



VALORACIÓ DEL PROCÉS DE MATRÍCULA 2018-19

Data: 28/11/2018	Hora: 09.30h a 14.30h	Lloc: FCEP, sala de juntes
ASSISTENTS	ArDoc / SGA:	▪ Cap del SGA ▪ Cap de la SGM ▪ Cap de la SAET ▪ Cap de la SPAD ▪ Tècnica de la SPAD ▪ Tècnica de la SGM ▪ Responsable de qualitat
	Secretaries:	▪ CBEL ▪ CCAT ▪ CSES ▪ CTE ▪ SBP
	S'excusen:	▪ FTG

1. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

- Planificació i millores definides per a la matrícula 2018-19
- Desenvolupament i valoració del procés de matrícula 2018-19

2. RECURSOS

- Recursos humans
- Recursos materials

3. DOCUMENTACIÓ COMPLEMENTÀRIA

- 📄 Informe de les enquestes de valoració de caps de secretaria
- 📄 Informe de les enquestes de satisfacció dels usuaris
- 📄 Informe d'incidències i no conformitats
- 📄 Quadre de comandament d'indicadors



1. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

■ PLANIFICACIÓ I MILLORES DEFINIDES PER A LA MATRÍCULA 2018-19

📄 **Planificació de la matrícula 2018-19: propostes de millora (web ISO)**

📄 **Balanç de les millores implantades (web ISO)**

■ DESENVOLUPAMENT I VALORACIÓ DEL PROCÉS DE MATRÍCULA 2018-19

▶ **Qüestions acadèmiques**

- Normativa Acadèmica i Normativa de Matrícula
- POA i activació grups, assignatures, quotes
- Horaris
- Actes d'avaluació

▶ **Organització de la matrícula dels estudiants de nou accés**

- Fitxer d'assignats de nou accés
- Comunicació inicial
- Organització per Campus
- Matrícula preelaborada
- Valoracions dels estudiants

▶ **Qüestions generals de matrícula de nou accés**

- Matrícula condicional per estar pendent de reassignació a altres estudis
- Matrícula fora de termini
- Reconeixement de crèdits per CFGS
- Documentació requerida als estudiants de nou accés
- Accessos i subaccessos
- Comunicació del recompte d'estudiants matriculats

▶ **Qüestions generals de matrícula en tots els cursos**

- Qüestions tècniques
- Domiciliació de rebuts
- Pagament per targeta
- Nombre de matriculats/des
- Presentació web
- Formalització de l'Automatrícula
- Obtenció del rebut de matrícula
- Enquestes de satisfacció
- Recollida i tramesa d'incidències

▶ **Organització de la matrícula dels estudiants a partir de 2n curs**

- Assignació de cita prèvia en franges horàries
- Comunicacions estàndard

▶ **Calendari**

- Calendari de matrícula



▶ **Accés per a l'automatrícula per part dels estudiants**

- Plana d'accés a l'automatrícula
- Consulta de la cita prèvia assignada

▶ **Suport a la gestió**

- Aplicació de les deduccions de matrícula a les taxes
- Sistema de gestió de torns en l'atenció presencial
- Presentació de sol·licituds corresponents als tràmits administratius a través de Tràmits en línia
- Atenció telefònica
- Informes sobre el procés de matrícula

QÜESTIONS ACADÈMIQUES

Normativa Acadèmica i Normativa de Matrícula

- Es va mantenir l'aprovació al Consell de Govern de febrer (22/02/2018).
 - Igual que els darrers cursos, la valoració d'aquest avançament, és positiva.
- Es va mantenir el formulari simplificat per ordenar les propostes de canvi en les normatives del SGA i Secretaries. Les propostes es podien presentar fins el 16/01/2018.
- Al CdG de juliol es van aprovar algunes modificacions de la Normativa de Matrícula amb la finalitat de reduir la documentació que l'estudiant ha de presentar en paper incorporant algunes de les mesures previstes a la Llei 39/2015.
 - La valoració ha estat positiva.
- S'ha mantingut el format de les normatives: Normativa Acadèmica GiM i Normativa de Matrícula GiM.
 - El model ja està consolidat.

