

RELACIÓN DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN UTILIZADOS PARA EL ANÁLISIS DEL CENTRO Y TÍTULOS (CURSO 2019/2020)

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 y máster	- 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 satisfacción del estudiante de doctorado	- Los mecanismos de participación, opinión, propuestas de mejora, soluciones de quejas, etc. - Aplicación de mejoras de la Escuela de Doctorado (orientación, mecanismos de información, movilidad, recursos, etc.)
	Encuesta de satisfacción del estudiante de movilidad recibido	- Organización y funcionamiento de la facultad / escuela / instituto
	Encuesta de satisfacción del PDI de grado y máster	- 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

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

Procedimiento	Encuesta	Ítem
	Encuesta de satisfacción del PDI de doctorado	- Objetivos de la Escuela de Doctorado (propósitos que tiene el equipo de dirección en cuanto al funcionamiento y resultados del centro que se desarrollan en uno o varios cursos académicos) - Los sistemas de participación, opinión, propuestas de mejoras, solución de quejas, etc. - Resultados alcanzados por la Escuela de Doctorado (sobre objetivos, satisfacción, número de estudiantes, rendimiento, etc.) - Aplicación de mejoras de la Escuela de Doctorado (información, recursos, etc.)
	Encuesta de satisfacción del PAS	- Desarrollo de mejoras del centro
	Encuesta de satisfacción del egresado de grado y máster	- 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.)
	Encuesta de satisfacción del egresado de doctorado	- Los mecanismos de participación, opinión, propuestas mejoras, solución de quejas, etc. - Aplicación de mejoras en la Escuela de Doctorado (orientación, mecanismos de información, movilidad, recursos, etc.).
Procedimiento clave del centro para la Actualización del perfil de ingreso y la captación de estudiantes	Encuesta satisfacción del estudiante de grado y máster	-
	Encuesta satisfacción del estudiante de doctorado	- Criterios de admisión de estudiantes al título de doctorado
	Encuesta de satisfacción del PDI de grado y máster	-
	Encuesta de satisfacción del PDI de doctorado	- Criterios de admisión de estudiantes al título de doctorado

Procedimiento	Encuesta	Ítem
	Encuesta de satisfacción del egresado de grado y máster	-
	Encuesta de satisfacción del egresado de doctorado	- Criterios de admisión de estudiantes al título de doctorado
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 estudiante de doctorado	- Programa del título de doctorado (contenidos y especialización que plantea el programa) - Organización y coordinación del título de doctorado - Complementos formativos del título de doctorado (cursos específicos (por ej. asignaturas de máster) dirigidos solo a estudiantes cuya formación previa no es suficiente o adecuada para su acceso al título de doctorado) - Actividades formativas (de obligado cumplimiento para todos los/las estudiantes de doctorado (cursos, estancias, congresos, etc.) organizadas por la Escuela de Doctorado y por el propio título de doctorado) - Adecuación del perfil del profesorado del título, de acuerdo con sus objetivos y naturaleza
	Encuesta de satisfacción del PDI de grado y máster	- 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 PDI de doctorado	- Título de doctorado (contenidos y especialización que plantea el programa formativo) - Organización y coordinación del título de doctorado

Procedimiento	Encuesta	Ítem
		- En el caso de haber impartido complementos formativos, valore su desarrollo y conveniencia - Carga de trabajo del profesorado (docentes, directores/as, tutores/as) - Adecuación del perfil del profesorado del programa, de acuerdo con sus objetivos y naturaleza
	Encuesta de satisfacción del PAS	- La organización de los programas formativos en el centro
	Encuesta de satisfacción del egresado de grado y máster	- Valore el plan de estudios/programa formativo realizado
	Encuesta de satisfacción del egresado de doctorado	- Título de Doctorado (contenidos y especialización que plantea el programa) - Organización y coordinación del título de doctorado - Complementos formativos (cursos específicos, como asignaturas de máster, dirigidos solo a estudiantes cuya formación previa no es suficiente o adecuada para su acceso al título de doctorado) - Actividades formativas (de obligado cumplimiento para todos los/las estudiantes de doctorado (cursos, estancias, congresos, etc.) organizadas por la Escuela de Doctorado y por el propio título de doctorado)
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 doctorado	- Acciones de orientación al estudiante (jornadas de acogida, jornadas de doctorado, etc.)
	Encuesta de satisfacción del PDI	- Actividades de orientación al estudiante
	Encuesta de satisfacción del PDI de doctorado	- Actividades de orientación al estudiante (jornadas de acogida, jornadas de doctorado, etc.)
	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.)

