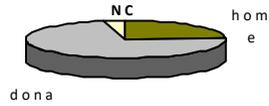
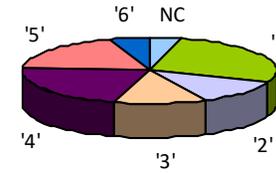


Sexo:		
NC	8	3,69%
Hombre	52	23,96%
Mujer	157	72,35%

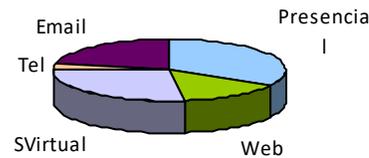


Curso superior matriculado						
NC	1	2	3	4	5	6
9	58	26	25	48	40	11
4,15%	26,73%	11,98%	11,52%	22,12%	18,43%	5,07%



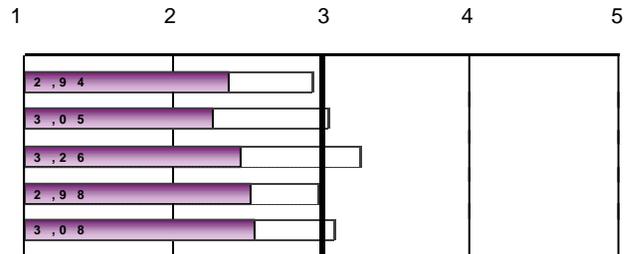
### SERVICIO DE INFORMACIÓN DE LA SECRETARÍA

Medio preferente		
Información Presencial	71	33,33%
Web	31	14,55%
Secretaría Virtual	59	27,70%
Información telefónica de la Secretaría	5	2,35%
Correo electrónico	47	22,07%



### INFORMACIÓN PRESENCIAL DE LA SECRETARÍA

Frecuencia de uso de la Secretaría	Habitualmente		A veces		Rara vez		Frecuencias de respuesta						
	12	17,65%	42	61,76%	14	20,59%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
1. Considero adecuados los horarios de atención al público							2,37	147	21	19	14	15	1
2. El sistema de organización de la atención al público es satisfactorio y cómodo							2,27	147	22	23	14	6	5
3. Considero que el tiempo de espera, en general, es admisible							2,46	147	20	17	19	9	5
4. En general, estoy satisfecho/a con la información recibida en la Secretaría del Centro							2,53	147	21	16	15	11	7
5. En general, estoy satisfecho/a con el trato personal recibido en la Secretaría del Centro							2,56	147	20	17	15	10	8



### WEB DE LA FACULTAD- ESCUELA

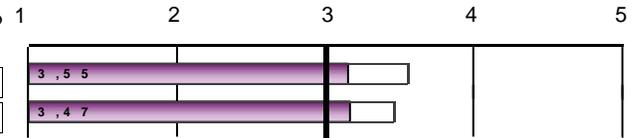
Frecuencia de uso de la Web de la Facultad- Escuela	Habitualmente		A veces		Rara vez		Frecuencias de respuesta						
	16	53,33%	13	43,33%	1	3,33%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
6. La página web contiene información suficiente y actualizada							3,45	186	2	1	11	15	2
7. En la página web se encuentra fácilmente la información							3,03	187	2	6	13	7	2
8. Estoy satisfecho o satisfecha con la web del centro							3,40	187	2	4	8	12	4



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						
	29	51,79%	19	33,93%	8	14,29%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
10. La Secretaría Virtual resuelve adecuadamente las solicitudes y es un sistema recomendable							3,16	160	5	11	14	24	3
11. Considero que el tiempo de respuesta es adecuado							3,17	165	6	5	19	18	4



**INFORMACIÓN TELEFÓNICA DE LA SECRETARÍA**

Frecuencia de uso del servicio	Habitualmente		A veces		Rara vez		Frecuencias de respuesta						
	1	20,00%	3	60,00%	1	20,00%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
12. Considero que la información recibida por este medio es adecuada							3,60	212	1	0	0	3	1
13. En general, estoy satisfecho o satisfecha con el trato recibido							3,60	212	1	0	1	1	2



