

## ANÁLISIS GLOBAL POR BLOQUES E ÍTEMS:

### GENERAL

La Secretaría desarrolla las tareas esperadas 3,56 de 5

La Secretaría suele resolver satisfactoriamente mis demandas 3,56 de 5

He observado mejoras en el funcionamiento general del Servicio en las diferentes visitas que he hecho 3,16 de 5

En general, estoy satisfecho/a con el funcionamiento de la Secretaria de la Facultat 3,47 de 5

No echo de menos ningún servicio en la secretaria del centro (80%)

### SERVICIO DE INFORMACIÓN DE LA SECRETARÍA

Los medios de preferencia para los/las estudiantes son la Información presencial (47,92%) y la Secretaría virtual (26,74%) muy por encima de la web (7,29%) y la atención telefónica (4,17 %)

#### Información presencial

**Más valorado:** El tiempo de espera, es generalmente admisible 3,76 sobre 5

Estoy satisfecho/a con el trato recibido por el personal del centro 3,62 sobre 5

**Menos valorado:** La adecuación de los horarios de atención al público 3,08 sobre 5

**Propuesta de mejora:** Potenciar el uso de la secretaria virtual demandando por una parte al Servei d'Estudiants la mejora de la operatividad de la herramienta y por otra parte mejorar los tiempos de respuesta por parte de la secretaria.

#### Web de la Facultat

**Más valorado:** La Web contiene información suficiente y actualizada 3,72 sobre 5

**Menos valorado:** En la página web se encuentra fácilmente la información buscada 3,33 sobre 5

**Propuesta de mejora:** Actualización y unificación sistemática de la información. Evitar duplicidades.

#### Secretaría virtual

**Más valorado:** La Secretaría virtual resuelve adecuadamente las solicitudes y es un sistema recomendable 3,73 sobre 5

**Propuesta de mejora:**

Solicitar al Servei d'Estudiants la modificación de la aplicación para que pueda dar una mayor versatilidad; crear estadísticas, preguntas más frecuentes, posibilidad de adjuntar documentos, etc.

## PROCEDIMIENTOS Y TRÁMITES

### Matrícula

**Más valorado:** Mis consultas o gestiones relacionadas con la matrícula han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría 3,57 sobre 5

### Tasas, Exenciones y Becas

**Más valorado:** Mis consultas o gestiones sobre tasas universitarias han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría 3,59 sobre 5

### **Propuesta de mejora:**

Aclarar los procesos mediante una mejor información al estudiante diferenciando entre los trámites a realizar en la Secretaría del Centro (tasas) y los propios de la Unitat de Beques (becas y exenciones) para ahorrar al estudiante viajes innecesarios y duplicidades.

### Calificaciones y Actas

**Más valorado:** Mis consultas o gestiones sobre calificaciones y actas han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría. 3,66 sobre 5

### Carnet universitario

**Más valorado:** Mis consultas o gestiones sobre carnets universitarios han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría. 3,71 sobre 5

### **Propuesta de mejora:**

Dado que el centro es intermediario entre el Banco Santander que gestiona los carnets y los estudiantes, insistir al Servei d'Estudiants para que haya una mayor coordinación con el banco y seguimiento del acuerdo firmado para mejorar los tiempos en la prestación.

### Certificados

**Más valorado:** Creo que los tiempos de recepción de los certificados así como la resolución de las gestiones y consultas han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría 3,88 sobre 5

### Reconocimientos y convalidaciones

**Más valorado:** Mis consultas y gestiones sobre reconocimientos o convalidaciones han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría 3,32 sobre 5

**Menos valorado:** Creo que el tiempo en la resolución de reconocimientos y convalidaciones ha sido adecuado 2,99 sobre 5

**Propuesta de mejora:** Publicación y mantenimiento en la web de las tablas de convalidaciones ya reconocidas. Publicación antes del 15 de septiembre de las tablas de reconocimientos por titulación.

#### Prácticas

**Más valorado:** Mis consultas y gestiones sobre prácticas han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría 3,32 sobre 5

**Propuesta de mejora:** Hacer seguimiento y control de que el Adeit mantenga siempre actualizadas los datos de las empresas, la verificación de las ofertas, los perfiles demandados y los horarios de las empresas. Así mismo, exigir la penalización de aquellas empresas con informes negativos.

#### Treabajo Fin de Estudios

**Más valorado:** La información recibida sobre los trámites o consultas del trabajo fin de grado ha sido adecuada 3,31 sobre 5

**Menos valorado:** Considero que los plazos de presentación/defensa del trabajo fin de estudios son adecuados y suficientes. 2,94 sobre 5.

**Propuesta de mejora:** Profundizar en la aplicación del procedimiento del trabajo fin de Grado de la Facultat de Ciències Socials y normativa del trabajo fin de Máster para una mayor efectividad en el proceso.

#### Relaciones Internacionales

**Más valorado:** Mis consultas o gestiones sobre los programas de movilidad han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría 3,17 sobre 5

**Menos valorado:** Considero que la Oficina de Relaciones Internacionales de mi centro funciona adecuadamente. 2,94 sobre 5

**Propuesta de mejora:** Se va decidir suprimir la Oficina de Relaciones Internacionales ubicada en el entresuelo y ubicar la sede de la gestión de programas de movilidad en la Secretaría para evitar una mayor dispersión. La ubicación en Secretaría permite una mayor capacidad de recursos humanos y materiales al servicio de los estudiantes de movilidad.

Incorporación al programa de mentores i mentoras de estudiantes incoming.

#### Títulos

**Más valorado:** Mis consultas y gestiones sobre el título (depósito, recogida, etc.) han sido resueltos adecuadamente por la Secretaría 3,69 sobre 5.