POA i activació grups, assignatures, quotes

- Es va mantenir el funcionament de la revisió final de l'activació d'assignatures, grups, períodes, etc., conjunta del SGA, TOSDs i Secretaries, d'aquests últims anys amb participació obligatòria en aquells centres amb complexitat en la distribució dels estudiants per grups.
- El rol principal de les Secretaries és conèixer en profunditat la planificació que han programat els centres, quant a grups, per tal de poder orientar als estudiants i poder modificar conseqüentment, les capacitats dels grups, en cas que sigui necessari.
- No s'han produït incidències en l'ampliació de les places de grups, i els estudiants s'han matriculat en els grups que corresponia, llevat del cas de l'ETSE on, principalment, a causa del major nombre d'estudiants matriculats de nou accés s'han produït dificultats a l'hora d'assignar grups, canvis de grup etc. i ha dificultat l'agilitat en el procés de matrícula.
 - La valoració és, doncs, positiva, tot i que caldrà revisar el funcionament de la planificació i assignació de grups a l'ETSE.



Horaris

- A mitjans del curs 2017-18 a la URV s'ha iniciat la implantació de nous mòduls d'UXXI, concretament els mòduls Econòmic i el d'Investigació.

Arran d'aquesta implantació s'han hagut de canviar les previsions que es tenien per a la millora de la visualització web del itineraris, horaris, aularis, etc. Per un banda perquè aquesta implantació ha estat prioritària i s'han hagut de posposar altres projectes i per un altra banda perquè el mòdul econòmic, que és on està inclòs l'inventari de la URV, incideix directament en els espais docents de la universitat.

- És necessari mantenir l'objectiu que els estudiants puguin consultar els horaris d'una forma amigable.

Actes d'avaluació

- Es va mantenir el procediment amb Centres i Departaments per recordar als professors els terminis i fer el seguiment.

- La valoració ha estat positiva.

- A través d'un correu electrònic, lliurat el 19/12/2017 es va demanar a les Secretaries de departament que informessin als nous professors sobre el procés d'avaluació, adreçant-los a la informació de la web. En la mateixa data, es va enviar còpia d'aquest correu a les secretaries de Gestió Acadèmica de Campus/Centre.

- En data 25/06/2018 es va enviar un correu als departaments entenen que havien fet les accions de les quals els vam informar prèviament pel bon funcionament del procés, referent a l'entrada correcta de la informació a l'aplicatiu informàtic i la divulgació dels procediments i terminis.

- En data 25/06/2018 es va enviar un correu a les secretaries de Gestió Acadèmica de Campus/Centre, informant de les accions a realitzar i les dates acordades per a cadascuna d'elles.

- La valoració ha estat positiva.

- A l'art. 14 de la Normativa acadèmica dels estudis de grau i màster es va afegir un paràgraf recomanant als centres no utilitzar els darrers dies del calendari d'avaluació o fer-ho programant-hi assignatures optatives i assignatures amb menor nombre d'estudiants.

- Atès que no hem detectat incidències en el tancament de les actes, en fem una valoració positiva.

ORGANITZACIÓ DE MATRÍCULA DELS ESTUDIANTS DE NOU ACCÉS

Fitxers d'assignats de nou accés

- L'OAU va mantenir els terminis d'enviament de fitxers d'assignats. És un sistema que permet contactar al més aviat possible amb els estudiants i preparar convenientment la matrícula.

- Valoració molt positiva.

- De les peticions que es venen repetint de fa temps per a què el fitxers incloguin informació de la distinció FN 3 o 4 fills, Matrícula d'Honor Batxillerat, certificació de dades DNI, comarca de naixement i població de naixement, l'OAU ha inclòs informació de la distinció FN 3 o 4 fills només d'aquells estudiants dels que l'OAU ha pogut validar el títol corresponent per la PICA. També es va demanar a l'OAU que el fitxer d'assignats inclogués el número de la seguretat social dels estudiants, però no va ser possible.



