



ESCOLA TÈCNICA SUPERIOR
D'ENGINYERIA
Universitat Rovira i Virgili



Escola Tècnica Superior d'Enginyeria (ETSE)

INFORME DE REVISIÓ DEL SIGQ

CURS 2018-19

Signatura digital del RSIGQ

Índex

1.	INTRODUCCIÓ.....	1
2.	ENTRADES.....	2
2.1.	Estat d'implantació de les accions de millora detectades en les revisions prèvies	2
2.2.	Canvis en les qüestions externes i internes en relació al SIGQ.....	2
2.3.	Anàlisi sobre el desenvolupament i eficàcia dels processos.....	4
2.4.	Anàlisi de l'adequació dels indicadors i del seu resultat.....	5
2.5.	Anàlisi del grau d'acompliment dels objectius de qualitat.	6
2.6.	Anàlisi de la satisfacció dels grups d'interès.	8
3.	SORTIDES.....	10
3.1.	La millora dels processos del SIGQ.....	10
3.2.	La revisió dels valors objectius dels indicadors i/o establiment de nous indicadors.....	12
3.3.	La detecció de bones pràctiques que puguin ser exportades a altres processos.	13
3.4.	Les necessitats de recursos (humans, materials i econòmics).....	13
3.5.	L'adequació de la política i els objectius de qualitat.....	15
4.	PLA DE MILLORA DEL SIGQ.....	17
5.	ANNEX 1: Fitxes de revisió de tots els processos del SIGQ	18



1. INTRODUCCIÓ

Al curs 2009-2010 l'ETSE va començar a treballar en la implantació del Sistema Intern de Garantia de la Qualitat (SIGQ). L'any 2010, en el marc del programa AUDIT d'AQU Catalunya, l'ETSE va obtenir la valoració positiva del disseny inicial del SIGQ. La Política de Qualitat de l'ETSE, que inclou un conjunt d'objectius estratègics, es va aprovar per Junta de Centre al juny de 2010. El SIGQ està compostat per un conjunt de processos que descriuen de forma detallada tant el procediment a seguir per a dur a terme les diferents activitats de l'Escola com els indicadors que cal mesurar per assegurar el seu funcionament correcte.

Al novembre de 2011 es va acabar d'implantar el SIGQ del centre (v 1.0), aprovant-se per Junta de Centre el manual de qualitat on es defineixen i documenten els processos que el conformen. Aquests processos van permetre estructurar i ordenar a nivell de Centre totes les tasques que ja s'estaven realitzant. Des de llavors, l'ETSE ha realitzat diverses revisions del seu SIGQ adaptant-lo al model corporatiu de la URV, que ha anat evolucionant de forma progressiva. Diverses modificacions de les estructures organitzatives dins de la URV també han comportat canvis en els processos del SIGQ. A l'informe de revisió del SIGQ 17-18 es pot trobar una descripció més detallada dels canvis que s'han anat produint cada curs fins arribar al seu estat actual. En aquest informe ens centrarem pròpiament en la revisió del SIGQ 18-19.

Malgrat l'evolució i refinament anual dels diferents processos, el SIGQ de l'ETSE és una eina ja madura i força estable, integrada plenament en el funcionament diari de l'Escola, i els seus processos descriuen de forma efectiva les accions a realitzar i les evidències a recollir associades a totes les tasques necessàries per assolir els objectius del Centre.

Tota la informació rellevant del SIGQ està actualitzada de forma permanent a la web de Qualitat del centre, de forma que està disponible per tots els actors involucrats en tots els processos. Aquesta plana web inclou els següents documents:

- Política de Qualitat i Manual de Qualitat de l'ETSE.
- Mapa de processos que conformen el SIGQ de l'ETSE, amb links a la descripció detallada de cada procés.
- Informe de Revisió del SIGQ 17-18.
- Memòries anuals del centre.
- Memòries de verificació i informes d'avaluació de tots els ensenyaments del centre, incloent els segells oficials d'acreditacions.
- Informes de seguiment i indicadors de tots els ensenyaments de l'Escola.
- Informe anual d'avaluació del Pla d'Acció Tutorial.



2. ENTRADES

2.1. Estat d'implantació de les accions de millora detectades en les revisions prèvies

El primer informe anual sistemàtic de revisió del SIGQ va ser el del curs 17-18, encara que des de la seva implantació s'ha anat fent un seguiment continu del seu desenvolupament. Aquesta primera revisió sistemàtica va requerir un cert temps, essent l'informe final aprovat per Junta de Centre el 30 d'abril de 2019. La ferma intenció de la direcció de l'Escola és fer de manera sistemàtica l'informe anual de revisió del SIGQ de cada curs a l'inici del curs següent, completant-lo el més aviat possible al primer trimestre per a poder utilitzar les seves conclusions (Pla de Millora del SIGQ) per a la definició dels objectius del centre per aquell curs. En particular, per a l'elaboració d'aquest informe 18-19 ja s'ha treballat en aquesta direcció.

La *Comissió de Qualitat i Planificació Estratègica de l'ETSE* és l'òrgan encarregat de fer una revisió i un seguiment anual de la implantació del SIGQ i de proposar-ne les actualitzacions i millores que consideri necessàries. Els informes de seguiment del centre també contenen un apartat on es valora el desenvolupament del SIGQ i la seva utilitat per al seguiment de les titulacions del centre i per a la identificació d'àrees de millora. Les propostes de millora de la revisió del SIGQ s'incorporen també en el pla de millora de l'informe de seguiment del centre.

La següent taula mostra les propostes de millora recollides en l'informe de revisió del SIGQ 17-18 i el seu percentatge d'implantació:



SEGUIMENT DEL PLA DE MILLORA PER LA REVISIÓ DEL SIGQ 2017-18									
Procés	Objectiu PQ	Punt feble detectat	Proposta de millora	Accions a portar a terme	Resp.	URV?	Termini	Evidència Indicadors seguiment	Assoliment 18-19
PR-ETSE-001 Elaboració i revisió de la política i els objectius de qualitat	11	Redacció de l'objectiu 2 poc clara	Canviar el redactat de l'objectiu 2	Revisar el redactat de l'Objectiu de Qualitat número 2 de la Política per tal de poder identificar més fàcilment les accions relacionades amb aquest objectiu	RSIGQ	No	2018-19	Acta de la JdC aprovant el nou redactat de la Política de Qualitat	100%
PR-ETSE-008 Definició, revisió i millora del SIGQ	1 i 11	No hi havia un procediment sistemàtic per revisar cada un dels processos del SIGQ pels seus responsables	Establir un sistema anual estructurat de revisió del SIGQ	La posada en marxa de les fitxes de revisió de processos del SIGQ ha estat adequada, per la qual cosa s'utilitzaran de forma sistemàtica cada curs.	RSIGQ	No	2018-19	Informe de revisió del SIGQ	100%
PR-ETSE-009 Desenvolupament de l'ensenyament	11	Manca de fluïdesa amb la comunicació amb els estudiants	Establir canals de comunicació amb els estudiants a través dels delegats	Incorporació dels Delegats de Curs seguint les directrius institucionals	Equip directiu	No	2018-19	Presència d'un delegat per curs a cada titulació ¹	94%
PR-ETSE-010 Gestió de les pràctiques externes	11	Manca d'homogeneïtat en la realització de diferents actuacions dins del procés de les PE	Uniformitzar la realització d'accions dins la gestió de les PE	Incorporar instruccions de treball per donar resposta a determinades situacions durant les pràctiques (quan l'estudiant no es presenta a l'empresa, quan un estudiant no troba empresa)	CPE	No	2018-19	IT implantades	80%



SEGUIMENT DEL PLA DE MILLORA PER LA REVISIÓ DEL SIGQ 2017-18									
Procés	Objectiu PQ	Punt feble detectat	Proposta de millora	Accions a portar a terme	Resp.	URV?	Termini	Evidència Indicadors seguiment	Assoliment 18-19
PR-ETSE-010 Gestió de les pràctiques externes	7	Manca d'eficiència de l'aplicatiu de PE	Institucionalitzar l'aplicatiu de gestió de les PE	Estudiar la implantació d'una nova eina de gestió corporativa, a través de l'OOU	CPE + TOSD	Sí	2019-20	Viabilitat del nou aplicatiu de gestió	100%
PR-ETSE-010 Gestió de les pràctiques externes	5 i 7	Duplictat de petició d'informació als tutors professionals de PE	Unificar la demanda d'informació als tutors professionals	Extreure el grau de satisfacció del tutor professional amb el desenvolupament de l'estada en pràctiques a partir de l'informe d'avaluació de l'estudiant que realitza quan finalitza les pràctiques.	TSQD	No	2018-19	Resultats de satisfacció extrets dels informes	100%
PR-ETSE-011 Gestió dels estudiants entrants i PR-ETSE-012	8	Les preguntes de les enquestes als estudiants de mobilitat no eren adequades	Revisió de les enquestes de mobilitat URV	El coordinador de mobilitat de l'ETSE participa al grup de treball URV per a revisar les enquestes de satisfacció dels estudiants, les quals es gestionen des de l'I-CENTER.	Coordinador de mobilitat de centre i I-Centre	Sí	2019-20	Noves Enquestes definides	100% (part 18-19)
PR-ETSE-012 Gestió dels estudiants sortints	8	Baix nombre d'estudiants que fan mobilitat	Incrementar el nombre d'estudiants	Fer difusió a la web d'experiències d'estudiants que han realitzat mobilitat en cursos anteriors.	Coordinador de mobilitat de centre	No	2018-19	Superar els estudiants OUT del curs passat	100%



SEGUIMENT DEL PLA DE MILLORA PER LA REVISIÓ DEL SIGQ 2017-18									
Procés	Objectiu PQ	Punt feble detectat	Proposta de millora	Accions a portar a terme	Resp.	URV?	Termini	Evidència Indicadors seguiment	Assoliment 18-19
PR-ETSE-013 Orientació a l'estudiant	3 i 11	El primer contacte entre estudiant i tutor es produeix massa tard	Avançar el primer contacte entre tutor i estudiant	Millorar el coneixement del tutor per part dels estudiants, per això incorporarem la presència del tutor a la Jornada d'Acollida.	CPAT + Tutors	No	2019-20	A les enquestes sobre la satisfacció dels estudiants augmentar el nombre d'estudiants que manifesten conèixer el seu tutor	100% (part 18-19)
PR-ETSE-013 Orientació a l'estudiant	11	Ràtio estudiant/tutors massa elevada	Reduir la ràtio	Buscar més tutors per reduir la ràtio estudiant/tutor.	CPAT	No	2018-19	Ràtio estudiant/tutors: 1 tutor per cada 20 estudiants	100%
PR-ETSE-013 Orientació a l'estudiant	7	Mancances a l'eina E-Tutories	Sol·licitar millores a l'E-tutories	Demandar a l'OOU i el SREd les següents millores per l'aplicació E-Tutories: 1) Poder visualitzar les assignatures que han matriculat els alumnes en el curs actual (fins ara només es visualitza quan les actes ja estan tancades). 2) Que el tutor pugui disposar d'una opció que permeti marcar a les Fitxes de Seguiment 'no ha assistit' múltiples alumnes d'un sol cop, enlloc d'anar un per un com fins ara	CPAT	Sí	2018-19	Demanda realitzada	100%



SEGUIMENT DEL PLA DE MILLORA PER LA REVISIÓ DEL SIGQ 2017-18									
Procés	Objectiu PQ	Punt feble detectat	Proposta de millora	Accions a portar a terme	Resp.	URV?	Termini	Evidència Indicadors seguiment	Assoliment 18-19
PR-ETSE-016 Control documental i registres	7	Dificultat en l'accés remot al servidor on es guarda la informació de gestió del centre	Implantar com a eina per guardar la documentació BOX	Passar a BOX enlloc d'utilitzar el servidor Pixie, de forma que tots els usuaris responsables dels processos guardin allà tota la documentació relacionada amb la seva gestió i puguin accedir des de qualsevol ordinador.	TSQD/TOSD	Sí	2018-19	- Percentatge d'informació migrat a Box	100%
								- Percentatge de processos que tenen informació dins la seva carpeta a BOX	100%
PR-ETSE-017 Gestió dels recursos materials i serveis (centre)	7	Dificultat del centre en conèixer les incidències a l'aulari i als laboratoris docents	Millorar la interacció entre el centre i els responsables dels laboratoris i aulari	Estudiar el mecanisme per establir flux d'informació amb els responsables d'aquestes instal·lacions	Responsable de Rec. Materials	No	2018-19	Instruments per establir el flux d'informació	80%
PR-ETSE-019 Gestió del Treball Fi de Grau/Màster	11	El vistiplau del tutor, en algun cas, no és demanat per l'estudiant al juliol quan sí que ha sol·licitat administrativament l'endarreriment del TFG/TFM.	Revisar si és adequat aquest tràmit intern i, si ho és, estudiar com millorar-ho.	Revisar si és adequat el tràmit intern del vistiplau del tutor, en el cas que un estudiant demani l'endarreriment. Si ho és, cal estudiar com millorar-ho.	Coordinadors del TFG del GEE, GEEIIA i GESST	No	2018-19	Que no hi hagi cap estudiant que no demani el vistiplau	100%
PR-ETSE-019 Gestió del Treball Fi de Grau/Màster	12	No estan publicades les dates d'entrega i presentació	Fer les dates públiques i de forma unificada i accessible	Afegir als calendaris de màster les dates d'entrega i presentació dels treballs, aprovar-les per JdC i publicar-los	CM	No	2019-20	Calendaris amb dates aprovats i publicats	100%



SEGUIMENT DEL PLA DE MILLORA PER LA REVISIÓ DEL SIGQ 2017-18									
Procés	Objectiu PQ	Punt feble detectat	Proposta de millora	Accions a portar a terme	Resp.	URV?	Termini	Evidència Indicadors seguiment	Assoliment 18-19
PR-ETSE-020 Definició del perfil d'ingrés, captació i matriculació dels estudiants de graus	11	No apareixen al SIGQ els indicadors propis del centre sobre aquest procés transversal	Incorporar un nou procés	Incorporar com a nou procés les accions que fa el centre relacionades amb la matrícula de Grau, esmentant els processos transversals que gestionen el procés de matrícula i especificant els indicadors que el centre analitza vers aquest procés.	RSIGQ	No	2018-19	Procés incorporat al SIGQ	100%
PR-ETSE-021 Gestió dels recursos docents	11	No apareixen al SIGQ els indicadors propis del centre sobre aquest procés transversal	Incorporar un nou procés	-Incorporem com a nou procés les accions que fa el centre relacionades amb el PDI, esmentant els processos transversals que gestionen el procés i especificant els indicadors que el centre analitza vers aquest procés.	RSIGQ	No	2018-19	Procés incorporat al SIGQ	100%



Com es pot veure a la taula, pràcticament tots els objectius previstos pel curs 18-19 s'han assolit de forma completa (si l'objectiu estava previst per ser finalitzat al 19-20, s'ha completat la part de la tasca prevista pel 18-19). Els punts relacionats de forma més directa amb el SIGQ han estat el canvi de redacció d'un dels objectius de qualitat de l'Escola, la definició i posada en marxa sistemàtica del procés anual de revisió del SIGQ utilitzant les fitxes de revisió, l'estructuració en carpetes i pas complet d'informació al nou sistema BOX de compartició de fitxers, i la definició dels nous processos 20 i 21 per especificar les tasques de l'Escola i la comunicació amb la URV en la matrícula de graus i la gestió dels recursos docents. Cal notar que aquests processos ja es mencionaven a l'informe de revisió del SIGQ17-18 per que aquest informe es va fer amb cert retard al 2019 i els processos ja s'havien incorporat durant el curs 18-19. Els objectius 18-19 no assolits al 100% han estat l'elecció de delegats per curs i titulació (94%, ha quedat algun curs sense delegat assignat) i la definició d'instruccions de treball per gestionar diversos aspectes de les Pràctiques Externes (80%, ha quedat alguna IT pendent pel curs 19-20).



2.2. Canvis en les qüestions externes i internes en relació al SIGQ

Els processos del SIGQ, com es va descriure a l'informe de revisió del SIGQ del curs 17-18, estan dividits en tres grans blocs:

- **Estratègics:** elaboració i revisió de la política del centre i els seus objectius de qualitat, garantia de la qualitat dels programes formatius, definició de polítiques de personal, i manegament (definició, revisió i millora) del propi SIGQ.
- **Clau:** accés, admissió i matrícula dels estudiants, desenvolupament dels ensenyaments, gestió de la mobilitat dels estudiants, gestió de les pràctiques externes, orientació a l'estudiant, i gestió del Treball Fi de Grau o Fi de Màster.
- **Support:** gestió dels recursos materials i serveis, gestió dels recursos docents, gestió de la qualitat i manegament de consultes.

