



## PLANIFICACIÓ DE LA MATRÍCULA 2019-20: PROPOSTES DE MILLORA

<b>Data:</b> 31/01/2019	<b>Hora:</b> 09.30h a 14.30h	<b>Lloc:</b> Campus Catalunya, sala de juntes	
<b>ASSISTENTS</b>	<b>ArDoc / SGA:</b>	▪ Cap del Servei Gestió Acadèmica ▪ Cap de la SGM ▪ Cap de la SAET ▪ Cap de la SPAD	▪ Tècnica de la SPAD ▪ Tècnica de la SGM ▪ Responsable de qualitat
	<b>Secretaries:</b>	▪ CCAT    ▪ SBP    ▪ CTE    ▪ CBEL    ▪ CSES	
	<b>S'excusen:</b>	▪ FTG	

### 0. PLANTEJAMENT

### 1. PLANIFICACIÓ I MILLORES DE L'ÀMBIT DE LA GESTIÓ ACADÈMICA

<b>QÜESTIONS ACADÈMIQUES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Normativa acadèmica i Normativa de matrícula</li><li>▶ POA i activació de grups, assignatures, quotes</li><li>▶ Horaris</li><li>▶ Actes d'avaluació</li></ul>
<b>MATRÍCULA DELS ESTUDIANTS DE NOU ACCÉS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Fitxers d'assignats de nou accés</li><li>▶ Comunicació inicial</li><li>▶ Altres comunicacions</li><li>▶ Matrícula externa i presencial</li><li>▶ Matrícula preelaborada</li><li>▶ Matrícula condicional per estar pendent de reassignació a altres estudis</li><li>▶ Matrícula fora de termini</li><li>▶ Reconeixement de crèdits per CFGS</li><li>▶ Documentació requerida als estudiants de nou accés</li><li>▶ Domiciliació de rebuts</li><li>▶ Comunicació de vacants</li></ul>
<b>QÜESTIONS GENERALS DE MATRÍCULA DE TOTS ELS CURSOS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Qüestions tècniques</li><li>▶ Domiciliació de rebuts</li><li>▶ Pagament per targeta</li><li>▶ Gestió de les exempcions de preus per condició de becari</li><li>▶ Nombre de matriculats</li><li>▶ Plana web</li></ul>
<b>ORGANITZACIÓ DE LA MATRÍCULA DELS ESTUDIANTS A PARTIR DE 2N CURS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Assignació de cita prèvia en franges horàries</li><li>▶ Comunicacions</li></ul>
<b>CALENDARI DE MATRÍCULA</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Calendari de matrícula</li><li>▶ Consulta del dia de cita prèvia assignat</li></ul>



<b>PROCÉS I FORMALITZACIÓ DE L'AUTOMATRÍCULA</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Presentació i informació web</li><li>▶ Formalització de l'automatrícula</li><li>▶ Altres opcions de millora de l'atenció</li><li>▶ Enquestes de satisfacció dels estudiants</li><li>▶ Pagaments per targeta</li><li>▶ Pantalla de pagament</li><li>▶ Recollida i tramesa d'incidències</li></ul>
<b>SUPORT A LA GESTIÓ</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Actualització dates de caducitat de les deduccions: Família Nombrosa</li><li>▶ Sistemes de gestió de torns en l'atenció presencial</li><li>▶ Implantació de la Notificació electrònica de les resolucions</li><li>▶ Atenció telefònica</li><li>▶ Informes de les secretaries sobre el procés de matrícula</li><li>▶</li><li>▶</li></ul>

## 2. RECURSOS

- Recursos humans
- Recursos materials

## 3. DOCUMENTACIÓ COMPLEMENTÀRIA

- 📄 Valoració de la matrícula 2018-19
- 📄 Taula de millores a implantar (annex)



## 0. PLANTEJAMENT

Com sempre, per a la planificació de la matrícula futura partim de la valoració de la campanya anterior, amb les seves fonts, anàlisi i conclusions recollides al document corresponent; en concret, el document de valoració de la matrícula del curs 2018-19 que vam tancar a la reunió del passat 28/11/2018.

La voluntat de millora, simplificació del procés, optimització de recursos i vocació de servei a l'estudiant i a la societat continuen sent valors centrals en la nostra planificació; entenem que així ho mostren tant la nostra manera de treballar com els resultats que obtenim –en aquest cas, recollits en aquest document de planificació–.

Durant l'any 2018, el canvi més important dins de l'Àrea de Docència ha estat la jubilació de la cap de l'Àrea, Sra. Àngels Olivé, i el fet que la plaça resti vacant i les tasques vinculades a l'organització dels recursos humans i materials de les Secretaries de Gestió Acadèmica de Campus, hagin estat assumides per la vicegerent, Sra. Sílvia Sancho, mentre que la cap del Servei de Gestió Acadèmica ha mantingut la responsabilitat de la planificació i organització dels processos de gestió acadèmica que executen les diferents secretaries.

