

Indicador: Grado de satisfacción de los estudiantes con los recursos y servicios/ IN09-P4.1

Definición:

Mide la valoración de los servicios generales de la Universidad (secretaría de cursos, bibliotecas, servicios informáticos, actividades deportivas, etc.), como los recursos materiales.

Cálculo:

La escala empleada es tipo Likert, con una puntuación entre el 1 y el 7. Se calculará el grado de satisfacción medio, la desviación típica y la tasa de participación

Periodicidad:

Anual

Responsable cálculo:

Unidad Técnica de Calidad

Procesos asociados:

P4.1: Proceso para la gestión de los recursos materiales

Observaciones:

Este indicador se obtiene de las opiniones recogidas en una encuesta anónima, que se realiza al final de cada semestre, junto con la encuesta de docencia.

ENCUESTA SERVICIOS PRIMER SEMESTRE, PRESENCIAL

DPTO	
Secretaría de cursos	Al realizar mis trámites de solicitud y recogida de certificados y títulos el personal de la Universidad me ha atendido con amabilidad Mis solicitudes y trámites de matrícula se han gestionado con eficacia
SISTEMAS	Considero que los recursos informáticos disponibles son adecuados
ADMON	No tengo dificultades al gestionar mis pagos en la Universidad
ADMON	Dispongo de información clara sobre el sistema de pagos y el precio de los créditos
BIBLIOTECA	Los fondos bibliográficos disponibles me parecen adecuados El personal de la Biblioteca me ha atendido con eficacia
INFRAESTRUCTURAS	Las aulas en las que tengo clase se ajustan a mis necesidades formativas Considero que las instalaciones del Campus están en buen estado El personal de recepción me atiende con amabilidad y eficacia
	¿Eres alumno de nuevo ingreso este año?
P&A	El proceso de admisión ha facilitado mi incorporación a la Universidad
WEB	Considero que la información contenida en la página web me ha resultado clara y útil para conocer la Universidad y sus programas académicos
	¿Has solicitado información o has participado del programa de movilidad internacional este año? SI / NO
DPI	Los trámites realizados para formalizar el programa de intercambio me han parecido sencillos

ENCUESTA SERVICIOS SEGUNDO SEMESTRE, PRESENCIAL

DPTO	
Secretaría de cursos	He recibido la información necesaria sobre los procesos académicos (calendarios, convocatorias de examen, plazos de solicitud o matrícula)
PORTAL DEL ALUMNO	La información disponible en el Portal del Alumno me ha parecido útil. El nuevo diseño del Portal del Alumno me permite encontrar y consultar con facilidad la información que necesito
SISTEMAS	Las incidencias en los equipamientos informáticos (ordenadores, fotocopiadoras, impresoras...) se han resuelto con eficacia
CAFETERÍA	Considero que la oferta de la cafetería se ajusta a mis gustos y necesidades Estoy satisfecho con la atención que recibo en la cafetería
ATENCIÓN PERSONALIZADA	El personal del Centro de Atención personalizada me trata con amabilidad El personal del Centro de Atención personalizada resuelve mis problemas
FACULTAD ACTIVIDADES	Las actividades extraacadémicas (talleres, seminarios, conferencias o visitas) organizadas por la Universidad contribuyen a mi formación
CLUBES	Considero que el Club de Deportes funciona bien
CLUBES	Considero que la oferta de los clubes es variada y atractiva de acuerdo con las inquietudes del conjunto de estudiantes
	¿Vas a realizar este año las prácticas empresariales? SI/NO
CARRERAS PROFESIONALES	La orientación profesional recibida sobre el proceso de selección (definición de objetivos profesionales, elaboración del currículum vitae, entrevistas profesionales, proceso de selección en general) ha sido apropiado

ENCUESTA SERVICIOS PRIMER SEMESTRE, DISTANCIA Y SEMIPRESENCIAL

DPTO	
Secretaría de cursos	Al realizar mis trámites de solicitud y recogida de certificados y títulos el personal de la Universidad me ha atendido con amabilidad
	Mis solicitudes y trámites de matrícula se han gestionado con eficacia
SISTEMAS	Mis incidencias informáticas en la plataforma del Campus Virtual (Blackboard Learn) se han resuelto con eficacia
ADMON	No tengo dificultades al gestionar mis pagos a la Universidad
	Dispongo de información clara sobre el sistema de pagos o precios de créditos
CAMPUS VIRTUAL	Considero que han tenido una duración adecuada
	Los contenidos han sido de calidad
	Estas sesiones han permitido la interactividad
	Documentación y Recursos Docentes
	Herramienta de Trabajo en Grupo
	Evaluación: actividades, casos y pruebas
	Ejercicios de autoevaluación
Comunicaciones al alumnado	
¿Eres alumno de nuevo ingreso este año?	
P&A	El proceso de admisión ha facilitado mi incorporación a la Universidad
WEB	Considero que la información contenida en la página web me ha resultado clara y útil para conocer la Universidad y sus programas académicos
¿Has utilizado los servicios de la Biblioteca? SI / NO	
BIBLIOTECA	Los fondos bibliográficos disponibles me parecen adecuados
	El personal de Biblioteca me ha atendido con eficacia
	Si no has utilizado la biblioteca, explica por qué.

ENCUESTA SERVICIOS SEGUNDO SEMESTRE, DISTANCIA Y SEMIPRESENCIAL

DPTO	
Secretaría de cursos	He recibido la información necesaria sobre los procesos académicos (calendarios, convocatorias de examen, plazos de solicitud o matrícula)
PORTAL DEL ALUMNO	La información disponible en el Portal del Alumno me ha parecido útil.
PORTAL DEL ALUMNO	El nuevo diseño del Portal del Alumno me permite encontrar y consultar con facilidad la información que necesito
NGC	La atención recibida por el gestor de programa ha sido rápida y cordial
NGC	El gestor de programa ha facilitado mis gestiones y mis estudios en el campus virtual



CAMPUS VIRTUAL	Considero que el campus virtual es una herramienta sencilla que facilita mis estudios
	¿Vas a realizar este año las prácticas empresariales? SI / NO
CARRERAS PROFESIONALES	La orientación profesional recibida sobre el proceso de selección (definición de objetivos profesionales, elaboración del currículum vitae, entrevistas profesionales, proceso de selección en general) ha sido apropiado
	¿Has utilizado los servicios de la Cafetería? SI / NO
CAFETERÍA	Considero que la oferta de la cafetería se ajusta a mis gustos y necesidades
CAFETERÍA NEBRIJA	Estoy satisfecho con la atención que recibo en la cafetería OBSERVACIONES