La majoria dels processos clau i estratègics són gestionats pel propi centre, i tenen el seu procés associat al SIGQ de l'Escola. En canvi, la majoria dels processos de suport són transversals a tota la Universitat, i estan definits al SIGQ de la unitat encarregada de gestionar-los. Com es pot veure, el Centre focalitza els seus esforços en garantir la qualitat de tots els seus programes formatius.

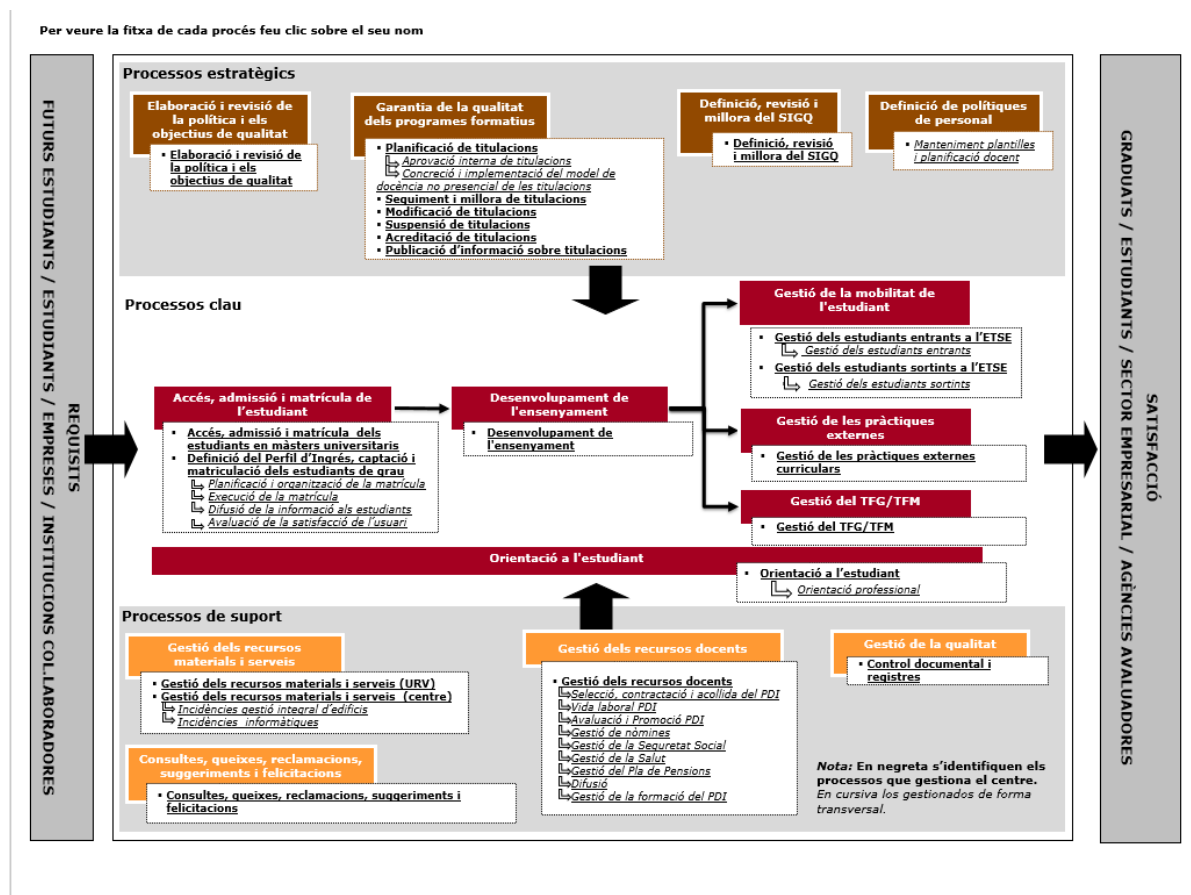


Figura 1. Mapa de processos del SIGQ de l'ETSE-gener 2020



Els processos PR-ETSE-11 i PR-ETSE-12 descriuen la gestió de la mobilitat dels estudiants IN (d'entrada) i de sortida (OUT). En aquesta revisió 18-19 s'ha fet palès que bona part del contingut d'aquests processos es referia directament a accions de gestió que es fan des de l'I-Center (International Center) de la URV, no des de l'ETSE. Per tant, de forma coordinada amb el Gabinet de Programació i Qualitat de la URV i amb l'I-Center, s'ha considerat oportú definir 2 nous processos transversals, depenents de l'I-Center:

- PR-ICENTER-001: Gestió dels estudiants entrants.
- PR-ICENTER-002: Gestió dels estudiants sortints.

Per tant, s'han modificat els processos 11 i 12 del SIGQ de l'Escola per a que es centrin en l'explicació de les tasques que es realitzen a l'Escola en la gestió de la mobilitat (p.e. anàlisi i ordenació dels candidats a realitzar una mobilitat, assignació de les destinacions), deixant la descripció de les tasques transversals de l'I-Center (p.e. publicació de les convocatòries, sessions informatives) als seus processos propis.

Com s'ha comentat al final de la secció anterior, els següents processos s'han incorporat al curs 18-19, encara que ja es comentaven a l'informe de revisió del SIGQ 17-18:

- PR-ETSE-020: Definició del perfil d'ingrés, captació i matriculació dels estudiants de Grau.
- PR-ETSE-021: Gestió dels recursos docents.

Hi ha processos transversals gestionats per altres unitats de la URV que descriuen com es gestionen aquests dos temes i quines dades es generen. Aquests dos nous processos de l'ETSE expliquen quines tasques es realitzen a l'Escola per tractar aquests punts, i quin és el flux d'informació entre l'Escola i les diferents unitats de la URV involucrades en ells.



2.3. Anàlisi sobre el desenvolupament i eficàcia dels processos

La revisió del SIGQ s'ha realitzat, tal com es va fer al curs 17-18, com es descriu a la secció 5.3 del procés PR-ETSE-008 "Definició, revisió i millora del SIGQ". La TSQD, per indicació del RSIGQ, va demanar al responsable de cada procés del SIGQ que fes una revisió exhaustiva de la seva adequació al seu propòsit, atenent als resultats obtinguts recollits al quadre de comandament, les opinions rebudes dels grups d'interès i altres queixes, comentaris o suggeriments que hagi rebut en relació al procés per part dels seus actors. El resultat de la revisió de cada procés va quedar reflectit de forma explícita en una *fitxa de revisió*, que es mostra a la figura 2.

Revisió de processos del SIGQ			
Escola Tècnica Superior d'Enginyeria			
Data de revisió:	xx/xx/xx		
Nom i codi del procés:	PR-ETSE-		
Versió i data en el moment de la revisió:	Rev.: x.D DD/MM/AA		
Preguntes?	SI	NO	Observacions
S'han detectat canvis en les activitats o agents implicats del procés?			
Es resultats dels indicadors del procés indiquen que està funcionant adequadament? <i>(compliment de terminis, generació dels serveis o documents determinats, resultat del procés amb els criteris de qualitat establerts)</i>			
Les opinions dels diferents implicats indiquen que està funcionant adequadament? <i>Si es reben opinions dels implicats dient que hi ha alguna mancança en el desenvolupament del procés s'indica que no.</i>			
S'han detectat incidències relacionades amb l'objectiu del procés? <i>Incidència: Circunstància o anomalia que es produeix durant el desenvolupament del procés i s'ha de solucionar.</i>			
S'han rebut queixes relacionades amb l'objectiu del procés? <i>Queixa: Expressió d'insatisfacció amb motiu d'un succés negatiu per a l'interessat.</i>			
El procés segueix sent adequat pel seu objectiu?			
Relació de les propostes de millora del procés			

Figura 2. Fitxa de revisió de procés.

En aquesta fitxa queden reflectits, per cada procés, els seus punts febles i les propostes de millora per solucionar-los. Els punts febles es poden detectar a través de l'anàlisi dels nivells d'assoliment dels indicadors lligats al procés (presents al quadre de comandament), de les incidències en l'execució del procés que puguin haver aparegut durant el curs, i de les opinions i queixes rebudes dels agents d'interès. La TSQD va rebre la fitxa de revisió de cada procés del seu responsable. Les propostes de millora poden incloure la necessitat de canviar algun aspecte de l'execució del procés, la necessitat de més recursos (humans, materials o econòmics), la revisió dels indicadors i els seus valors objectiu, o fins i tot la necessitat de canviar algun aspecte de la política i els objectius de qualitat de l'Escola. Tots aquests punts es comenten a la secció 3 d'aquest informe, i el Pla de Millora amb totes les millores suggerides pels responsables dels processos es mostra a la secció 4. A l'annex es poden trobar les fitxes de revisió completes de tots els processos. A partir de l'anàlisi de totes les fitxes de revisió, el RSIGQ elabora aquest informe de revisió del SIGQ, que serà verificat per la Comissió de Qualitat i Planificació Estratègica i aprovat per la Junta de Centre.



2.4. Anàlisi de l'adequació dels indicadors i del seu resultat

Els indicadors definits a cada procés del SIGQ per a fer el seguiment de totes les activitats dutes a terme a l'Escola es recullen al *quadre de comandament*. Aquest quadre també indica l'assoliment (o no) dels valors objectius, que es comentarà a la secció 3.2. Els valors anuals d'aquests indicadors es recullen de forma institucional a l'aplicatiu *SINIA-NET*, i són accessibles a través de la intranet de la URV, a l'apartat "*La URV en xifres*" (veure figura 3). SINIA (Sistema Integrat d'Informació i Anàlisi) és un instrument en millora contínua que, sobre la base de la integració de dades, subministra la informació necessària per avaluar els processos de qualitat. Sota la supervisió del *Gabinet de la rectora* (GR) de la URV, SINIA captura les dades de les diferents fonts institucionals, les emmagatzema, les processa, les explota i les transforma en informació i coneixement útil per a l'usuari per tal de poder analitzar-les i prendre decisions d'actuació. Les dades facilitades per SINIA són suficients per al seguiment adequat dels indicadors numèrics de tots els processos del SIGQ.

□ LA URV EN XIFRES

- > Presentació
- > Estadístiques d'ús
- > Formació
- > Recursos humans
- > Recerca
- > Coordinació de màsters
- > Enquestes PDI
- > Enquestes qualitat docent
- > Gestió Electoral
- > Igualtat
- > Indicadors d'acció de govern
- > Informació OSD
- > Internacionalització
- > Orientació estudiants
- > Planificació docent
- > Qualitat titulacions
- > Recursos programació acadèmica
- > Informes transversals
- > Informació sistema universitari (UNEIX)

Figura 3. Accés via la intranet a les dades institucionals.

El GR ofereix una adreça de correu de contacte (suport.sinia@urv.cat) on els usuaris poden fer consultes, resoldre qüestions tècniques i fer propostes de millora.



2.5. Anàlisi del grau d'acompliment dels objectius de qualitat.

L'anàlisi del grau d'acompliment dels objectius de qualitat 2018-19 (Quadre d'Objectius) es va realitzar tenint en consideració els seus valors desitjats i els valors reals assolits. Dels 12 objectius de l'Escola, 11 tenien una sèrie de fites associades al curs 2018-19, i es van definir una o varies accions per intentar assolir cada fita. Per cada acció es va definir un percentatge d'acompliment durant el curs. Es va considerar un objectiu com a satisfet si el percentatge mitjà d'assoliment de les seves accions associades era superior al 70%. Cal indicar que, pel curs 19-20, s'ha proposat al procés 1 (Elaboració i revisió de la política i objectius de qualitat) una millora que és la ponderació de les accions dins de cada objectiu, per donar més rellevància a les accions que l'equip de direcció considera més importants o més costoses d'obtenir.

Els resultats numèrics principals d'aquesta anàlisi són els següents:

- Objectius amb fites i accions associades: 11/12 (91%).
- Accions definides: 82 (mitjana de 7.4 per a cadascun dels 11 objectius considerats).
- Accions amb percentatges d'assoliment superiors al 70%: 69/82 (84%).
- Objectius amb una mitjana d'assoliment superior al 70%: 9/11 (81%).

Els aspectes més positius són els següents:

- 6 dels objectius, amb 69 accions associades, han tingut un assoliment entre el 87 i el 100%. Aquests objectius estan bàsicament relacionats amb el propi SIGQ, el foment de les vocacions per l'Enginyeria, la col·laboració amb les indústries de la zona, la gestió dels recursos materials, la internacionalització, el Pla d'Acció Tutorial, les Pràctiques Externes i la informació pública sobre les titulacions.
- Els 4 objectius que han tingut més accions associades (47 en total) estan relacionats amb la gestió de la Qualitat (p.e. Quadre de Comandament, sistema Box de gestió de fixers), activitats de captació i foment de les vocacions per l'Enginyeria, l'ús eficient dels recursos materials, el Pla d'Acció Tutorial i les Pràctiques Externes. Tots aquests objectius han tingut graus d'assoliment globals superiors al 87%.

Els aspectes a millorar per futurs cursos són els següents:

- L'objectiu 9 de l'Escola "*Esdevenir un agent significatiu en el desenvolupament territorial, per mitjà de la formació i de la transferència de coneixement a la societat*" no ha tingut cap acció associada. Cal notar que al curs 17-18 tampoc tenia cap acció associada. Això fa pensar que cal estudiar acuradament durant el curs 19-20 si aquest objectiu està ben formulat i si l'Escola realment pot realitzar accions efectives per assolir-lo, ja que són aspectes que recauen més aviat en els Departaments.
- 8 de les 69 accions definides han tingut nivells d'assoliment inferiors al 50%. Són aquestes:
 - Model docent unificat a les titulació virtual del Màster MESIIA – 31% (no ha millorat respecte el curs 17-18).
 - Millora del rendiment de l'assignatura Fonaments de Programació – no assolit. S'està fent servir un nou model al curs 19-20 per intentar aconseguir aquesta millora.
 - Millora de les taxes de rendiment i èxit d'assignatures de Matemàtiques i Física de primer - 46%. S'han tingut resultats dispers en diferents assignatures i ensenyaments.



- Millora dels premis oferts per l'Escola a final de curs – 40%. Algunes converses del 18-19 amb diferents empreses patrocinadores no van acabar de fructificar.
- Definir un nou Màster a l'àmbit informàtic. No realitzat, doncs al curs 18-19 el Màster actual (MESIIA) ha tingut molt bona entrada d'alumnes, per la qual cosa no es farà cap canvi.
- Entrevistes amb empreses de l'entorn per millorar el GEE – 10%. S'han seleccionat les empreses, però no hi hagut recursos per fer les entrevistes al 18-19. Al 19-20 es recolliran les opinions de les empreses del Consell Assessor .
- Assistència a un curs de tutories en grup. L'objectiu era el 50% dels tutors, i es va arribar al 38% (20 tutors de 52). Veient el nivell d'assistència a la reunió anual de tutoria, des de la coordinació del PAT es va valorar satisfactòriament aquesta xifra.
- Fer una instrucció de treball que descrigui totes les activitats d'acollida del centre a nous estudiants –no realitzada. La marxa de la cap de l'OSD i el fet de que la seva plaça no quedés coberta en diversos mesos va fer que no es pogués realitzar aquesta activitat al curs 18-19. Es passarà aquest objectiu al curs 19-20.



2.6. Anàlisi de la satisfacció dels grups d'interès.

L'Escola disposa de diverses eines per a mesurar la satisfacció dels grups d'interès involucrats en els processos del SIGQ. Comentem a continuació les més significatives:

- Enquesta als assistents de les Jornades de Portes Obertes.
- Enquesta URV als estudiants sobre la matrícula de Grau.
- Enquesta URV als estudiants de mobilitat (I-Center).
- Enquesta URV als estudiants sobre la titulació i sobre el personal docent (amb enquestes específiques sobre Pràctiques Externes i Treball Fi de Grau/Màster), a través de l'espai virtual Moodle.
- Enquesta URV als estudiants i als professors respecte el Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i al Investigació (CRAI).
- Enquesta URV als estudiants sobre l'Oficina d'Orientació Professional.
- Enquesta als estudiants i als professors sobre el Pla d'Acció Tutorial, a través de l'espai virtual Moodle-tutories.
- Enquesta als professors sobre el programa formatiu de l'Escola.
- Enquesta a les empreses de l'entorn respecte a l'ocupabilitat dels alumnes titulats.
- Enquestes AQU d'inserció laboral i satisfacció dels titulats.
- Missatges rebuts a la bústia de l'ETSE.