## 1. PLANIFICACIÓ I MILLORES DE L'ÀMBIT DE LA GESTIÓ ACADÈMICA

### QÜESTIONS ACADÈMIQUES

#### **Normativa acadèmica i Normativa de matrícula**

- Es mantindrà l'organització, ja consolidada i ben valorada.
  - ➔ Aprovació de la Normativa acadèmica i la Normativa de matrícula al Consell de Govern amb antelació suficient: enguany està previst per al 14/03/2019.
  - ➔ Format actual de les normatives.
  - ➔ Formulari per a la proposta de canvis.
  - ➔ Les propostes de modificacions es podran presentar fins al 16/01/2019.

#### **POA i activació de grups, assignatures, quotes**

- Amb caràcter general, es mantindrà l'organització. S'haurà de revisar l'organització dels grups a l'ETSE atès que es va detectar alguna disfunció en el procés de matrícula.
  - ➔ Revisió final de l'activació d'assignatures, grups, períodes, etc., conjunta de SGA, OSDs i SGAC, en aquells centres on sigui necessari.
  - ➔ Les SGAC han de conèixer la planificació que ha programat el centre, quant a grups, i tenir informació per a modificar la capacitat dels grups.
  - ➔ Es crearà un grup de treball entre el SGA, l'OSD ETSE i la SGACSES per analitzar les causes i establir les millores convenients.

M01



### Horaris

- La necessitat de millorar el sistema de consulta i presentació dels horaris a la web es manté.
  - ➔ S'ha traslladat al SRIiTIC la necessitat de treballar en aquest projecte. Proposarem a OCU que la nova versió d'Automatrícula que està preparant contempli aquesta funcionalitat de forma molt més amigable per als usuaris. L'actual situació a la URV d'implantació massiva de diversos aplicatius de gestió i consegüent sobrecàrrega del SRIiTIC fan difícil preveure una data concreta d'implantació d'aquest projecte.
  - ➔ Caldrà fer l'anàlisi de l'estat de la qüestió i tractar amb els deganats la visibilització dels horaris.
  - ➔ Introduïrem una frase a la web indicant que la distribució dels estudiants en els grups de seminaris i pràctiques es determina segons els criteris establerts pel centre.

M02

### Actes d'avaluació

- El sistema actual ha continuat donant bons resultats i, per tant, es mantindrà.
  - ➔ Els Centres i Departaments recordaran als professors els terminis de tancament de les actes i faran el seguiment.
  - ➔ El 17/12/2018 el SGA va demanar a les Secretaries de departament que informessin als nous professors sobre el procés d'avaluació.
  - ➔ Els centres haurien de procurar no utilitzar els darrers dies del calendari d'avaluació, o almenys que en aquestes dates les proves d'avaluació siguin d'assignatures optatives, amb menys estudiants, la qual cosa implica que els terminis de les avaluacions es compleixin.

## MATRÍCULA DELS ESTUDIANTS DE NOU ACCÉS

### Fitxers d'assignats de nou accés

- Es mantindran les accions que es venen realitzant en els darrers cursos.
  - ➔ Estar en contacte amb l'OAU per remarcar la necessitat que els fitxers d'assignats arribin en les dates dels darrers cursos.
  - ➔ Insistir a l'OAU que el fitxer d'assignats inclogui informació sobre la distinció de 3 o 4 fills en el cas de famílies nombroses, i estudiants amb MH a Batxillerat i la qualificació obtinguda. En aquest cas l'OAU ja ens ha dit que només podrà lliurar-nos aquesta informació quan constin al PICA. Per tant no la tindrem disponible en tots els casos.
  - ➔ En els casos en què no disposem d'aquesta informació la previsió és que la consultarem via interoperabilitat en l'Administració oberta.
  - ➔ Pel que fa el tràmit d'acreditació d'exempció provisional de preus, fer el seguiment adient, per tal que AGAUR continuï amb el procediment i terminis seguits aquest curs:
    - Publicar el procediment a mitjans de juny.
    - Les dades econòmiques de referència que siguin la declaració de renda de l'any anterior.
  - ➔ Per evitar les incidències d'errades de càrrega detectades en relació a les dades de FN caldrà realitzar les accions oportunes. El SRIiTIC tindrà preparat el sistema de càrrega per a què tingui en compte aquesta informació.
- S'ha produït una incidència en el procés de càrrega d'expedients a UXXI que ha esborrat les dades d'accés d'alguns estudiants de cursos anteriors, així com algunes acreditacions d'idioma.
- En aquest moment, les dades d'accés esborrades ja estan completes a UXXI, en alguns casos el SRIiTIC ha pogut recarregar-les, i en els que no ha estat possible les secretaries les han introduït.



- Quant a les acreditacions d'idioma, la situació està en estudi per part de SRIiTIC i SGA: els estudiants afectats estan localitzats i es podran recarregar la majoria de dades.
  - ➔ Cal ajustar el procés d'esborrat per part del SRIiTIC de les caràtules sense moviments acadèmics i econòmics associats per evitar la pèrdua de diversa informació associada als estudiants. M03
  - ➔ Atès que els expedients carregats d'estudiants que existien prèviament donaven un error, cal continuar realitzant les accions oportunes. Quan el SGA ho detecti, comunicarà a les secretaries com han d'actuar en aquests casos.
  - ➔ Vista l'errada que es va produir en la comunicació de les reassignacions de l'ensenyament de Medicina no es tornaran a sol·licitar llistes d'espera des de la URV i seguirem el procés ordinari de reassignació. M04
  - ➔ Per evitar els errors dels estudiants que apareixen com a via 0 quan realment són via 7 o 8, a la reunió amb l'OAU vam sol·licitar que es contrastin les preinscripcions amb les dades de matrícula de cursos anteriors (vies 7 i 8); ens van indicar que ho sol·licitéssim per escrit i ho vam fer. M05

