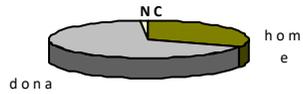
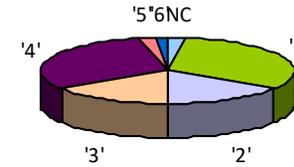


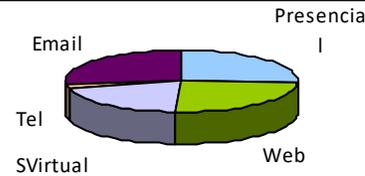
Sexo:		
NC	2	1,47%
Hombre	44	32,35%
Mujer	90	66,18%

Curso superior matriculado						
NC	1	2	3	4	5	6
3	44	21	21	42	3	2
2,21%	32,35%	15,44%	15,44%	30,88%	2,21%	1,47%



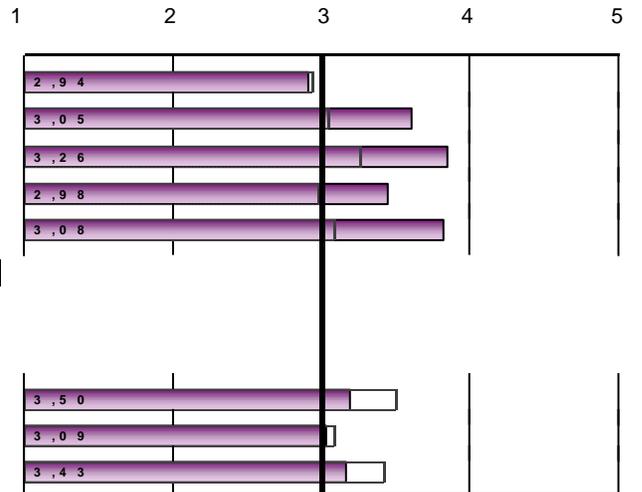
### SERVICIO DE INFORMACIÓN DE LA SECRETARÍA

Medio preferente		
Información Presencial	35	26,12%
Web	33	24,63%
Secretaría Virtual	27	20,15%
Información telefónica de la Secretaría	3	2,24%
Correo electrónico	36	26,87%



### INFORMACIÓN PRESENCIAL DE LA SECRETARÍA

Frecuencia de uso de la Secretaría	Habitualmente		A veces		Rara vez		Frecuencias de respuesta						
	7	20,00%	15	42,86%	13	37,14%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
1. Considero adecuados los horarios de atención al público							2,91	103	5	8	7	11	2
2. El sistema de organización de la atención al público es satisfactorio y cómodo							3,61	103	2	6	2	16	7
3. Considero que el tiempo de espera, en general, es admisible							3,85	102	3	3	4	10	14
4. En general, estoy satisfecho/a con la información recibida en la Secretaría del Centro							3,45	103	7	2	3	11	10
5. En general, estoy satisfecho/a con el trato personal recibido en la Secretaría del Centro							3,82	103	4	3	1	12	13



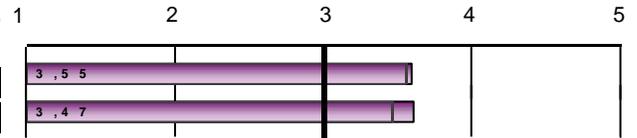
### WEB DE LA FACULTAD- ESCUELA

Frecuencia de uso de la Web de la Facultad- Escuela	Habitualmente		A veces		Rara vez		Frecuencias de respuesta						
	11	33,33%	18	54,55%	4	12,12%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
6. La página web contiene información suficiente y actualizada							3,19	104	2	5	15	5	5
7. En la página web se encuentra fácilmente la información							3,03	106	3	8	9	5	5
8. Estoy satisfecho o satisfecha con la web del centro							3,16	105	2	7	11	6	5

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						
	16	59,26%	10	37,04%	1	3,70%	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							3,60	111	0	3	5	16	1
11. Considero que el tiempo de respuesta es adecuado							3,61	113	1	2	5	12	3