Com es pot veure, hi ha moltes eines per a recollir la informació dels diferents actors sobre els processos associats a la gestió del programa formatiu de l'Escola. El principal problema de les enquestes és que el grau de resposta, tant per part dels estudiants com dels professors, sol ser bastant baix (al voltant del 15-20%). En el cas dels professors, que responien les mateixes enquestes cada any i no tenien molta motivació per fer-ho, es va decidir no fer-ho anualment i només demanar que responguin l'enquesta davant una acreditació. Així doncs, entenem que, si no hi ha queixes/comentaris explícits respecte a un procés determinat, aquest està funcionant correctament. L'aspecte més complex és sempre fomentar la participació dels estudiants en les diferents enquestes, ja que no veuen la utilitat que tindrà per a ells utilitzar part del seu temps per contestar-les. Per explicar-los-hi, i d'aquesta forma incrementar la seva participació, en alguns cursos s'ha anat presencialment a les aules i se'ls hi ha demanat que l'emplenin. Això no es va fer el curs 2018-19 per manca de recursos. Al 2019-20 es vol fer partícips als delegats de curs per fomentar la participació dels seus companys, així com, la implicació del professorat per deixar temps a la classe per realitzar les enquestes.

Els resultats específics d'aquestes enquestes es poden trobar a diversos documents, com els informes de seguiment de les titulacions o l'informe anual del Pla d'Acció Tutorial. Algunes d'elles són institucionals i es centren en unitats externes a l'Escola (p.e. CRAI, OFES, I-Center).

En referència a la bústia de l'ETSE, la seva utilització ha disminuït significativament respecte al curs 18-19, passant de 61 missatges a 22. Aquesta baixada ja es preveia a l'informe de revisió del SIGQ 17-18 amb la posada en marxa de la Oficina Logística de Campus. Aquests missatges es poden desglossar en consultes (55%), queixes (27%) i reclamacions (18%).



Els temes principals tractats en els missatges de la bústia han estat els següents:

- Aspectes associats a les aules: panys, canó, climatització (4). Aquests problemes són traslladats als equips de manteniment del Campus.
- Tràmits sobre matrícules, expedients, certificats acadèmics (6). Aquests tràmits són adreçats a la unitat corresponent (Gestió Acadèmica, Secretaria Acadèmica de Campus).

El 77% dels missatges arribats a la bústia van ser atesos en una primera resposta i solucionats el mateix dia o el dia següent. Un missatge va ser tancat gairebé 1 mes després de la seva arribada, ja que depenia de la resposta d'una persona d'una altra unitat. 2 missatges no van ser tancats correctament per problemes informàtics, ja solucionats.



3. SORTIDES

3.1. La millora dels processos del SIGQ

El responsable de cada procés ha fet una anàlisi detallada del seu redactat per millorar la seva descripció i la seva comprensió. S'han actualitzat també alguns aspectes que han anat variant lleugerament en el temps, en molts casos degut a canvis procedimentals a nivell institucional o en altres unitats de la Universitat.

Els canvis principals produïts en els processos del SIGQ durant el curs 18-19 i durant la revisió del SIGQ 18-19 són els següents:

- S'han incorporat dos nous processos¹, on es descriuen les tasques a realitzar per l'Escola en dos procediments que depenen bàsicament d'altres unitats externes al centre. És a dir, tot i que són processos gestionats de forma transversal, s'incorporen per poder especificar aquells indicadors necessaris per al seguiment de les titulacions del Centre, i s'explicita com es gestiona aquesta informació, així com, donat el cas, la implicació que té el centre en el desenvolupament del propi procés:
 - ✓ PR-ETSE-020 "Accés, admissió i matrícula dels estudiants de Grau".
 - ✓ PR-ETSE-021: "Gestió dels recursos docents".
- En relació amb la gestió de la qualitat, en el procés 1 (Elaboració i revisió de la política i objectius de qualitat), s'ha incorporat la supervisió de la Comissió de Qualitat i Planificació Estratègica en els canvis a la Política de Qualitat (cal notar que la CQPE va ser definida després de la definició de la política de qualitat). També s'ha descrit de forma més clara la diferència entre els objectius estratègics de l'Escola i la seva concreció en el Quadre d'Objectius anual. En la mateixa línia, en el procés 8 (Definició, revisió i millora del SIGQ) s'ha clarificat el calendari i periodicitat de la revisió del SIGQ, la definició del Pla de Millora dins l'informe de revisió del SIGQ i la definició d'objectius anuals a partir del Pla de Millora.
- S'han produït alguns petits canvis en el procés de Desenvolupament de les titulacions (procés 9), relatius a temes com la comunicació des de l'OSD de les assignatures cancel·lades per manca d'estudiants o els canvis en el mecanisme d'assignació d'aules.
- En el procés 10, Gestió de les Pràctiques Externes, s'ha especificat l'exposició pública de les pràctiques i s'han concretat alguns aspectes de les PEs obligatòries. El curs 18-19 ha estat el primer amb PEs obligatòries, degut a la posada en marxa del Màster MEVTECH.
- Els processos 11 i 12, dedicats a la gestió dels estudiants en mobilitat IN i OUT, s'han simplificat molt, ja que l'I-Center ha introduït dos nous processos transversals on es descriuen totes les tasques que aquesta unitat realitza en aquest àmbit. Així doncs,

¹ Com s'ha comentat abans, la incorporació d'aquests dos nous processos ja es va comentar a l'informe de revisió del SIGQ 17-18, fet amb cert retràs, encara que es van definir durant el curs 18-19, objecte d'aquest document. Aquest canvi es va fer durant el curs, no com a conseqüència d'aquesta revisió del SIGQ 18-19.



els corresponents processos propis de l'ETSE es centren ara en les activitats que ha de realitzar el Centre en la gestió de la mobilitat i en l'intercanvi d'informació amb l'I-Center.

- En el procés 13, Orientació a l'estudiant, es proposa un canvi a les tutories de forma que la primera sessió presencial de tutoria als alumnes de primer es faci durant la Jornada d'Acollida. Aquesta millora ja s'ha implementat en la Jornada d'Acollida del curs 19-20 al setembre de 2019.
- En el procés 15 (Consultes, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions) ha canviat la tècnica de l'OSD que gestionava la bústia.
- En relació al procés 16 (Control documental i registres), s'han canviat els aspectes oportuns per reflectir l'ús de la nova eina institucional BOX de gestió de documentació. També s'ha afegit una nova instrucció de treball per gestionar la incorporació actualitzada de processos transversals al mapa de centre.
- En el procés 17 (Gestió dels recursos materials i serveis - Centre), s'ha incorporat el mecanisme de recollida de les incidències que es produeixen en els laboratoris docents (responsabilitat dels departaments).
- Respecte a la gestió de Treballs Fi de Grau/Màster (procés 19), s'han fet constar els canvis a les normatives institucionals associades a aquest tema.

A l'annex 1 d'aquest document es pot trobar un llistat complet amb les fitxes de revisió de tots els processos del SIGQ, generades en el procés descrit en el punt 2.3. A l'apartat 4 es recull el pla de millora amb tots els punts febles detectats.



3.2. La revisió dels valors objectius dels indicadors i/o establiment de nous indicadors

Els canvis més rellevants en els indicadors suggerits en la revisió del SIGQ 18-19 són els següents:

- En el procés 1 (Elaboració i revisió de la política i els objectius de qualitat) es proposa pel 19-20 un canvi en l'avaluació de la satisfacció dels objectius (indicador del procés), ponderant les accions associades a cada objectiu estratègic d'acord amb la seva importància i cost d'assoliment.
- Al procés 9 (Desenvolupament de les titulacions) s'ha considerat oportú eliminar l'indicador associat al percentatge de Plans de Treball publicats. S'està posant en marxa un nou aplicatiu institucional GUIDO que farà innecessari publicar plans de treball a Moodle.
- Als processos 11 i 12, associats a temes de mobilitat, s'afegiran com a indicadors els estudiants amb mobilitat IN i OUT de cada curs (fins ara l'indicador era un ràtio IN/OUT, que no permetia valorar el volum d'estudiants).
- Al procés 19 (Gestió dels TFG/TFM) s'ha eliminat l'indicador de ràtio de presentats respecte a matriculats (com aquest treball pràcticament sempre s'aprova, mirant les taxes de rendiment i èxit ja es té aquesta informació).
- A banda d'aquests canvis, s'han definit els indicadors oportuns als nous processos 20 i 21, ja comentats en seccions anteriors.

En alguns processos els valors dels indicadors han fet palesa alguna situació problemàtica que cal adreçar al curs 19-20. Els casos més rellevants són aquests:

- Procés 9 Desenvolupament de les titulacions – Cal millorar algunes taxes en alguns ensenyaments. Cal reajustar les taxes establertes a les memòries dels 2 Màsters que ofereixen estudis virtuals (MECMAT i MESIIA) per ajustar-les a la realitat observada als últims cursos en aquest tipus de titulacions no presencials.
- En referència al procés 11 (Gestió dels estudiants entrants) cal treballar amb l'I-Center per fer que es passin les enquestes de satisfacció als estudiants IN (les assignatures INGOING ja estan en marxa al curs 19-20).
- La revisió del procés 13 (Orientació a l'estudiant) fa palesa la necessitat de tenir nous tutors al curs 19-20 i la importància d'augmentar la relació entre alumnes i tutors (aspecte ja tingut en consideració al curs 19-20 amb la realització de la primera sessió de tutoria durant la Jornada d'Acollida).
- En referència al procés d'admissió i matrícula en Màsters (procés 14), cal fidelitzar els alumnes admesos per aconseguir que s'arribin a matricular (al curs 19-20 ja s'ha engegat un procés pilot de pre-pagament a l'admissió amb aquesta finalitat, que serà avaluat per veure la seva efectivitat). També caldria rebaixar l'oferta de places en algunes titulacions per ajustar-la millor a la demanda i fer un millor ús dels recursos disponibles.
- En el tractament dels missatges arribats a la bústia, descrit al procés 15, cal estudiar exactament quin criteri aplicar per tancar un tiquet, especialment quan depèn de la resposta d'alguna unitat externa al Centre.
- En referència als TFG/TFM (procés 19), cal fer actuacions de seguiment amb els matriculats per assegurar que troben tema i director en un termini raonable i realment realitzen el treball.



En alguns casos els valors dels indicadors no s'ajustaven als valors objectiu esperats, però dins de la fitxa de revisió del procés es justifica perquè el valor no ha estat l'adequat en el curs 18-19 i perquè no és necessari definir cap acció de millora específica pel curs 19-20. Per exemple, al procés 5 (Suspensió de Titulacions) es pot observar que hi ha masses titulacions en extinció, però són 3 estudis amb un nombre d'estudiants pràcticament nul, sense cap incidència pràctica rellevant en el funcionament de l'Escola.

3.3. La detecció de bones pràctiques que puguin ser exportades a altres processos.

La realització d'Instruccions de Treball (IT) per descriure com dur a terme determinades activitats de forma precisa és una bona pràctica, especialment quan hi ha involucrades persones de diverses unitats. Concretament, al curs 18-19 es van començar a definir diverses ITs associades a la gestió de les Pràctiques Externes (procés 10). Al curs 19-20 es continuarà treballant en aquest punt per completar algunes ITs pendents.

En relació a la gestió de la Qualitat, considerem com a bona pràctica exportable a altres centres de la Universitat la ponderació de les tasques definides al Quadre d'Objectius (per fer una anàlisi més acurada del seu nivell d'assoliment – procés 1) i l'establiment d'un calendari per a omplir anualment el Quadre de Comandament, analitzar l'assoliment dels objectius d'un curs, fer la revisió del SIGQ i planificar els objectius pel següent curs (procés 8).

3.4. Les necessitats de recursos (humans, materials i econòmics).

En el procés 8 (Definició, revisió i millora del SIGQ) s'ha clarificat tot el procés de gestió de la qualitat que caldrà seguir al principi de cada curs: completar el quadre de comandament amb les dades del curs anterior, revisar el grau d'assoliment dels objectius del curs anterior, fer l'informe de seguiment de les titulacions, realitzar la revisió del SIGQ (amb el corresponent informe, incloent el Pla de Millora) i definir els objectius específics pel nou curs. Tot aquest procés requereix molta feina, especialment en una Escola tan gran amb tants ensenyaments (6 graus, 4 dobles graus i 6 Màsters²). Tota la feina de gestió de la qualitat recau pràcticament en una sola persona (TSQD), cosa que fa molt difícil poder completar totes aquestes tasques en un període de temps adequat (idealment, totes aquestes tasques haurien de completar-se durant el primer trimestre). Per tant, es fa palesa la necessitat de demanar a la URV que **augmenti el personal administratiu de gestió de la qualitat de l'Escola** (cal dir que fa uns mesos s'ha incorporat una nova persona per donar suport a la TSQD, però encara no és suficient per poder fer de forma eficient totes aquestes activitats). La marxa a Rectorat de la cap de l'OSD durant el curs 18-19 encara va dificultar més el funcionament administratiu de l'Escola, encara que ara ja s'ha incorporat una nova persona en aquest rol.

En el desenvolupament dels ensenyaments (procés 9) s'ha observat que la taxa d'abandonament dels estudiants de primer continua essent elevada en molts ensenyaments. La URV ha definit un protocol per intentar lluitar contra aquest abandonament, que implica fer un estudi detallat dels estudiants de primer, detectar els que poden tenir problemes per seguir

² El doble grau d'Administració i Direcció d'Empreses i Tècniques de Desenvolupament d'Aplicacions Web i Mòbil depèn de la Facultat d'Economia i Empresa, i els Màsters MIA i MISTIC són estudis interuniversitaris coordinats per altres Universitats. Per tant, l'ETSE no fa informes de seguiment d'aquestes titulacions.



els estudis, fer que els tutors parlin amb ells per veure com se'ls pot orientar o ajudar en l'àmbit acadèmic, i fer-ne un seguiment posterior. Això també comporta molta feina en una Escola de les nostres dimensions. Actualment la recollida de dades dels estudiants de primer la fa la secretària de l'Escola, però també **seria molt desitjable disposar de més recursos humans específics per poder gestionar el tema de l'abandonament de forma adequada i eficient**. En la mateixa línia, també seria interessant **disposar de recursos humans específics per fer el seguiment dels alumnes preinscrits als Màsters** i assegurar que s'acabaran matriculant (procés 14). Des del Servei de Gestió Acadèmica ja s'envien missatges automatitzats als estudiants que es preinscriuen i es fa un seguiment fins que aporten la documentació requerida. Un cop admesos, és tasca del coordinador/a de cada Màster (o dels tutors, si els hi delega) fer el seguiment fins a formalitzar la matrícula.

Com en el curs 18-19, durant el curs 19-20 també caldrà **continuar buscant nous tutors acadèmics per incorporar-los al Pla d'Acció Tutorial** (procés 13). Cal dir que aquesta tasca és voluntària, i el reconeixement acadèmic que té és bastant petit, cosa que fa que sigui poc atractiva pels professors. També cal assegurar que hi ha suficients professors disposats a dirigir TFG/TFMs (procés 19).

En referència als aspectes materials, seria apropiat disposar d'un **aplicatiu institucional de gestió eficient de les Pràctiques Externes** (aspecte ja mencionat a l'informe de revisió del SIGQ 17-18, procés 10), posar en marxa el **nou aplicatiu institucional GUIDO de gestió de les guies docents** (procés 9) i **incorporar un sistema de gestió d'incidències a nivell URV** per totes les unitats que substitueixi a l'actual bústia. Caldrà comprovar si el flux d'informació sobre incidències en els laboratoris docents definit al curs 18-19 (procés 17) funciona correctament al curs 19-20.



3.5. L'adequació de la política i els objectius de qualitat.

La Política de Qualitat de l'ETSE es va aprovar a juny de 2010. Cada curs es revisa a la Junta de Centre, i ha rebut petites modificacions als anys 2011, 2016, 2018 i 2019. Cal dir que la Política de Qualitat i els seus objectius associats han estat molt estables des del seu inici.

En el context de la revisió del SIGQ, ha estat rellevant l'anàlisi del procés "PR-ETSE-001: Elaboració i revisió de la política i els objectius de qualitat". Es va decidir revisar el redactat de l'objectiu de qualitat número 2, per fer-lo més comprensible i poder identificar més clarament les accions relacionades amb aquest objectiu. La nova redacció és aquesta: "*Oferir titulacions que permetin assolir totes aquelles competències inherents a les enginyeries o ensenyaments tècnics, assegurant l'acompliment dels estàndards de qualitat docent nacionals e internacionals vigents en aquestes àrees i atenent les necessitats de l'entorn socio-econòmic de la URV*".³

Aquest canvi ha comportat revisar també l'alineació entre els objectius de qualitat de l'Escola i els de la URV per incorporar el nou redactat. El resultat d'aquest alineament es mostra a la següent figura.