### Comunicació inicial

- Convenim que, en essència, cal mantenir el funcionament del curs 2018-19; amb certes millores.
  - ➔ Model del correu electrònic: es proposarà als centres que tinguin presents les necessitats d'informació dels estudiants de nou accés i tinguin disponibles enllaços amb la informació necessària. M06
  - ➔ Es valoren molt positivament totes les millores introduïdes a la modalitat de matrícula preelaborada, tant al correu electrònic com al fitxer. Es mantindrà el mateix model.
  - ➔ Les secretaries donaran una resposta al més aviat possible a les consultes que arribin dels estudiants, relacionades amb el procés de matrícula.
  - ➔ Es generalitzarà a totes les Secretaries l'enviament d'un sms als estudiants, informant-los que tenen un correu electrònic del seu interès relacionat amb la matrícula. M07
  - ➔ S'ha demanat a l'OAU que distingeixi (fix i mòbil) les etiquetes dels dos camps destinats als números de telèfon.
  - ➔ En la informació a la web de les comunicacions que es lliuraran als estudiants, s'informarà de la data prevista en què es farà la tramesa.
  - ➔ S'han introduït algunes de les millores demandades per les secretaries durant les reunions amb el SRIiTIC com la resposta automàtica a l'adreça d'enviament de correus o la incorporació de la llibreta d'adreces dels estudiants.
  - ➔ No obstant encara no s'han desplegat algunes de les millores com la realització d'un curs presencial d'Outlook. S'ha insistit a l'Adjunt TIC i al SRIiTIC sobre la necessitat de fer-ho.

### Altres comunicacions

- S'ha detectat per part de les secretaries l'existència de nombroses consultes sobre horaris d'assignatures, dates d'inici de curs etc. que no corresponen a les secretaries.
  - ➔ Es proposa que es realitzin reunions a nivell de Campus entre les secretaries i els responsables de les Oficines de Suport al Deganat per establir els circuits de comunicació per a les diferents consultes. M08
  - ➔ Així mateix, com ja s'ha manifestat, es proposarà als centres que unifiquin la informació d'interès per als estudiants de nou accés en algun enllaç al qual sigui fàcil remetre's. M09
- La tramesa d'un correu de benvinguda per part de la rectora que inclogués informació sobre alguns aspectes claus s'ha valorat positivament.
  - ➔ Es proposa mantenir-lo; a més, es treballarà amb el Vicerectorat responsable sobre la millora dels processos d'acollida.



### Matrícula externa i presencial

- La matrícula externa continuarà activa en algunes secretaries. Això permet una major autonomia per als estudiants, i una càrrega menor de feina per a la secretaria.
- La matrícula presencial es mantindrà en l'únic centre on s'ha seguit el passat curs, la Facultat d'Economia i Empresa.

### Matrícula preelaborada

- Tot i que la matrícula presencial és la millor valorada pels estudiants (cal tenir en compte, però, que la mostra de matriculats externament és petita), resulta inviable ampliar-la. La matrícula preelaborada és la segona millor valorada i, en aquest sentit, es proposa prioritzar aquesta modalitat de matrícula.
  - En general, es mantindrà el funcionament.
  - Es modificarà el formulari per tal que l'estudiant hagi de clicar sí/no de forma que la informació sigui més explícita i es minimitzin els errors. M10
  - Es mantindrà la presentació de còpia del DNI en el moment de lliurar la documentació, i no a l'inici del procés.
  - Igualment, seguirem sense requerir sol·licitud per a la matrícula pendent de reassignació ja que els estudiants ho indicaran al formulari.
  - Es treballarà amb OCU en el desenvolupament de la matrícula massiva per estudiants de nou accés. M11
  - El dia anterior a la finalització del període de matrícula, la secretaria es posarà en contacte amb els estudiants que no han emplenat el formulari amb les dades bancàries per confirmar si volen o no matricular-se. Si la resposta és negativa, se'ls hi demanarà que facin un correu electrònic comunicant-ho i, si s'escau, demanant-los els motius.
  - L'OAU va autoritzar matricular estudiants tan aviat com vam tenir el fitxer d'assignats, sense esperar a l'inici del període de matrícula i, vist el bon resultat, es consolida per al curs 2019-20.
  - Cal concretar, quan entrem en organització de la matrícula, què farà cada secretaria: nombre i % d'ensenyaments, nombre i % d'estudiants.

