



## MATRÍCULA DE GRAU DEL CURS 2018-19: INFORME D'INCIDÈNCIES

### CONTINGUT DE L'INFORME

1.	INTRODUCCIÓ	2
2.	METODOLOGIA	2
3.	RESULTATS	4
3.1.	RESULTATS GLOBALS	4
3.2.	RESULTATS PER SECRETARIES I SGA	6
3.2.1.	Secretaria de Gestió Acadèmica del Campus Bellissens	6
3.2.2.	Secretaria de Gestió Acadèmica del Campus Catalunya	7
3.2.3.	Secretaria de Gestió Acadèmica del Campus Sescelades	8
3.2.4.	Secretaria de Campus Terres de l'Ebre	9
3.2.5.	Secretaria de la Facultat de Turisme i Geografia	10
3.2.6.	Secretaria de la Seu Baix Penedès	11
3.2.7.	Servei de Gestió Acadèmica	12
3.3.	ANÀLISI DE NO CONFORMITATS	14
4.	CONCLUSIONS	16
5.	RECOMANACIONS	16
	ANNEX I	17



## 1. INTRODUCCIÓ

Amb la implantació del sistema de gestió de la qualitat segons la norma UNE-EN ISO 9001:2008, es va definir un sistema de registre de les incidències que es detecten durant el procés de matrícula de grau, amb l'objectiu de que el seu anàlisi ajudi a millorar la prestació del servei i que hem mantingut amb el pas a la norma UNE-EN ISO 9001:2015.

Aquest sistema va ser adoptat per tot el personal del Servei de Gestió Acadèmica (SGA) i les secretaries (i de l'Àrea de Docència, mentre va existir) com a eina d'identificació d'accions que no es realitzen com correspon i, així, anar avançant en l'oferta d'un servei més eficient i de millor qualitat.

El recull sistemàtic d'incidències –i la seva anàlisi detallada posterior– va iniciar-se en la campanya de matrícula de grau del curs 2013-14; aquest informe, per tant, a la matrícula de grau del curs 2018-19 s'elabora per sisena vegada.

## 2. METODOLOGIA

L'informe analitza les incidències registrades durant la matrícula de grau del curs 2018-19.

Hem mantingut el sistema de recollida segregada en les set unitats que en prenen part –sis secretaries i el SGA–:

- ✓ Secretaria de Gestió Acadèmica del Campus Bellissens
- ✓ Secretaria de Gestió Acadèmica del Campus Catalunya
- ✓ Secretaria de Gestió Acadèmica del Campus Sescelades
- ✓ Secretaria de Campus Terres de l'Ebre
- ✓ Secretaria de la Facultat de Turisme i Geografia
- ✓ Secretaria de la Seu Baix Penedès
- ✓ Servei de Gestió Acadèmica

D'acord amb el calendari prèviament acordat, les unitats fan arribar les incidències que registren al responsable de qualitat (RQ) del SGA, que les compila, analitza i segueix per tal de garantir el correcte tancament, i en valora la derivació a no conformitat per poder definir les accions pertinents per a la seva correcció de cara a futures campanyes.

També continuem amb el sistema de classificació de les incidències per àmbits –i els àmbits en què es classifiquen–, amb l'objectiu de dur a terme una anàlisi més acurada de les mateixes, tal com mostra la taula següent:



Àmbit	Descripció
<b>Calendari</b>	Incidències en les dates i hores assignades per a la matrícula (i dels tràmits associats).
<b>Organitzatiu</b>	Incidències amb l'organització de la matrícula: el sistema (presencial/extern), la presentació de documents...
<b>Tècnic</b>	Incidències de funcionament d'elements tècnics: informàtiques (programa d'automatrícula, UXXI, impressores, xarxa...), telefòniques, elèctriques...
<b>Comunicació</b>	Incidències amb la informació enviada, mostrada a la web o difosa per qualsevol mitjà...
<b>Acadèmic</b>	Incidències en el contingut de la matrícula: màxim i mínim de crèdits, assignatures, grups, prerequisits...
<b>Econòmic</b>	Incidències en qualsevol qüestió econòmica de la matrícula: formes de pagament, terminis, import, beques, descomptes...
<b>Altres</b>	Incidències en aspectes que estan vinculats a la matrícula, bé perquè són requisit d'accés (com la preinscripció per als de nou accés), bé perquè es solen tramitar conjuntament (carnet, assegurança).
<b>Consulta</b>	Consulta realitzada pels usuaris demanant informació que està ben continguda al web.

En relació amb la comparació de les dades amb les d'altres campanyes de matrícula, igual que a l'informe del curs passat:

- ✓ comparem els resultats globals entre els cursos 2018-19, 2017-18, 2016-17, 2015-16 i 2014-15;
- ✓ no comparem amb 2013-14 perquè aquest primer any d'elaboració de l'informe no vam obtenir dades de totes les secretaries;
- ✓ i no considerem pertinent incloure comparació gràfica per anys en les dades particulars perquè en molts casos el nombre d'incidències és força baix.

Finalment, fer esment que aquest curs es va acordar amb les secretaries i el SGA que hi hauria una única tramesa d'incidències de la matrícula, el 31/07/2018; el SGA i les secretaries han complert, amb algun retard, amb la previsió. Cal afegir, a més, que posteriorment s'han produït algunes incidències que per la seva entitat hem considerat oportú incorporar a aquesta anàlisi.