**CORREO ELECTRÓNICO**

Frecuencia de uso del servicio	Habitualmente		A veces		Rara vez		Frecuencias de respuesta						
	32	71,11%	11	24,44%	2	4,44%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
14. Considero que el tiempo de respuesta es adecuado							3,35	171	3	8	13	14	8
15. En general, la información que he recibido es adecuada							3,38	170	3	9	8	21	6

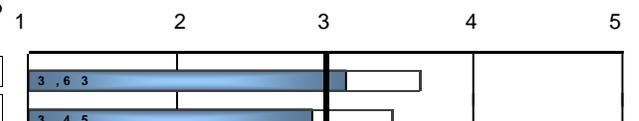


Escala utilizada: de 1 a 5  : Media global curso académico

**PROCEDIMIENTOS Y TRÁMITES**

**MATRÍCULA**

¿He llevado a cabo la matrícula asistida en el aula de matrícula del centro?	Sí		No		Frecuencias de respuesta								
	110	55,56%	88	44,44%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5		
16. La ayuda prestada por el personal durante la matrícula asistida ha sido adecuada y suficiente							3,14	5	18	15	21	36	15
17. Mis consultas o gestiones relacionadas con la matrícula han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría							2,91	3	51	36	42	51	34

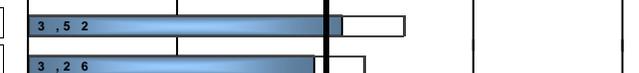


¿Has llevado a cabo solicitud de adelanto de convocatoria de exámenes?	Sí		No		Frecuencias de respuesta								
	46	23,47%	150	76,53%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5		
18. Mis consultas o gestiones relacionadas con la anulación de la matrícula han sido resueltas adecuadamente.							2,54	7	14	8	5	6	6



**TASAS, EXENCIONES Y BECAS**

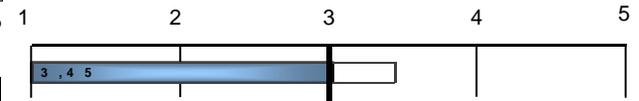
19. Mis consultas o gestiones sobre tasas universitarias han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría							3,11	51	24	26	48	43	25
20. Mis consultas sobre Becas y Exenciones han sido gestionadas adecuadamente por la Secretaría							2,93	70	33	24	32	37	21



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						
	87	44,62%	108	55,38%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
21. Mis consultas o gestiones sobre calificaciones o actas han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría					3,03	14	15	13	13	19	13



**CARNET UNIVERSITARIO**

¿He llevado a cabo gestiones o consultas relacionadas con el carnet universitario?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	85	43,15%	112	56,85%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
22. Mis consultas o gestiones sobre el carnet universitario han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría					3,55	10	8	8	16	21	22



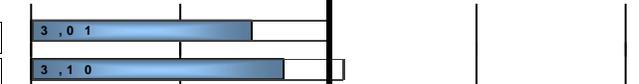
**CERTIFICADOS**

¿He solicitado un certificado?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	85	43,81%	109	56,19%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
23. Considero que el tiempo en recibir un certificado ha sido el adecuado					3,01	17	10	14	19	15	10
24. Mis consultas o gestiones sobre certificados han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría					3,21	10	7	17	16	23	12



**RECONOCIMIENTOS Y TRANSFERENCIAS DE CRÉDITOS**

¿He llevado a cabo gestiones o consultas relacionadas con reconocimientos y transferencias	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	80	41,24%	114	58,76%	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					2,49	12	22	13	15	14	4
26. Mis consultas o gestiones sobre reconocimientos y transferencias de créditos han sido resueltas adecuadamente					2,7	13	19	15	11	11	11