### Matrícula condicional per estar pendent de reassignació a altres estudis

- D'acord amb la bona experiència amb Medicina, els ensenyaments amb major nombre de matrícules d'aquest tipus empraran la matrícula preelaborada. M12

### Matrícula fora de termini

- Atès que no s'ha reduït el nombre de sol·licituds de matrícula fora de termini, les secretaries enviaran un sms i correu electrònic i, si es possible, trucaran per telèfon a tots els assignats que, acostant-se el final del termini, encara no s'han matriculat. M13

### Reconeixement de crèdits per CFGS

- Es mantindrà el funcionament dels darrers cursos:
  - Els estudiants tindran flexibilitat per matricular els crèdits reconeguts en el curs d'accés o més endavant.
  - Es demanarà als deganats, a través de les TOSD, que es compleixin els terminis de sol·licituds de noves correspondències, tal com s'ha fet darrerament. D'aquesta manera estan ja aprovades abans de la matrícula i es poden aplicar sense retards.

### Documentació requerida als estudiants de nou accés

- El curs passat es van introduir un seguit de modificacions en aquest procés amb l'objectiu de facilitar el lliurament de la documentació per part dels estudiants i de disminuir la



càrrega de feina per a les secretaries. La valoració ha estat molt positiva i, per tant, es mantindrà aquest funcionament per al proper curs:

- ➔ Totes les secretaries han valorat molt positivament la no exigència del DNI en el moment de la matrícula i el lliurament posterior d'una còpia, per via telemàtica o presencial. Es mantindrà aquest funcionament.
- ➔ Unificarem la data d'entrega de tots els tipus de documentació –personal, econòmica i acadèmica-: 20/12/2019. M14
- ➔ Seguirem amb el procediment de control de la documentació lliurada i uns successius terminis de reclamació de la documentació. Les secretaries, durant el mes de gener, comunicaran als estudiants que no hagin lliurat la documentació, que quedaran en situació de suspensió temporal.
- ➔ S'explorarà la via de la interoperabilitat administrativa per tal de poder fer consultes directes de DNIs i títols universitaris a les Administracions emissores. M15
- ➔ Quan el document identificatiu sigui el passaport o el NIE es continuarà demanant que l'estudiant aporti original i còpia o còpia compulsada de forma presencial a la secretaria. S'informarà l'estudiant de les possibilitats d'ajustar els horaris que ofereix la cita prèvia per tal de destorbar el mínim la seva vida acadèmica.
- ➔ D'acord amb el previst amb la suspensió temporal a nivell acadèmic, els estudiants que no presentin la documentació passaran a la situació de suspensió temporal i no podran matricular-se el curs següent, mentre no la completin.
- ➔ Es mantindrà la prestació del consentiment SEPA per via electrònica.
- ➔ Es sol·licitarà a OCU que quan l'estudiant tria pagament domiciliat la casella d'autorització SEPA sigui obligatòria per validar la matrícula. M16
- ➔ Tot i la reducció important de la documentació a presentar pels estudiants, es treballarà amb les secretaries per buscar un sistema que millori la supervisió de la documentació i permeti automatitzar al màxim el control del seu lliurament.

#### **Comunicació de vacants**

- ➔ Mantindrem el procediment seguit el curs 2018-19 que tan bons resultats ha donat.

---

## **QÜESTIONS GENERALS DE MATRÍCULA DE TOTS ELS CURSOS**

### **Qüestions tècniques**

- Durant la caiguda d'un servidor extern de la universitat, el missatge que es mostrava als estudiants era incorrecte:
  - ➔ Es modificarà el missatge per tal que reculli la realitat, és a dir que s'ha produït una incidència tècnica que fa que l'automatrícula no estigui disponible i que estem treballant per a solucionar-ho. M17
  - ➔ Es revisaran els protocols previstos en aquests casos per tal que totes les persones responsables puguin estar informades de forma àgil. M18

### **Domiciliació de rebuts**

- ➔ Es mantindrà el protocol actual.
- ➔ Els rebuts de matrícula emesos en els darrers dies de juliol inclouran data de venciment posterior al tancament d'agost. M19
- ➔ Valorarem les possibilitats d'enviar alguna comunicació especial als estudiants afectats per aquest venciment endarrerit.

### **Pagament per targeta**

- ➔ Es realitzarà la migració a la nova plataforma TPV de Redys. M20



### Gestió de les exempcions de preus per condició de becari

- El nombre d'estudiants amb aquesta condició és molt elevat, i la gestió molt manual:
  - ➔ Estudiarem amb OCU les possibilitats de tractaments massius de les sol·licituds de beca de règim general.

M21

### Nombre de matriculats

- Aquest curs passat hi ha hagut un increment de les matrícules de nou accés.
- Les dades demogràfiques (al conjunt de Catalunya hi ha 1.233 persones nascudes l'any 2001, i per tant en edat d'accedir a la Universitat, més que l'any anterior), mostren que és previsible que el nombre de matriculats de nou accés per al curs vinent sigui també superior, tot i que no d'una forma molt significativa.
  - ➔ Haurem de contemplar aquest increment, que es preveu amb continuïtat en el temps, en l'organització de la matrícula i la planificació dels recursos per atendre als estudiants.
  - ➔ Aquests increments en l'entrada d'estudiants repercutiran en el còmput global d'estudiants de la URV, si bé de forma gradual, de manera que, a nivell general, l'any vinent no preveiem un increment molt notable.
- El percentatge d'estudiants de 2n+ matriculats al juliol, el curs passat va disminuir per primer cop per sota del 90%. Entenem que hi tenen a veure diversos factors, com l'endarreriment cada cop més freqüent dels TFG al setembre o la voluntat d'endarrerir tant com es pugui el pagament del 1r termini de matrícula.
  - ➔ Aquests dos factors no es modificaran.
  - ➔ Com que calendari de matrícula es mantindrà durant el mes de setembre, no preveiem que es corregeixi aquesta situació i hi haurem de conviure.