**INFORMACIÓN TELEFÓNICA DE LA SECRETARÍA**

Frecuencia de uso del servicio	Habitualmente		A veces		Rara vez		Frecuencias de respuesta						
	0	0,00%	2	66,67%	1	33,33%	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							3,67	133	0	0	1	2	0
13. En general, estoy satisfecho o satisfecha con el trato recibido							4,00	133	0	0	1	1	1



**CORREO ELECTRÓNICO**

Frecuencia de uso del servicio	Habitualmente		A veces		Rara vez		Frecuencias de respuesta						
	20	55,56%	13	36,11%	3	8,33%	Muy en desacuerdo....Muy de acuerdo						
							MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
14. Considero que el tiempo de respuesta es adecuado							3,77	101	1	1	11	14	8
15. En general, la información que he recibido es adecuada							3,80	101	1	4	6	14	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								
	76	58,46%	54	41,54%	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							3,72	1	7	2	15	32	19
17. Mis consultas o gestiones relacionadas con la matrícula han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría							3,60	7	16	11	21	42	39



¿Has llevado a cabo solicitud de adelanto de convocatoria de exámenes?	Sí		No		Frecuencias de respuesta								
	37	28,03%	95	71,97%	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.							3,53	7	4	5	2	9	10



**TASAS, EXENCIONES Y BECAS**

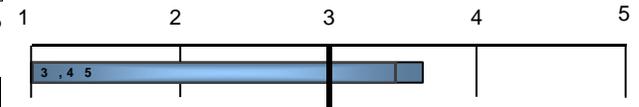
							MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
19. Mis consultas o gestiones sobre tasas universitarias han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría							3,76	42	5	7	20	36	26
20. Mis consultas sobre Becas y Exenciones han sido gestionadas adecuadamente por la Secretaría							3,38	44	11	13	21	24	23



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						
	50	38,17%	81	61,83%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
21. Mis consultas o gestiones sobre calificaciones o actas han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría					3,63	12	4	3	9	9	13



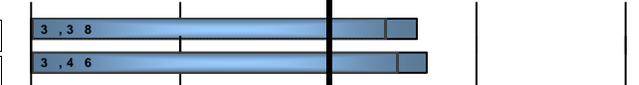
**CARNET UNIVERSITARIO**

¿He llevado a cabo gestiones o consultas relacionadas con el carnet universitario?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	50	38,17%	81	61,83%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
22. Mis consultas o gestiones sobre el carnet universitario han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría					3,87	5	3	2	9	15	16



**CERTIFICADOS**

¿He solicitado un certificado?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	51	39,53%	78	60,47%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
23. Considero que el tiempo en recibir un certificado ha sido el adecuado					3,6	6	6	3	8	14	14
24. Mis consultas o gestiones sobre certificados han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría					3,67	6	4	4	8	16	13



**RECONOCIMIENTOS Y TRANSFERENCIAS DE CRÉDITOS**

¿He llevado a cabo gestiones o consultas relacionadas con reconocimientos y transferencias	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	48	37,21%	81	62,79%	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					3,18	14	8	2	9	6	9
26. Mis consultas o gestiones sobre reconocimientos y transferencias de créditos han sido resueltas adecuadamente					3,2	4	8	10	7	3	16



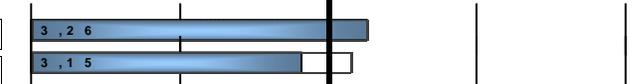
**PRÁCTICAS EXTERNAS**

¿He llevado a cabo gestiones o consultas relacionadas con las prácticas?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	57	43,51%	74	56,49%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
27. Mis consultas o gestiones sobre las prácticas externas han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría					3,77	5	4	6	8	14	20



**TRABAJO FIN DE ESTUDIOS**

¿He llevado a cabo gestiones o consultas relacionadas con el trabajo fin de estudios?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	38	28,79%	94	71,21%	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					3,26	7	7	1	8	7	8
29. Consideras que los plazos de presentación/defensa del trabajo fin de estudios son adecuados y suficientes					2,82	10	7	3	9	6	3



**RELACIONES INTERNACIONALES**

¿He llevado a cabo gestiones o consultas relacionadas con programas de movilidad?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	26	20,00%	104	80,00%	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					3,21	7	3	1	7	5	3



