



## FITXA D'INDICADOR DE PROCÉS

FI-ADOC-013

SATISFACCIÓ DELS ESTUDIANTS AMB LA  
INFORMACIÓ I ATENCIÓ TELEFÒNICA

Codi: FI-ADOC-013

Rev.: 02

Data: 04/07/2016

Pàg. 1 de 3

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                       | Indicació de què els valors de control i l'indadors s'estableixen a la Revisió per la direcció.   | 03/12/2015     |
| 02                       | Canvis per tal d'homogeneitzar 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     |

## 1. NOM I CODI DE L'INDICADOR

|                    |  |
|--------------------|--|
| <b>FI-ADOC-013</b> | Satisfacció dels estudiants amb la informació i atenció telefònica |
|--------------------|--|

## 2. OBJECTIU DE L'INDICADOR

Conèixer el grau de satisfacció dels estudiants amb la informació i atenció telefònica rebuda per a la matrícula.

## 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, el programa informàtic d'automatrícula i el sistema de matrícula emprat per la URV.

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 la informació i atenció telefònica, és la següent:

4.- Valora, puntuant de 0 (pèssima) a 10 (excel·lent), els aspectes de la matrícula de Grau a la URV, següents:  
Requerida,

La informació i atenció telefònica      0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 no l'he fet servir

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

---

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

---

#### 4.2 Fórmula / elaboració de l'indicador

$$\text{FI-ADOC-013} = \frac{\text{Suma de les puntuacions atorgades pels estudiants en les respostes a la pregunta sobre la informació i atenció rebuda}}{\text{Nombre de respostes amb puntuació a aquesta pregunta}}$$

#### 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.

### 6. COMUNICACIÓ DE L'INDICADOR

#### 6.1 Forma de presentació

---

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

---

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.