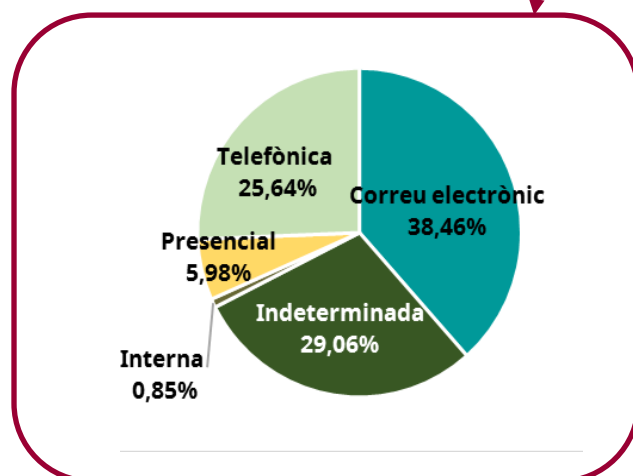
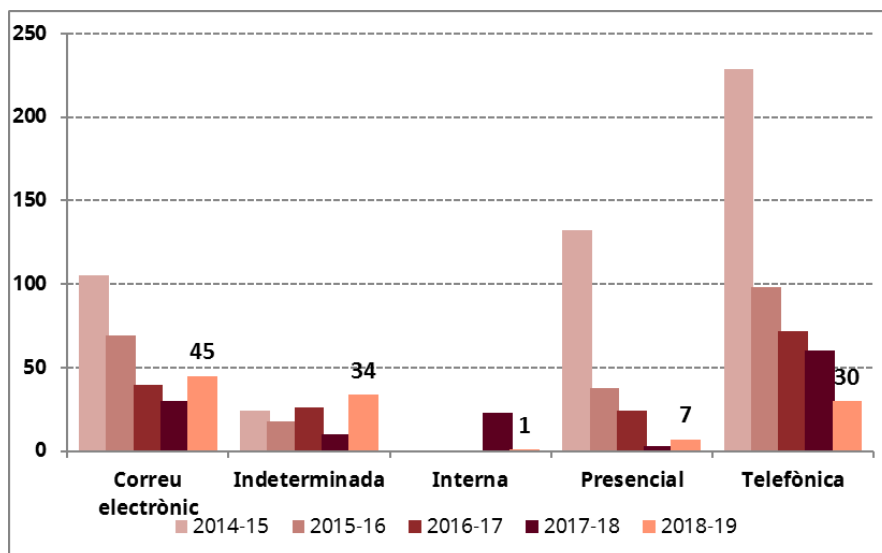


### 3. RESULTATS

#### 3.1. RESULTATS GLOBALS

**Incidències per via de contacte (incloses consultes): comparativa 2014-15, 2015-16, 2016-17, 2017-18 i 2018-19; percentatges 2018-19:**

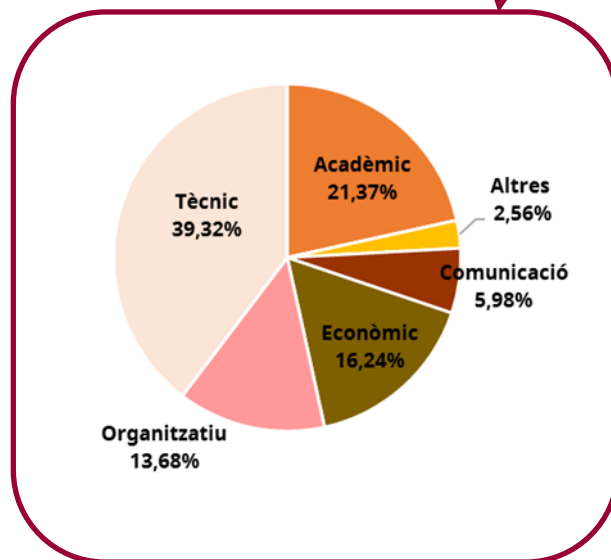
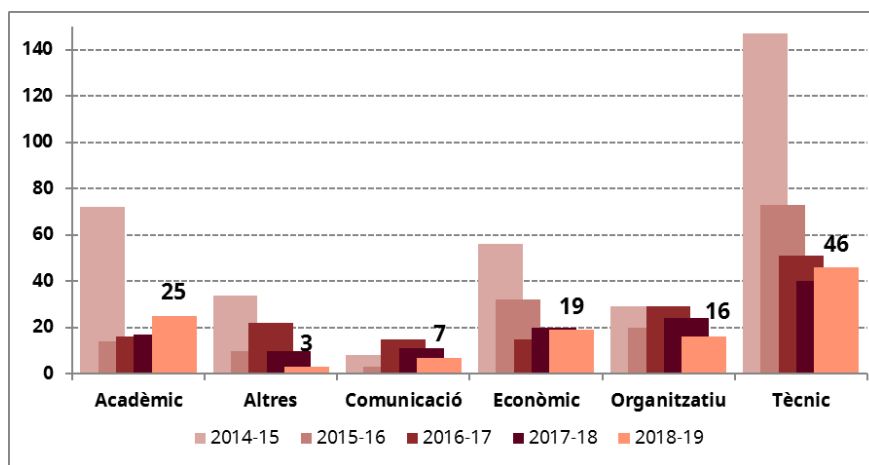
Incidències per via de contacte	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	2018-19
Contacteu	22	7	0	0	0
Correu electrònic	105	69	40	30	45
Indeterminada	24	18	26	10	34
Interna	0	0	0	23	1
Presencial	132	38	24	3	7
Telefònica	229	98	72	60	29
<b>totals</b>	<b>512</b>	<b>230</b>	<b>162</b>	<b>126</b>	<b>116</b>





