

PLANIFICACIÓ I SEGUIMENT DELS OBJECTIUS

Sistema de gestió de la qualitat - Matricula de Grau

Actualitzat: 31/01/2019

Objectiu	Actuacions	Recursos	Responsable	Termini	Lliurables/Resultats	Indicadors/Evidències /Valoració	ACOMPLIMENT		ACOMPLIMENT	
							Seguiment dd/mm/2019		Seguiment dd/mm/2019	
							% compliment	Justificació del % d'acompliment	% compliment	Justificació del % d'acompliment
1. Assolir un 90% de millores implantades.	Distribuir les responsabilitats assignant-ne un mínim de tres a les secretaries.	realitzable amb recursos propis actuals	RQ	ene-19	taula de millores del document de planificació de la matricula	FI-ADOC-01				
	A la llista de millores, incloure millores que facin referència a un mínim de 15 àmbits.	realitzable amb recursos propis actuals	RQ	ene-19	taula de millores del document de planificació de la matricula					
2. Haver realitzat el 95% de les actuacions el dia que comença la matricula.	Tenir definit el document de Planificació (tasques) amb responsables el 15/05/2019.	realitzable amb recursos propis actuals	RQ	may-19	document de llista de comprovació de tasques	FI-ADOC-02				
	Repasar el compliment amb els responsables dos cops per setmana durant maig i juny.	realitzable amb recursos propis actuals	RQ	juny-juliol 2019	document de llista de comprovació de tasques					
3. Enviar la informació als estudiants 10 dies abans de l'inici de la matricula.	Decidir al maig quina informació concreta formarà part del contingut de cada un dels dos correus als estudiants.	realitzable amb recursos propis actuals	RQ	may-19	primera versió del text del primer correu que s'envia als estudiants a partir de segon curs	FI-ADOC-04				
	Entestir el contingut del primer missatge als estudiants el 15/06/2019.	realitzable amb recursos propis actuals	RQ	jun-19	primera versió del text del primer correu que s'envia als estudiants a partir de segon curs					
4. Assolir que un 90% d'estudiants a partir de segon curs es matriculi al juliol.	Assignar dates de matricula al juliol a tots els estudiants de 2n+.	realitzable amb recursos propis actuals, cal aprovació del CdG	Cap del SGA	feb-19	Normativa de Matricula	FI-ADOC-07				
	Al segon correu als estudiants, reforçar el missatge de que és convenient matricular-se en la franja / al juliol.	realitzable amb recursos propis actuals	Cap de la SGM	jul-19	segon correu que s'envia als estudiants a partir de segon curs					
5. Consolidar els 7,6 punts de satisfacció dels estudiants amb el programa informàtic d'automatricula.	Participar tant com sigui possible en el desenvolupament de la nova automatricula.	realitzable amb recursos propis actuals, cal col·laboració SRIITIC i OCU	Cap de la SGM	may-19	programa d'automatricula	FI-ADOC-10				
	Canviar el formulari de matricula preelaborada a clics sí/no (tot i que no sigui el propi programa, l'estudiant de nou accés ho percep així).	realitzable amb recursos propis actuals, cal col·laboració SRIITIC	Cap de la SGM	jun-19	formulari de dades per a la matricula preelaborada					
6. Consolidar els 7,6 punts de satisfacció dels estudiants amb el procés de matricula.	Els rebuts de matricula emesos en els darrers dies de juliol inclouran data de venciment posterior al tancament d'agost.	realitzable amb recursos propis actuals	Cap del SGA	mar-19	rebut de matricula	FI-ADOC-11				
	Ens reunirem amb els representants d'estudiants per tal de conèixer la seva opinió sobre el procés de matricula de forma global.	realitzable amb recursos propis actuals	Caps de Secretaria	jun-19	convocatòria i acta/hotes de reunió					
	Cada secretaria prendrà alguna mesura organitzativa adreçada a la millora de la valoració dels estudiants a partir de segon curs.	realitzable amb recursos propis actuals	RQ	abr-19	mesures decidides per les secretaries					
7. Consolidar els 7,5 punts de satisfacció dels estudiants amb la informació de la web d'automatricula.	Consultar a GabCom les idees de millora que tenen i treballar-les conjuntament.	realitzable amb recursos propis actuals, cal col·laboració GabCom	Cap de la SGM	jun-19	correu sol·licitant aquesta informació	FI-ADOC-12				
	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.	realitzable amb recursos propis actuals, cal col·laboració GabCom	Cap del SGA	jun-19	model de correu publicat a la web					
	Actualitzar els missatges programats en els protocols d'incidències.	realitzable amb recursos propis actuals, cal col·laboració SRIITIC	Cap del SGA	may-19	documents de protocols					
8. Augmentar a 7,7 punts la satisfacció dels estudiants amb la informació i atenció telefònica.	Dimensionament de necessitats de personal addicional que compensi la manca de becaris de col·laboració.	realitzable amb recursos propis actuals, cal col·laboració de gerència i SRH	Caps de Secretaria	may-19	documents de dimensionament i concrecions de reforços	FI-ADOC-13				
	Cada secretaria valorarà el funcionament i l'organització dels grups de salt per veure si cal introduir algun canvi per millorar l'atenció.	realitzable amb recursos propis actuals, cal col·laboració SRIITIC	Caps de Secretaria	jun-19	gestions CAU registres secretaries					
9. Consolidar els 8 punts de satisfacció dels estudiants amb la informació i atenció per correu electrònic.	En el correu inicial, incloure enllaç a la informació sobre horaris que hagi elaborat el centre.	realitzable amb recursos propis actuals	Caps de Secretaria	jun-19	missatge de correu electrònic enviat per cada secretaria	FI-ADOC-14				
	Enviar un sms als estudiants de nou accés indicant que tenen un correu electrònic sobre matricula.	realitzable amb recursos propis actuals	Caps de Secretaria	jul-19	sms enviat per cada secretaria					
10. Augmentar a 8 punts la satisfacció dels estudiants amb la informació i atenció presencial.	Concretar la definició i programació de tramesa dels informes Omatic.	realitzable amb recursos propis actuals, cal col·laboració SRIITIC (i potser proveïdor)	RQ	may-19	informes Omatic funcionant i rebent-se el 31/05/2019	FI-ADOC-15				
	Analitzar les dades dels informes i preveure organització d'acord amb les conclusions.	realitzable amb recursos propis actuals	Caps de SGAC	may-19	organització dels torns					