Objectius de la Política de Qualitat de la URV	Objectius de la Política de Qualitat de la ETSE
La URV té com a objectiu aconseguir un alt nivell de qualitat en els àmbits de l'estudi i la docència, de la recerca i l'extensió universitària, de l'assistència als membres de la comunitat universitària i de la gestió. La concreció d'aquest objectiu general es pot resumir en quatre punts bàsics al voltant dels quals s'estructura el sistema de qualitat de la URV:	La missió de l'ETSE és esdevenir un centre integral de les tecnologies relacionades amb l'enginyeria i les disciplines científiques afins. A més, l'ETSE pretén proporcionar una formació completa i integral de l'enginyer, que transcendeixi el marc tradicional dels ensenyaments tècnics per facilitar-ne la integració a la nova societat del coneixement.
1. Satisfer la demanda educativa. Mantenir una oferta de titulacions homologades i pròpies ajustada a les necessitats i expectatives de la societat, suficientment flexible per donar resposta als canvis i, a la vegada, suficientment sòlida per cobrir el nostre potencial de transmissió del coneixement.	2. Oferir titulacions que permetin assolir totes aquelles competències inherents a les enginyeries o ensenyaments tècnics, assegurant l'acompliment dels estàndards de qualitat docent nacionals e internacionals vigents en aquestes àrees i atenent les necessitats de l'entorn socio-econòmic de la URV.
	4. Fomentar la vocació per l'enginyeria, mitjançant activitats de divulgació, i les relacions amb els centres d'educació secundària.
	5. Recollir les demandes de perfils professionals de la indústria propera, transmetre-les a l'estudiant en el procés d'aprenentatge i col·laborar eficaçment en la transició dels nostres estudiants de l'Escola a l'empresa.
	6. Implicar els agents territorials a establir un nexa d'unió progressiu entre l'ETSE i el món empresarial, paral·lel al procés d'aprenentatge.
2. Gaudir d'una qualitat docent reconeguda. Obtenir el reconeixement de la qualitat de la docència impartida a la URV mitjançant la satisfacció dels estudiants, titulats i ocupadors, i aconseguir que aquesta qualitat sigui també acreditada i reconeguda per tercers en una perspectiva d'homologació europea.	3. Potenciar el desenvolupament de sistemes de formació d'excel·lència, especialment a escala internacional.
	8. Propiciar la internacionalització, d'una banda, en la capacitat d'atracció dels ensenyaments que ofereix el centre i, de l'altra, en la promoció de la mobilitat del personal (professors, estudiants i PAS).

³ Com s'ha comentat, aquest canvi ja es va fer constar a l'informe de revisió del SIGQ 17-18, encara que es va fer ja al curs 18-19.



Objectius de la Política de Qualitat de la URV	Objectius de la Política de Qualitat de la ETSE
<p>3. Aconseguir una qualitat científica contrastada. Assolir uns excel·lents nivells de qualitat i de productivitat científica (I+D+I), que permetin contribuir significativament al progrés del coneixement i al desenvolupament territorial en tots els àmbits. Perseguir també un nivell competitiu a nivell internacional, especialment en els àmbits d'investigació prioritaris</p>	<p>9. Esdevenir un agent significatiu en el desenvolupament territorial, per mitjà de la formació i de la transferència de coneixement a la societat.</p>
<p>4. Assolir una organització eficaç i eficient. Orientar continuadament la direcció i la gestió de la Universitat als objectius de docència i investigació.</p>	<p>1. Adquirir el compromís del compliment dels requisits legals i reglamentaris aplicables a l'organització.</p>
	<p>7. Promoure l'ús adequat i eficient dels recursos materials (econòmics, infraestructures, equipaments) i proposar millores per garantir que s'adeqüin a les necessitats formatives dels estudiants.</p>
	<p>10. Propiciar la formació continuada adequada al personal del centre, segons les seves respectives activitats, per tal d'assolir una organització més eficaç i eficient.</p>
	<p>11. Implicar, motivar i comprometre el personal (estudiants, PDI i PAS) en la missió de l'ETSE, així com en la gestió, desenvolupament i aplicació del SIGQ.</p>
	<p>12. Garantir l'accés a la informació que es genera en el conjunt de l'Escola per tal d'afavorir la participació, la motivació i la millora del seu funcionament, i donar a conèixer l'activitat de l'ETSE en l'àmbit nacional i internacional.</p>

Com s'ha comentat a l'apartat 2.5, en l'anàlisi de l'assoliment dels objectius als cursos 17-18 i 18-19 s'ha pogut observar que en aquests dos cursos l'Escola no ha definit cap acció específica associada a l'objectiu de qualitat número 9 ("Esdevenir un agent significatiu en el desenvolupament territorial, per mitjà de la formació i de la transferència de coneixement a la societat"), que està lligat a l'objectiu de qualitat URV "Aconseguir una qualitat científica contrastada". Cal dir que l'Escola té la responsabilitat de l'organització docent dels ensenyaments, però no té associades competències directes en l'àmbit de la recerca (que cauen especialment en l'àmbit dels departaments). També cal dir que, de vegades, no és fàcil dir si una activitat organitzada per l'Escola és de captació, de formació o de transferència de coneixement (p.e. una sessió de Robòtica avançada per alumnes de Batxillerat d'alt rendiment). En tot cas, la direcció de l'Escola haurà de reflexionar sobre aquest objectiu per veure si cal reformular-lo o cal concretar accions en aquesta línia.

4. PLA DE MILLORA DEL SIGQ

A la revisió de cadascun dels processos del SIGQ el responsable ha pogut identificar, si era el cas, oportunitat de millora. Aquestes estan indicades explícitament a les fitxes de revisió de procés, mostrades a l'annex d'aquest document. La següent taula identifica les accions principals de millora, les quals, si l'equip de direcció i la CQPE ho creuen oportú, es traslladaran com accions a portar a terme dins el quadre d'objectius a assolir per al curs 2019-20. També s'explicitaran dins l'informe de seguiment aquelles accions directament relacionades amb el bon desenvolupament de les titulacions.

PLA DE MILLORA PER LA REVISIÓ DEL SIGQ										
Procés	Objectiu de la Política de Qualitat relacionat	Ensenyament implicat	Punt/s feble/s detectat/s	Proposta/es de millora	Accions a portar a terme	Responsable/s	És una qüestió a adreçar a la URV?	Termini	Evidència/ Indicadors seguiment	Valor objectiu de l'indicador
PR-ETSE-001 Elaboració i revisió de la política i els objectius de qualitat	11	ETSE	Les accions del Quadre d'objectius específics anuals tenien la mateixa ponderació i per tant influència en el càlcul de l'assoliment dels objectius anuals, quan en moltes ocasions el nivell d'importància o el nivell de treball requerit és	Millorar el càlcul del Grau d'assoliment anual dels objectius de qualitat	Posar als objectius 19-20 una ponderació del pes de cada acció associat a cada punt de la política de qualitat l'ETSE	RSIGQ, Lourdes	No	2019-20	Ponderacions al seguiment dels objectius 19-20	
PR-ETSE-009 Desenvolupament de l'ensenyament	2	GESST	tàxas de rendiment i èxit baixes a algunes assignatures (taxa d'èxit inferior al 60% (Anàlisi de Circuits i Sistemes Lineals, Electrònica Digital, Aplicacions i Serveis Mòbils i Fonaments de Comunicacions I); taxa de rendiment baix (Anàlisi de Circuits i Sistemes Lineals, Fonaments de	Millora de les taxes d'èxit i rendiment a les assignatures	Parlar amb els professors de les assignatures amb taxes d'èxit i rendiment baixes per tal de fer-ne un seguiment.	RT	No	2021-22	(taxa d'èxit (Anàlisi de Circuits i Sistemes Lineals, Electrònica Digital, Aplicacions i Serveis Mòbils i Fonaments de Comunicacions I); taxa de	Que el promig de la taxa de rendiment i èxit dels propers tres cursos incrementi en un 5% (19-20-21-22)
PR-ETSE-009 Desenvolupament de l'ensenyament	2	GEEIIA, GEE	Taxes de rendiment per sota del valor objectiu proposat	Millorar les taxes de rendiment de la titulació	Fer l'estudi de quines són les assignatures amb menys rendiment per parlar amb els professors i delegats de forma que es busquin solucions (potser necessiten un canvi en la metodologia d'impartició)	RT	No	2021-22	taxa de rendiment de Fon. Programació Física II (Física al gei/gtdawim)	que el promig de la taxa de rendiment i èxit dels propers tres cursos incrementi en un 5% (19-20-21-22)

PLA DE MILLORA PER LA REVISIÓ DEL SIGQ

Procés	Objectiu de la Política de Qualitat relacionat	Ensenyament implicat	Punt/s feble/s detectat/s	Proposta/es de millora	Accions a portar a terme	Responsable/s	És una qüestió a adreçar a la URV?	Termini	Evidència/ Indicators seguiment	Valor objectiu de l'indicador
PR-ETSE-009 Desenvolupament de l'ensenyament	2	MECMAT	Taxa d'abandonament per sota del valor objectiu proposat	Tenir un valor més real de les taxes establertes a la memòria seguint la recomanació de l'informe d'avaluació de l'acreditació del títol	Canviar el valor objectiu i llindar de la taxa d'abandonament	RT	No	2019-20	Taxa d'abandonament	Que la taxa assolida estigui dins del nou valor objectiu i llindar establert al quadre de comandament
PR-ETSE-009 Desenvolupament de l'ensenyament	2	MESIHA	Elevada taxa d'abandonament	Esbrinar les possibles causes de l'elevada taxa d'abandonament per analitzar si es pot fer alguna cosa	Demandar dades dels 7 estudiants que consten com a abandonats i enviar-lis una enquesta per esbrinar les causes	RT	No	2019-20	% de participació dels estudiants que responen la enquesta	Participació >15%
PR-ETSE-009 Desenvolupament de l'ensenyament	2	MESIHA	El valor estipulat a la memòria de la taxa d'eficiència difereix de la realitat.	Tenir un valor més real de la taxa establerta a la memòria	Revisar el valor objectiu de taxa d'eficiència per aproximar-la a la proposta de centre que es del 85%	RT	No	2019-20	Taxa eficiència	Que la taxa assolida estigui dins del nou valor objectiu i llindar establert al quadre de comandament

PLA DE MILLORA PER LA REVISIÓ DEL SIGQ

Procés	Objectiu de la Política de Qualitat relacionat	Ensenyament implicat	Punt/s feble/s detectat/s	Proposta/es de millora	Accions a portar a terme	Responsable/s	És una qüestió a adreçar a la URV?	Termini	Evidència/ Indicadors seguiment	Valor objectiu de l'indicador
PR-ETSE-009 Desenvolupament de l'ensenyament	2	GEEIIA, GEE	Taxa de graduació per sota del valor objectiu proposat	Tenir un valor més real de les taxes establertes a la memòria	Demandar dades d'estudiants en TP/TC per revisar si els valors objectius de la taxa és l'adequada	TSQD	Sí	2019-20	Informe disponible que doni informació per valorar els crèdits que matriculen els estudiants	
PR-ETSE-009 Desenvolupament de l'ensenyament	2	MECMAT	Taxa de graduació per sota del valor objectiu proposat	Tenir un valor més real de les taxes establertes a la memòria seguint la recomanació de l'informe d'avaluació de l'acreditació del títol	Canviar el valor objectiu i llindar de la taxa de graduació	RT	No	2019-20	Taxa de graduació	Que la taxa assolida estigui dins del nou valor objectiu i llindar establert al quadre de comandament
PR-ETSE-009 Desenvolupament de l'ensenyament	3	Transversal GRAUS	Taxa d'abandonament per sota del valor objectiu proposat	Disminuir la taxa d'abandonament dels estudiants	Millorar el protocol d'abandonament a 1er curs fent el Seguiment des de la unitat assignatura: participants, fòrum als estudiants que no segueixen l'assignatura (20 dies sense connectar-se), etc.	Coord.PAT, Secretària	No	2019-20	Taxa d'abandonament de primer curs	Aproximar-se al valor objectiu establert al quadre de comandament per cada titulació
PR-ETSE-009 Desenvolupament de l'ensenyament	4	GESST	Taxa de rendiment i Taxa d'abandonament a 1r curs baixes	Donar a conèixer millor el GESST per arribar a més futurs alumnes i evitar que vagin a fer estudis similars fora d'aquí	Fomentar la captació d'estudiants de Batxiller	RT	No	2021-22	millorar les taxes	Que el promig de la taxa de rendiment i d'abandonament dels propers tres cursos incrementi/disminueixi respec. en un 5% (19-20-21-22)

PLA DE MILLORA PER LA REVISIÓ DEL SIGQ

Procés	Objectiu de la Política de Qualitat relacionat	Ensenyament implicat	Punt/s feble/s detectat/s	Proposta/es de millora	Accions a portar a terme	Responsable/s	És una qüestió a adreçar a la URV?	Termini	Evidència/ Indicadors seguiment	Valor objectiu de l'indicador
PR-ETSE-009 Desenvolupament de l'ensenyament	11	Transversal GRAUS	Baixa participació dels estudiants a les enquestes de satisfacció	Tenir dades de satisfacció dels estudiants	Implicar els professors i delegats per aconseguir la realització de les enquestes dins les assignatures (el professor deixa minuts de la seva classe, delegats anima i controla que les facin)	Eqdir	No	2019-20	% de participació estudiants en enquestes de satisfacció	Participació >20%
PR-ETSE-010 Gestió de les pràctiques externes	5	ETSE	Ofertes de PE vacants	Reduir el nombre d'ofertes vacants	Analitzar quines ofertes d'empreses es queden vacants i extreure conclusions de quins són els motius	Coordinador de PE, OSD	No	2019-20	Estudi realitzat	-
PR-ETSE-010 Gestió de les pràctiques externes	6	ETSE	Falta de relació entre els tutors acadèmics i l'empresa	Millorar les relacions entre centre i empreses on fer Pràctiques Externes	Analitzar quines empreses anar a visitar	Coordinador de PE, OSD	No	2019-20	Estudi realitzat	-
PR-ETSE-010 Gestió de les pràctiques externes	6	GESST	Poques ofertes de pràctiques externes pels estudiants del GESST, i les poques que hi ha d'una complexitat que no requereix un estudiant de grau	Incrementar el nombre de convenis en pràctiques externes al GESST, així com la seva qualitat.	1/ Contactar i establir lligams amb empreses (objectiu aproximat: 10-15)	RT, coordinador de PE	No	2020-21	Nombre d'empreses que porten ofertes de PE (Entre 10-15 anuals)	

PLA DE MILLORA PER LA REVISIÓ DEL SIGQ

Procés	Objectiu de la Política de Qualitat relacionat	Ensenyament implicat	Punt/s feble/s detectat/s	Proposta/es de millora	Accions a portar a terme	Responsable/s	És una qüestió a adreçar a la URV?	Termini	Evidència/ Indicadors seguiment	Valor objectiu de l'indicador
PR-ETSE-010 Gestió de les pràctiques externes	6	GESST	Poques ofertes de pràctiques externes i les poques que hi ha d'una complexitat que no requereix un estudiant de grau	Incrementar el nombre de convenis en pràctiques externes al GESST, així com la seva qualitat.	2/ Fidelitzar les empreses perquè la col·laboració es repeteixi cada curs	RT, coordinador de PE	No	2020-21	Que les empreses que han ofert PE al curs 18-19 continuï oferint-les al curs següent	
PR-ETSE-010 Gestió de les pràctiques externes	7		Manca d'eficiència de l'aplicatiu de PE	Millorar l'aplicatiu de gestió de les PE	Millorar l'aplicatiu de gestió de les PE de l'ETSE mentre no hi hagi un institucional	Coordinador de PE i TOSD	Sí	2019-20	Viabilitat del nou aplicatiu de gestió	-
PR-ETSE-010 Gestió de les pràctiques externes	11	ETSE	Manca d'homogeneïtat en la realització de diferents actuacions dins del procés de les PE	Millorar la coordinació entre els diferents agents dins del procés de Pràctiques Externes (Uniformitzar la realització d'accions dins la gestió de les PE)	Es treballarà instruccions de treball per a les Pràctiques Externes: Alumnes que deixen d'anar a l'empresa, Acol·lida a fer pel tutor a l'estudiant que vol fer pràctiques, Seguiment de les pràctiques de l'estudiant, Terminis per l'Avaluació, Buscar estades de pràctiques.	Coordinador de PE, OSD	No	2019-20	Instrucció de treball que reculli què fer implantades	-
PR-ETSE-010 Gestió de les pràctiques externes	11	ETSE	Manca d'informació necessària pels tutors a l'espai de centre	Millorar la coordinació entre els diferents agents dins del procés de Pràctiques Externes	Reorganitzar l'estructura de l'espai Moodle de Pràctiques Externes de l'ETSE per a que reculli la següent informació: Llistat de personal involucrat a les pràctiques; Visualitzar les obligacions dels agents de gestió (tasques de tutors, coordinador i OSD); Links a informació rellevant: normatives, web de PE, novetats de funcionament pels tutors, instruccions de treball; Instruments d'avaluació; Gestió administrativa de l'estada de PE.	Coordinador de PE, OSD	No	2019-20	Nova estructura	-