Procedimiento	Encuesta	Ítem
		- 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.)
	Encuesta de satisfacción del egresado de doctorado	- Acciones de orientación a los/las estudiantes (jornadas de acogida, jornadas de doctorado, 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)
	Encuesta de satisfacción del estudiante de doctorado	- Desarrollo de la movilidad de estudiantes
	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 PDI de doctorado	- Desarrollo de la movilidad de estudiantes
	Encuesta de satisfacción del egresado	- Si ha participado en programas de movilidad, valore su gestión y desarrollo
	Encuesta de satisfacción del egresado de doctorado	- Desarrollo de la movilidad de estudiantes
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 doctorado	- Complementos formativos del título de doctorado (cursos específicos (por ej. asignaturas de máster) dirigidos solo a estudiantes cuya formación previa no es suficiente o adecuada para su acceso al título de doctorado) - Actividades formativas (de obligado cumplimiento para todos los/las estudiantes de doctorado)

Procedimiento	Encuesta	Ítem
		(cursos, estancias, congresos, etc.) organizadas por la Escuela de Doctorado y por el propio título de doctorado) - Coordinación y planificación de las actividades formativas por parte de su director/a - Desarrollo del proceso de investigación - Tema de investigación - Exigencia del proceso de investigación - Tutorización y orientación académica - Dirección de tesis - Toma de decisiones sobre la tesis - Conocimientos y capacidades adquiridos - Las colaboraciones que mantiene el título y su repercusión en el programa.
	Encuesta de satisfacción del PDI	- Coordinación docente de las materias/asignaturas - Complementos del programa formativo (planes de formación adicionales para que el estudiante adquiera 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 PDI de doctorado	- En el caso de haber impartido complementos formativos, valore su desarrollo y conveniencia. - Desarrollo del proceso de formación - Desarrollo del proceso de investigación - Desarrollo de la movilidad de estudiantes - Resultados académicos de estudiantes - Conocimientos y competencias de egresados - En su caso, las colaboraciones que mantiene el programa y su repercusión en el título - Satisfacción global con el título
	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
	Encuesta de satisfacción del egresado de doctorado	- Complementos formativos (cursos específicos, como asignaturas de máster, dirigidos solo a estudiantes cuya formación previa no es suficiente o adecuada para su acceso al título de doctorado) - Actividades formativas (de obligado cumplimiento para todos los/las estudiantes de doctorado)

Procedimiento	Encuesta	Ítem
		(cursos, estancias, congresos, etc.) organizadas por la Escuela de Doctorado y por el propio título de doctorado) - Desarrollo del proceso de investigación - Tema de investigación - Exigencia del proceso de investigación - Tutorización y orientación académica - Dirección de tesis - Toma de decisiones sobre la tesis - Conocimientos y capacidades adquiridos. - Las colaboraciones que mantiene el título y su repercusión en el mismo
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) - 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, tableros 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 doctorado	- Mecanismos/canales de información de la Escuela de Doctorado durante el curso (web, campus virtual, correo electrónico, cartelería, etc.) - Web institucional del título de doctorado (contenidos difundidos sobre el perfil de ingreso, sobre el programa formativo, recursos y servicios, calidad, etc.) - Antelación y adecuación de la información ofrecida desde la Escuela de Doctorado (procesos

Procedimiento	Encuesta	Ítem
		administrativos, jornadas de doctorado, doctorado internacional, etc.)
	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 PDI de doctorado	- Canales de comunicación de la Escuela de Doctorado (web del centro, correos, cartelería, etc.) - Información difundida por la Escuela de Doctorado (programas, objetivos anuales de la escuela, gestión, evaluaciones, planes de mejora, etc.) - Actividades de orientación al estudiante (jornadas de acogida, jornadas de doctorado, etc.) - Información de la página web institucional de los títulos
	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 PAS	- La información ofrecida por el centro. - La difusión de los objetivos, resultados y mejoras del centro
	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 egresado de doctorado	- Mecanismos/canales de información de la Escuela de Doctorado durante el curso (web, correo electrónico, tabloneros de anuncios, etc.) - Web Institucional del Título de Doctorado (contenidos, programa formativo, objetivos, perfil de ingreso, servicios, calidad, etc.).

