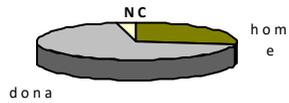
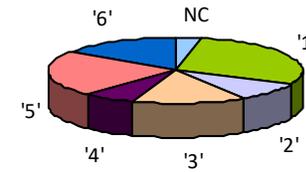


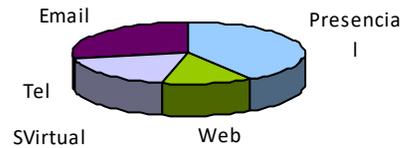
Sexo:		
NC	6	3,47%
Hombre	49	28,32%
Mujer	118	68,21%

Curso superior matriculado						
NC	1	2	3	4	5	6
6	49	16	25	11	40	26
3,47%	28,32%	9,25%	14,45%	6,36%	23,12%	15,03%



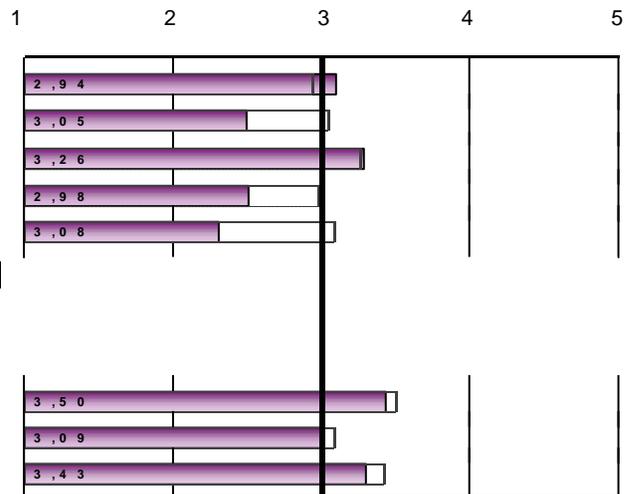
SERVICIO DE INFORMACIÓN DE LA SECRETARÍA

Medio preferente		
Información Presencial	70	41,18%
Web	21	12,35%
Secretaría Virtual	31	18,24%
Información telefónica de la Secretaría	1	0,59%
Correo electrónico	47	27,65%



INFORMACIÓN PRESENCIAL DE LA SECRETARÍA

Frecuencia de uso de la Secretaría	Habitualmente		A veces		Rara vez		Frecuencias de respuesta						
	11	15,71%	38	54,29%	21	30,00%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
1. Considero adecuados los horarios de atención al público							3,10	105	12	11	16	16	13
2. El sistema de organización de la atención al público es satisfactorio y cómodo							2,50	105	23	16	9	12	8
3. Considero que el tiempo de espera, en general, es admisible							3,29	104	5	10	22	24	8
4. En general, estoy satisfecho/a con la información recibida en la Secretaría del Centro							2,51	105	28	10	7	13	10
5. En general, estoy satisfecho/a con el trato personal recibido en la Secretaría del Centro							2,30	104	36	9	5	5	14



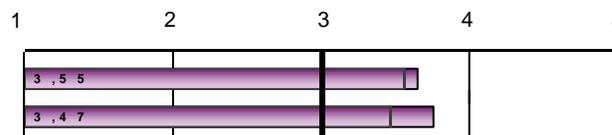
WEB DE LA FACULTAD- ESCUELA

Frecuencia de uso de la Web de la Facultad- Escuela	Habitualmente		A veces		Rara vez		Frecuencias de respuesta						
	7	35,00%	9	45,00%	4	20,00%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
6. La página web contiene información suficiente y actualizada							3,43	152	1	3	4	12	1
7. En la página web se encuentra fácilmente la información							3,00	152	2	3	10	5	1
8. Estoy satisfecho o satisfecha con la web del centro							3,30	153	1	4	5	8	2

Escala utilizada: de 1 a 5 : Media global curso académico

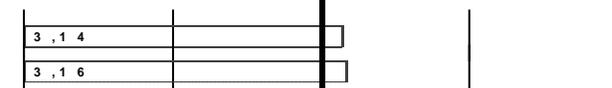
SECRETARÍA VIRTUAL

Frecuencia de uso de la Secretaría Virtual	Habitualmente		A veces		Rara vez		Frecuencias de respuesta						
	14	45,16%	12	38,71%	5	16,13%	Muy en desacuerdo....Muy de acuerdo						
							MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
10. La Secretaría Virtual resuelve adecuadamente las solicitudes y es un sistema recomendable							3,66	144	2	1	5	18	3
11. Considero que el tiempo de respuesta es adecuado							3,76	144	2	0	6	16	5