PLA DE MILLORA PER LA REVISIÓ DEL SIGQ										
Procés	Objectiu de la Política de Qualitat relacionat	Ensenyament implicat	Punt/s feble/s detectat/s	Proposta/es de millora	Accions a portar a terme	Responsable/s	És una qüestió a adreçar a la URV?	Termini	Evidència/ Indicadors seguiment	Valor objectiu de l'indicador
PR-ETSE-010 Gestió de les pràctiques externes	11		Manca d'experiència en la gestió de pràctiques externes obligatòries	Incloure al Procés de Pràctiques Externes la realització de PE Obligatòries	Revisió del procés de PE per incloure accions necessàries per l'assignació d'empreses als estudiants de PE Obligatòries	Coordinador de PE, OSD	No	2019-20	Procés actualitzat i aprovat	-
PR-ETSE-011 Gestió dels estudiants entrants	8	ETSE	Nombre d'estudiants de mobilitat IN millorable	Consolidar la identitat internacional dins i fora de la URV.	Incrementar el nombre d'assignatures de Grau que s'ofereixen íntegrament en anglès	Coordinador de mobilitat; RT + Directores DEEEA i DEIM	No	2019-20	Nombre d'assignatures en anglès als Graus	>4
PR-ETSE-011 Gestió dels estudiants entrants	8	ETSE	Nombre d'estudiants de mobilitat IN millorable	Consolidar la identitat internacional dins i fora de la URV.	Millorar la informació sobre les assignatures impartides en anglès o tutoritzades en anglès.	Coordinador de mobilitat, Coord.de mobilitat de titulacions	No	2019-20	Document public a la web	
PR-ETSE-011 Gestió dels estudiants entrants	8	Transversal GRAUS	--	Consolidar la identitat internacional dins i fora de la URV.	Incrementar el nombre de convenis de mobilitat o el nombre de places (Comptabilitzar el nombre d'estudiants en mobilitat IN)	Coordinador de Relacions internacionals i de Mobilitat ETSE + Coordinadors Mobilitat Titulació	No	2019-20	Nombre d'estudiants IN	Superar els 24 estudiants IN
PR-ETSE-011 Gestió dels estudiants entrants	8	Tranversal ETSE	Manca a la versió anglesa les normatives del Treball Fi de Grau/Treball Fi de Màster	Propiciar la internacionalització facilitant informació pública en anglès	Demandar les traducció de les normatives i fer-les públiques	Coord. Mobilitat i TSQD	No	2019-20	Normatives en anglès actualitzades	

PLA DE MILLORA PER LA REVISIÓ DEL SIGQ										
Procés	Objectiu de la Política de Qualitat relacionat	Ensenyament implicat	Punt/s feble/s detectat/s	Proposta/es de millora	Accions a portar a terme	Responsable/s	És una qüestió a adreçar a la URV?	Termini	Evidència/ Indicadors seguiment	Valor objectiu de l'indicador
PR-ETSE-011 Gestió dels entrants	8	Transversal ETSE	Manca la informació institucional dels graus (gestionada de forma centralitzada per la URV).	Propiciar la internacionalització facilitant informació pública en anglès	Demanar la traducció de les informació dels graus en anglès i demanar que la publiquin des de l'OFES	Coord. Mobilitat i TSQD	Sí	2019-20	Inf. En anglès a la web institucional	
PR-ETSE-012 Gestió dels estudiants sortints	8	Transversal GRAUS	--	Consolidar la identitat internacional dins i fora de la URV.	Incrementar el nombre de convenis de mobilitat o el nombre de places (Comptabilitzar el nombre d'estudiants en mobilitat OUT)	Coordinador de Relacions internacionals i de Mobilitat ETSE + Coordinadors Mobilitat	No	2019-20	Nombre d'estudiants OUT	Superar els 24 estudiants OUT
PR-ETSE-012 Gestió dels estudiants sortints	12	Transversal GRAUS	Els alumnes OUT manifesten que el tema més complex és tenir informació de les assignatures disponibles a les diferents destinacions i la seva equivalència amb assignatures URV.	Incrementar mobilitat OUT	Fer un document informatiu nou sobre les assignatures disponibles en les diferents titulacions (assignatures cursades i la seva correspondència)	Coord.de mobilitat/ Coordinadors de mobilitat	No	2019-20	Document public a la web	
PR-ETSE-013 Orientació a l'estudiant	7	ETSE	Mancances a l'eina E-Tutories	Millorar l'E-tutories	Participar al grup de treball per millorar l'eina d'E-Tutories (TSQD+SRED+Tècnica Tutories del GPQ)	Coordinador del PAT, TSQD	Sí	2019-20	Demanda realitzada	-
PR-ETSE-013 Orientació a l'estudiant	11	ETSE	Desconeixement del tutor per part dels estudiants a les enquestes de satisfacció	Millorar el coneixement de l'alumnat de qui és el seu tutor	Publicar a l'espai Moodle de tutories el nom del tutor: demanda de millora al SRED, i demanda als tutors que ho facin manualment mentre no sigui automàtic.	Coordinador de PAT, TSQD	No	2019-20	- Nombre d'espais de tutoria amb nom del tutor	60%

PLA DE MILLORA PER LA REVISIÓ DEL SIGQ

Procés	Objectiu de la Política de Qualitat relacionat	Ensenyament implicat	Punt/s feble/s detectat/s	Proposta/es de millora	Accions a portar a terme	Responsable/s	És una qüestió a adreçar a la URV?	Termini	Evidència/ Indicators seguiment	Valor objectiu de l'indicador
PR-ETSE-013 Orientació a l'estudiant	11	ETSE	Desconeixement del tutor per part dels estudiants a les enquestes de satisfacció	Millorar el coneixement de l'alumnat de qui és el seu tutor	Fer visible l'espai Moodle de tutories als estudiants	Coordinador de PAT, TSQD, Tutors	No	2019-20	- Nombre d'espais de tutoria oberts	60%
PR-ETSE-013 Orientació a l'estudiant	11	Transversal GRAUS	No està escrit de forma sistemàtica tots els passos a fer per organitzar l'acollida	Millorar el procediment d'acollida a l'alumnat de l'escola	Es treballarà una instrucció de treball que reculli totes les accions a fer per millorar l'acollida a l'ETSE	Coordinador de PAT, TSQD, TOSD	No	2019-20	Instrucció de treball que reculli què fer	-
PR-ETSE-013 Orientació a l'estudiant	11	ETSE	El primer contacte entre estudiant i tutor es produeix massa tard	Avançar el primer contacte entre tutor i estudiant	Millorar el coneixement del tutor per part dels estudiants, per això incorporarem la presència del tutor a la Jornada d'Acollida.	Coordinador de PAT i tutors	No	2019-20	Nombre d'estudiants que coneixen al seu tutor (enquestes)	A les enquestes sobre la satisfacció dels estudiants augmentar el nombre d'estudiants que manifesten conèixer el seu tutor
PR-ETSE-013 Orientació a l'estudiant	11	ETSE	Ràtio estudiant/tutors massa elevada	Reduir la ràtio estudiants/tutor	Buscar més tutors per reduir la ràtio estudiant/tutor.	Coordinador del PAT	No	2019-20	Ràtio estudiant/tutors:	1 tutor per cada 20 estudiants

PLA DE MILLORA PER LA REVISIÓ DEL SIGQ										
Procés	Objectiu de la Política de Qualitat relacionat	Ensenyament implicat	Punt/s feble/s detectat/s	Proposta/es de millora	Accions a portar a terme	Responsable/s	És una qüestió a adreçar a la URV?	Termini	Evidència/ Indicadors seguiment	Valor objectiu de l'indicador
PR-ETSE-013 Orientació a l'estudiant	11	MESIJA, MEVTECH	No evidències d'accions tutorialis en l'ensenyament	Tenir evidències de la tutoria feta	S'introdueixen les accions tutorialis a Moodle	RT	No	2019-20	Fitxes de seguiment fetes	
PR-ETSE-013 Orientació a l'estudiant	11	ETSE	A les enquestes de satisfacció amb les tutories al curs 18-19 ha baixat la resposta sobre la utilització de l'espai virtual de tutories	Incrementar la percepció dels estudiants sobre la importància de l'ús de l'E-tutories	Demandar als tutors/res que indiquin als estudiants que l'e-tutories és el mitjà preferent que haurien d'usar per relacionar-se.	Coordinador de PAT, Tutors	No	2019-20	Que el % de resposta afirmativa sobre l'ús de l'e-tutories s'incrementi (Has utilitzat l'espai de tutoria acadèmica)	
PR-ETSE-013 Orientació a l'estudiant	11	ETSE	El nombre de tutors que respon l'enquesta de satisfacció és baix	Incrementar la participació dels tutors a la enquesta sobre satisfacció amb la tutoria	Conscienciar als tutors/res de la importància de rebre la seva opinió sobre el desenvolupament del PAT demanant que contestin l'enquesta. També s'estudiarà si fer-la bianual.	Coordinador de PAT, Tutors	No	2019-20	20 tutors que contestin l'enquesta (aprox. un 30% de participació sobre el total tutors)	
PR-ETSE-014 Accés, admissió i matrícula dels estudiants en màsters universitaris	2	MESIJA	Poca entrada d'estudiants (ràtio baixa nou accés/admesos)	Incrementar el nombre d'estudiants d'entrada	Pla pilot durant la matrícula aplicant la "Prereserva de matrícula"	RT	Sí	2019-20	millorar l'indicador Ràtio d'estudiants de NOU ACCÉS i admesos de màster	Que l'indicador estigui dins del valor objectiu i llindar establert al quadre de comandament
PR-ETSE-014 Accés, admissió i matrícula dels estudiants en màsters universitaris	3	MECMAT	La UOC no vol continuar mantenir l'oferta d'un master que no té un mínim de 100 estudiants. Per a ser rentable necessiten tenir 190 estudiants.	Continuar oferint el MECMAT	Buscar una solució a la situació actual entre URV i UOC respecte al MECMAT	Eqdir, TSQD	No	2020-21	Places ofertes al 2020-21	

PLA DE MILLORA PER LA REVISIÓ DEL SIGQ										
Procés	Objectiu de la Política de Qualitat relacionat	Ensenyament implicat	Punt/s feble/s detectat/s	Proposta/es de millora	Accions a portar a terme	Responsable/s	És una qüestió a adreçar a la URV?	Termini	Evidència/ Indicadors seguiment	Valor objectiu de l'indicador
PR-ETSE-014 Accés, admissió i matrícula dels estudiants en màsters universitaris	7	MEI, MESIA	La demanda és inferior a la oferta de places del màster, i increment d'estudiants de grau que absorbeixen els recursos de professorat.	Ajustar oferta a demanda	Revisar a la baixa la oferta de places, adequant-la a la demanda	RT	No	2019-20	millorar l'indicador Ràtio d'estudiants de NOU ACCÉS i admesos de màster	Que l'indicador estigui dins del nou valor objectiu i llindar establert al quadre de comandament
PR-ETSE-014 Accés, admissió i matrícula dels estudiants en màsters universitaris	11	MECMAT, MESIA	Ràtio d'Estudiants de NOU ACCÉS i preinscrits de màster no arriba als valors esperats	Millorar l'indicador per arribar a l'objectiu del QC	Fer seguiment dels estudiants admesos al màster	RT	No	2020-21	Millorar indicador Ràtio d'Estudiants de NOU ACCÉS i preinscrits de màster	Que l'indicador estigui dins del valor objectiu i llindar establert al quadre de comandament
PR-ETSE-015 Consultes, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions	7	ETSE	La utilització de la bústia ha baixat respecte a cursos anteriors	Millorar els valors d'ús de la bústia	Fer una revisió a fons dels criteris generals de l'objectiu d'ús de la bústia, així com dels valors objectius i llindars.	TOSD	No	2019-20	Millorar indicador Nombre de CQRSF registrades (tiquet)	Que l'indicador estigui dins del valor objectiu i llindar establert al quadre de comandament
PR-ETSE-015 Consultes, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions	7	ETSE	Indicadors negatius durant varios cursos seguits	Millorar la gestió de la bústia	Caldrà analitzar quin criteri aplicar a l'hora de tancar un tiquet.	TOSD	No	2019-20	Millorar indicador Percentatge de tiquets no tancats en 15 dies (entre obertura i tancament tiquet)	Que l'indicador estigui dins del valor objectiu i llindar establert al quadre de comandament
PR-ETSE-017 Gestió dels recursos materials i serveis (centre)	7	ETSE	--	Adequar les instal·lacions a les necessitats formatives dels estudiants i facilitar la tasca del professorat	Participar en les convocatòries d'equipament docent i RAM per continuar millorant les infraestructures docents	Eqdir + OS	No	2019-20	Sol·licitud de RAM i Equipament docent	1 de cada

PLA DE MILLORA PER LA REVISIÓ DEL SIGQ										
Procés	Objectiu de la Política de Qualitat relacionat	Ensenyament implicat	Punt/s feble/s detectat/s	Proposta/es de millora	Accions a portar a terme	Responsable/s	És una qüestió a adreçar a la URV?	Termini	Evidència/ Indicadors seguiment	Valor objectiu de l'indicador
PR-ETSE-017 Gestió dels recursos materials i serveis (centre)	7	ETSE	Dificultat del centre en conèixer les incidències a l'aulari i als laboratoris docents	Adequar les instal·lacions a les necessitats formatives dels estudiants i facilitar la tasca del professorat (Millorar la interacció entre el centre i els responsables dels laboratoris i aulari)	Analitzar l'efectivitat de la comunicació d'incidències dels Lab docents.	Responsable de Rec. Materials, RSIGQ, TSQD	Sí	2019-20	Reunió anual amb Departaments per analitzar la informació sobre les incidències durant el 19-20	-
PR-ETSE-017 Gestió dels recursos materials i serveis (centre)	7	ETSE	Dificultat del centre en conèixer les incidències a l'aulari i als laboratoris docents	Adequar les instal·lacions a les necessitats formatives dels estudiants i facilitar la tasca del professorat (Millorar la interacció entre el centre i els responsables dels laboratoris i aulari)	Demanar un aplicatiu institucional de gestió d'incidències	Responsable de Rec. Materials, RSIGQ, TSQD	Sí	2019-20	Requeriments acordats i establerts entre el centre i els departaments	-
PR-ETSE-019 Gestió del Treball Fi de Grau/Màster	11	MEI	Baix participació d'estudiants en les enquestes	Incrementar la participació dels membres de la comunitat universitària en les enquestes de satisfacció del MEI	Recordatori específic als estudiants de TFM mitjançant els coordinadors de les assignatures i implicació dels Delegats	RT, TSQD, Coord. assignatura, Delegats	No	2019-20	Incrementar la participació a les enquestes	Participació >20%
PR-ETSE-019 Gestió del Treball Fi de Grau/Màster	11	ETSE	Taxa de rendiment del TFG/TFM baixa	Incrementar el nombre d'estudiants que representen el TFG/TFM	Seguiment acurat dels estudiants TFG/TFM durant el curs 2019-20	Coordinadors de TFG/TFM	No	2019-20	Millorar indicador Taxa de rendiment del TFG/TFM	Que l'indicador estigui dins del valor objectiu i llindar establert al quadre de comandament
PR-ETSE-019 Gestió del Treball Fi de Grau/Màster	11	MECMAT	Les assignacions aritmètiques feien a partir de la informació aportada pels estudiants, i en ocasions, els tutors no eren sabedors. Això ha provocat que els estudiants no acabessin presentant el treball i feien	Millorar l'assignació	Implantar procediment de selecció de TFM per part de l'alumne a Google Docs	RT	No	2019-20	Millorar indicador Taxa de rendiment del TFG/TFM	Que l'indicador estigui dins del valor objectiu i llindar establert al quadre de comandament