**Incidències per àmbit (excloses consultes -4-): comparativa 2014-15, 2015-16 ,2016-17, 2017-18 i 2018-19 percentatges 2018-19:**

Incidències per àmbit	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	2018-19
Acadèmic	72	14	16	17	25
Altres	34	10	22	10	3
Comunicació	8	3	15	11	7
Econòmic	56	32	15	20	19
Organitzatiu	29	20	29	24	16
Tècnic	147	73	51	40	46
<b>totals</b>	<b>346</b>	<b>152</b>	<b>148</b>	<b>122</b>	<b>116</b>



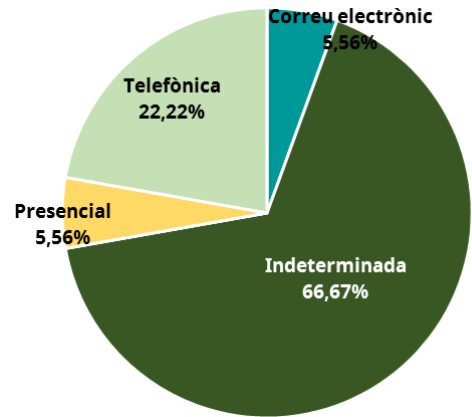


### 3.2. RESULTATS PER SECRETARIES I SGA

#### 3.2.1. Secretaria de Gestió Acadèmica del Campus Bellissens

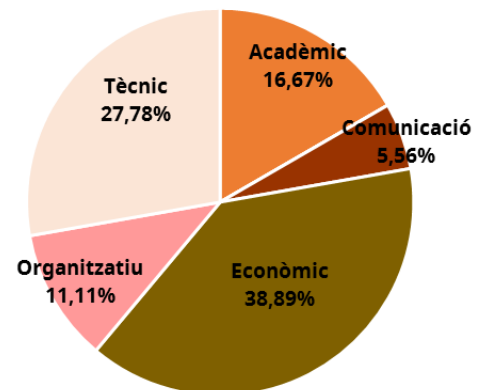
**SCBEL, incidències per via de contacte (incloses consultes): comparativa 2014-15, 2015-16, 2016-17, 2017-18 i 2018-19; percentatges 2018-19:**

Incidències per via de contacte	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	2018-19
Contacteu	0	1	0	0	0
Correu electrònic	9	1	7	6	1
Indeterminada	3	1	2	1	12
Interna	0	0	0	3	0
Presencial	4	5	53	2	1
Telefònica	40	13	14	17	4
<b>totals</b>	<b>56</b>	<b>21</b>	<b>76</b>	<b>29</b>	<b>18</b>



**SCBEL, incidències per àmbit (excloses consultes -3-): comparativa 2014-15, 2015-16, 2016-17, 2017-18 i 2018-19; percentatges 2018-19:**

Incidències per àmbit	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	2018-19
Acadèmic	17	1	1	1	3
Altres	8	2	10	2	0
Calendari	1	0	10	0	0
Comunicació	0	0	1	3	1
Econòmic	10	4	6	3	7
Organitzatiu	4	6	1	2	2
Tècnic	44	3	5	5	5
<b>totals</b>	<b>84</b>	<b>16</b>	<b>34</b>	<b>13</b>	<b>18</b>



#### SCBEL Incidències que el RQ ha considerat No Conformitats

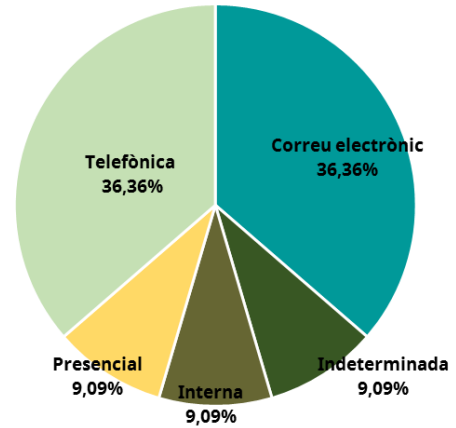
Codi	Descripció	Causa	Àmbit
SCBEL004	Minusvalia informada als expedients d'estudiants que no ho són	Error OAU	Acadèmic
SCBEL015	ID-AAAAA és FN i diu que ho va indicar a preinscripció i no apareix volcat a UXXI	Error càrrega fitxers	Econòmic
SCBEL016 (SGA)	Detectem que SCBEL ha trucat erròniament pe comunicar assignació a Medicina a estudiants que no tenen plaça	Error humà	Organitzatiu