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

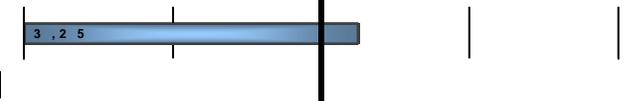
**TÍTULOS**

¿He llevado a cabo gestiones o consultas relacionadas con la expedición del título?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
					MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
	12	9,45%	115	90,55%							
31. Mis consultas o gestiones sobre el título (depósito, recogida, etc.) han sido resueltas adecuadamente.					3,64	1	1	2	0	5	3



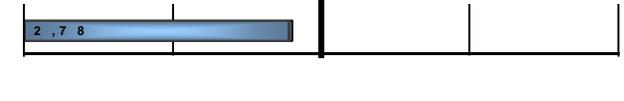
**ADELANTO DE CONVOCATORIA DE EXÁMENES**

¿Has llevado a cabo solicitud de adelanto de convocatoria de exámenes?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
					MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
	16	12,40%	113	87,60%							
32. Mis consultas o gestiones sobre el adelanto de convocatorias de exámenes han sido resueltas adecuadamente.					3,25	4	3	0	3	3	3



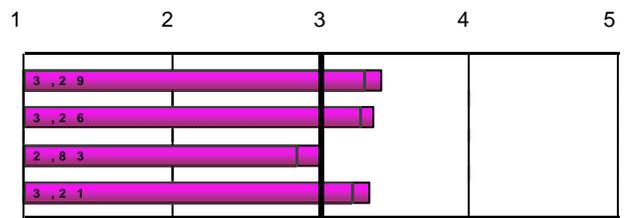
**IMPUGNACIÓN DE CALIFICACIONES**

¿Has llevado a cabo solicitud de impugnación de calificaciones?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
					MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
	6	4,80%	119	95,20%							
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					2,8	1	2	0	1	1	1



**GENERAL**

	Frecuencias de respuesta							MEDIA	N/C
	1	2	3	4	5				
La Secretaría realiza las tareas esperadas	19	11	13	33	37	23	3,41	19	
La Secretaría suele solucionar satisfactoriamente mis demandas	17	15	17	20	45	22	3,35	17	
He observado mejoras en el funcionamiento general del Servicio en las diferentes visitas que he realizado	56	15	14	20	18	13	3,00	56	
En general, estoy satisfecho con el funcionamiento de la Secretaría de la Facultad o Escuela	17	12	23	21	40	23	3,33	17	



¿Echas de menos algún servicio en la secretaría de tu centro?	Sí		No	
	13	10,32%	113	89,68%

Escala utilizada: de 1 a 5

: Media global curso académico

		SERVICIO DE INFORMACIÓN DE LA SECRETARÍA																
EVOLUCIÓ	Curs	Recollides	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	
			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	136	33	2,91	33	3,61	34	3,85	33	3,45	33	3,82	32	3,19	30	3,03	31	3,16

		SERVICIO DE INFORMACIÓN DE LA SECRETARÍA												PROCEDIMENTS I TRÀMITS						
Curs	n°enq.	MEDIA	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	
			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	25	3,6	23	3,61	3	3,67	3	4	35	3,77	35	3,8	75	3,72	129	3,6	30	3,53		

		PROCEDIMENTS I TRÀMITS																		
Curs	n°enq.	MEDIA	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	
			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	94	3,76	92	3,38	38	3,63	45	3,87	45	3,6	45	3,67	34	3,18	44	3,2	52	3,77		

		PROCEDIMENTS I TRÀMITS												
Curs	n°enq.	MEDIA	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	
			n°enq.	MEDIA	n°enq.	MEDIA	n°enq.	MEDIA	n°enq.	MEDIA	n°enq.	MEDIA	n°enq.	MEDIA
18-19	31	3,26	28	2,82	19	3,21	11	3,64	12	3,25	5	2,8		

		GLOBAL								
Curs	n°enq.	MEDIA	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	
			n°enq.	MEDIA	n°enq.	MEDIA	n°enq.	MEDIA	n°enq.	MEDIA
18-19	117	3,41	119	3,35	80	3	119	3,33		

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