### Plana web

- ➔ Es mantindrà el disseny dels últims cursos amb els retocs que calgui.
- ➔ Es consolidarà amb el Gabinet de Comunicació la pràctica de donar difusió de les dates i processos clau de matrícula a la plana web de la Universitat i a les xarxes socials corporatives.

M22

---

## ORGANITZACIÓ DE LA MATRÍCULA DELS ESTUDIANTS A PARTIR DE 2N CURS

### Assignació de cita prèvia en franges horàries

- La previsió és mantenir bàsicament l'organització de l'actual curs:
  - ➔ No coincidir els dies de matrícula de nou accés amb els de 2n+.
  - ➔ Assignar als estudiants 30min, ampliable fins que finalitzin la matrícula.
  - ➔ Els dies de matrícula estaran implicades totes les secretaries.
  - ➔ Mantenir els criteris per a la fixació de cita prèvia.
  - ➔ Es mantindrà l'assignació d'un major nombre d'estudiants cada franja horària de 30 minuts, de manera que la primera franja assignada sigui de 8.30 a 9 h i l'última de 13.30 a 14 h.

### Comunicacions

- ➔ Com a mínim, mantindrem l'actual organització amb l'enviament de dos correus electrònics sobre qüestions relacionades amb la matrícula: un abans de finalitzar el mes de juny, i l'altre quan després de l'ordenació de les mitjanes d'expedient, els estudiants poden consultar el dia i franja horària establerta.
- ➔ Quan donem difusió del model de correu que rebran a la web, indicar la data probable d'enviament.





- ➔ Continuarem enviant un correu durant el mes de juny als estudiants que tenen la condició de becari de règim general el curs anterior, informant com s'actuarà pel que fa a l'exempció provisional de preus.
- ➔ Es traslladaran les millores en la gestió de correus que es puguin portar a terme en el cas dels estudiants de nou accés.
- ➔ Farem accions per millorar la satisfacció d'aquest col·lectiu. M23
- ➔ Com sempre, analitzarem els comentaris de les enquestes per identificar punts de millora en la comunicació prèvia així com sobre el mateix procés d'automatrícula.
- ➔ Ens reunirem amb els representants d'estudiants per tal de conèixer la seva opinió sobre el procés de matrícula de forma global, detectar punts febles i analitzar quines millores en la comunicació prèvia ens poden permetre millorar la satisfacció d'aquest col·lectiu. M24

## CALENDARI DE MATRÍCULA

### Calendari de matrícula

- Els elements que caldrà tenir en compte a l'hora d'establir el calendari de matrícula del curs 2019-20 seran, bàsicament, els mateixos que el curs passat:
  - ✓ Els estudiants hauran de tenir assignada cita de matrícula el mes de juliol.
  - ✓ Els canvis d'ensenyament, reprendre estudis, trasllat d'expedient... es matricularan a principis de setembre. Alguns canvis en el tràmit de trasllats i canvis de campus o PFG fan preveure que un nombre reduït d'estudiants s'hauran de matricular més endavant.
  - ✓ La matrícula dels de 2n+ s'iniciarà a continuació de la dels estudiants de nou accés (1a preferència).
  - ✓ Franges horàries de 30min per a l'accés a l'automatrícula.
  - ✓ Els darrers dies de juliol s'alternaran dies de matrícula de nou accés (de 2a a 8a preferència).
  - ✓ Atès que el calendari oficial de la matrícula de nou accés aprovat per l'OAU preveu 3 dies per a la matrícula de 2a a 8a preferència i la URV només estableix dos dies, haurem de preveure que siguin els dos darrers. M25
  - ✓ La primera franja anirà de 8.30 h a 9.00 h. La darrera es reduirà i que sigui de 13.30 h a 14.00 h.
  - ✓ La matrícula fora de la franja assignada seran de 16.00 h a 23.59 h.
  - ✓ Mantenir el període de matrícula al setembre, sense franges, per als estudiants que no formalitzin la matrícula al juliol. El termini de finalització està previst que sigui el 30 de setembre.
- ➔ S'estudiarà si es pot preparar una consulta als estudiants que no es matriculen al juliol, per conèixer les causes.

### Consulta del dia de cita prèvia assignat

- ➔ S'actuarà com en l'actual curs: un primer correu en què els hi comunicarem els dies en què hi haurà matrícula, i un segon correu en què els adreçarem a la intranet per a consultar el dia i franja assignat concretament.
- ➔ Es mantindrà la millora implantada el curs passat afegint un enllaç a la plana web on s'informa dels criteris d'assignació als estudiants per franja.