INFORMACIÓN TELEFÓNICA DE LA SECRETARÍA

Frecuencia de uso del servicio	Habitualmente		A veces		Rara vez		Frecuencias de respuesta						
	0	0,00%	1	100,00%	0	0,00%	Muy en desacuerdo....Muy de acuerdo						
							MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
12. Considero que la información recibida por este medio es adecuada							1,00	172	1	0	0	0	0
13. En general, estoy satisfecho o satisfecha con el trato recibido							1,00	172	1	0	0	0	0



CORREO ELECTRÓNICO

Frecuencia de uso del servicio	Habitualmente		A veces		Rara vez		Frecuencias de respuesta						
	39	82,98%	6	12,77%	2	4,26%	Muy en desacuerdo....Muy de acuerdo						
							MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
14. Considero que el tiempo de respuesta es adecuado							3,40	130	3	7	11	14	8
15. En general, la información que he recibido es adecuada							3,64	129	3	4	9	18	10



Escala utilizada: de 1 a 5 : Media global curso académico

PROCEDIMIENTOS Y TRÁMITES

MATRÍCULA

¿He llevado a cabo la matrícula asistida en el aula de matrícula del centro?	Sí		No		Frecuencias de respuesta								
	90	56,96%	68	43,04%	Muy en desacuerdo....Muy de acuerdo								
							MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
16. La ayuda prestada por el personal durante la matrícula asistida ha sido adecuada y suficiente							3,73	1	9	7	16	24	33
17. Mis consultas o gestiones relacionadas con la matrícula han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría							3,41	15	28	15	34	27	54



¿Has llevado a cabo solicitud de adelanto de convocatoria de exámenes?	Sí		No		Frecuencias de respuesta								
	28	17,83%	129	82,17%	Muy en desacuerdo....Muy de acuerdo								
							MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
18. Mis consultas o gestiones relacionadas con la anulación de la matrícula han sido resueltas adecuadamente.							3,12	2	6	4	4	5	7



TASAS, EXENCIONES Y BECAS

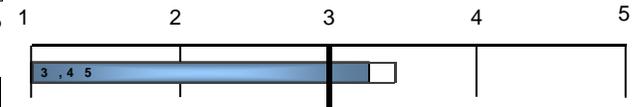
							MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
19. Mis consultas o gestiones sobre tasas universitarias han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría							3,53	47	12	13	33	32	36
20. Mis consultas sobre Becas y Exenciones han sido gestionadas adecuadamente por la Secretaría							3,12	61	19	16	32	23	22



Escala utilizada: de 1 a 5 : Media global curso académico

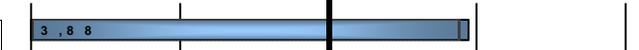
CALIFICACIONES Y ACTAS

¿He llevado a cabo gestiones o consultas relacionadas con calificaciones y actas?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	63	39,13%	98	60,87%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
21. Mis consultas o gestiones sobre calificaciones o actas han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría					3,27	7	7	10	12	15	12



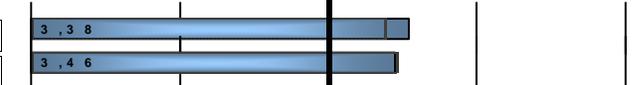
CARNET UNIVERSITARIO

¿He llevado a cabo gestiones o consultas relacionadas con el carnet universitario?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	89	55,28%	72	44,72%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
22. Mis consultas o gestiones sobre el carnet universitario han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría					3,94	4	7	6	11	22	39



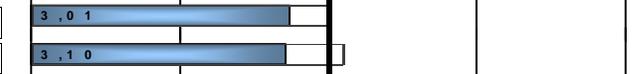
CERTIFICADOS

¿He solicitado un certificado?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	77	48,73%	81	51,27%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
23. Considero que el tiempo en recibir un certificado ha sido el adecuado					3,54	20	3	11	8	22	13
24. Mis consultas o gestiones sobre certificados han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría					3,45	15	5	9	15	19	14