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...) - Apoyo online a la docencia (Campus Virtual, correos electrónicos, videoconferencias con Teams, BigBlueButton, e-tutor (Open ULPGC), etc.)
	Encuesta de satisfacción del estudiante de doctorado	- Recursos e infraestructuras disponibles para el desarrollo del programa formativo - Herramientas para la enseñanza on-line (campus virtual, Open-ULPGC, etc.) - En su caso, los recursos materiales de las entidades colaboradoras
	Encuesta de satisfacción del PDI	- Recursos materiales del centro - Instalaciones e infraestructuras del centro - Instalaciones e infraestructuras tecnológicas para la docencia - Apoyo online a la docencia (Campus Virtual, correos electrónicos, videoconferencias con Teams, BigBlueButton, e-tutor (Open ULPGC), etc.)
	Encuesta de satisfacción del PDI de doctorado	- Herramientas para la enseñanza on-line (campus virtual, Open-ULPGC, plataforma de e-learning (apoyo a la docencia, Fórmate en casa), etc.) - Recursos e infraestructuras disponibles para el desarrollo del programa formativo (incluida la financiación) - En su caso, los recursos materiales de las entidades colaboradoras
	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...)
	Encuesta de satisfacción del egresado de doctorado	- Recursos e infraestructuras disponibles para el desarrollo del programa formativo - En su caso, los recursos materiales de las entidades colaboradoras.

Procedimiento	Encuesta	Ítem
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.)
	Encuesta de satisfacción del estudiante de doctorado	- Servicios administrativos (matrícula, movilidad, expedientes, defensa de tesis, etc.) - Servicios y recursos de la Biblioteca
	Encuesta de satisfacción del PDI	- Colaboración del PAS
	Encuesta de satisfacción del PDI de doctorado	- Colaboración del Personal de Administración y Servicios
	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...)
	Encuesta de satisfacción del egresado de doctorado	- Los servicios administrativos (matrícula, expedientes, defensa de tesis, etc.)
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 estudiante de doctorado	- Los mecanismos de participación, opinión, propuestas de mejora, soluciones de quejas, etc. - Aplicación de mejoras de la Escuela de Doctorado (orientación, mecanismos de información, movilidad, recursos, etc.)
	Encuesta de satisfacción del PDI	- Los sistemas de participación, opinión, propuestas mejoras, solución de quejas, etc.
	Encuesta de satisfacción del PDI de doctorado	- Los sistemas de participación, opinión, propuestas de mejoras, solución de quejas, etc.

Procedimiento	Encuesta	Ítem
		- Aplicación de mejoras de la Escuela de Doctorado (información, recursos, 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...)
	Encuesta de satisfacción del egresado de doctorado	- Los mecanismos de participación, opinión, propuestas mejoras, solución de quejas, etc. - Aplicación de mejoras en la Escuela de Doctorado (orientación, mecanismos de información, movilidad, recursos, 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.
	Encuesta de satisfacción del estudiante de doctorado	- Los mecanismos de participación, opinión, propuestas de mejora, soluciones de quejas, etc.
	Encuesta de satisfacción del PDI	- Los sistemas de participación, opinión, propuestas mejoras, solución de quejas, etc.
	Encuesta de satisfacción del PDI de doctorado	- Los sistemas de participación, opinión, propuestas de 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.)
	Encuesta de satisfacción del egresado de doctorado	- Los mecanismos de participación, 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.)
	Encuesta de satisfacción del estudiante de doctorado	- Aplicación de mejoras de la Escuela de Doctorado (orientación, mecanismos de información, movilidad, recursos, etc.)
	Encuesta de satisfacción del PDI	- Desarrollo de mejoras del centro

Procedimiento	Encuesta	Ítem
	Encuesta de satisfacción del PDI de doctorado	- Aplicación de mejoras de la Escuela de Doctorado (información, recursos, etc.)
	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...)
	Encuesta de satisfacción del egresado de doctorado	- Aplicación de mejoras en la Escuela de Doctorado (orientación, mecanismos de información, movilidad, recursos, etc.)

