

**Indicador: Grado de satisfacción de los estudiantes con los recursos y servicios/ SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS**

**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 0 y el 10. Se calculará el grado de satisfacción medio y la tasa de participación.

**Periodicidad:**

Anual

**Responsable cálculo:**

Unidad Técnica de Calidad / Departamento de Sistemas

**Procesos asociados:**

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

**Observaciones:**

Este indicador se obtiene de las opiniones recogidas en una encuesta a través del Portal del Alumno al que el alumno accede tras su identificación. Por tanto la encuesta no es anónima, pero si se asegura la confidencialidad.

## PLANTILLA SATISFACCIÓN CON LOS RECURSOS Y SERVICIOS

El cuestionario que vas a cumplimentar nos ayuda a valorar los servicios. Tu opinión es muy importante, por lo que te rogamos dediques unos minutos a su cumplimentación.

Para ello valora las siguientes afirmaciones con una escala de 0, totalmente en desacuerdo, al 10, totalmente de acuerdo.

La información recogida a través de este cuestionario únicamente será empleada como un indicador de tu grado de satisfacción. Agradecemos sinceramente tu participación, que redundará en beneficio de todos.

Esta encuesta es anónima.

El registro de su respuesta en la encuesta no contiene ninguna información de identificación sobre usted, a no ser que una pregunta específica de la encuesta lo requiera.

Se utilizó un código de acceso de identificación para acceder a esta encuesta, tenga la seguridad de que este código no se almacenará junto con sus respuestas. Se administra en una base de datos separada y solo se actualizará para indicar si completó (o no) esta encuesta. No hay forma de hacer coincidir los códigos de acceso de identificación con las respuestas de la encuesta.

ETIQUETA	PREGUNTA
ADMINISTRACIÓN ADMINISTRATION	No tengo dificultades al gestionar mis pagos en la Universidad I have no difficulty in managing my payments at the University
ADMINISTRACIÓN ADMINISTRATION	Dispongo de información clara sobre el sistema de pago y el precio de los créditos A clear information on the payment system and the price of credits has been made available
ATENCIÓN PERSONALIZADA PERSONALIZED ASSISTANCE	El personal del Centro de Atención personalizada me trata con amabilidad The staff at the Personalized Assistance Centre treats me courteously
ATENCIÓN PERSONALIZADA PERSONALIZED ASSISTANCE	El personal del Centro de Atención personalizada resuelve mis problemas The staff at the Personalized Assistance Centre solves my problems
BIBLIOTECA LIBRARY	¿Has utilizado los servicios de la Biblioteca? SI/NO Have you used the library services? YES/NO
BIBLIOTECA LIBRARY	Los fondos bibliográficos disponibles me parecen adecuados Available library collection seems adequate to me
BIBLIOTECA LIBRARY	El personal de la Biblioteca me ha atendido con eficacia The library staff has treated me effectively
BIBLIOTECA LIBRARY	Si no has utilizado la biblioteca, explica por qué (TEXTO) If you have not used the library, please let us know why
CAFETERÍA COFFEE STORE	¿Has hecho uso del servicio de cafetería? SI/NO Have you used the cafeteria service? YES/NO
CAFETERÍA COFFEE STORE	Considero que la oferta de la cafetería se ajusta a mis gustos y necesidades I believe that the cafeteria services offered fit my likes and needs
CAFETERÍA COFFEE STORE	Estoy satisfecho con la atención que recibo en la cafetería I am satisfied with the service received at the cafeteria
CAMPUS VIRTUAL VIRTUAL CAMPUS	¿Has hecho uso del campus virtual? SI/NO Have you used the cafeteria service? YES/NO