### 3.2.2. Secretaria de Gestió Acadèmica del Campus Catalunya

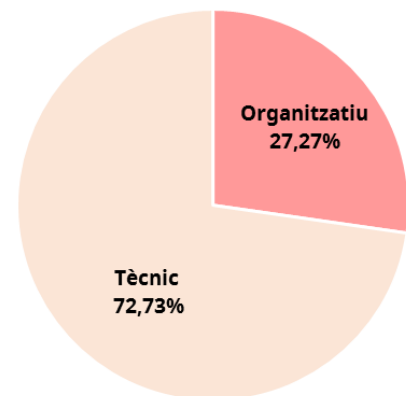
#### SCCAT, incidències per via de contacte (incloses consultes): comparativa 2014-15, 2015-16, 2016-17, 2017-18 i 2018-19; percentatges 2018-19:

Incidències per via de contacte	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	2018-19
Contacteu	0	0	0	0	0
Correu electrònic	10	6	2	3	4
Indeterminada	0	4	1	0	1
Interna	0	0	0	1	1
Presencial	9	4	0	0	1
Telefònica	10	11	4	8	4
<b>totals</b>	<b>29</b>	<b>25</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>11</b>



#### SCCAT, incidències per àmbit (excloses consultes -1-): comparativa 2014-15, 2015-16, 2016-17, 2017-18 i 2018-19; percentatges 2018-19:

Incidències per àmbit	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	2018-19
Acadèmic	4	1	3	1	0
Altres	0	0	0	1	0
Calendari	4	0	0	0	0
Comunicació	0	2	0	5	0
Econòmic	4	0	1	0	0
Organitzatiu	6	5	1	1	3
Tècnic	11	8	2	3	8
<b>totals</b>	<b>29</b>	<b>16</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>11</b>



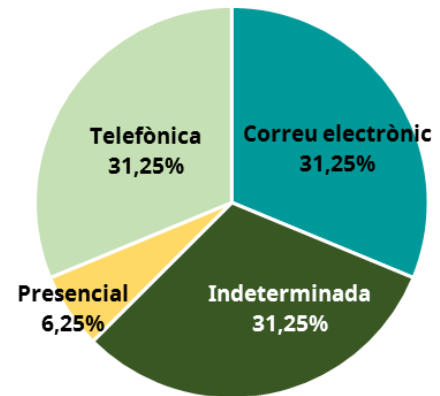
SCCAT Incidències que el RQ ha considerat No Conformitats			
Codi	Descripció	Causa	Àmbit
SCCAT003	Estudiants que volen modificar la matrícula o matricular-se de nou no podeu fer-ho i envien correus a la secretaria. L'endemà ens envien un correu des del SGA informant de la situació i dient que ells enviarien un correu als estudiants afectats. Des de secretaria s'ha anat resolent queixes d'assignació de grups i/o optatives	Caiguda servidor	Tècnic
SCCAT004	Secretaria contacta amb el CAU, suport UXXI i Àngels Olivé i suport UXXI diu que és una caiguda general i que ho estan mirant. A les 16:30 envien un correu des de suport.UXXI dient que ja està solucionat.	desconeguda	Tècnic



### 3.2.3. Secretaria de Gestió Acadèmica del Campus Sescelades

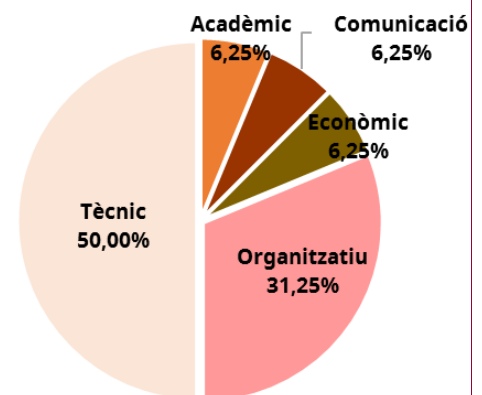
**SCSES, incidències per via de contacte (incloses consultes): comparativa 2014-15, 2015-16, 2016-17, 2017-18 i 2018-19; percentatges 2018-19:**

Incidències per via de contacte	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	2018-19
Contacteu	21	6	0	0	0
Correu electrònic	48	8	11	0	5
Indeterminada	7	0	14	0	5
Interna	0	0		5	0
Presencial	76	14	25	0	1
Telefònica	128	47	29	4	5
<b>totals</b>	<b>280</b>	<b>75</b>	<b>79</b>	<b>9</b>	<b>16</b>



**SCSES, incidències per àmbit (excloses consultes -0-): comparativa 2014-15, 2015-16, 2016-17, 2017-18 i 2018-19 percentatges 2018-19:**

Incidències per àmbit	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	2018-19
Acadèmic	39	1	6	0	1
Altres	8	1	4	0	0
Calendari	6	1	0	0	0
Comunicació	5	1	13	0	1
Econòmic	25	16	6	2	1
Organitzatiu	9	6	11	6	5
Tècnic	38	23	20	1	8
<b>totals</b>	<b>130</b>	<b>49</b>	<b>60</b>	<b>9</b>	<b>16</b>