PLA DE MILLORA PER LA REVISIÓ DEL SIGQ										
Procés	Objectiu de la Política de Qualitat relacionat	Ensenyament implicat	Punt/s feble/s detectat/s	Proposta/es de millora	Accions a portar a terme	Responsable/s	És una qüestió a adreçar a la URV?	Termini	Evidència/ Indicadors seguiment	Valor objectiu de l'indicador
PR-ETSE-019 Gestió del Treball Fi de Grau/Màster	11	ETSE	L'estudiant no estant enviant tots el Treballs (tfg/tfm) al repositori institucional URV.	Incrementar TFG/TFM del centre al repositori institucional	Els coordinadors prenen nota de fer que l'estudiant els envii	Coordinadors de TFG/TFM	No	2019-20	numero de TFG/TFM defensats enviats al repositori /numero de TFG/TFM defensats cada curs	incrementar el% dels enviats al 18-19
PR-ETSE-019 Gestió del Treball Fi de Grau/Màster	11	ETSE	Es va publicar un TFG amb informació confidencial. Era un TFG per una empresa subcontractada i es va publicar perquè no es sabia que era confidencial.	Evitar responsabilitats davant de possibles publicacions de treballs amb informació confidencial	Elaborar un document a signar per estudiant i tutor professional (si és amb empresa) on consti si el treball conté informació confidencial o no. Si hi ha informació confidencial ho signarà també el director.	OSD	No	2019-20	Document fet	
PR-ETSE-020 Definició del perfil d'ingrés, captació i matriculació dels estudiants de graus	4	GEE	poca entrada d'estudiants	Incrementar el nombre d'estudiants d'entrada	Preparar un nou taller (patinet elèctric)	Coord.cap tació		2021-22	Per al 20-21 tenir el taller preparat per poder oferir-lo a les PO del 21-22	
PR-ETSE-020 Definició del perfil d'ingrés, captació i matriculació dels estudiants de graus	4	GEE	poca entrada d'estudiants	Incrementar el nombre d'estudiants d'entrada	Incrementar el nombre de xerrades de secundària sobre la titulació	Coord.cap tació	No	2020-21	incrementar el nombre d'estudiants de nou accés	=>40
PR-ETSE-020 Definició del perfil d'ingrés, captació i matriculació dels estudiants de graus	7	GEB	Percentatge d'estudiants d'accés que provenen de Cicles molt baix	Destinar les accions de captació a BAT	Cal canviar el valor objectiu i llindar	RT	No	2019-20	indicador Percentatge d'estudiants d'accés que provenen de Cicles	Que l'indicador estigui dins del nou valor objectiu i llindar establert al quadre de comandament

PLA DE MILLORA PER LA REVISIÓ DEL SIGQ										
Procés	Objectiu de la Política de Qualitat relacionat	Ensenyament implicat	Punt/s feble/s detectat/s	Proposta/es de millora	Accions a portar a terme	Responsable/s	És una qüestió a adreçar a la URV?	Termini	Evidència/ Indicadors seguiment	Valor objectiu de l'indicador
PR-ETSE-020 Definició del perfil d'ingrés, captació i matriculació dels estudiants de graus	7	TOTS ELS DOBLES GRAUS (GEE+GEIIA, GEI+BIOTEC, GESST+GEB)	Percentatge d'estudiants d'accés que provenen de Cicles molt baix	Destinar les accions de captació a BAT	Cal canviar el valor objectiu i l'indiar o inclús no considerar-ho per aquesta titulació.	RT	No	2019-20	indicador Percentatge d'estudiants d'accés que provenen de Cicles	Que l'indicador estigui dins del nou valor objectiu i l'indiar establert al quadre de comandament
PR-ETSE-021 Gestió dels recursos docents	7	Transversal MASTERS	El % de Professorat permanent (1+2) no té els valors esperats. El PDI dels departaments adscrits al centre estan pràcticament al 100% de docència, i per tant s'ha tingut que contractar professorat associat.	Adequar els indicadors a la realitat que tenim	Cal revisar el valor objectiu als màsters (S'acorda passar d'un valor 70% d'objectiu a un 60% com als graus del centre al curs vinent 19-20)	Eqdir	No	2019-20	Millorar indicador % de Professorat permanent (1+2)	Que l'indicador estigui dins del nou valor objectiu i l'indiar establert al quadre de comandament
PR-ETSE-021 Gestió dels recursos docents	7	MEI	Valor de % De PDI Doctor per titulació no assolit al MEI	Adequar els indicadors a la realitat que tenim	Canviar el valor objectiu a un 70%	RT	No	2019-20	Millorar indicador % De PDI Doctor per titulació	Que l'indicador estigui dins del nou valor objectiu i l'indiar establert al quadre de comandament
PR-ETSE-021 Gestió dels recursos docents	10	ETSE	Ratio entre la Satisfacció dels estudiants amb el PDI de l'ETSE i la del total de la URV no arriba als valors esperats	Millorar l'indicador per arribar a l'objectiu (satisfacció amb el professorat del centre igual a la mitjana URV)	Revisar què professorat és el pitjor valorat per notificar-ho als departaments per si cal fer accions de formació d'aquest professorat o reassignar-ho a altres assignatures més adients.	Eqdir, Dir. Departament	No	2019-20	Millorar indicador Ratio entre la Satisfacció dels estudiants amb el PDI de l'ETSE i la del total de la URV	Que l'indicador estigui dins del valor objectiu i l'indiar establert al quadre de comandament



5. ANNEX 1: Fitxes de revisió de tots els processos del SIGQ

Revisió de processos del SIGQ

Escola Tècnica Superior d'Enginyeria

Data de revisió:

05/12/2019

Nom i codi del procés:

PR-ETSE-001 Elaboració i revisió de la política i els objectius de qualitat

Versió i data en el moment de la revisió:

Rev.: 5.0 13/09/2019

Preguntes?	SI	NO	Observacions
S'han detectat canvis en les activitats o agents implicats del procés?	X		S'incorpora la supervisió de la Comissió de Qualitat i Planificació Estratègica(CQPE) en canvis a la Política de Qualitat. No estava contemplat, donat que la CQPE va nèixer amb posterioritat a la definició de la Política de Qualitat. Així mateix, s'ha intentat definir amb millor claretat la diferència entre els Objectius estratègics escrits dins de la memòria i com es concreten en el quadre d'objectius anuals.
Els resultats dels indicadors del procés indiquen que està funcionant adequadament? (compliment de terminis, generació dels serveis o documents determinats, resultat del procés amb els criteris de qualitat establerts)	X		Els objectius anuals s'han assolit amb escreix, per la qual cosa es valora positivament el funcionament del procés. Tot i així, respecte al valor de l'indicador s'ha detectat, durant el càlcul del mateix del curs 18-19, que cal reconsiderar el criteri de càlcul inicial establert (veure proposta de millora)
Les opinions dels diferents implicats indiquen que està funcionant adequadament? <i>Si es reben opinions dels implicats dient que hi ha alguna mancança en el desenvolupament del procés s'indicarà que no.</i>	X		No s'ha rebut cap opinió relacionada amb aquest procés.
S'han detectat incidències relacionades amb l'objectiu del procés? <i>Incidència : Circumstància o anomalia que es produeix durant el desenvolupament del procés i s'ha de solucionar.</i>		X	
S'han rebut queixes relacionades amb l'objectiu del procés? <i>Queixa : Expressió d'insatisfacció amb motiu d'un succés negatiu per a l'interessat.</i>		X	
El procés segueix sent adequat pel seu objectiu?	X		
Relació de les propostes de millora del procés			L'equip directiu ha notat que fins ara tots els objectius de qualitat tenien la mateixa influència en el càlcul de l'assoliment dels objectius anuals, quan en moltes ocasions el nivell d'importància o el nivell de treball requerit per cadascun d'ells pot ser molt diferents. Així, el RSIGQ fa una proposta de millora consistent en la ponderació del pes de cada acció associat a cada punt de la política de qualitat l'ETSE. Així, quan es faci el càlcul de l'assoliment dels objectius, estarà ponderat per aquest factor.

Revisió de processos del SIGQ

Escola Tècnica Superior d'Enginyeria

Data de revisió:

19/12/2019

Nom i codi del procés:

PR-ETSE-002 Planificació de titulacions

Versió i data en el moment de la revisió:

Rev.: 6.0 13/09/2019

Preguntes?	SI	NO	Observacions
S'han detectat canvis en les activitats o agents implicats del procés?		X	S'han fet petites modificacions al text.
Els resultats dels indicadors del procés indiquen que està funcionant adequadament? <i>(compliment de terminis, generació dels serveis o documents determinats, resultat del procés amb els criteris de qualitat establerts)</i>	X		Al curs 18-19 els valors dels 3 indicadors s'han ajustat a l'objectiu previst.
Les opinions dels diferents implicats indiquen que està funcionant adequadament? <i>Si es reben opinions dels implicats dient que hi ha alguna mancança en el desenvolupament del procés s'indicarà que no.</i>	X		
S'han detectat incidències relacionades amb l'objectiu del procés? <i>Incidència : Circunstància o anomalia que es produeix durant el desenvolupament del procés i s'ha de solucionar.</i>		X	
S'han rebut queixes relacionades amb l'objectiu del procés? <i>Queixa : Expressió d'insatisfacció amb motiu d'un succés negatiu per a l'interessat.</i>		X	
El procés segueix sent adequat pel seu objectiu?	X		
Relació de les propostes de millora del procés	Cap proposta de millora.		

Revisió de processos del SIGQ

Escola Tècnica Superior d'Enginyeria

Data de revisió:

19/12/2019

Nom i codi del procés:

PR-ETSE-003 Seguiment i millora de titulacions

Versió i data en el moment de la revisió:

Rev.: 7.0 13/09/2019

Preguntes?	SI	NO	Observacions
S'han detectat canvis en les activitats o agents implicats del procés?		X	S'ha reestructurat una secció del document per una millor comprensió del procés.
Els resultats dels indicadors del procés indiquen que està funcionant adequadament? <i>(compliment de terminis, generació dels serveis o documents determinats, resultat del procés amb els criteris de qualitat establerts)</i>	X		L'indicador del nivell d'assoliment de les accions de millora 18-19 ha estat 86%, molt a prop de l'objectiu del 90%.
Les opinions dels diferents implicats indiquen que està funcionant adequadament? <i>Si es reben opinions dels implicats dient que hi ha alguna mancança en el desenvolupament del procés s'indicarà que no.</i>	X		
S'han detectat incidències relacionades amb l'objectiu del procés? <i>Incidència : Circunstància o anomalia que es produeix durant el desenvolupament del procés i s'ha de solucionar.</i>		X	
S'han rebut queixes relacionades amb l'objectiu del procés? <i>Queixa : Expressió d'insatisfacció amb motiu d'un succés negatiu per a l'interessat.</i>		X	
El procés segueix sent adequat pel seu objectiu?	X		

Relació de les propostes de millora del procés

Cap proposta de millora.

Revisió de processos del SIGQ

Escola Tècnica Superior d'Enginyeria

Data de revisió:

09/01/2020

Nom i codi del procés:

PR-ETSE-004 Modificació de titulacions

Versió i data en el moment de la revisió:

Rev.: 6.0 13/09/2019

Preguntes?	SI	NO	Observacions
S'han detectat canvis en les activitats o agents implicats del procés?		X	
Els resultats dels indicadors del procés indiquen que està funcionant adequadament? <i>(compliment de terminis, generació dels serveis o documents determinats, resultat del procés amb els criteris de qualitat establerts)</i>	X		En pràcticament totes les titulacions el nombre de canvis substancials o no substancials està dins del lílindar adequat. Els valors elevats són donats per l'activació de noves titulacions amb qui es comparteix docència (mirar quadre de comandament).
Les opinions dels diferents implicats indiquen que està funcionant adequadament? <i>Si es reben opinions dels implicats dient que hi ha alguna mancança en el desenvolupament del procés s'indicarà que no.</i>	X		
S'han detectat incidències relacionades amb l'objectiu del procés? <i>Incidència : Circunstància o anomalia que es produeix durant el desenvolupament del procés i s'ha de solucionar.</i>		X	
S'han rebut queixes relacionades amb l'objectiu del procés? <i>Queixa : Expressió d'insatisfacció amb motiu d'un succés negatiu per a l'interessat.</i>		X	
El procés segueix sent adequat pel seu objectiu?	X		

Relació de les propostes de millora del procés

Cap proposta de millora.

Revisió de processos del SIGQ

Escola Tècnica Superior d'Enginyeria

Data de revisió:

13/01/2020

Nom i codi del procés:

PR-ETSE-005 Suspensió de titulacions

Versió i data en el moment de la revisió:

Rev.: 4.0 13/09/2019

Preguntes?	SI	NO	Observacions
S'han detectat canvis en les activitats o agents implicats del procés?		X	
Els resultats dels indicadors del procés indiquen que està funcionant adequadament? <i>(compliment de terminis, generació dels serveis o documents determinats, resultat del procés amb els criteris de qualitat establerts)</i>	X		Al curs 18-19 hi ha 3 titulacions en extinció (GET, METSE i MEISISI), però tenen un nombre d'alumnes molt petit.
Les opinions dels diferents implicats indiquen que està funcionant adequadament? <i>Si es reben opinions dels implicats dient que hi ha alguna mancança en el desenvolupament del procés s'indicarà que no.</i>	X		
S'han detectat incidències relacionades amb l'objectiu del procés? <i>Incidència : Circunstància o anomalia que es produeix durant el desenvolupament del procés i s'ha de solucionar.</i>		X	
S'han rebut queixes relacionades amb l'objectiu del procés? <i>Queixa : Expressió d'insatisfacció amb motiu d'un succés negatiu per a l'interessat.</i>		X	
El procés segueix sent adequat pel seu objectiu?	X		

Relació de les propostes de millora del procés

Cap proposta de millora.

Revisió de processos del SIGQ

Escola Tècnica Superior d'Enginyeria

Data de revisió:

14/01/2020

Nom i codi del procés:

PR-ETSE-006 Acreditació de titulacions

Versió i data en el moment de la revisió:

Rev.: 4.0 13/09/2019

Preguntes?	SI	NO	Observacions
S'han detectat canvis en les activitats o agents implicats del procés?		X	
Els resultats dels indicadors del procés indiquen que està funcionant adequadament? <i>(compliment de terminis, generació dels serveis o documents determinats, resultat del procés amb els criteris de qualitat establerts)</i>	X		Al curs 18-19 l'índex més baix d'implantació de les recomanacions correspon al MECMAT, amb un 75% (Les recomanacions rebudes a l'acreditació s'estan incorporant progressivament i s'acabarà al 19-20)
Les opinions dels diferents implicats indiquen que està funcionant adequadament? <i>Si es reben opinions dels implicats dient que hi ha alguna mancança en el desenvolupament del procés s'indicarà que no.</i>	X		
S'han detectat incidències relacionades amb l'objectiu del procés? <i>Incidència : Circunstància o anomalia que es produeix durant el desenvolupament del procés i s'ha de solucionar.</i>		X	
S'han rebut queixes relacionades amb l'objectiu del procés? <i>Queixa : Expressió d'insatisfacció amb motiu d'un succés negatiu per a l'interessat.</i>		X	
El procés segueix sent adequat pel seu objectiu?	X		

Relació de les propostes de millora del procés

Cap proposta de millora relacionada, donat que l'indicador s'assolirà en aplicar les millores a indicadors del PR-ETSE-009 (indiquem únicament accions de millora al PR-ETSE-009)

Revisió de processos del SIGQ

Escola Tècnica Superior d'Enginyeria

Data de revisió:

15/01/2020

Nom i codi del procés:

PR-ETSE-007 Publicació d'informació sobre titulacions

Versió i data en el moment de la revisió:

Rev.: 6.0 13/09/2019

Preguntes?	SI	NO	Observacions
S'han detectat canvis en les activitats o agents implicats del procés?		X	
Els resultats dels indicadors del procés indiquen que està funcionant adequadament? <i>(compliment de terminis, generació dels serveis o documents determinats, resultat del procés amb els criteris de qualitat establerts)</i>	X		El nombre de queixes sobre la informació a la web al curs 18-19 ha estat molt baix, igual que en cursos anteriors. El grau de satisfacció amb la informació a la web també ha estat molt alt pràcticament en totes les titulacions, encara que en alguns casos el nombre d'enquestes obtingudes ha estat molt baix.
Les opinions dels diferents implicats indiquen que està funcionant adequadament? <i>Si es reben opinions dels implicats dient que hi ha alguna mancança en el desenvolupament del procés s'indica que no.</i>	X		
S'han detectat incidències relacionades amb l'objectiu del procés? <i>Incidència: Circumstància o anomalia que es produeix durant el desenvolupament del procés i s'ha de solucionar.</i>		X	
S'han rebut queixes relacionades amb l'objectiu del procés? <i>Queixa: Expressió d'insatisfacció amb motiu d'un succés negatiu per a l'interessat.</i>		X	
El procés segueix sent adequat pel seu objectiu?	X		
Relació de les propostes de millora del procés	Cap proposta de millora.		

