.es/templates/calulpgc/doc/Modelos_cuestionarios/Encuesta_EVADOC_2017_2018_Practicas.pdf No presencial: http://www.calidad.ulpgc.es/templates/calulpgc/doc/Modelos_cuestionarios/Cuestionario_Teleformacion_EvaDoc_2015_2016.pdf
Satisfacción del estudiante con el título y centro	https://calidad.ulpgc.es/sites/default/files/documentos/encuesta_matricula.pdf
Satisfacción del estudiante de movilidad recibido con la movilidad	https://calidad.ulpgc.es/templates/calulpgc/doc/Modelos_cuestionarios/Cuestionario_de_movilidad_incoming_ULPGC_2017.pdf
Satisfacción de satisfacción del titulado/egresado con el centro y título	https://calidad.ulpgc.es/templates/calulpgc/doc/Modelos_cuestionarios/Encuesta_titulados_2017_R2.pdf
Satisfacción del profesorado con el título, centro e institución	https://calidad.ulpgc.es/sites/default/files/documentos/encuesta_pdi_online_2018.pdf
Satisfacción del personal de administración y servicios con el servicio, centro e institución	https://calidad.ulpgc.es/templates/calulpgc/doc/Modelos_cuestionarios/Encuesta_PAS_online_2016.pdf