SCSES	Incidències que el RQ ha considerat No Conformitats		
Codi	Descripció	Causa	Àmbit
SCSES001	Matrícula d'Honor marcada al formulari però no bolcada a UXXI (dobles graus)	Informàtica	Tècnic
SCSES004	Incidència deducció discapacitats (nous llistats rebuts)	Informàtica	Tècnic
SCSES006	No disposició de places en nombrosos grups d'assignatures dels diferents ensenyaments de l'ETSE que, de vegades, estaven negats	Altres	Organitzatiu
SCSES014	Reclamació d'alumnes per poder fer la matrícula el dia 27 de juliol (Preinscripció informava període matrícula fins dia 27 i URV fins al 26)	Altres	Comunicació

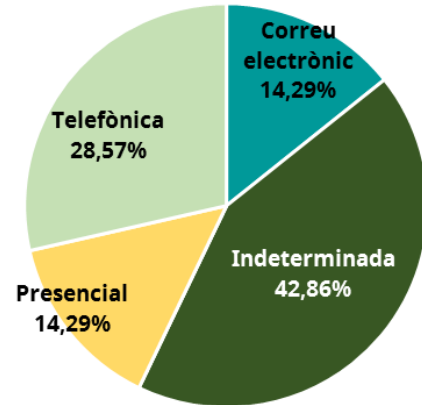




### 3.2.4. Secretaria de Campus Terres de l'Ebre

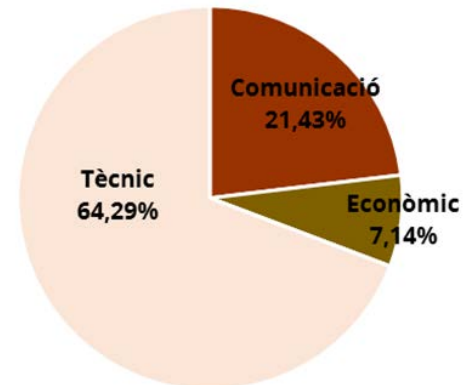
#### SCTE, incidències per via de contacte (incloses consultes): comparativa 2014-15, 2015-16, 2016-17, 2017-18 i 2018-19; percentatges 2018-19:

Incidències per via de contacte	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	2018-19
Contacteu	1	0	0	0	0
Correu electrònic	0	0	2	0	2
Indeterminada	0	7	3	0	6
Interna	0	0	0	2	0
Presencial	0	1	1	0	2
Telefònica	4	4	4	15	4
<b>totals</b>	<b>5</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>17</b>	<b>14</b>



#### SCTE, incidències per àmbit (excloses consultes -0-): comparativa 2014-15, 2015-16, 2016-17, 2017-18 i 2018-19; percentatges 2018-19:

Incidències per àmbit	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	2018-19
Acadèmic	0	1	2	2	0
Altres	0	0	2	4	0
Calendari	0	0	0	0	0
Comunicació	0	0	0	0	3
Econòmic	2	3	2	9	1
Organitzatiu	0	0	0	2	0
Tècnic	2	8	2	0	9
<b>totals</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>17</b>	<b>14</b>



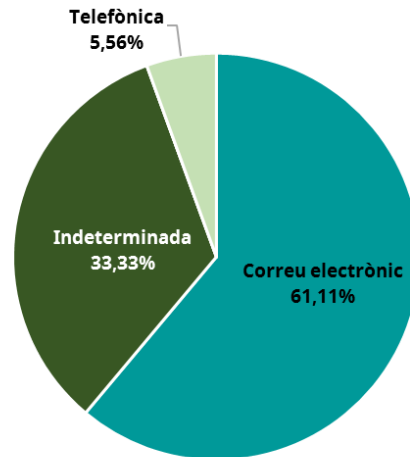
SCTE Incidències que el RQ ha considerat No Conformitats			
Codi	Descripció	Causa	Àmbit
SCTE001	Alumnes nou accés que tenen carregada la condició de discapacitats a UXXI però que no ho són segons la informació de preinscripció (verificat amb ells personalment).	Error càrrega fitxers?	Tècnic
SCTE002	No carrega a UXXI pendent reassignació ni MH	Error càrrega fitxers?	Tècnic
SCTE013	Tots els anys tenim consultes d'alumnes que confien que se'ls tregui els diners en una data determinada, i finalment es cobra uns quants o bastants dies després. Això causa confusió als alumnes i a les famílies, i és motiu de bastantes trucades de consulta		Econòmic



### 3.2.5. Secretaria de la Facultat de Turisme i Geografia

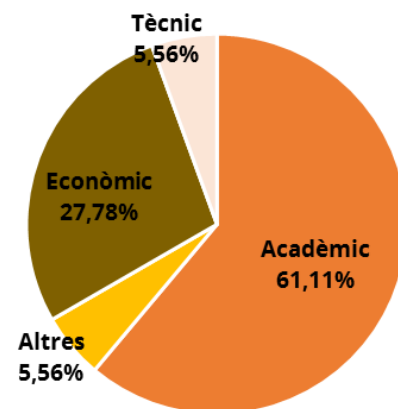
**SFTG, incidències per via de contacte (incloses consultes): comparativa 2014-15, 2015-16, 2016-17, 2017-18 i 2018-19; percentatges 2018-19:**