Revisió de processos del SIGQ

Escola Tècnica Superior d'Enginyeria

Data de revisió:

12/12/2019

Nom i codi del procés:

PR-ETSE-008 Definició, revisió i millora del SIGQ

Versió i data en el moment de la revisió:

Rev.: 4.0 13/09/2019

Preguntes?	SI	NO	Observacions
S'han detectat canvis en les activitats o agents implicats del procés?		X	S'ha clarificat el calendari i periodicitat de la revisió del SIGQ, la definició del Pla de Millora dins de l'Informe de Revisió del SIGQ, i la definició d'objectius anuals a partir del Pla de Millora.
Els resultats dels indicadors del procés indiquen que està funcionant adequadament? (compliment de terminis, generació dels serveis o documents determinats, resultat del procés amb els criteris de qualitat establerts)	X		Assoliment 82% al curs 18-19.
Les opinions dels diferents implicats indiquen que està funcionant adequadament? <i>Si es reben opinions dels implicats dient que hi ha alguna mancança en el desenvolupament del procés s'indica que no.</i>	X		
S'han detectat incidències relacionades amb l'objectiu del procés? <i>Incidència: Circumstància o anomalia que es produeix durant el desenvolupament del procés i s'ha de solucionar.</i>		X	
S'han rebut queixes relacionades amb l'objectiu del procés? <i>Queixa: Expressió d'insatisfacció amb motiu d'un succés negatiu per a l'interessat.</i>		X	
El procés segueix sent adequat pel seu objectiu?	X		Bona pràctica: definir clarament i seguir un calendari específic durant el primer trimestre de curs per omplir el Quadre de Comandament amb les dades del curs anterior, analitzar l'assoliment dels objectius del curs anterior, realitzar la revisió del SIGQ amb el seu Informe associat, proposar els objectius a assolir durant el nou curs i fer l'Informe de Seguiment de les Titulacions (a la periodicitat establerta). Atenció: això no només requereix una feina important de tots els responsables dels processos del SIGQ, sinó també un important cost temporal en el PAS associat al tema de Qualitat.
Relació de les propostes de millora del procés	Cap proposta de millora.		

Revisió de processos del SIGQ

Escola Tècnica Superior d'Enginyeria

Data de revisió:

17/12/2019

Nom i codi del procés:

PR-ETSE-009 Desenvolupament de l'ensenyament

Versió i data en el moment de la revisió:

Rev.: 5.0 13/09/2019

Preguntes?	SI	NO	Observacions
S'han detectat canvis en les activitats o agents implicats del procés?	X		Es millora el redactat per clarificar algun aspecte, així substituïm Moodle per campus virtual per incloure el que utilitza el MECMAT que és el de la UOC. S'afegeix la comunicació per part de l'OSD al departament si es tanca alguna assignatura per manca d'estudiants. S'afegeix el canvi en la assignació d'aules.
Els resultats dels indicadors del procés indiquen que està funcionant adequadament? (compliment de terminis, generació dels serveis o documents determinats, resultat del procés amb els criteris de qualitat establerts)	X		El procés funciona, però els indicadors mostren que cal fer accions per ajudar als estudiants i millorar les taxes. També cal reajustar taxes indicades a la memòria, per ajustar-les a la realitat (MECMAT i MESIIA). S'elimina l'indicador de Plans de treball publicats donat que està en marxa el nou aplicatiu GUIDO i ja no serà necessari fer pla de treball a Moodle.
Les opinions dels diferents implicats indiquen que està funcionant adequadament? <i>Si es reben opinions dels implicats dient que hi ha alguna mancança en el desenvolupament del procés s'indicarà que no.</i>	X		
S'han detectat incidències relacionades amb l'objectiu del procés? <i>Incidència : Circumstància o anomalia que es produeix durant el desenvolupament del procés i s'ha de solucionar.</i>		X	
S'han rebut queixes relacionades amb l'objectiu del procés? <i>Queixa : Expressió d'insatisfacció amb motiu d'un succés negatiu per a l'interessat.</i>		X	
El procés segueix sent adequat pel seu objectiu?	X		
Relació de les propostes de millora del procés			<ul style="list-style-type: none"> -Revisar quines assignatures fan que la taxa de rendiment de la titulació no sigui l'adequada i buscar solucions (GEEIIA, GEE, GESST) -Fomentar captació d'Estudiants de BAT per al GESST (cursos anteriors s'havia incidit molt en cicles) -Aplicar protocol d'abandonament a estudiants de 1c1Q graus -Esbrinar causes d'abandonament al MESIIA -Revisar valor taxa eficiència MESIIA -Revisar taxa de graduació i abandonament MECMAT -Demandar dades TC/TP per analitzar si és la causa dels valors de la taxa de graduació

Revisió de processos del SIGQ

Escola Tècnica Superior d'Enginyeria

Data de revisió:

11/12/2019

Nom i codi del procés:

PR-ETSE-010 Gestió de les pràctiques externes

Versió i data en el moment de la revisió:

Rev.: 5.0 13/09/2019

Preguntes?	SI	NO	Observacions
S'han detectat canvis en les activitats o agents implicats del procés?		X	Cap canvi, però s'especifica la exposició pública de les pràctiques, es concreten alguns aspectes vers les pràctiques externes obligatòries i s'inclouen les IT definides a documentació de suport.
Els resultats dels indicadors del procés indiquen que està funcionant adequadament? <i>(compliment de terminis, generació dels serveis o documents determinats, resultat del procés amb els criteris de qualitat establerts)</i>	X		En general sí. Al GESST s'ha trobat que pocs alumnes agafen les pràctiques externes curriculars (optatives), perquè al GESST hi ha dos intesificacions. Els estudiants fan una intensificació i com assignatures optatives prefereixen agafar les de l'altra intensificació. Es buscaran ofertes atractives. Poques enquestes de satisfacció sobre PE
Les opinions dels diferents implicats indiquen que està funcionant adequadament? <i>Si es reben opinions dels implicats dient que hi ha alguna mancança en el desenvolupament del procés s'indicarà que no.</i>	X		
S'han detectat incidències relacionades amb l'objectiu del procés? <i>Incidència : Circunstància o anomalia que es produeix durant el desenvolupament del procés i s'ha de solucionar.</i>		X	
S'han rebut queixes relacionades amb l'objectiu del procés? <i>Queixa : Expressió d'insatisfacció amb motiu d'un succés negatiu per a l'interessat.</i>		X	
El procés segueix sent adequat pel seu objectiu?	X		
Relació de les propostes de millora del procés			-El responsable del GESST està buscant més empreses de l'àmbit de les telecomunicacions per fer les pràctiques externes més atractives: establir lligams amb empreses; Fidelitzar les empreses perquè la col·laboració es repeteixi cada curs. - Continuar amb les accions proposades anteriorment per millorar la gestió de les pràctiques externes al centre: analitzar els motius de tenir ofertes vacants; millorar les relacions amb les empreses; millorar l'aplicatiu de gestió; instruccions de treball; i millorar la informació a l'espai de centre de PE.

Revisió de processos del SIGQ

Escola Tècnica Superior d'Enginyeria

Data de revisió:

20/01/2020

Nom i codi del procés:

PR-ETSE-011 Gestió dels estudiants entrants

Versió i data en el moment de la revisió:

Rev.: 5.0 13/09/2019

Preguntes?	SI	NO	Observacions
S'han detectat canvis en les activitats o agents implicats del procés?		X	S'ha incorporat un nou procés transversal de l'I-Center que descriu les tasques que realitza aquesta unitat en la gestió dels estudiants entrants. Per tant, s'ha reescrit aquest procés per centrar-lo en les tasques realitzades per l'ETSE (p.e. compliment del learning agreement). S'ha substituït la secretaria de l'ETSE per la SGAC.
Els resultats dels indicadors del procés indiquen que està funcionant adequadament? <i>(compliment de terminis, generació dels serveis o documents determinats, resultat del procés amb els criteris de qualitat establerts)</i>		X	L'ICenter no ha passat les enquestes INCOMING/INGOING 2018-19 i no es té informació sobre la satisfacció dels estudiants entrants (al 2019-20 està previst que passin l'enquesta INGOING, que el coordinador de mobilitat de l'ETSE ha ajudat a definir durant el curs 18-19). El ratio d'estudiants entrants i sortints no és dolent però es podria millorar, si hi hagués més estudiants entrants. Es proposa afegir un indicador que sigui el nombre d'estudiants entrants, ja que només amb el ratio IN/OUT no es pot saber el volum d'estudiants entrants.
Les opinions dels diferents implicats indiquen que està funcionant adequadament? <i>Si es reben opinions dels implicats dient que hi ha alguna mancança en el desenvolupament del procés s'indicarà que no.</i>	X		No s'ha rebut cap opinió indicant que el procediment sigui inadequat.
S'han detectat incidències relacionades amb l'objectiu del procés? <i>Incidència : Circunstància o anomalia que es produeix durant el desenvolupament del procés i s'ha de solucionar.</i>		X	Cap incidència rebuda.
S'han rebut queixes relacionades amb l'objectiu del procés? <i>Queixa : Expressió d'insatisfacció amb motiu d'un succés negatiu per a l'interessat.</i>		X	No s'ha rebut cap queixa de cap estudiant entrant.
El procés segueix sent adequat pel seu objectiu?	X		
Relació de les propostes de millora del procés	<p>Es vol millorar el nombre d'estudiants entrants per igualar-lo més amb el nombre d'estudiants sortints. Per fer-ho, al curs 19-20 es millorarà:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La informació sobre les assignatures impartides en anglès o tutoritzades en anglès. - També s'incrementarà el nombre d'assignatures de grau impartides en anglès. - Es propiciarà la internacionalització facilitant informació pública en anglès (Normatives, inf.sobre graus) - Continuar incrementant el nombre de convenis per tenir una oferta lo més amplia possible - Afegir un nou indicador, nombre d'estudiants entrants, amb un valor objectiu de 20 pel curs 19-20. 		

Revisió de processos del SIGQ

Escola Tècnica Superior d'Enginyeria

Data de revisió:

20/01/2020

Nom i codi del procés:

PR-ETSE-012 Gestió dels estudiants sortints

Versió i data en el moment de la revisió:

Rev.: 5.0 13/09/2019

Preguntes?	SI	NO	Observacions
S'han detectat canvis en les activitats o agents implicats del procés?		X	S'ha incorporat un nou procés transversal de l'I-Center que descriu les tasques que realitza aquesta unitat en la gestió dels estudiants sortints. Per tant, s'ha reescrit aquest procés per centrar-lo en les tasques realitzades per l'ETSE (p.e. assignació de destinacions).S'ha aclarit l'anàlisi dels resultats del procés de mobilitat OUT dins del procés anual de revisió del SIGQ.
Els resultats dels indicadors del procés indiquen que està funcionant adequadament? (compliment de terminis, generació dels serveis o documents determinats, resultat del procés amb els criteris de qualitat establerts)		X	El ratio d'oferta de mobilitat al GEB és baix, però durant el curs 18-19 ja s'han signat forces convenis aplicables des del 19-20, que és el curs on comença a haver un bon nombre d'alumnes per fer mobilitat. El nombre d'estudiants OUT 18-19 ha estat força bo en general, però es vol continuar incrementant ja que és molt baix en alguns ensenyaments concrets. La satisfacció dels estudiants OUT és molt bona (92%).
Les opinions dels diferents implicats indiquen que està funcionant adequadament? <i>Si es reben opinions dels implicats dient que hi ha alguna mancança en el desenvolupament del procés s'indicarà que no.</i>	X		
S'han detectat incidències relacionades amb l'objectiu del procés? <i>Incidència : Circunstància o anomalia que es produeix durant el desenvolupament del procés i s'ha de solucionar.</i>		X	
S'han rebut queixes relacionades amb l'objectiu del procés? <i>Queixa : Expressió d'insatisfacció amb motiu d'un succés negatiu per a l'interessat.</i>		X	
El procés segueix sent adequat pel seu objectiu?	X		
Relació de les propostes de millora del procés	<ul style="list-style-type: none"> -Continuar incrementant els estudiants out ja que és molt baix en alguns ensenyaments -Fer un document informatiu sobre les assignatures disponibles en les diferents titulacions (assignatures cursades i la seva correspondència) - Continuar incrementant el nombre de convenis per tenir una oferta lo més amplia possible. -Afegir un nou indicador: nombre d'estudiants OUT (per saber el volum real d'estudiants OUT), amb un valor objectiu de 35. 		

Revisió de processos del SIGQ

Escola Tècnica Superior d'Enginyeria

Data de revisió:

29/11/2019

Nom i codi del procés:

PR-ETSE-013 Orientació a l'estudiant

Versió i data en el moment de la revisió:

Rev.: 4.0 13/09/2019

Preguntes?	SI	NO	Observacions
S'han detectat canvis en les activitats o agents implicats del procés?		X	Al curs 18-19 no hi ha hagut canvis, però es proposa un canvi (primera tutoria a Jornada d'Acollida) a partir del 19-20.
Els resultats dels indicadors del procés indiquen que està funcionant adequadament? (compliment de terminis, generació dels serveis o documents determinats, resultat del procés amb els criteris de qualitat establerts)		X	Les enquestes de tutoria als alumnes reflexen un nivell de coneixença del tutor i de participació en les tutories millorable. Per això es proposa la primera tutoria a la Jornada d'Acollida. La pujada del ràtio d'estudiants/tutor fa necessari la cerca de més tutors/res pel curs 19-20.
Les opinions dels diferents implicats indiquen que està funcionant adequadament? <i>Si es reben opinions dels implicats dient que hi ha alguna mancança en el desenvolupament del procés s'indicarà que no.</i>	X		Malgrat el baix nivell de participació dels alumnes, les opinions globals de les tutories tant dels estudiants com dels tutors són positives.
S'han detectat incidències relacionades amb l'objectiu del procés? <i>Incidència: Circumstància o anomalia que es produeix durant el desenvolupament del procés i s'ha de solucionar.</i>		X	Cap incidència. No hi ha hagut cap sol·licitud de canvi de tutor al curs 18-19. Només ha calgut reassignar alguns estudiants per jubilació del tutor.
S'han rebut queixes relacionades amb l'objectiu del procés? <i>Queixa: Expressió d'insatisfacció amb motiu d'un succés negatiu per a l'interessat.</i>		X	
El procés segueix sent adequat pel seu objectiu?	X		
Relació de les propostes de millora del procés			<ul style="list-style-type: none"> -A partir del curs 19-20, per millorar la participació dels estudiants a les tutories i la coneixença del seu tutor, es proposa que els tutors facin la primera sessió de tutoria amb els nous estudiants durant la Jornada d'Acollida. S'ha indicat aquest canvi a la fitxa del procés secció 5.8. Presentació del tutor. -Estudiar l'acollida d'estudiants matriculats al setembre i octubre i escriure els passos a fer (I.T.) -Demandar als tutors/res que indiquin als estudiants que l'e-tutoria és el mitjà preferent que haurien d'usar per relacionar-se. - Conscienciar als tutors/res de la importància de rebre la seva opinió sobre el desenvolupament del PAT demanant que contestin l'enquesta. També s'estudiarà si fer-la bianual. -L'increment de l'indicador Ràtio d'estudiants/tutor fa que s'hagin de buscar més tutors pel curs 19-20. - Que els coordinadors de màster MESIA i MEVTECH utilitzin l'E-Tutoria per enregistrar les tutories fetes. -Continuant demanant als tutors que obrin els espais de tutoria i posin el seu nom (ve del 18-19) -Ajudar al SREd a millorar l'E-Tutoria (la TSQD formarà part d'un grup de treball)

Revisió de processos del SIGQ

Escola Tècnica Superior d'Enginyeria

Data de revisió:

03/12/2019

10/12/2019

Nom i codi del procés:

PR-ETSE-014 Accés, admissió i matrícula dels estudiants en màsters universitaris

Versió i data en el moment de la revisió:

Rev.: 4.0 13/09/2019

Preguntes?	SI	NO	Observacions
S'han detectat canvis en les activitats o agents implicats del procés?		X	No hi ha cap canvi. Només es concreta que el procés afecta a màsters que coordina la URV, s'actualitza la normativa aplicable.
Els resultats dels indicadors del procés indiquen que està funcionant adequadament? (compliment de terminis, generació dels serveis o documents determinats, resultat del procés amb els criteris de qualitat establerts)		X	El procés de matrícula funciona. El que cal millorar són els indicadors. Per fer-ho tenim dos vies. Per un cantó incrementar el nombre d'estudiants que s'acaben matriculant, i per un altre, reajustant l'oferta a la demanda: - Els indicadors mostren que hi ha bastants estudiants preinscrits i admesos que no acaben matriculant-se. Es demana als coordinadors que facin un seguiment dels estudiants admesos per animar-los a matricular-se al màster. El MEI ho fa des de fa un parell d'anys i les dades han augmentat des de llavors. La reserva de plaça per matricular-se que s'ha posat en marxa al 19-20 amb un parell de màsters com a pilots (un d'ells el MESIIA) s'implantarà per a tothom de cara al curs vinent. Amb aquest fet s'espera millorar l'indicador d'accés. - Si disminuïm l'oferta de places ens assegurem de tenir una matrícula més ajustada als recursos humans i materials disponibles. El PDI dels departaments adscrits al centre estan arribant al 100% de docència (l'increment d'entrada al centre d'estudiants nous als graus fa que els recursos de professorat siguin requerits per cobrir docència als graus). - En el cas del MECMAT, màster interuniversitari amb la UOC, prèviament a fer cap canvi en el nombre de places s'ha d'estudiar si es continuarà mantenint l'estructura actual amb la UOC com a universitat participant. El nombre de places de nou ingrès no és suficient per la UOC, volen passar a ser coordinadors o a no participar en aquest títol, la qual cosa portaria a la necessitat d'una reverificació. Cal estudiar què fer.
Les opinions dels diferents implicats indiquen que està funcionant adequadament? <i>Si es reben opinions dels implicats dient que hi ha alguna mancança en el desenvolupament del procés s'indica que no.</i>	X		
S'han detectat incidències relacionades amb l'objectiu del procés? <i>Incidència: Circumstància o anomalia que es produeix durant el desenvolupament del procés i s'ha de solucionar.</i>		X	
S'han rebut queixes relacionades amb l'objectiu del procés? <i>Queixa: Expressió d'insatisfacció amb motiu d'un succés negatiu per a l'interessat.</i>		X	
El procés segueix sent adequat pel seu objectiu?	X		
Relació de les propostes de millora del procés			- Fer seguiment dels estudiants admesos al màster. - Ajusta l'oferta a la demanda dels màsters del centre. - Estudiar el futur del MECMAT (relació URV-UOC) - La reserva de plaça per matricular-se que s'ha posat en marxa al 19-20 (pilot MESIIA) s'implantarà per a tothom de cara al curs vinent.