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
	Encuesta de satisfacción del PDI de Doctorado	- 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
	Encuesta de satisfacción del PDI de Doctorado	- Plan de Formación Continua del PDI
P. I. para la formación del PAS	Encuesta de satisfacción del PAS	- Plan de Formación del PAS
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 estudiante de doctorado	- Recursos e infraestructuras disponibles para el desarrollo del programa formativo
	Encuesta de satisfacción del PDI	- Instalaciones e infraestructuras del centro - Instalaciones e infraestructuras tecnológicas para la docencia
	Encuesta de satisfacción del PDI de Doctorado	- Recursos e infraestructuras disponibles para el desarrollo del programa formativo (incluida la financiación)

Procedimiento	Encuesta	Ítem
	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...)
	Encuesta de satisfacción del egresado de doctorado	- Recursos e infraestructuras disponibles para el desarrollo del programa formativo.
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: - o Biblioteca Universitaria - o Gabinete de Relaciones Internacionales - o Servicio de Deportes - o Becas y ayudas - o Servicio de Acción Social
	Encuesta de satisfacción del estudiante de doctorado	- Servicios administrativos (matrícula, movilidad, expedientes, defensa de tesis, etc.) - Servicios y recursos de la Biblioteca
	Encuesta de satisfacción del PDI	- Apoyo online a la docencia (Campus Virtual (E-learning), Microsoft Teams, BigBlueButton, e-tutor (Open ULPGC), etc.) - Programas de movilidad del PDI - Información de la página web institucional de los títulos. - El servicio prestado por: - o Biblioteca Universitaria - o Gabinete de Comunicación - o Gabinete de Evaluación Institucional - o Gabinete de Relaciones Internacionales - o Servicio de Deportes - o Servicio de Gestión Académica - o Servicio de Informática - o Servicio de Investigación - o Servicio de Obras e Instalaciones - o Servicio de Organización y Régimen Interno - o Servicio de Servicio de Patrimonio y Contratación - o Servicio de Personal - o Servicio de Prevención de Riesgos Laborales

Procedimiento	Encuesta	Ítem
		○ Servicio de Publicaciones y Difusión Científica ○ Servicio de Reprografía y Encuadernación ○ Servicio Económico y Financiero ○ Unidad de Posgrado y Doctorado
	Encuesta de satisfacción del PDI de Doctorado	- Herramientas para la enseñanza on-line (campus virtual, Open-ULPGC, plataforma de e-learning (apoyo a la docencia, Fórmate en casa), etc.) - Programas de movilidad del profesorado - Información de la página web institucional de los títulos. - El servicio prestado por: ○ Biblioteca Universitaria ○ Gabinete de Comunicación ○ Gabinete de Evaluación Institucional ○ Gabinete de Relaciones Internacionales ○ Servicio de Deportes ○ Servicio de Gestión Académica ○ Servicio de Informática ○ Servicio de Investigación ○ Servicio de Obras e Instalaciones ○ Servicio de Organización y Régimen Interno ○ Servicio de Servicio de Patrimonio y Contratación ○ Servicio de Personal ○ Servicio de Prevención de Riesgos Laborales ○ Servicio de Publicaciones y Difusión Científica ○ Servicio de Reprografía y Encuadernación ○ Servicio Económico y Financiero ○ Unidad de Posgrado y Doctorado
	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 - El servicio prestado por: ○ Biblioteca Universitaria ○ Gabinete de Comunicación ○ Gabinete de Evaluación Institucional ○ Gabinete de Relaciones Internacionales ○ Servicio de Deportes ○ Servicio de Gestión Académica ○ Servicio de Informática ○ Servicio de Investigación ○ Servicio de Obras e Instalaciones ○ Servicio de Organización y Régimen Interno