CAMPUS VIRTUAL VIRTUAL CAMPUS	Considero que el campus virtual es una herramienta sencilla que facilita mis estudios I believe that virtual campus is an easy-to-use tool that helps me in my studies
CAMPUS VIRTUAL VIRTUAL CAMPUS	Estoy satisfecho con la diversidad y adecuación de la documentación y recursos docentes I am satisfied with the diversity and adequacy of documentation and teaching resources
CAMPUS VIRTUAL VIRTUAL CAMPUS	Estoy satisfecho con la Herramienta de videoconferencia I am satisfied with the Video Conferencing Tool
CAMPUS VIRTUAL VIRTUAL CAMPUS	Estoy satisfecho con la Herramientas de evaluación: actividades, evaluaciones y autoevaluaciones I am satisfied with the Evaluation tools: activities, evaluations and self-evaluations
CAMPUS VIRTUAL VIRTUAL CAMPUS	Estoy satisfecho con la Herramientas de comunicación y feedback al alumnado I am satisfied with the communication tools and feedback to students
CAMPUS VIRTUAL VIRTUAL CAMPUS	Estoy satisfecho con la Herramientas de colaboración y trabajo en grupo I am satisfied with the Tools for collaboration and group work
CARRERAS PROFESIONALES CAREERS	¿Vas a realizar este año las prácticas empresariales? SI/NO Are you going to do professional internships this year? YES/NO
CARRERAS PROFESIONALES CAREERS	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 The professional advice received on the selection process (definition of professional objectives, preparation of curriculum vitae, professional interviews, selection process in general) has been appropriate
CLUBES CLUBS	¿Has participado en algún Club de la Universidad este año? SI/NO Have you participated in any University Club this year? YES/NO
CLUBES CLUBS	Considero positiva mi experiencia en el Club I believe that my experience at the Club has been positive
CLUBES CLUBS	Considero que la oferta de los clubes es variada y atractiva de acuerdo con las inquietudes del conjunto de estudiantes I believe that the clubs offer is varied and attractive according to the interests of the student body
COMUNICACIÓN COMMUNICATION	La universidad se comunica adecuadamente conmigo The University properly communicates with me
DEPORTES SPORTS	¿Has participado en alguna de las actividades deportivas que organiza el Servicio de Deportes este año? SI/NO Have you participated in any of the sports activities organized by the Sports Service this year? YES/NO
DEPORTES SPORTS	Considero satisfactoria mi participación en las actividades deportivas de la Universidad I believe that my participation in the University's sports activities has been satisfactory
FACULTAD ACTIVIDADES SCHOOL ACTIVITIES	Las actividades extraacadémicas (talleres, seminarios, conferencias o visitas) organizadas por la Universidad contribuyen a mi formación Extracurricular activities (workshops, seminars, conferences or visits) organized by the University contribute to my education
FACULTAD ACTIVIDADES SCHOOL ACTIVITIES	Considero satisfactoria mi participación en las actividades deportivas de la Universidad I believe that my participation in the University's sports activities has been satisfactory
GLOBAL CAMPUS NEBRIJA NEBRIJA GLOBAL CAMPUS	La atención recibida por el/la Facilitador/a de Aprendizaje Digital de Global Campus Nebrija ha sido ágil y cordial The attention received by the Digital Learning Facilitator of Global Campus Nebrija has been agile and friendly
GLOBAL CAMPUS NEBRIJA NEBRIJA GLOBAL CAMPUS	El/la Facilitador/a de Aprendizaje Digital de Global Campus me ha ayudado a conocer las plataformas digitales Nebrija, proporcionando documentación, solución y atención de acuerdo a mis necesidades The Digital Learning Facilitator of Global Campus has helped me to learn about Nebrija's digital platforms, providing documentation, solution and attention according to my needs
INFRAESTRUCTURAS INFRASTRUCTURES	Las aulas en las que tengo clase se ajustan a mis necesidades formativas The classrooms where I have been taught my classes fit my training needs