## PROCÉS I FORMALITZACIÓ DE L'AUTOMATRÍCULA

### Presentació i informació web



- Es mantindrà el disseny implantat l'actual curs, que ha tingut una valoració positiva per part dels estudiants.
- S'actualitzarà la informació i, si s'escau, s'ampliarà en el que es consideri convenient.
- Es treballarà en la línia que la informació de la web estigui disponible per als estudiants al més aviat possible, pel que fa als aspectes que depenen de la URV. D'aquesta manera quan s'automatriculi hagi tingut temps d'informar-se.
- Treballarem amb el GabCom per tal de millorar la difusió de les dates i processos clau.

### Formalització de l'automatrícula

- Es mantindrà la funcionalitat de poder automatricular-se en català i castellà.
- Estudiarem la possibilitat d'eliminar la selecció massiva per tipologia. M26
- En els comentaris en l'enquesta que es passa als estudiants, continuen manifestant dificultats en les pantalles de selecció d'assignatures, grups, visualització de quadrimestres, nombre optatives recomanades a matricular... tot i que fruit de l'anàlisi amb estudiants realitzada el curs passat es van modificar els redactats de les ajudes per fer-les més entenedores.
  - Es traslladaran tots aquests plantejaments a OCU per tal que els tinguin presents en el disseny de la nova plataforma d'automatrícula en la què estan treballant; en la mesura del possible intentarem que ens permetin participar en el desenvolupament del projecte. M27
  - Es mantindran els textos i l'enviament automàtic del correu electrònic al finalitzar la matrícula, comunicant que s'ha formalitzat adequadament. De totes maneres es revisarà el contingut per si cal introduir algun altre avís.
- Els estudiants de nou accés posen de manifest que hi ha conceptes que a ells no els afecten en aquesta fase dels estudis, com mobilitat, convocatòria addicional..., que els hi generen dubtes a l'hora de formalitzar la matrícula.
  - S'intentarà explicar aquests conceptes destacant els que no afecten als estudiants de nou accés.
- Els estudiants manifesten que voldrien obtenir un quadre amb els horaris després de formalitzar la matrícula. El sistema inclou aquesta funcionalitat, però atesa la complexitat de l'organització acadèmica (grups de teoria, de pràctiques etc. ), es considera que el format no és apte per a l'objectiu que es pretén i per tant, es va descartar aquesta possibilitat.
  - Es realitzarà una feina amb les coordinadores, caps de les secretaries i responsables de les OSDs per tal de tenir disponible informació dels horaris en un format amigable que permeti als estudiants disposar d'aquesta informació. M28

### Altres opcions de millora de l'atenció

- El marge de millora en la formalització de la matrícula és petit, atès que està molt determinat per part d'OCU.
- Caldria obrir altres vies per poder donar suport als estudiants en aquesta formalització, a més de l'atenció presencial, telefònica i correus electrònics.
  - Valorar fer vídeos tutorialis en les pantalles més problemàtiques del procés i establir xats. Per exemple: Selecció assignatures, elecció de grups...
  - Explorarem altres vies de contacte amb els estudiants per analitzar quines possibles millores poden implementar-se en el procés d'automatrícula.

### Enquestes de satisfacció dels estudiants

- Es mantindrà l'actual format, i l'organització de la tramesa.
- Es mantindrà l'informe, amb el resum per difondre als estudiants.

### Pagaments per targeta



- ➔ La migració a la nova plataforma TPV de Redsys hauria de suposar que les petites incidències no es tornin a produir.
- ➔ Si amb tot, es produeixen problemes, es mantindrà el circuit amb les secretaries. De seguida que tinguin coneixement que s'ha produït una incidència en un pagament la secretaria trucarà a la SGM, i des d'allí es gestionarà.

### Pantalla de pagament

- ➔ En les dobles titulacions amb coeficients diferents, estudiarem la possibilitat d'aplicar a cada una el que li correspondria si fos simple.
- ➔ Estudiarem amb OCU la possibilitat que els estudiants que s'hagin matriculat pendents de reassignació i hagin fet el primer pagament amb targeta, quan es confirmi la matrícula puguin triar préstec AGAUR.

M29

M30

### Recollida i tramesa d'incidències

- ➔ Es mantindrà el procediment actual: una única tramesa d'incidències, a finals de juliol. Si alguna Secretaria té dificultats en complir aquest termini, podria també fer-ho durant la primera setmana de setembre.

## SUPORT A LA GESTIÓ

### Actualització dates de caducitat de les deduccions: Família Nombrosa

- Els estudiants matriculats amb deduccions en l'import, com és el cas de família nombrosa, tenen entrada a UXXI-AC la data de caducitat del document. Alguns, però, no tenen la precaució de tramitar la renovació i a l'hora de matricular-se el curs següent no se'ls hi pot aplicar en aquell moment la deducció, i s'ha de regularitzar posteriorment, la qual cosa implica també més gestió per les secretaries.
  - ➔ Les secretaries durant la 1a quinzena d'abril, obtindran l'informe EVIA "Consulta de la documentació entregada pels alumnes matriculats". Als estudiants que observin que abans de l'inici de l'activitat acadèmica del curs següent se'ls hi caduqui la data, els hi enviaran un correu electrònic informant-los de la situació.
  - ➔ A finals de juny de nou revisaran la situació, i faran un darrer recordatori.