RECONOCIMIENTOS Y TRANSFERENCIAS DE CRÉDITOS

¿He llevado a cabo gestiones o consultas relacionadas con reconocimientos y transferencias	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	75	46,30%	87	53,70%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
25. Considero que el tiempo en la resolución de reconocimientos y transferencias de créditos ha sido el adecuado					2,73	15	15	13	11	15	6
26. Mis consultas o gestiones sobre reconocimientos y transferencias de créditos han sido resueltas adecuadamente					2,72	11	16	16	11	12	9



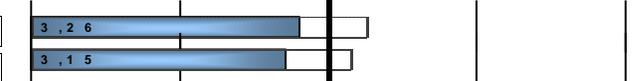
PRÁCTICAS EXTERNAS

¿He llevado a cabo gestiones o consultas relacionadas con las prácticas?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	89	54,60%	74	45,40%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
27. Mis consultas o gestiones sobre las prácticas externas han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría					2,83	25	15	12	14	15	8



TRABAJO FIN DE ESTUDIOS

¿He llevado a cabo gestiones o consultas relacionadas con el trabajo fin de estudios?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	29	18,95%	124	81,05%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
28. La información recibida en relación con los trámites o consultas del trabajo fin de estudios ha sido adecuada					2,8	4	8	4	2	7	4
29. Consideras que los plazos de presentación/defensa del trabajo fin de estudios son adecuados y suficientes					2,71	5	7	2	8	5	2



RELACIONES INTERNACIONALES

¿He llevado a cabo gestiones o consultas relacionadas con programas de movilidad?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	40	25,81%	115	74,19%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
30. Mis consultas o gestiones sobre los programas de movilidad han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría					2,65	6	11	5	7	7	4



Escala utilizada: de 1 a 5 : Media global curso académico

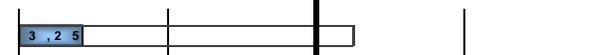
TÍTULOS

¿He llevado a cabo gestiones o consultas relacionadas con la expedición del título?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	8	5,26%	144	94,74%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
31. Mis consultas o gestiones sobre el título (depósito, recogida, etc.) han sido resueltas adecuadamente.	3,43		1	1	1	1	2	2			



ADELANTO DE CONVOCATORIA DE EXÁMENES

¿Has llevado a cabo solicitud de adelanto de convocatoria de exámenes?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	12	7,89%	140	92,11%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
32. Mis consultas o gestiones sobre el adelanto de convocatorias de exámenes han sido resueltas adecuadamente.	1,43		5	5	1	1	0	0			



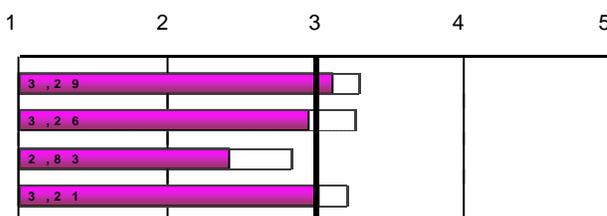
IMPUGNACIÓN DE CALIFICACIONES

¿Has llevado a cabo solicitud de impugnación de calificaciones?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	11	7,24%	141	92,76%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
33. Mis consultas o gestiones en la Secretaría en materia de impugnación de calificaciones han sido realizadas adecuadamente, con respecto a la información facilitada y el plazo	2,56		2	3	1	2	3	0			



GENERAL

	Frecuencias de respuesta						
	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
La Secretaría realiza las tareas esperadas	3,11	20	32	25	22	42	32
La Secretaría suele solucionar satisfactoriamente mis demandas	2,95	19	36	31	22	34	31
He observado mejoras en el funcionamiento general del Servicio en las diferentes visitas que he realizado	2,42	58	42	21	27	12	13
En general, estoy satisfecho con el funcionamiento de la Secretaría de la Facultad o Escuela	3,02	15	37	29	20	38	34



¿Echas de menos algún servicio en la secretaría de tu centro?	Sí		No	
	21	13,04%	140	86,96%

Escala utilizada: de 1 a 5

: Media global curso académico

EVOLUCIÓ		SERVICIO DE INFORMACIÓN DE LA SECRETARÍA															
		1. Considero adecuados los horarios de atención al público		2. El sistema de organización de la atención al público es satisfactorio y cómodo		3. Considero que el tiempo de espera, en general, es admisible		4. En general, estoy satisfecho/a con la información recibida en la Secretaría del Centro		5. En general, estoy satisfecho/a con el trato personal recibido en la Secretaría del		6. La página web contiene información suficiente y actualizada		7. En la página web se encuentra fácilmente la información		8. Estoy satisfecho o satisfecha con la web del centro	
Curs	Recollides	n°enq.	MEDIA	n°enq.	MEDIA	n°enq.	MEDIA	n°enq.	MEDIA	n°enq.	MEDIA	n°enq.	MEDIA	n°enq.	MEDIA	n°enq.	MEDIA
18-19	173	68	3,1	68	2,5	69	3,29	68	2,51	69	2,3	21	3,43	21	3	20	3,3