- Tot i que s'insistirà en les peticions, també es planifica l'obtenció de la informació per altres vies com la interoperabilitat administrativa.
- La informació que sí ens ha pogut proporcionar l'OAU i que es va demanar a OCU de baixar-la als expedients dels estudiants, ha estat la informació referent a la universitat de procedència de l'estudiant assignat, ja sigui per l'accés a través de les PAU, ja sigui per la via d'haver finalitzat estudis universitaris amb anterioritat.
- AGAUR ha mantingut el procediment i els terminis de l'acreditació provisional de preus. El 29 de juny es va publicar el procediment i les dades econòmiques de referència van ser les de la declaració de renda del 2016. D'aquesta manera al matricular-se els estudiants ja comptaven amb l'exempció de preus incorporada.
 - Com a mínim s'ha de mantenir aquest model.
- Es va produir una incidència en el procés de reassignació durant el mes d'octubre. Per tal de ser més àgil en el procés de reassignació d'estudiants a l'ensenyament de Medicina, donat el fet que el curs estigués iniciat, es va demanar a l'OAU la llista d'estudiants en llista d'espera per tal d'anar trucant als candidats per preguntar-los si estaven interessats en què se'ls assignés la plaça. En el procés de trucar als estudiants es va cometre un error i es va trucar a estudiants als quals no els corresponia l'assignació. Després de valorar amb la Facultat de Medicina i Ciències de la Salut i amb l'equip de direcció les conseqüències de les possibles solucions, es va acordar demanar l'assignació d'un nombre més gran d'estudiants per tal d'incloure als estudiants trucats inicialment. Finalment el problema es va solucionar amb un nombre lleugerament superior als estudiants matriculats previstos.
 - S'ha acordat que no es tornarà a emprar aquest sistema d'avís telefònic atesos els errors que es poden generar i la importància del procés d'assignació.
- Es van esborrar les caràtules dels expedients que no tenien cap moviment econòmic ni acadèmic associat, per evitar possibles errors en el procés de càrrega. Tot i això, si l'expedient ja està creat en cursos anteriors pel mateix pla amb moviments associats, salta un error que cal solucionar de forma manual, segons la situació puntual de què es tracti en cada cas.
 - Aquest tipus d'error es repetirà previsiblement el curs vinent.
- A més, es va produir una nova incidència amb la càrrega de fitxers, ja que en alguns casos venia informat el camp del nombre de fills de les FN, tot i que inicialment l'OAU ens havia dit que no podia facilitar-nos aquesta informació. Això va produir un seguit d'errors de càrrega que es van corregir manualment.
 - El SRIiTIC preparà el sistema de càrrega per a què tingui en compte aquesta informació.
- Es va detectar una errada en el 1r fitxer d'assignació de l'OAU pel que fa a la dada de la discapacitat dels estudiants que té impacte en la tipologia de matrícula. Alguns estudiants que no tenien la condició de discapacitats van aparèixer al fitxer com a discapacitats. Es va haver de corregir manualment aquesta errada.
- Aquest curs, tot i que no vam demanar a l'OAU que la codificació dels CFGS es mantingui estable –com sí vam fer al 2017-18-; no hi ha hagut incidències destacables en aquest sentit.
- S'ha vist també que són freqüents els errors d'estudiants amb via d'accés 0 que realment són via 7.
 - A la reunió d'aquest any amb OAU es demanarà que contrastin les preinscripcions amb les dades de matrícula del curs anterior i es pugui corregir la via abans d'enviar-nos el fitxer.

Comunicació inicial

- S'ha mantingut el model, que inclou en el correu enllaços als apartats de la web, i un enllaç destinat a la informació específica, si així ho considerava cada Secretaria.
 - La valoració ha estat positiva.



- En el correu electrònic de la matrícula externa/presencial, tal com havien demanat les secretaries, es va incloure el paràgraf sobre la condicionalitat de matrícula, tal qual constava en el correu de la matrícula preelaborada.
 - Es valora positivament.
- Es va adequar el correu electrònic de la matrícula preelaborada per incorporar les novetats del formulari (caselles de verificació) i es va revisar el text per afegir informació econòmica i de beques.
 - Es valora positivament.
- Els models de correu electrònic es van publicar a la web de Matrícula el 06/07/2018, per tant 6 dies abans que l'estudiant conegués l'assignació de plaça el 13/07/2018.
- Es va prioritzar per part de les secretaries la resposta als correus que envien els estudiants amb consultes sobre el procés de matrícula.
- Es va mantenir una reunió amb el SRIiTIC i algunes Secretaries per estudiar si hi havia mecanismes que agilitessin les respostes de les secretaries i així gestionar millor els processos, així com la necessitat de seguir formació més avançada sobre Outlook, entenent que pot ajudar en aquest procés al qual les secretaries destinen molts esforços.
- Com a resultat se'n deriven les qüestions següents:
 - Se'n fa un document-resum que contesta les qüestions plantejades per les Secretaries.
 - Es proposa un curs presencial per poder optimitzar l'Outlook però no s'inclou a la programació SRH (ja existeix el curs virtual d'autoaprenentatge).
 - Es confirma que és possible la incorporació de la llibreta d'adreces dels estudiants de forma automàtica a determinades adreces electròniques des de les quals es manté contacte freqüent amb els estudiants. S'hi està treballant; en fase final
 - S'obre la possibilitat que els correus electrònics vinculats a "Tràmits en línia" arribin a diferents adreces electròniques en funció dels temes. Està en anàlisi.
 - S'aconsegueix que el formulari "contacteu" de la web respongui directament a l'adreça de qui ha escrit. No obstant, amb aquest funcionament no es conserva el missatge rebut al que s'està responent; això fa que aquesta novetat no suposi una millora respecte al funcionament anterior sinó que és encara pitjor. Cal demanar a SRIiTIC i/o Antaviana que el missatge rebut s'incorpori a la resposta (si això és impossible, millor tornar al funcionament que teníem abans).
- Algunes secretaries enviaven un sms als estudiants, informant-los que tenien un correu electrònic del seu interès relacionat amb la matrícula, tot i que no es va poder automatitzar el sistema.
 - Es valora positivament. Caldria ampliar-ho a totes les Secretaries.
- En la informació a la web de les comunicacions que es lliuraran als estudiants, s'informa de la data prevista en què es farà la tramesa.
 - Es valora positivament.

