

RELACIÓN DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN UTILIZADOS PARA EL ANÁLISIS DEL CENTRO Y TÍTULOS (CURSO 2018/2019)

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
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.)
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 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
Procedimiento clave del centro para la gestión de	Encuesta de satisfacción del	- Desarrollo de los programas de movilidad (en caso de haber participado)

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

Procedimiento	Encuesta	Ítem
la movilidad de los estudiantes	estudiante con el título y centro	
	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?
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 estudiante de movilidad recibido	- El desarrollo de la enseñanza y aprendizaje en la ULPGC
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) - Los conocimientos y capacidades adquiridos a través de las prácticas externas (en caso de haber cursado la asignatura)
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 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)
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

Procedimiento	Encuesta	Ítem
		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 estudiante de movilidad recibido	- Las infraestructuras de la ULPGC (aulas, laboratorios, campus virtual, aula de informática, ...)
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 estudiante de movilidad recibido	- Los servicios de la ULPGC (bibliotecas, salas de estudios, ...)
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.)
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.
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.)

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

Procedimiento	Encuesta	Ítem
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...)
P. I. para la gestión de 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 estudiante de movilidad recibido	- Los servicios de la ULPGC (bibliotecas, salas de estudios, ...)
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...)
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.
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.)
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.

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?”

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