### Sistemes de gestió de torns en l'atenció presencial

- El sistema, com a dispensador de torns i en ordenació de cues, ha funcionat satisfactòriament.
  - ➔ Aquest és un dels àmbits que atesa la nova organització passen a dependre de gerència.
  - ➔ Quan es concreti el tipus d'informes necessaris, es traslladarà a la gerència (i al SRIiTIC) el projecte d'obtenció d'informes detallats per tal que cada secretaria pugui analitzar els fluxes d'atenció al públic i pugui planificar millor la seva organització.

### Implantació de la notificació electrònica de les resolucions

- A la primavera de 2018 es va implantar la notificació electrònica en la tramesa de les resolucions que gestiona el SGA.
- A partir del mes de juny de 2018 es van realitzar diverses sessions formatives a les Secretaries per tal que ho poguessin implantar.
- Per tant, durant el curs 2018-19 aquest sistema està totalment implantat i és previsible que segueixi estable.
  - ➔ Analitzarem les valoracions de les Secretaries per veure si podem introduir alguna millora o modificació en el sistema que faci més àgil la tramitació de la notificació.



### Atenció telefònica

- Els resultats de l'enquesta mostren un increment de la satisfacció dels estudiants en aquest àmbit (7,89) i la valoració que en fan les secretaries també és positiva.
- Atesa la nova organització, aquesta qüestió relativa a infraestructures depèn directament de la Gerència.
  - ➔ En aquest sentit, es traslladarà a la Gerència la necessitat de disposar dels recursos humans necessaris per poder mantenir els nivells d'atenció telefònica, com a mínim, d'aquest curs passat.
  - ➔ Es proposa mantenir l'organització de l'actual curs, pel que fa al contingut dels missatges, i l'adequació dels horaris d'atenció en el període de matrícula.
  - ➔ Es proposa que cada secretaria valori el funcionament de l'atenció telefònica, i l'organització dels grups de salt per veure si cal introduir algun canvi per millorar l'atenció.
  - ➔ Cal concretar l'obtenció dels informes que permetin fer una valoració adequada del funcionament de l'atenció telefònica.

### Informes de les secretaries sobre el procés de matrícula

- La previsió és continuar amb el mateix sistema de qüestionari en línia, i amb l'apartat on les secretaries puguin informar i valorar més acuradament l'organització adoptada.
  - ➔ Les secretaries mantindran el nivell de resposta al qüestionari i les aportacions al procés, que han estat molt valuoses a l'hora de la planificació del proper curs.

## 2. RECURSOS

### ■ Recursos humans

#### Becaris de col·laboració

- Tenint en compte les últimes informacions sobre l'estat de les diligències obertes per la Inspecció de Treball sembla del tot probable que no es pugui disposar de becaris de col·laboració per al curs vinent atès que aquesta figura desapareixerà de la Universitat. Atès el nombre de becaris i la valoració en general molt positiva que se'n feia, caldrà preveure sistemes que permetin suplir aquesta mancança sense que la qualitat de l'atenció a l'estudiant, tant telefònica com presencial o telemàtica, se'n resenteixi.
  - ➔ S'haurà de treballar amb la Gerència per tal d'aconseguir recursos que permetin com a mínim mantenir el nombre d'hores d'atenció als estudiants (presencial, telefònica o telemàtica) equivalent a les hores que ens oferien els becaris per tal de mantenir el nivell de Qualitat.
  - ➔ Caldrà contemplar la necessitat de formació de les persones que hagin de realitzar aquestes funcions.

#### Suports addicionals

- El curs passat es va disposar de reforços de matrícula a totes les secretaries (excepte SCTE i SFTG). La valoració és molt positiva.
  - ➔ Es demanarà a la gerència mantenir aquests reforços.

#### Hores extraordinàries

- Atesa la contractació de personal de reforç, aquest últim curs es va sol·licitar un 30% menys d'hores en el conjunt de les secretaries i el SGA.



- ➔ El resultat final va ser que vam superar en 33 h el total d'hores sol·licitades.
- ➔ El nombre d'hores globals sol·licitades haurà d'adequar-se a les previsions de contractació de reforços i a la substitució dels becaris per altre tipus de suport.
- ➔ Atès que amb la nova organització aquest és un àmbit que depèn de gerència, se li traslladaran les propostes d'actuació en aquesta línia des de les diferents secretaries i des del SGA.
- ➔ El període d'inici de la realització de les hores serà el mes de juny i el de finalització el mes d'octubre.
- ➔ Caldrà establir el nou circuit de gestió en la tramitació de les peticions, autoritzacions i quadraments de les hores extres d'acord amb la nova organització.

### ■ Recursos materials



#### Documentació de suport (sobres...)

- ➔ Mantenir el funcionament.

#### Carpetes i agendes

- ➔ Mantenir el funcionament.
- ➔ Es demanarà al CRAI que la distribució del material als estudiants sigui estable.

