

RELACIÓN DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN UTILIZADOS PARA EL ANÁLISIS DEL CENTRO Y TÍTULOS (CURSO 2020/2021)

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	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - Organización y funcionamiento de la facultad / escuela / instituto
Procedimiento clave del centro para la Actualización del perfil de ingreso y la captación de estudiantes	Encuesta satisfacción del estudiante de doctorado	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - Programa del título de doctorado (contenidos y especialización que plantea el programa)

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

Procedimiento	Encuesta	Ítem
	estudiante de doctorado	<ul style="list-style-type: none"> - 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
Procedimiento clave del centro para la orientación al estudiante	Encuesta de satisfacción del estudiante con el título y centro	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - Acciones de orientación al estudiante (jornadas de acogida, jornadas de doctorado, etc.)
	Encuesta de satisfacción del estudiante de movilidad recibido	<ul style="list-style-type: none"> - 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 la movilidad de los estudiantes	Encuesta de satisfacción del estudiante con el título y centro	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo de los programas de movilidad (en caso de haber participado)
	Encuesta de satisfacción del estudiante de doctorado	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo de la movilidad de estudiantes
	Encuesta de satisfacción del estudiante de movilidad recibido	<ul style="list-style-type: none"> - ¿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	Encuesta de satisfacción con la docencia	Todos los ítems y factores de esta encuesta

Procedimiento	Encuesta	Ítem
de la enseñanza y evaluación de los estudiantes	Encuesta de satisfacción del estudiante con el título y centro	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - 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) - 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 estudiante de movilidad recibido	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - Mecanismos/canales de información de la Escuela de Doctorado durante el curso (web, campus virtual, correo electrónico, cartelería, etc.)

Procedimiento	Encuesta	Ítem
	estudiante de doctorado	<ul style="list-style-type: none"> - 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 administrativos, jornadas de doctorado, doctorado internacional, etc.)
	Encuesta de satisfacción del estudiante de movilidad recibido	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - 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 estudiante de movilidad recibido	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - La gestión de los servicios administrativos (matrícula, expedientes, etc.)

Procedimiento	Encuesta	Ítem
	Encuesta de satisfacción del estudiante de doctorado	<ul style="list-style-type: none"> - Servicios administrativos (matrícula, movilidad, expedientes, defensa de tesis, etc.) - Servicios y recursos de la Biblioteca
	Encuesta de satisfacción del estudiante de movilidad recibido	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - 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.)
Procedimiento de apoyo del centro para la medición de la satisfacción, expectativas y necesidades	Encuesta de satisfacción del estudiante con el título y centro	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - Los mecanismos de participación, opinión, propuestas de mejora, soluciones de quejas, etc.
Procedimiento de apoyo del centro para la gestión de no conformidades	Encuesta de satisfacción del estudiante con el título y centro	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicación de mejoras de 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 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
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: <ul style="list-style-type: none"> ○ Biblioteca Universitaria ○ Gabinete de Relaciones Internacionales ○ Servicio de Deportes ○ Becas y ayudas ○ 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 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...)
	Encuesta de satisfacción del estudiante de doctorado	- Servicios administrativos (matrícula, movilidad, 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.

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 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)
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.

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 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