Altres comunicacions

- Es va realitzar la tramesa d'un correu de benvinguda de la Rectora amb informació d'acollida, en l'elaboració del qual va col·laborar l'SGA. Finalment es va trametre des del sistema de CRM, la qual cosa ha permès controlar el percentatge d'obertura i d'accés als enllaços d'informació. Malgrat això, les secretaries ressalten que encara s'observa una mancança d'informació dels estudiants respecte a l'acollida (data d'inici de les classes, horaris de les classes, etc.).
 - La valoració ha estat positiva, tot i que caldrà aprofundir en la millora de la informació i dels processos d'acollida. Es treballarà amb el vicerectorat responsable en aquesta línia.



Organització per Campus

- La matrícula d'aquest curs 2018-19 s'ha produït amb totes les Secretaries de Gestió Acadèmica de Campus implementades. La consolidació del model ha permès anar incorporant noves dinàmiques de treball. Així mateix, les millores implantades en la modalitat de matrícula preelaborada així com la disponibilitat de majors recursos humans per a aquest curs, han permès fer la matrícula preelaborada a tots els ensenyaments del Campus Bellissens a excepció dels de la FEE que han mantingut la matrícula presencial. Així mateix, al Campus Catalunya també s'ha incrementat el nombre d'ensenyaments amb matrícula preelaborada.
 - La valoració general és positiva.

L'organització de les secretaries per a la matrícula del curs 2018-19 ha estat:

Secretaria de Gestió Acadèmica del Campus Bellissens	
ESCOLA TÈCNICA SUPERIOR D'ARQUITECTURA	
GRAU D'ARQUITECTURA (2010)	preelaborada
FACULTAT D'ECONOMIA I EMPRESA	
DOBLE TITULACIÓ DE GRAU D'ADMINISTRACIÓ I DIRECCIÓ D'EMPRESES / FINANCES I COMPTABILITAT (2014)	presencial
DOBLE TITULACIÓ DE GRAU D'ADMINISTRACIÓ I DIRECCIÓ D'EMPRESES / DRET (2014)	preelaborada
GRAU D'ADMINISTRACIÓ I DIRECCIÓ D'EMPRESES (2009)	presencial
GRAU DE FINANCES I COMPTABILITAT (2009)	presencial
GRAU D'ECONOMIA (2009)	presencial
FACULTAT DE MEDICINA I CIÈNCIES DE LA SALUT	
GRAU DE FISIOTERÀPIA (2010)	preelaborada
GRAU DE MEDICINA (2009)	preelaborada
GRAU DE NUTRICIÓ HUMANA I DIETÈTICA (2010)	preelaborada
Secretaria de Gestió Acadèmica del Campus Catalunya	
FACULTAT DE CIÈNCIES JURÍDIQUES	
DOBLE TITULACIÓ DE GRAU DE DRET / RELACIONS LABORALS I OCUPACIÓ (2014)	preelaborada
GRAU DE DRET (2009)	preelaborada
GRAU DE RELACIONS LABORALS I OCUPACIÓ (2009)	preelaborada
GRAU DE TREBALL SOCIAL (2009)	preelaborada
FACULTAT D'INFERMERIA	
GRAU D'INFERMERIA (2016)	preelaborada
FACULTAT DE LLETRES	
GRAU D'ANGLÈS (2009)	externa
GRAU D'ANTROPOLOGIA I EVOLUCIÓ HUMANA (2013)	externa
GRAU DE COMUNICACIÓ AUDIOVISUAL (2009)	preelaborada
GRAU DE LLENGUA I LITERATURA CATALANES (2009)	externa
GRAU DE LLENGUA I LITERATURA HISPÀNIQUES (2009)	externa
GRAU DE PERIODISME (2009)	preelaborada
GRAU DE PUBLICITAT I RELACIONS PÚBLIQUES (2009)	preelaborada
GRAU D'HISTÒRIA / HISTÒRIA DE L'ART I ARQUEOLOGIA (2018)	preelaborada
Secretaria de Gestió Acadèmica del Campus Sescelades	
ESCOLA TÈCNICA SUPERIOR D'ENGINYERIA	