EVOLUCIÓ		SERVICIO DE INFORMACIÓN DE LA SECRETARÍA										PROCEDIMENTS I TRÀMITS							
		10. La Secretaría Virtual resuelve adecuadamente las solicitudes y es un sistema		11. Considero que el tiempo de respuesta es adecuado		12. Considero que la información recibida por este medio es adecuada		13. En general, estoy satisfecho o satisfecha con el trato recibido		14. Considero que el tiempo de respuesta es adecuado		15. En general, la información que he recibido es adecuada		16. La ayuda prestada por el personal durante la matrícula asistida ha sido adecuada y		17. Mis consultas o gestiones relacionadas con la matrícula han sido resueltas		18. Mis consultas o gestiones relacionadas con la anulación de la matrícula han sido	
Curs	Recollides	n°enq.	MEDIA	n°enq.	MEDIA	n°enq.	MEDIA	n°enq.	MEDIA	n°enq.	MEDIA	n°enq.	MEDIA	n°enq.	MEDIA	n°enq.	MEDIA	n°enq.	MEDIA
18-19	173	29	3,66	29	3,76	1	*	1	*	43	3,4	44	3,64	89	3,73	158	3,41	26	3,12

EVOLUCIÓ		PROCEDIMENTS I TRÀMITS																	
		19. Mis consultas o gestiones sobre tasas universitarias han sido resueltas adecuadamente por		20. Mis consultas sobre Becas y Exenciones han sido gestionadas adecuadamente por		21. Mis consultas o gestiones sobre calificaciones o actas han sido resueltas		22. Mis consultas o gestiones sobre el carnet universitario han sido resueltas adecuadamente por		23. Considero que el tiempo en recibir un certificado ha sido el adecuado		24. Mis consultas o gestiones sobre certificados han sido resueltas adecuadamente por		25. Considero que el tiempo en la resolución de reconocimientos y transferencias de		26. Mis consultas o gestiones sobre reconocimientos y transferencias de créditos han sido		27. Mis consultas o gestiones sobre las prácticas externas han sido resueltas adecuadamente por	
Curs	Recollides	n°enq.	MEDIA	n°enq.	MEDIA	n°enq.	MEDIA	n°enq.	MEDIA	n°enq.	MEDIA	n°enq.	MEDIA	n°enq.	MEDIA	n°enq.	MEDIA	n°enq.	MEDIA
18-19	173	126	3,53	112	3,12	56	3,27	85	3,94	57	3,54	62	3,45	60	2,73	64	2,72	64	2,83

EVOLUCIÓ		PROCEDIMENTS I TRÀMITS											
		28. La información recibida en relación con los trámites o consultas del trabajo fin de		29. Consideras que los plazos de presentación/defensa del trabajo fin de estudios son		30. Mis consultas o gestiones sobre los programas de movilidad han sido resueltas		31. Mis consultas o gestiones sobre el título (depósito, recogida, etc.) han sido resueltas		32. Mis consultas o gestiones sobre el adelanto de convocatorias de exámenes han sido		33. Mis consultas o gestiones en la Secretaría en materia de impugnación de	
Curs	Recollides	n°enq.	MEDIA	n°enq.	MEDIA	n°enq.	MEDIA	n°enq.	MEDIA	n°enq.	MEDIA	n°enq.	MEDIA
18-19	173	25	2,8	24	2,71	34	2,65	7	3,43	7	1,43	9	2,56

EVOLUCIÓ		GLOBAL							
		La Secretaría realiza las tareas esperadas		La Secretaría suele solucionar satisfactoriamente mis demandas		He observado mejoras en el funcionamiento general del Servicio en las diferentes		En general, estoy satisfecho con el funcionamiento de la Secretaría de la Facultad o Escuela	
Curs	Recollides	n°enq.	MEDIA	n°enq.	MEDIA	n°enq.	MEDIA	n°enq.	MEDIA
18-19	173	153	3,11	154	2,95	115	2,42	158	3,02

** La media del ítem se calcula a partir de 3 encuestas con valoración.*