Procedimiento	Encuesta	Ítem
		○ Servicio de Servicio de Patrimonio y Contratación ○ Servicio de Personal ○ Servicio de Prevención de Riesgos Laborales ○ Servicio de Publicaciones y Difusión Científica ○ Servicio de Reprografía y Encuadernación ○ Servicio Económico y Financiero ○ Unidad de Posgrado y Doctorado
	Encuesta de satisfacción del egresado	- Los servicios de apoyo (bibliotecas, salas de estudio, administración, Becas...).
	Encuesta de satisfacción del egresado de doctorado	- Los servicios administrativos (matrícula, expedientes, defensa de tesis, etc.)
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 estudiante de doctorado	- Servicios administrativos (matrícula, movilidad, expedientes, defensa de tesis, etc.)
	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.
	Encuesta de satisfacción del egresado de doctorado	- Los servicios administrativos (matrícula, expedientes, defensa de tesis, etc.)
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 estudiante de doctorado	- Los mecanismos de participación, opinión, propuestas de mejora, soluciones de quejas, etc.
	Encuesta de satisfacción del PDI	- Los sistemas de participación, opinión, propuestas mejoras, solución de quejas, etc.
	Encuesta de satisfacción del PDI de Doctorado	- Los sistemas de participación, opinión, propuestas de 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
	Encuesta de satisfacción del egresado de doctorado	- Los mecanismos de participación, 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.)
	Encuesta de satisfacción del estudiante de doctorado	- Programa del título de doctorado (contenidos y especialización que plantea el programa) - Organización y coordinación del título de doctorado - Complementos formativos del título de doctorado (cursos específicos (por ej. asignaturas de máster) dirigidos solo a estudiantes cuya formación previa no es suficiente o adecuada para su acceso al título de doctorado)
	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 adquiera el nivel necesario, como los cursos de armonización de conocimientos).
	Encuesta de satisfacción del PDI de Doctorado	- Título de doctorado (contenidos y especialización que plantea el programa formativo) - Organización y coordinación del título de doctorado - En el caso de haber impartido complementos formativos, valore su desarrollo y conveniencia
	Encuesta de satisfacción del egresado	- Valore el plan de estudios/programa formativo realizado
	Encuesta de satisfacción del egresado de doctorado	- Título de Doctorado (contenidos y especialización que plantea el programa) - Organización y coordinación del título de doctorado - Complementos formativos (cursos específicos, como asignaturas de máster, dirigidos solo a estudiantes cuya formación previa no es suficiente o adecuada para su acceso al título de doctorado)

Procedimiento	Encuesta	Ítem
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 estudiante de doctorado	- Los mecanismos de participación, opinión, propuestas de mejora, soluciones de quejas, etc.
	Encuesta de satisfacción del PDI	- Los sistemas de participación, opinión, propuestas mejoras, solución de quejas, etc.
	Encuesta de satisfacción del PDI de Doctorado	- Los sistemas de participación, opinión, propuestas de 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.)
	Encuesta de satisfacción del egresado de doctorado	- Los mecanismos de participación, 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?”
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 doctorado con el título y centro	https://calidad.ulpgc.es/sites/default/files/documentos/encuesta_dirigida_a_estudiantes_de_doctorado_2020.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/sites/default/files/documentos/encuesta_titulados_grado_y_master_2020.pdf
Satisfacción de satisfacción del titulado/egresado de doctorado con el centro y título	https://calidad.ulpgc.es/sites/default/files/documentos/2020_cuestionario_titulados_doctorado_esp_2020.pdf
Satisfacción del profesorado con el título, centro e institución	https://calidad.ulpgc.es/sites/default/files/documentos/encuesta_pdi_online_2020_septiembre.pdf
Satisfacción del profesorado de doctorado con el título, centro e institución	https://calidad.ulpgc.es/sites/default/files/documentos/encuesta_pdi_doctorado_2020.pdf
Satisfacción del personal de administración y servicios con el servicio, centro e institución	https://calidad.ulpgc.es/sites/default/files/documentos/encuesta_pas_online_2020.pdf