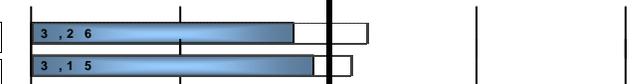
**PRÁCTICAS EXTERNAS**

¿He llevado a cabo gestiones o consultas relacionadas con las prácticas?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	109	55,61%	87	44,39%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
27. Mis consultas o gestiones sobre las prácticas externas han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría					2,79	24	24	16	12	20	13



**TRABAJO FIN DE ESTUDIOS**

¿He llevado a cabo gestiones o consultas relacionadas con el trabajo fin de estudios?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	50	26,32%	140	73,68%	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					2,77	11	11	8	5	9	6
29. Consideras que los plazos de presentación/defensa del trabajo fin de estudios son adecuados y suficientes					2,9	10	8	6	13	8	5



**RELACIONES INTERNACIONALES**

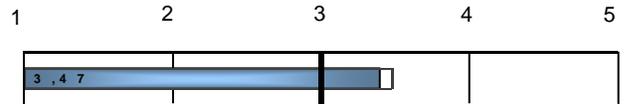
¿He llevado a cabo gestiones o consultas relacionadas con programas de movilidad?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
	46	23,96%	146	76,04%	MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
30. Mis consultas o gestiones sobre los programas de movilidad han sido resueltas adecuadamente por la Secretaría					2,98	3	8	9	10	8	8



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
31. Mis consultas o gestiones sobre el título (depósito, recogida, etc.) han sido resueltas adecuadamente.	14	7,57%	171	92,43%	3,4	4	1	1	3	3	2



**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
32. Mis consultas o gestiones sobre el adelanto de convocatorias de exámenes han sido resueltas adecuadamente.	25	12,95%	168	87,05%	2,93	10	5	1	3	2	4



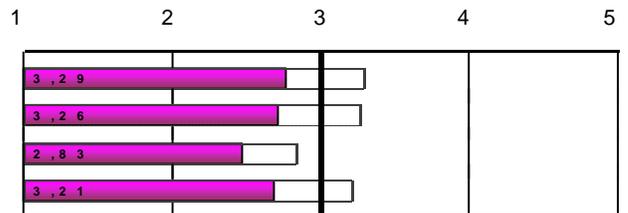
**IMPUGNACIÓN DE CALIFICACIONES**

¿Has llevado a cabo solicitud de impugnación de calificaciones?	Sí		No		Frecuencias de respuesta						
					MEDIA	N/C	1	2	3	4	5
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	7	3,70%	182	96,30%	2,5	1	2	2	0	1	1



**GENERAL**

	Frecuencias de respuesta							MEDIA	N/C
	1	2	3	4	5				
La Secretaría realiza las tareas esperadas	23	56	24	44	49	21	2,77	23	
La Secretaría suele solucionar satisfactoriamente mis demandas	19	56	35	41	42	24	2,71	19	
He observado mejoras en el funcionamiento general del Servicio en las diferentes visitas que he realizado	49	59	30	41	16	22	2,48	49	
En general, estoy satisfecho con el funcionamiento de la Secretaría de la Facultad o Escuela	21	58	33	43	37	25	2,68	21	



¿Echas de menos algún servicio en la secretaría de tu centro?	Sí		No	
	46	22,44%	159	77,56%

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	217	70	2,37	70	2,27	70	2,46	70	2,53	70	2,56	31	3,45	30	3,03	30	3,4

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	217	57	3,16	52	3,17	5	3,6	5	3,6	46	3,35	47	3,38	105	3,14	214	2,91	39	2,54

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	217	166	3,11	147	2,93	73	3,03	75	3,55	68	3,01	75	3,21	68	2,49	67	2,7	85	2,79

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	217	39	2,77	40	2,9	43	2,98	10	3,4	15	2,93	6	2,5

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	217	194	2,77	198	2,71	168	2,48	196	2,68

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