Incidències per via de contacte	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	2018-19
Contacteu	0	0	0	0	0
Correu electrònic	1	0	1	7	11
Indeterminada	0	0	1	2	6
Interna	0	0	0	0	0
Presencial	0	2	3	1	0
Telefònica	15	3	2	4	1
<b>totals</b>	<b>16</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>14</b>	<b>18</b>



**SFTG, incidències per àmbit (excloses consultes -1-): comparativa 2014-15, 2015-16, 2016-17, 2017-18 i 2018-19; percentatges 2018-19:**

Incidències per àmbit	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	2018-19
Acadèmic	6	6	2	4	11
Altres	0	0	0	2	1
Calendari	0	0	0	0	0
Comunicació	0	0	1	0	0
Econòmic	2	0	0	3	5
Organitzatiu	10	0	3	0	0
Tècnic	18	10	0	5	1
<b>totals</b>	<b>36</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>14</b>	<b>18</b>



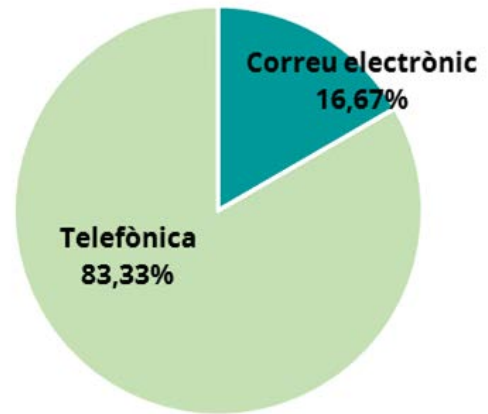
SFTG Incidències que el RQ ha considerat No Conformitats			
Codi	Descripció	Causa	Àmbit
---	---	---	---



### 3.2.6. Secretaria de la Seu Baix Penedès

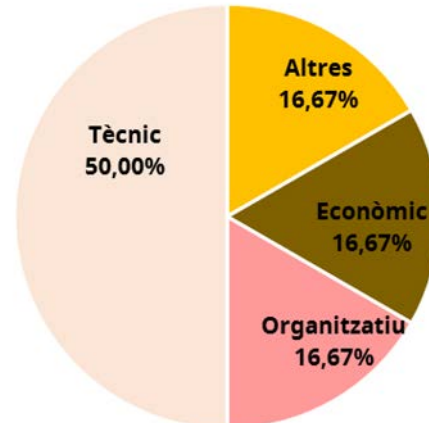
**SSBP, incidències per via de contacte (incloses consultes): comparativa 2014-15, 2015-16, 2016-17, 2017-18 i 2018-19; percentatges 2018-19:**

Incidències per via de contacte	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	2018-19
Contacteu	0	0	0	0	0
Correu electrònic	3	3	0	0	1
Indeterminada	2	2	0	5	0
Interna	0	0	0	1	0
Presencial	1	0	0	0	0
Telefònica	16	3	6	1	5
<b>totals</b>	<b>22</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>6</b>



**SSBP, incidències per àmbit (excloses consultes -0-): comparativa 2014-15, 2015-16, 2016-17, 2017-18 i 2018-19; percentatges 2018-19:**

Incidències per àmbit	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	2018-19
Acadèmic	5	0	0	0	0
Altres	0	0	1	0	1
Calendari	0	0	0	0	0
Comunicació	0	0	0	0	0
Econòmic	0	0	0	2	1
Organitzatiu	0	0	0	1	1
Tècnic	17	8	5	4	3
<b>totals</b>	<b>22</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>6</b>



#### SSBP Incidències que el RQ ha considerat No Conformitats

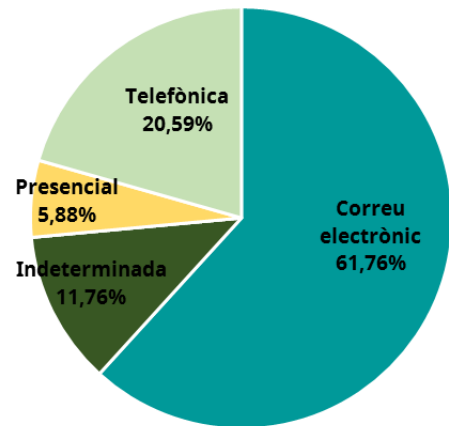
Codi	Descripció	Causa	Àmbit
	---		



### 3.2.7. Servei de Gestió Acadèmica

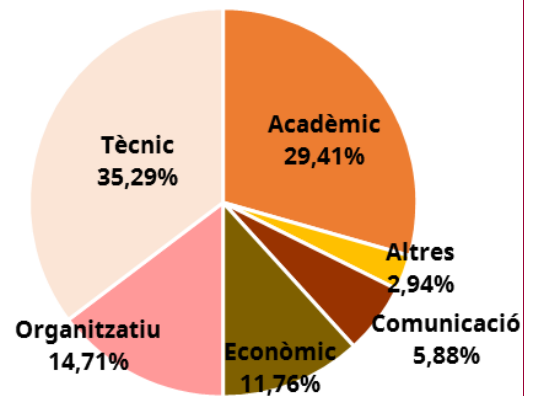
**SGA, incidències per via de contacte (incloses consultes): comparativa 2014-15, 2015-16, 2016-17, 2017-18 i 2018-19; percentatges 2018-19:**