INFRAESTRUCTURAS INFRASTRUCTURES	Considero que las instalaciones del Campus están en buen estado I find on-campus facilities to be in good condition
INFRAESTRUCTURAS INFRASTRUCTURES	El personal de recepción me atiende con amabilidad y eficacia The reception staff treated me kindly and effectively
OFICINA DE MOVILIDAD INTERNACIONAL (OMI) INTERNATIONAL MOBILITY OFFICE (OMI)	¿Has solicitado información o has participado del programa de movilidad internacional este año? SI/NO Have you requested information or have participated in the international mobility program this year? YES/NO
OFICINA DE MOVILIDAD INTERNACIONAL (OMI) INTERNATIONAL MOBILITY OFFICE (OMI)	La Oficina de Movilidad Internacional de Nebrija me ayudó con las dudas y/o incidencias no académicas que surgieron durante el proceso de movilidad internacional The International Office helped me prepare my mobility and solved all doubts and issues that arose before, during and after my stay abroad
OFICINA DE MOVILIDAD INTERNACIONAL (OMI) INTERNATIONAL MOBILITY OFFICE (OMI)	Estoy satisfecho con la atención e información recibidas por el personal de la Oficina de Movilidad Internacional I am satisfied with the attention and information provided by the staff of the International Mobility Office.
ADMISIÓN ADMISSION	¿Eres alumno de nuevo ingreso este año? SI/NO Are you a new student this year? YES/NO
ADMISIÓN ADMISSION	El proceso de admisión ha facilitado mi incorporación a la Universidad The admission process has eased my entering into the University
PORTAL DE SERVICIOS SERVICES PORTAL	La información disponible en el Portal del Alumno me ha parecido útil I found the information available on the Student Portal to be useful
PORTAL DE SERVICIOS SERVICES PORTAL	El nuevo diseño del Portal del Alumno me permite encontrar y consultar con facilidad la información que necesito The new design of the Student Portal allows me to easily find and get the information I need
RECURSOS EDUCACION DIGITAL (RED) DIGITAL EDUCATION RESOURCES (RED)	Los recursos digitales publicados (Videotutoriales, infografías, etc.) en el espacio de Recursos Educación Digital (RED) me son de gran utilidad para el manejo de las plataformas virtuales Nebrija y para resolver dudas sobre el funcionamiento del campus virtual The digital resources published (Video tutorials, infographics, etc.) in the Digital Education Resources (RED) space are very useful for me to manage the Nebrija virtual platforms and to solve doubts about the operation of the virtual campus
SECRETARÍA DE CURSOS SECRETARY'S OFFICE	Al realizar mis trámites de solicitud y recogida de certificados y títulos el personal de la Universidad me ha atendido con amabilidad When carrying out my application procedures and the collection of my certificates and degrees, the University staff treated me courteously
SECRETARÍA DE CURSOS SECRETARY'S OFFICE	Mis solicitudes y trámites de matrícula se han gestionado con eficacia My applications and registration procedures have been effectively managed
SECRETARÍA DE CURSOS SECRETARY'S OFFICE	He recibido la información necesaria sobre los procesos académicos (calendarios, convocatorias de examen, plazos de solicitud o matrícula) I received the necessary information on the academic processes (calendars, exam sessions, application or registration deadlines)
SISTEMAS SYSTEMS	Considero que los recursos informáticos disponibles son adecuados I believe that available computing resources are adequate
SISTEMAS SYSTEMS	Las incidencias en los equipamientos informáticos (ordenadores, fotocopiadoras, impresoras...) se han resuelto con eficacia Incidents in computer equipment (computers, photocopiers, printers...) have been effectively solved

SISTEMAS SYSTEMS	Mis incidencias informáticas en la plataforma del Campus Virtual (Blackboard Learn) se han resuelto con eficacia <a href="#">My IT incidents on the Virtual Campus platform (Blackboard Learn) have been effectively solved</a>
TECNOLOGÍA EDUCATIVA EDUCATIONAL TECHNOLOGY	Considero que el campus virtual es una herramienta sencilla que facilita mis estudios <a href="#">I consider that the virtual campus is a simple tool that facilitates my studies</a>
TECNOLOGÍA EDUCATIVA EDUCATIONAL TECHNOLOGY	El aula híbrida me permite disponer de un espacio de aprendizaje flexible de acuerdo a mis necesidades <a href="#">The hybrid classroom allows me to have a flexible learning space according to my needs</a>
WEB WEB	Considero que la información contenida en la página web me ha resultado clara y útil para conocer la Universidad y sus programas académicos <a href="#">I believe that the information contained on the website is clear and useful when it comes to know the University and its academic programs</a>
OBSERVACIONES OBSERVATIONS	A continuación, puede aportar cualquier sugerencia, comentario o información referente a los servicios de la Universidad: <a href="#">You can now provide us with any suggestions, comments or information regarding the services of the University:</a>