

RELACIÓN DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN UTILIZADOS PARA EL ANÁLISIS DEL CENTRO Y TÍTULOS (CURSO 2022/2023)

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 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 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.)
Procedimiento clave del centro para la Actualización del perfil de ingreso y la captación de estudiantes	Encuesta satisfacción del estudiante 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	- Contenidos del plan de estudios del título - 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 - En su caso, los complementos de formación del título de doctorado - Adecuación del perfil del profesorado del título, de acuerdo con sus objetivos y naturaleza
	Encuesta de satisfacción del estudiante de movilidad recibido	- Organización de la enseñanza desde la ULPGC.

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 orientación al estudiante	Encuesta de satisfacción del estudiante con el título y centro	- Acciones de orientación (programas de acogida, apoyo al aprendizaje, continuidad de estudios, salidas profesionales, etc.)
	Encuesta de satisfacción del estudiante de doctorado	- Acciones de orientación al estudiante (jornadas de acogida, jornadas de doctorado, etc.) - Actividades formativas organizadas por la Escuela de Doctorado
	Encuesta de satisfacción del estudiante de movilidad recibido	- Orientación al estudiante desde 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	- Desarrollo de los programas de movilidad
	Encuesta de satisfacción del estudiante de doctorado	- Desarrollo de la movilidad/estancias de estudiantes
	Encuesta de satisfacción del estudiante de movilidad recibido	- Información ofrecida por la ULPGC - La experiencia de movilidad
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	- Coordinación del profesorado - Los conocimientos adquiridos (en general) - Valoración general de la titulación
	Encuesta de satisfacción del estudiante de doctorado	- En su caso, los complementos de formación del título de doctorado - Actividades formativas organizadas por la Escuela de Doctorado - Actividades formativas organizadas por el título de doctorado (de obligado cumplimiento para todos los/las estudiantes de doctorado: cursos, estancias, congresos, etc.) - Tutorización y orientación académica - Desarrollo del proceso de investigación - Tema de investigación - 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.

Procedimiento	Encuesta	Ítem
	Encuesta de satisfacción del estudiante de movilidad recibido	- Desarrollo de la enseñanza desde la ULPGC
Procedimiento clave del centro para la Información pública	Encuesta de satisfacción del estudiante con el título y centro	- Mecanismos/canales de información durante el curso (web del centro, correo electrónico, tablones de anuncios...).
		- Información ofrecida por el centro (plan de estudios, movilidad, horarios, matrícula, expedientes...)
	Encuesta de satisfacción del estudiante de doctorado	- Mecanismos/canales de información de la Escuela de Doctorado durante el curso (web, correo electrónico, tablones de anuncios, etc.)
		- Información ofrecida desde la Escuela de Doctorado (procesos administrativos, jornadas de doctorado, doctorado internacional, etc.)
	Encuesta de satisfacción del estudiante de movilidad recibido	- La información ofrecida por la ULPGC
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	- Apoyo online a la docencia (Campus Virtual, correos electrónicos, videoconferencias, etc.)
		- Recursos materiales e infraestructuras para el desarrollo del programa formativo (aulas, laboratorios, equipamiento, 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 estudiante de movilidad recibido	- Las instalaciones de la ULPGC (aulas, laboratorios, aula de informática, campus virtual, etc.)
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

Procedimiento	Encuesta	Ítem
	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.)
	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.)
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.
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.)

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 e infraestructuras para el desarrollo del programa formativo (aulas, laboratorios, equipamiento, 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.)
P. I. para la gestión de servicios	Encuesta de satisfacción del estudiante con el título y centro	- 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 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	- Servicios administrativos (matrícula, movilidad, expedientes, defensa de tesis, etc.) - Información ofrecida por el centro (plan de estudios, movilidad, horarios, 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	- Contenidos del plan de estudios del título - Organización del plan de estudios (distribución de asignaturas, horarios y calendarios, carga de trabajo, prácticas, etc.) - Valoración general de la titulación
	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 - En su caso, los complementos de formación del título de doctorado - Las colaboraciones que mantiene el título y su repercusión en el programa - Valoración general del 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 “Valoración general de la Titulación”
Índice de satisfacción del estudiante matriculado con las instalaciones e infraestructuras	Corresponde con el ítem “Valoración general de la Titulación “Recursos materiales e infraestructuras para el desarrollo del programa formativo”
Índice de satisfacción del estudiante de doctorado con el título de doctorado	Corresponde con el ítem “Valoración general de la Titulación “Valoración general del título de doctorado”
Índice de satisfacción general del estudiante recibido	Corresponde con el ítem “La experiencia de movilidad”

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_estudiantado_preguntas_online.pdf No presencial: https://calidad.ulpgc.es/sites/default/files/documentos/cuestionario_teleformacion_evadoc.pdf
Satisfacción del estudiante con el título y centro	https://calidad.ulpgc.es/sites/default/files/documentos/ulpgc_cuestionario_est_grado_master_2023_def.pdf
Satisfacción del estudiante de doctorado con el título y centro	https://calidad.ulpgc.es/sites/default/files/documentos/ulpgc_cuestionario_est_doctorado_2023_def.pdf
Satisfacción del estudiante de movilidad recibido con la movilidad	https://calidad.ulpgc.es/sites/default/files/documentos/ulpgc_cuestionario_estudiantes_movilidad_2023.pdf