

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

Relació de modificacions		
NUM. REVISIÓ	DESCRIPCIÓ	DATA APROVACIÓ
00	Versió original	23/09/2013
01	Adequació del procés al canvi de sistema d'enquesta de presencial/telefònica a telemàtica.	30/06/2014
02	<ul style="list-style-type: none">Canvis per tal d'homogeneïtzar el format respecte el model general: títol de la capçalera amb majúscules, tipus de procés "Clau" enlloc de "Fonamental" i codificació de la fitxa a 3 dígits enlloc de 2. Menció en el punt 13 de la norma ISO 9001	04/07/2016

1. NOM I CODI DEL PROCÉS

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

2. TIPUS DE PROCÉS

- Estratègic
- Clau
- Suport

3. JERARQUIA DEL PROCÉS

- procés o processos superiors: No aplica
- processos del mateix nivell amb els que està connectat o relacionat:
 - PR-ADOC-005 Gestió de les no conformitats
 - PR-ADOC-004 Desenvolupament, revisió i millora del SGQ
- Procés inferior: No aplica

4. OBJECTIU DEL PROCÉS

Aquest procés té per objectiu establir la sistemàtica per a l'avaluació de la satisfacció dels usuaris, a fi d'obtenir les dades necessàries per a millorar contínuament l'eficàcia de l'SGQ.

5. DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

El procés es defineix de la manera següent:

5.1. Avaluació de la satisfacció de l'usuari

PR-ADOC-008- AVALUACIÓ DE LA SATISFACCIÓ DE L'USUARI

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

L'SGA disposa de diferents vies o mecanismes per obtenir la informació relativa a la satisfacció dels seus usuaris:

- Enquesta de satisfacció de l'usuari
- Dades que s'obtenen de la gestió, el tractament de les queixes, suggeriments i reclamacions del usuaris

5.2. Enquesta de satisfacció de l'usuari

L'SGA disposa d'un model d'enquesta de satisfacció de l'usuari adreçada als alumnes de matrícula de grau per tal de conèixer la seva opinió en relació amb l'atenció i el grau de qualitat de la informació facilitada, així com la valoració sobre el programa de gestió de matrícules i la valoració global de procés de matriculació.

L'enquesta es prepara per respondre-la via web. El SGA envia als estudiants matriculats un correu electrònic amb l'enllaç a l'enquesta i demanant-los que la responguin.

L'enquesta planteja preguntes clau corresponents als àmbits següents:

- Informació i atenció rebuda de la URV per a la matrícula (missatges, web, presencial, telefònica).
- El programa informàtic d'automatrícula.
- Valoració general sobre el sistema de matrícula a la URV.
- 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.

5.3. Tractament de les enquestes

El responsable de qualitat recull els qüestionaris i efectua el tractament de les dades contingudes per tal de realitzar l'anàlisi i el seguiment de l'evolució de la satisfacció del client, aquest anàlisi queda documentat a l'Informe d'enquestes a usuaris.

5.4. Tractament de les queixes, suggeriments i reclamacions

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

Les possibles queixes, suggeriments i reclamacions dels usuaris són ateses pel personal de l'SGA i són tractades segons s'ha establert en la fitxa de procés PR-ADOC-005 Gestió de les no conformitats.

5.5. Avaluació i seguiment dels resultats

Les conclusions de l'anàlisi dels resultats de les enquestes de satisfacció de l'usuari realitzades, i de les queixes, suggeriments i reclamacions de l'usuari rebudes, són tractats en el punt corresponent a l'Informe de revisió per la direcció.

6. CARACTERÍSTIQUES DEL PROCÉS

1. Entrades

Enquesta de satisfacció de l'usuari

Queixes, suggeriments i reclamacions rebuts

2. sortides / serveis que s'ofereixen

Anàlisi dels resultats de les dades obtingudes de les enquestes, i de les queixes, suggeriments i reclamacions rebuts

3. usuaris / clients

Els estudiants

4. propietari / gestor

El responsable de qualitat

5. agents implicats

Altres agents implicats són:

- Responsable de qualitat
- Personal del SGA
- Personal de les Secretaries

7. COMPROMISOS DE QUALITAT (SLA'S)

Pendents de definir

8. INDICADORS

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

Satisfacció dels usuaris amb a la informació i atenció rebuda per a la matrícula

Satisfacció dels usuaris amb el programa informàtic d'automatrícula

Satisfacció dels usuaris respecte a la valoració general del procés de matrícula

9. DIAGRAMA DE FLUX

No aplica

10. CALENDARI DEL PROCÉS

Les enquestes es realitzen durant el període de matrícula.

11. REGISTRES DEL PROCÉS (formularis, etc)

Enquesta de satisfacció de l'usuari.

Informe d'enquestes a usuaris

12. DOCUMENTACIÓ DE SUPORT (instruccions de treball, manuals, procediments, etc)

No aplica.

13. NORMATIVA RELACIONADA

Norma ISO 9001

14. SISTEMES D'INFORMACIÓ

No aplica.