



FITXA D'INDICADOR DE PROCÉS

FI-ADOC-010
SATISFACCIÓ DELS ESTUDIANTS AMB EL
PROGRAMA INFORMÀTIC D'AUTOMATRÍCULA

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

Relació de modificacions		
NUM. REVISIÓ	DESCRIPCIÓ	DATA APROVACIÓ
00	Versió original	03/06/2013
01	▪ Adequació dels valors control i llinars.	05/11/2013
02	▪ Adequació de l'indicador al nou model d'enquesta de satisfacció.	30/06/2014
03	▪ Indicació de què els valors de control i llinars s'estableixen a la Revisió per la direcció.	03/12/2015
04	▪ Canvis per tal d'homogeneïtzar el format respecte el model general: títol de la capçalera amb majúscules i codificació de la fitxa a 3 dígits enlloc de 2	04/07/2016
05	▪ Correcció format	09/05/2017

1. NOM I CODI DE L'INDICADOR

FI-ADOC-010	Satisfacció dels estudiants amb el programa informàtic d'automatrícula
--------------------	--

2. OBJECTIU DE L'INDICADOR

Conèixer el grau de satisfacció dels estudiants amb el programa informàtic d'automatrícula.

3. PROCÉS/PROCESSOS EN QUE ES MESURA

PR-ADOC-008 Avaluació de la satisfacció de l'usuari

4. CARACTERÍSTIQUES DE L'INDICADOR**4.1 Definicions**

L'enquesta de satisfacció planteja preguntes clau corresponents als àmbits d'informació i atenció rebuda (missatges, web, presencial, telefònica), el programa informàtic d'automatrícula i el sistema de matrícula emprat per la URV, així com també als canvis especialment significatius que s'hagin produït en el sistema de matrícula, si es considera convenient.

Cada pregunta demana als estudiants una puntuació, i al final del qüestionari s'ofereix la possibilitat d'afegir qualsevol comentari.

Concretament, per a avaluar la satisfacció amb el programa informàtic, la pregunta era la següent:

4.- Valora, puntuant de 0 [pèssim/a] a 10 [excel·lent], els aspectes de la matrícula de Grau a la URV següents: Requerida,

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 no l'he fet servir

El programa informàtic d'automatrícula

FI-ADOC-010 SATISFACCIÓ DELS ESTUDIANTS AMB EL PROGRAMA INFORMÀTIC D'AUTOMATRÍCULA

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

El resultat de l'indicador és la mitjana de les puntuacions atorgades pels estudiants en les seves respostes a aquesta pregunta.

4.2 Fórmula / elaboració de l'indicador

$$\text{FI-ADOC-010} = \frac{\text{Suma de les puntuacions atorgades pels estudiants en la resposta a la pregunta sobre el programa informàtic}}{\text{Nombre d'estudiants que han atorgat puntuació en la resposta a la pregunta sobre el programa informàtic}}$$

4.3 Unitats de mesura

Valor de 0 a 10 punts.

4.4 Històric de l'indicador

Juliol 2013.

4.5 Nivell d'agregació

No aplica.

5. OBTENCIÓ DE LES DADES

5.1 Origen les dades

Enquestes de satisfacció realitzades als estudiants

5.2 Responsable de recollida de dades

Responsable de qualitat.

5.3 Termini per proporcionar les dades

Quinze dies després de finalitzar el període de matrícula.

5.4 Responsable de calcular l'indicador

Responsable de qualitat.

5.5 Periodicitat de càlcul

Anual.

5.6 Abast temporal de les dades

Anuals: un període de matrícula.

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

6. COMUNICACIÓ DE L'INDICADOR

6.1 Forma de presentació

L'indicador es presenta de dues formes:

- a) gràfic d'evolució
- b) incorporat al quadre de comandament dels indicadors del SGQ

6.2 A qui es comunica

A tot el SGA i a les secretaries.

6.3 Com es difon

Mitjançant acta de reunió i informe d'enquestes de satisfacció.

7. VALORS DE L'INDICADOR

7.1 Compromís o compromisos de qualitat

No aplica.

7.2 Valor de control

S'estableixen cada any a la Revisió per la direcció.

7.3 Llindars

S'estableixen cada any a la Revisió per la direcció.

7.4 Període de validesa del valor de control i/o llindars

Anual.