Incidències per via de contacte	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	2018-19
Contacteu	0	0	0	0	0
Correu electrònic	3	3	17	14	21
Indeterminada	2	2	3	2	4
Interna	0	0	0	11	0
Presencial	16	0	4	0	2
Telefònica	1	3	13	11	7
<b>totals</b>	<b>22</b>	<b>8</b>	<b>37</b>	<b>38</b>	<b>34</b>



**SGA, incidències per àmbit (excloses consultes -0-): comparativa 2014-15, 2015-16, 2016-17, 2017-18 i 2018-19; percentatges 2018-19:**

Incidències per àmbit	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	2018-19
Acadèmic	5	0	2	9	10
Altres	0	0	5	1	1
Calendari	0	0	0	0	0
Comunicació	0	0	0	3	2
Econòmic	0	0	0	2	4
Organitzatiu	0	0	13	9	5
Tècnic	17	8	17	14	12
<b>totals</b>	<b>22</b>	<b>8</b>	<b>37</b>	<b>38</b>	<b>34</b>





SGA Incidències que el RQ ha considerat No Conformitats			
Codi	Descripció	Causa	Àmbit
SGA014	Els estudiants no han tingut accés a l'automatrícula de les 17,30h fins a les 22,20h	a incidència que va afectar aahir (24 de juliol) a la matrícula (automatrícula) va durar de aprox de 17:30 fins les 22:20.	Tècnic
SGA015	Incidència automatrícula tarda 25/7/2018		Tècnic
SGA002	CTE - Incidència càrrega condició discapacitat a UXXI	el fitxer de preinscripció va arribar malament	Tècnic
SGA032	Han vingut informades discapacitats que no són correctes	Fitxer de preinscripció	Tècnic
SGA003	"Error càrrega fitxer preinscripció: els estudiants convocatoria M si tenen FN no se'ls va carregar"	número de fills no tipificats	Tècnic
SGA012	error càrrega documentació FN i número de fills diferent a tipificats	error OAU en tractament de dades	Tècnic
SGA031	Sembla que no veuen informades els fills de les FN en el fitxer de preinscripció	error procés	Acadèmic
SGA005	Matrícula d'Honor no descarregada a l'UXXI		Tècnic
SGA010	errada en la càrrega de la documentació (reassignació) de la matrícula preelaborada	Informació acotaments no correcte	Acadèmic
SGA026	ETSE limitacions ocupació de places	Els alumnes matriculats a partir del 27/07/2018, se'ls passarà el rebut a primers de setembre, pel tacament per vacances	Econòmic
SGA021	Moltes consultes per què no se'ls havia cobrat el primer rebut de la matrícula i la data de venciment era a finals de juliol	Els alumnes matriculats a partir del 27/07/2018, se'ls passarà el rebut a primers de setembre, pel tacament per vacances	Econòmic



### 3.3. ANÀLISI DE NO CONFORMITATS

SECRETARIES + SGA:					
Incidències que el RQ ha considerat No Conformitats					
NC	Codi	Descripció	Causa	Àmbit	
NC89	1	SCBEL004	Minusvalia informada als expedients d'estudiants que no ho són	Error OAU	Acadèmic
		SCSES004	Incidència deducció discapacitats (nous llistats rebuts)	Informàtica	Tècnic
		SCTE001	Alumnes nou accés que tenen carregada la condició de discapacitats a UXXI però que no ho són segons la informació de preinscripció (verificat amb ells personalment).	Error càrrega fitxers?	Tècnic
		SGA002	CTE - Incidència càrrega condició discapacitat a UXXI	el fitxer de preinscripció va arribar malament	Tècnic
		SGA032	Han vingut informades discapacitats que no són correctes	Fitxer de preinscripció	Tècnic
NC90	2	SCBEL015	ID-AAAAA és FN i diu que ho va indicar a preinscripció i no apareix volcat a UXXI	Error càrrega fitxers	Econòmic
		SGA003	"Error càrrega fitxer preinscripció: els estudiants convocatori M si tenen FN no se'ls va carregar"	número de fills no tipificats	Tècnic
		SGA012	error càrrega documentació FN i número de fills diferent a tipificats	error OAU en tractament de dades	Tècnic
		SGA031	Sembla que no veuen informades els fills de les FN en el fitxer de preinscripció	error procés	Acadèmic
NC91	3	SCBEL016 (SGA)	Detectem que SCBEL ha trucat erròniament pe comunicar assignació a Medicina a estudiants que no tenen plaça	Error humà	Organitzatiu
NC92	4	SCCAT003	Estudiants que volen modificar la matrícula o matricular-se de nou no podeu fer-ho i envien correus a la secretaria. L'endemà ens envien un correu des del SGA informant de la situació i dient que ells enviarien un correu als estudiants afectats. Des de secretaria s'ha anat resolent queixes d'assignació de grups i/o optatives	Caiguda servidor	Tècnic
		SCCAT004	Secretaria contacta amb el CAU, suport UXXI i Àngels Olivé i suport UXXI diu que és una caiguda general i que ho estan mirant. A les 16:30 envien un correu des de suport.UXXI dient que ja està solucionat.	desconeguda	Tècnic
		SGA014	Els estudiants no han tingut accés a l'automatrícula de les 17,30h fins a les 22,20h	a incidència que va afectar ahir (24 de juliol) a la matrícula (automatrícula) va durar de aprox de 17:30 fins les 22:20.	Tècnic
		SGA015	Incidència automatrícula tarda 25/7/2018		Tècnic
		5	SCSES001	Matrícula d'Honor marcada al formulari però no bolcada a UXXI (dobles graus)	Informàtica
		SCTE002	No carrega a UXXI pendent reassignació ni MH	Error càrrega fitxers?	Tècnic
		SGA005	Matrícula d'Honor no descarregada a l'UXXI		Tècnic
		SGA010	errada en la carrega de la documentació (reassignació) de la matrícula preelaborada	Informació acotaments no correcte	Acadèmic
NC93	6	SCSES006	No disposició de places en nombrosos grups d'assignatures dels diferents ensenyaments de l'ETSE que, de vegades, estaven negats	Altres	Organitzatiu