Revisió de processos del SIGQ

Escola Tècnica Superior d'Enginyeria

Data de revisió:

17/01/2020

Nom i codi del procés:

PR-ETSE-015 Consultes, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions

Versió i data en el moment de la revisió:

Rev.: 5.0 13/09/2019

Preguntes?	SI	NO	Observacions
S'han detectat canvis en les activitats o agents implicats del procés?	X		Ha canviat la tècnica de l'OSD que gestionava la Bústia.
Els resultats dels indicadors del procés indiquen que està funcionant adequadament? (compliment de terminis, generació dels serveis o documents determinats, resultat del procés amb els criteris de qualitat establerts)		X	Cal reconsiderar el criteri de data de tancament del tíquet davant de l'entrada d'una bústia referent a qüestions que no depenen del centre.
Les opinions dels diferents implicats indiquen que està funcionant adequadament? <i>Si es reben opinions dels implicats dient que hi ha alguna mancança en el desenvolupament del procés s'indicarà que no.</i>	X		
S'han detectat incidències relacionades amb l'objectiu del procés? <i>Incidència: Circumstància o anomalia que es produeix durant el desenvolupament del procés i s'ha de solucionar.</i>	X		S'han detectat errades informàtiques a l'aplicatiu de gestió que afecta a les estadístiques.
S'han rebut queixes relacionades amb l'objectiu del procés? <i>Queixa: Expressió d'insatisfacció amb motiu d'un succés negatiu per a l'interessat.</i>		X	
El procés segueix sent adequat pel seu objectiu?	X		Sí però com hi ha moltes consultes al centre que no entren per la bústia cal revisar els criteris generals de funcionament de la mateixa, així com els valors dels objectius dels indicadors
Relació de les propostes de millora del procés	-Analitzar quin criteri aplicar a l'hora de tancar un tíquet. -Fer una revisió a fons dels criteris generals de l'objectiu d'ús de la bústia i dels valors objectius i llindars.		

Revisió de processos del SIGQ

Escola Tècnica Superior d'Enginyeria

Data de revisió:

17/01/2020

Nom i codi del procés:

PR-ETSE-016 Control documental i registres

Versió i data en el moment de la revisió:

Rev.: 0.0 12/02/2018

Preguntes?	SI	NO	Observacions
S'han detectat canvis en les activitats o agents implicats del procés?	X		Al canviar de servidor on guardar la documentació del centre, hem modificat l'explicació de les còpies de seguretat. També incorporem com gestionem la incorporació actualitzada de processos transversals al mapa de centre (nova IT).
Els resultats dels indicadors del procés indiquen que està funcionant adequadament? <i>(compliment de terminis, generació dels serveis o documents determinats, resultat del procés amb els criteris de qualitat establerts)</i>	X		No aplica
Les opinions dels diferents implicats indiquen que està funcionant adequadament? <i>Si es reben opinions dels implicats dient que hi ha alguna mancança en el desenvolupament del procés s'indica que no.</i>	X		
S'han detectat incidències relacionades amb l'objectiu del procés? <i>Incidència : Circumstància o anomalia que es produeix durant el desenvolupament del procés i s'ha de solucionar.</i>		X	
S'han rebut queixes relacionades amb l'objectiu del procés? <i>Queixa : Expressió d'insatisfacció amb motiu d'un succés negatiu per a l'interessat.</i>		X	
El procés segueix sent adequat pel seu objectiu?	X		
Relació de les propostes de millora del procés	Cap proposta de millora		

Revisió de processos del SIGQ

Escola Tècnica Superior d'Enginyeria

Data de revisió:

27/11/2019

Nom i codi del procés:

PR-ETSE-017 Gestió dels recursos materials i serveis (centre)

Versió i data en el moment de la revisió:

Rev.: 5.0 13/09/2019

Preguntes?	SI	NO	Observacions
S'han detectat canvis en les activitats o agents implicats del procés?	x		Hem incorporat millores en el redactat de la fitxa de proces. També s'incorpora la recollida d'incidències als laboratoris docents.
Els resultats dels indicadors del procés indiquen que està funcionant adequadament? <i>(compliment de terminis, generació dels serveis o documents determinats, resultat del procés amb els criteris de qualitat establerts)</i>	x		
Les opinions dels diferents implicats indiquen que està funcionant adequadament? <i>Si es reben opinions dels implicats dient que hi ha alguna mancança en el desenvolupament del procés s'indicarà que no.</i>		x	Les incidències d'alguns serveis no arribaven a la persona responsable del procés de manera fluida.
S'han detectat incidències relacionades amb l'objectiu del procés? <i>Incidència : Circunstància o anomalia que es produeix durant el desenvolupament del procés i s'ha de solucionar.</i>	x		S'ha d'establir un protocol per fer arribar a la persona responsable del procés el recull de les incidències dels diferents serveis.
S'han rebut queixes relacionades amb l'objectiu del procés? <i>Queixa : Expressió d'insatisfacció amb motiu d'un succés negatiu per a l'interessat.</i>		x	
El procés segueix sent adequat pel seu objectiu?	x		Cal millorar la recollida d'incidències
Relació de les propostes de millora del procés	<ul style="list-style-type: none"> - Analitzar l'efectivitat de la comunicació d'incidències dels Lab docents. - Demanar un aplicatiu institucional de gestió d'incidències - Continuar participant a les convocatòries d'equipament docent i RAM 		

Revisió de processos del SIGQ

Escola Tècnica Superior d'Enginyeria

Data de revisió:

27/11/2019

Nom i codi del procés:

PR-ETSE-018 Gestió dels recursos materials i serveis (URV)

Versió i data en el moment de la revisió:

Rev.: 2.0 12/02/2018

Preguntes?	SI	NO	Observacions
S'han detectat canvis en les activitats o agents implicats del procés?		x	
Els resultats dels indicadors del procés indiquen que està funcionant adequadament? <i>(compliment de terminis, generació dels serveis o documents determinats, resultat del procés amb els criteris de qualitat establerts)</i>	X		
Les opinions dels diferents implicats indiquen que està funcionant adequadament? <i>Si es reben opinions dels implicats dient que hi ha alguna mancança en el desenvolupament del procés s'indicarà que no.</i>		X	
S'han detectat incidències relacionades amb l'objectiu del procés? <i>Incidència : Circunstància o anomalia que es produeix durant el desenvolupament del procés i s'ha de solucionar.</i>		X	
S'han rebut queixes relacionades amb l'objectiu del procés? <i>Queixa : Expressió d'insatisfacció amb motiu d'un succés negatiu per a l'interessat.</i>		X	
El procés segueix sent adequat pel seu objectiu?	X		
Relació de les propostes de millora del procés	Cap proposta de millora		

Revisió de processos del SIGQ

Escola Tècnica Superior d'Enginyeria

Data de revisió:

10/12/2019

Nom i codi del procés:

PR-ETSE-019 Gestió del Treball Fi de Grau/Màster

Versió i data en el moment de la revisió:

Rev.: 2.0 13/09/2019

Preguntes?	SI	NO	Observacions
S'han detectat canvis en les activitats o agents implicats del procés?	X		Ha canviat la coordinació del MECMAT Han canviat les normatives de TFG/TFM institucionals (han traslladat la informació sobre els TFG/TFM a les normatives de matrícula i a la de docència, també hi ha informació a tràmits urv). => van canviar de normatives de centre a guies de centre.
<p>Els resultats dels indicadors del procés indiquen que està funcionant adequadament?</p> <p><i>(compliment de terminis, generació dels serveis o documents determinats, resultat del procés amb els criteris de qualitat establerts)</i></p>		X	<p>El procés funciona, tot i que hi ha molts estudiants que no es presenten. Molts es posen a treballar.</p> <p>L'indicador de presentats respecte a matriculats s'elimina. Donat que és una assignatura que normalment s'aprova, analitzant les taxes de rendiment i èxit tenim la mateixa informació.</p> <p>Cal fer un seguiment més acurat dels estudiants matriculats al TFG/TFM: al febrer es pot comprovar qui no té treball i director assignat i enviar-li un correu per tal recordar-li que busqui un tutor, i recomanar-li que anul·li la matrícula si no tenen previst presentar-lo aquest curs.</p> <p>- La TSQD tornarà a enviar un email als coordinadors de TFG/TFM per recordar l'obertura de les enquestes d'aquesta assignatura per tal que aquests demanin als estudiants que responguin.</p>
<p>Les opinions dels diferents implicats indiquen que està funcionant adequadament?</p> <p><i>Si es reben opinions dels implicats dient que hi ha alguna mancança en el desenvolupament del procés s'indicarà que no.</i></p>	X		El procés funciona, el que passa normalment és que hi ha molts estudiants que es posen a treballar i la van deixant. Cal aconseguir que busquin tutor i es presentin.
<p>S'han detectat incidències relacionades amb l'objectiu del procés?</p> <p><i>Incidència: Circumstància o anomalia que es produeix durant el desenvolupament del procés i s'ha de solucionar.</i></p>	X		<p>-Al MECMAT van detectar que estudiants contactaven amb professors per a ser tutors i sense tenir la confirmació d'aquest es consideraven que era el seu tutor. Per evitar això, s'activarà un formulari a emplenar pels estudiants per informar de a quin professor han contactat per corroborar que l'assignació és correcta i el tutor l'ha acceptat.</p> <p>- Es comença a detectar que no hi ha prou professors disposats a fer de tutor. Estan al 100% de docència i no volen sobrepassar el màxim establert. Per ara no hi ha hagut cap estudiant sense poder presentar per no tenir tutor donat que molts no han presentat. Si aconseguim millora el nombre de presentats, a veure què passa amb el nombre de tutors disponibles.</p> <p>- Informació confidencial: ens hem trobat que es va publicar un TFG amb informació confidencial. Era un TFG per una empresa subcontractada i es va publicar perquè no es sabia que era confidencial. Cal fer signar un document de l'estudiant i tutor professional (si és amb empresa) on consti si el treball conté informació confidencial o no. Si hi ha informació confidencial ho signarà també el director. Es prepararà un document similar al de confidencialitat per a signar i es farà arribar als coordinadors.</p> <p>- No s'estant enviant tots el Treballs al repositori institucional URV. Els coordinadors prenen nota de fer-ho.</p>
<p>S'han rebut queixes relacionades amb l'objectiu del procés?</p> <p><i>Queixa: Expressió d'insatisfacció amb motiu d'un succés negatiu per a l'interessat.</i></p>		X	
El procés segueix sent adequat pel seu objectiu?	X		
Relació de les propostes de millora del procés	<p>- email tsqd a coordinadors recordant obertura enquesta de satisfacció</p> <p>- formulari d'assignació MECMAT</p> <p>- document de confidencialitat (document similar al de confidencialitat per a signar i es farà arribar als coordinadors.)</p> <p>-enviar els TFG/TFM al repositori</p> <p>-seguiment dels estudiants matriculats a TFG/TFM</p>		

Revisió de processos del SIGQ

Escola Tècnica Superior d'Enginyeria

Data de revisió:

11/12/2019

Nom i codi del procés:

PR-ETSE-020 Definició del perfil d'ingrés, captació i matriculació dels estudiants de graus

Versió i data en el moment de la revisió:

Versió Inicial: 4.0 13/09/19

Preguntes?	SI	NO	Observacions
S'han detectat canvis en les activitats o agents implicats del procés?		X	
Els resultats dels indicadors del procés indiquen que està funcionant adequadament? <i>(compliment de terminis, generació dels serveis o documents determinats, resultat del procés amb els criteris de qualitat establerts)</i>	X		En general sí, l'únic indicador preocupant és l'entrada del GEE. Veure accions de millora
Les opinions dels diferents implicats indiquen que està funcionant adequadament? <i>Si es reben opinions dels implicats dient que hi ha alguna mancança en el desenvolupament del procés s'indicarà que no.</i>	X		
S'han detectat incidències relacionades amb l'objectiu del procés? <i>Incidència : Circunstància o anomalia que es produeix durant el desenvolupament del procés i s'ha de solucionar.</i>	X		Tancament d'alguns cicles formatius (veure QC)
S'han rebut queixes relacionades amb l'objectiu del procés? <i>Queixa : Expressió d'insatisfacció amb motiu d'un succés negatiu per a l'interessat.</i>		X	
El procés segueix sent adequat pel seu objectiu?	X		
Relació de les propostes de millora del procés	- Valorar l'entrada del 19-20 per al GEE i valorar accions específiques de captació per aquest grau. - Revisar la idoneïtat de l'indicador del % d'entrada de Cicles per al GEB i Dobles graus.		

Revisió de processos del SIGQ

Escola Tècnica Superior d'Enginyeria

Data de revisió:

11/12/2019

Nom i codi del procés:

PR-ETSE-021 Gestió dels recursos docents

Versió i data en el moment de la revisió:

Versió Inicial: 0.1 30/04/19

Preguntes?	SI	NO	Observacions
S'han detectat canvis en les activitats o agents implicats del procés?		X	No hi ha cap canvi però s'incorporen els directors de departament com a persones receptores de l'anàlisi de la satisfacció amb el PDI per a què puguin prendre les accions correctores oportunes. També s'incorpora la revisió del procés en sí dins l'informe de revisió del SIGQ.
Els resultats dels indicadors del procés indiquen que està funcionant adequadament? <i>(compliment de terminis, generació dels serveis o documents determinats, resultat del procés amb els criteris de qualitat establerts)</i>		X	Hi ha indicadors que no assoleixen els objectius del centre (mirar Quadre de Comandament i relació d'accions de millora): % De PDI Doctor per titulació, % de Professorat permanent (1+2) del MEI; Ràtio estudiant ETC /PDI ETC; Ratio entre la Satisfacció dels estudiants amb el PDI de l'ETSE i la del total de la URV
Les opinions dels diferents implicats indiquen que està funcionant adequadament? <i>Si es reben opinions dels implicats dient que hi ha alguna mancança en el desenvolupament del procés s'indicarà que no.</i>	X		
S'han detectat incidències relacionades amb l'objectiu del procés? <i>Incidència: Circunstància o anomalia que es produeix durant el desenvolupament del procés i s'ha de solucionar.</i>	X		El PDI adscrit al centre està arribant al 100% de docència i s'ha tingut que contractar professors associats de reforç. Aquest fet provoca distorsions als valors esperats dels indicadors del procés.
S'han rebut queixes relacionades amb l'objectiu del procés? <i>Queixa: Expressió d'insatisfacció amb motiu d'un succés negatiu per a l'interessat.</i>		X	
El procés segueix sent adequat pel seu objectiu?	X		
Relació de les propostes de millora del procés			- % De PDI Doctor per titulació=> Revisar valor objectiu dels màsters pel 19-20, passar a 60%. - % de Professorat permanent (1+2) del MEI => Revisar valor objectiu pel 19-20, passar a un 70% - Ràtio estudiant ETC /PDI ETC => MECMAT (Estudiar relació amb la UOC); MESIA (analitzar si el pla pilot de la matrícula 19-20 el fa més eficient el curs vinent 19-20) (millora relacionada amb procés PR ETSE-014) - Ratio entre la Satisfacció dels estudiants amb el PDI de l'ETSE i la del total de la URV => buscarà què professorat és el pitjor valorat per notificar-ho als departaments per si cal fer accions de formació d'aquest professorat.