## 3. DOCUMENTACIÓ COMPLEMENTÀRIA

-  Valoració de la matrícula 2018-19
-  Taula de millores a implantar



## PLANIFICACIÓ DE LA MATRÍCULA 2019-20: PROPOSTES DE MILLORA

### Taula de millores a implantar

Codi	Acció de millora	Termini	Responsable	Seguiment			FET sí/no
				Responsable	Data	Comentaris	
<b>POA i activació de grups, assignatures, quotes</b>							
M01	Activació de grups: es crearà un grup de treball entre el SGA, l'OSD ETSE i la SGACSES per analitzar les causes i establir les millores convenients.	febrer	Cap de la SPAD	RQ			
<b>Horaris</b>							
M02	Indicar a la web que la distribució dels estudiants en els grups de seminaris i pràctiques es determina segons els criteris establerts pel centre.	maig	Cap de la SPAD	RQ			
<b>Fitxer de nou accés</b>							
M03	Ajustar el procés d'esborrat per part del SRIITIC de les caràtules sense moviments acadèmics i econòmics.	maig	Cap del SGA	RQ			
M04	Seguirem el procés ordinari de reassignació.	juliol	Cap de la SPAD	RQ			
M05	Sol·licitar a OAU que contrasti les preinscripcions amb les matrícules anteriors (vies 7 i 8).	març	Cap de la SPAD	RQ			
<b>Comunicació inicial</b>							
M06	Proposar als centres que preparin planes web amb la informació necessària d'acollida.	abril	Cap del SGA	RQ			
M07	Es generalitzarà a totes les Secretaries l'enviament d'un sms als estudiants.	juny	Caps de Secretaria	RQ			
<b>Altres comunicacions</b>							
M08	Reunions de Campus entre secretaries i OSDs per establir els circuits de comunicació per a les diferents consultes.	abril	Caps de Secretaria	RQ			
M09	Es proposarà als centres que unifiquin la informació d'interès per als estudiants de nou accés.	abril	Cap del SGA				
<b>Matrícula preelaborada</b>							
M10	Modificar el formulari transformant-lo en opcions en què l'estudiant hagi de marcar sí/no.	maig	Cap de la SGM	RQ			
M11	Treballar amb OCU en la matrícula massiva per estudiants de nou accés.	maig	Cap de la SGM				
<b>Matrícula condicional per estar pendent de reassignació a altres estudis</b>							
M12	Els ensenyaments amb major nombre de pendents de reassignació empraran la matrícula preelaborada.	juliol	Caps de Secretaria	RQ			
<b>Matrícula fora de termini</b>							
M13	Les secretaries enviaran sms i mail a tots els assignats que, acostant-se el final del termini, encara no s'han matriculat.	juliol	Caps de Secretaria	RQ			



Codi	Acció de millora	Termini	Responsable	Seguiment			FET sí/no
				Responsable	Data	Comentaris	
<b>Documentació requerida als estudiants de nou accés</b>							
M14	Unificar la data d'entrega de tots els tipus de documentació (personal, acadèmica i econòmica): 20/12/2019.	febrer	Cap del SGA	RQ			
M15	Explorar interoperabilitat per DNIs i títols.	abril	Cap del SGA	RQ			
M16	Sol·licitar a OCU emplenament obligatori de casella SEPA en pagament domiciliat.	abril	Cap de la SGM	RQ			
<b>Qüestions tècniques</b>							
M17	Modificar missatge web quan es produeix una incidència.	maig	Cap del SGA	RQ			
M18	Revisar els protocols d'incidències.	maig	Cap del SGA	RQ			
M19	Els rebuts de matrícula emesos en els darrers dies de juliol inclouran data de venciment posterior al tancament d'agost.	juny	Cap de la SGM	RQ			
<b>Pagaments per targeta</b>							
M20	Migració a plataforma TPV Redsys.	juliol	Cap de la SGM	RQ			
<b>Gestió de les exempcions de preus per condició de becari</b>							
M21	Estudiar amb OCU la possibilitat de tractaments massius de sol·licituds de beques règim general.	juny	Cap de la SGM	RQ			
<b>Plana web</b>							
M22	Consolidar amb GabCom difusió per web i xarxes socials de procediments i dates importants.	abril	Cap del SGA	RQ			
<b>Comunicacions</b>							
M23	Accions per millorar la satisfacció dels estudiants de 2n+.	maig	Caps de Secretaria	RQ			
M24	Reunir-nos amb representants d'estudiants per conèixer la seva opinió sobre el procés de matrícula.	abril	Cap del SGA	RQ			
<b>Calendari de matrícula</b>							
M25	En la matrícula de nouacc de 2a a 8a preferència, emprar els dos darrers dies.	febrer	Cap del SGA	RQ			
<b>Formalització de l'automatrícula</b>							
M26	Estudiarem la possibilitat d'eliminar la selecció massiva per tipologia.	febrer	Cap de la SGM	RQ			
M27	Traslladar a OCU que els estudiants manifesten dificultats en selecció d'assignatures, grups, visualització quadrimestres, optatives recomanades...	febrer	Cap de la SGM	RQ			
M28	Treballar amb secretaries i OSDs per disposar d'horaris en format amigable.	març	Cap del SGA	RQ			
<b>Formalització de l'automatrícula</b>							
M29	En les dobles titulacions amb coeficients diferents, estudiarem la possibilitat d'aplicar a cada una el que li correspondria si fos simple.	març	Cap de la SGM	RQ			
M30	Estudiar amb OCU que matriculats pendents de reassignació i primer pagament targeta, quan es confirmi la matrícula puguin triar préstec AGAUR.	març	Cap de la SGM	RQ			