SECRETARIES + SGA:					
Incidències que el RQ ha considerat No Conformitats					
NC	Codi	Descripció	Causa	Àmbit	
	SGA026	ETSE limitacions ocupació de places	Els alumnes matriculats a partir del 27/07/2018, se'ls passarà el rebut a primers de setembre, pel tacament per vacances	Econòmic	
<b>NC94</b>	7	SCSES014	Reclamació d'alumnes per poder fer la matrícula el dia 27 de juliol (Preinscripció informava període matrícula fins dia 27 i URV fins al 26)	Altres	Comunicació
<b>NC95</b>	8	SCTE013	Tots els anys tenim consultes d'alumnes que confien que se'ls tregui els diners en una data determinada, i finalment es cobra uns quants o bastants dies després. Això causa confusió als alumnes i a les famílies, i és motiu de bastantes trucades de consulta		Econòmic
		SGA021	Moltes consultes per què no se'ls havia cobrat el primer rebut de la matrícula i la data de venciment era a finals de juliol	Els alumnes matriculats a partir del 27/07/2018, se'ls passarà el rebut a primers de setembre, pel tacament per vacances	Econòmic



#### 4. CONCLUSIONS

Com a conclusions de l'anàlisi en detall, extraiem les següents:

- 1) Les secretaries i el SGA han recollit 116 incidències, un nombre molt similar al del curs passat -122- i que igualment mostra un desenvolupament satisfactori del procés.
- 2) Per primer cop no s'ha registrat cap anotació qualificada com a "consulta"; ho interpretem com a culminació de la maduresa del SGQ en aquest àmbit.
- 3) Hem qualificat 8 situacions com a No Conformitats; podem dir, igual que al curs 2017-18, que majoritàriament no són greus.
- 4) Les incidències de l'àmbit tècnic són, de nou, les més freqüents (al voltant d'un terç del total, igual que la campanya passada i l'anterior); ara bé, la delimitació de l'àmbit de les incidències sovint no és clara.
- 5) La informació sobre les vies de contacte de vegades és difícil de tractar adequadament en els casos en què es detecten per més d'una via.
- 6) Com és habitual, el compromís de les secretaries amb l'enregistrament i tramesa d'incidències ha estat notable i se n'ha de fer esment; a més, les incidències es registren amb informació suficient per a la valoració del procés.
- 7) L'eliminació de la segona tramesa d'incidències no ha significat cap pèrdua d'informació necessària per a la valoració (i planificació): hem incorporat a l'anàlisi alguna situació que per la seva novetat o entitat ha calgut recollir amb posterioritat a les trameses.

#### 5. RECOMANACIONS

En primer lloc en relació amb les recomanacions fetes en l'informe anterior, hem d'indicar el següent:



- No s'han produït incidències destacables en el procés d'enviament de missatges de la matrícula preelaborada.
- El pagament amb tarja a "Els meus rebuts" s'ha configurat d'acord amb les nostres necessitats i no hi ha hagut incidències.

Vistes les incidències, recomanem, quant al procés de matrícula:

- ➔ Analitzar el moment en què es passa a cobrament el primer rebut de matrícula.
- ➔ Redefinir les entrades del formulari de la matrícula preelaborada introduint opció alternativa "sí/no" en cada element.
- ➔ Revisar els missatges web d'aturada de l'automatrícula en cada situació.

I, finalment, en relació amb el procés de gestió d'incidències recomanem el següent:

- ➔ Revisar el sistema de classificació en àmbits i vies de contacte.

	
Cap del Servei de Gestió Acadèmica, 06/11/2018	Responsable de Qualitat, 06/11/2018





**ANNEX I**

**LLISTA D'ACRÒNIMS DE LES UNITATS**

<b>Unitats</b>	<b>Acrònims unitats</b>
Secretaria de Gestió Acadèmica del Campus Bellissens	SCBEL
Secretaria de Gestió Acadèmica del Campus Catalunya	SCCAT
Secretaria de Gestió Acadèmica del Campus Sescelades	SCSES
Secretaria del Campus Terres de l'Ebre	SCTE
Secretaria de la Facultat de Turisme i Geografia	SFTG
Secretaria de la Seu del Baix Penedès	SSBP
Servei de Gestió Acadèmica	SGA