

Data d'actualització: 11/12/2018

Part interessada	Requisits	Eines de seguiment	Valoració del seguiment (en el moment de la revisió per la direcció anual)
INTERNES			
Equip de govern URV	Compliment del sistema de gestió amb els requisits legals	Auditories Revisió per la Direcció	els requisits legals es compleixen
	Compliment dels objectius establerts	Seguiment dels objectius Revisió per la Direcció	els objectius s'han complert, en termes generals
	Manteniment adequat del sistema de gestió de la qualitat	Unitat de Qualitat i Planificació del GTR	el manteniment s'ha portat adequadament, a més s'ha adaptat el sistema a la nova norma ISO 9001
	Satisfacció dels estudiants	Enquestes de satisfacció Revisió per la Direcció	s'ha mesurat, els resultats són bons
	Compliment del pressupost	Control pressupostari	s'ha executat sense incidències
Cap del SGA Gerència	Comunicació fluida	Actes de les reunions realitzades	resultat satisfactori
	Satisfacció dels estudiants	Enquestes de satisfacció Revisió per la Direcció	s'ha mesurat, els resultats són bons
	Disponibilitat de pressupost	Control pressupostari	s'ha executat sense incidències
	Comunicació fluida	Reunions amb el personal	excel·lent: reunions direcció setmanals i conjunt SGA desembre
	Satisfacció del personal	Reunions amb el personal	sí, correcta
Treballadors	Bon ambient de treball	Reunions amb el personal	sí, i bona adaptació de les incorporacions
	Personal amb les competències necessàries pel lloc de treball a desenvolupar	Necessitats de formació Pla de formació	les necessitats puntuals s'han detectat i SRH les ha atès
	Bon ambient de treball	Reunions amb la Cap del SGA	sí, i bona adaptació de les incorporacions
	Creixement professional i personal	Necessitats de formació Pla de formació	les necessitats puntuals s'han detectat i SRH les ha atès
	Reconeixement	Reunions amb la Cap del SGA	sí, a la reunió conjunta
	Formació continuada	Necessitats de formació Pla de formació	les necessitats puntuals s'han detectat i SRH les ha atès
	Responsabilitats definides	Descripció del lloc de treball (DLT)	el document és conforme
	Informació documentada del SGQ actualitzada, pràctica i al seu abast	Estat de la informació documentada en servidor (espai comú)	sí, i adaptada a nova ISO
	Comunicació fluida	Reunions internes	excel·lent: reunions direcció setmanals i conjunt SGA desembre
	Bona gestió de les incidències	Resolució de les incidències/NC	sí, en general
Secretaries	Comunicació correcta dels fitxers d'admesos i en el termini establert		s'ha complert
	Bon funcionament del programa d'automatricula/manca d'incidències amb el programa	Recull d'incidències durant el procés de matriculació	ha funcionat perfectament
	Bona planificació i organització de la matricula/evitar incidents amb el procés de matriculació	Informe d'incidències i no conformitats Informe de les enquestes de satisfacció	no hi ha hagut incidents per manca de planificació o planificació errònia
	Informació adequada, suficient i actualitzada a la web sobre el procés de matricula per evitar consultes innecessàries	Balanç de les millores implantades Valoració del procés de matricula i Planificació de la matricula: propostes de millora	s'ha mesurat, els resultats són bons però les millores no són percebudes
	Comunicació fluida i atenció a les demandes		comunicació molt fluida; no s'han pogut atendre totes les demandes de les secretaries
EXTERNES			
Estudiants	Procés de matriculació senzill i àgil – Funcionament adequat del programa d'automatricula	Resultats de les enquestes Resolució d'incidències/NC	s'ha mesurat, els resultats són bons
	Informació correcta i en el termini suficient sobre el procés de matriculació de grau	Resultats de les enquestes Resolució d'incidències/NC Demandes/consultes rebudes	s'ha mesurat, els resultats són bons
	Informació i atenció via telefònica, correu electrònic i presencial, clara, ràpida i eficient.	Resultats de les enquestes Resolució d'incidències/NC Demandes/consultes rebudes	s'ha mesurat, els resultats són bons
	Bona atenció	Resultats de les enquestes Resolució d'incidències/NC Demandes/consultes rebudes	s'ha mesurat, els resultats són bons
	Bona gestió de les incidències	Resolució de les incidències/NC	sí, s'han complert els terminis i s'han documentat bé, en general
Altres unitats de la URV (CRAI, SRH, SRIITIC)	Web actualitzada amb la informació d'interès, suficient i clara	Resultats de les enquestes Revisió de continguts	s'ha mesurat, els resultats són bons però les millores no són percebudes
	Resposta àgil i eficient a les demandes/tràmits	Resolució de les incidències/NC Reunions entre caps de servei/unitat	així ha estat, en general
Societat en general	Comunicació fluida	Reunions entre caps de servei/unitat	correcte, sense incidències importants
	Transparència	Portal de transparència	entendem que es compleix
	Ús eficient dels recursos	Informe econòmic anual Sistema de gestió de la qualitat	entendem que sí ho fem; a més, és un dels nostres principis
Proveïdors externs	Compliment de la legislació i normativa vigent	Sistema de gestió de la qualitat	entendem que sí ho fem; a més, és un dels nostres principis
	Compliment econòmic del contracte/comanda (import i termini acordats)	Compliment del contracte	correcte, sense incidències importants
	Bona gestió de les incidències	Resolució de les incidències/NC	correcte, sense incidències importants
Administracions	Benefici mutu i continuïtat	Compliment del contracte Resolució de les incidències /NC	correcte, sense incidències importants
	Compliment dels requisits legals	Portal de transparència	entendem que sí ho fem; a més, és un dels nostres principis
	Transparència	Auditories Sistema de gestió de la qualitat	entendem que es compleix
	Provisió de dades	Fitxers de dades (UNEIX)	complim

Elaborat per: Responsable de qualitat

Revisat per: Cap del Servei de Gestió Acadèmica

Aprobat per: Cap del Servei de Gestió Acadèmica

