



## FITXA D'INDICADOR DE PROCÉS

**FI-ADOC-015**  
**SATISFACCIÓ DELS ESTUDIANTS AMB LA**  
**INFORMACIÓ I ATENCIÓ PRESENCIAL**

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 llindars s'estableixen a la Revisió per la direcció.	03/12/2015
02	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

### 1. NOM I CODI DE L'INDICADOR

<b>FI-ADOC-015</b>	Satisfacció dels estudiants amb la informació i atenció presencial
--------------------	--

### 2. OBJECTIU DE L'INDICADOR

Conèixer el grau de satisfacció dels estudiants amb la informació i atenció presencial.

### 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 presencial, 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 presencial

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

$$\text{FI-ADOC-015} = \frac{\text{Suma de les puntuacions atorgades pels estudiants en les respostes a la pregunta sobre la informació i atenció presencial}}{\text{Nombre de respostes amb puntuació a aquesta pregunta}}$$

#### 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

---

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

---

### **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.