DOBLE TITULACIÓ DE GRAU D'ENG. ELÈCTRICA/ENG. ELECTRÒNICA IND. I AUTOMÀTICA (2014)	preelaborada
DOBLE TITULACIÓ DE GRAU D'ENGINYERIA INFORMÀTICA / BIOTECNOLOGIA (2014)	preelaborada
GRAU DE TÈCNiques DE DESENVOLUPAMENT D'APLICACIONS WEB I MÒBILS (2018)	externa
GRAU D'ENGINYERIA BIOMÈDICA (2017)	externa
GRAU D'ENGINYERIA DE SISTEMES I SERVEIS DE TELECOMUNICACIONS (2016)	preelaborada
GRAU D'ENGINYERIA ELÈCTRICA (2010)	externa
GRAU D'ENGINYERIA ELECTRÒNICA INDUSTRIAL I AUTOMÀTICA (2010)	externa
GRAU D'ENGINYERIA INFORMÀTICA (2010)	externa
ESCOLA TÈCNICA SUPERIOR D'ENGINYERIA QUÍMICA	
GRAU D'ENGINYERIA MECÀNICA (2010)	preelaborada
GRAU D'ENGINYERIA QUÍMICA (2010)	preelaborada
GRAU ENGINYERIA DE BIOPROCESSOS ALIMENTARIS / TÈCNiques DE BIOPROCESSOS ALIMENTARIS (2018)	preelaborada
FACULTAT DE CIÈNCIES DE L'EDUCACIÓ I PSICOLOGIA	
DOBLE TITULACIÓ DE GRAU D'EDUCACIÓ INFANTIL / EDUCACIÓ PRIMÀRIA (2013)	preelaborada
GRAU DE PEDAGOGIA (2009)	externa
GRAU DE PSICOLOGIA (2009)	externa
GRAU D'EDUCACIÓ INFANTIL (2009)	externa
GRAU D'EDUCACIÓ PRIMÀRIA (2009)	externa
GRAU D'EDUCACIÓ SOCIAL (2009)	externa
FACULTAT D'ENOLOGIA	
GRAU DE BIOTECNOLOGIA (2009)	preelaborada
GRAU D'ENOLOGIA (2014)	preelaborada
FACULTAT DE QUÍMICA	
DOBLE TIT. DE GRAU DE BIOTECNOLOGIA / BIOQUÍMICA I BIOLOGIA MOLECULAR (2014)	preelaborada
GRAU DE BIOQUÍMICA I BIOLOGIA MOLECULAR (2009)	preelaborada
GRAU DE QUÍMICA (2009)	preelaborada
GRAU DE QUÍMICA (ANGLÈS)	preelaborada
Secretaria de la Facultat de Turisme i Geografia	
FACULTAT DE TURISME I GEOGRAFIA	
GRAU DE GEOGRAFIA, ANÀLISI TERRITORIAL I SOSTENIBILITAT (2018)	preelaborada
GRAU DE GESTIÓ DE TURISME I HOTELERIA (2018)	preelaborada
Secretaria del Campus Terres de l'Ebre	
GRAU D'ADMINISTRACIÓ I DIRECCIÓ D'EMPRESSES (CAMPUS TERRES DE L'EBRE) (2009)	preelaborada
GRAU D'EDUCACIÓ INFANTIL (CAMPUS TERRES DE L'EBRE) (2009)	preelaborada
GRAU D'EDUCACIÓ PRIMÀRIA (CAMPUS TERRES DE L'EBRE) (2009)	preelaborada
GRAU D'INFERMERIA (CAMPUS TERRES DE L'EBRE) (2016)	preelaborada
Secretaria de la Seu Baix Penedès	
GRAU D'EDUCACIÓ INFANTIL (SEU BAIX PENEDÈS) (2009)	preelaborada
GRAU D'INFERMERIA (CAMPUS BAIX PENEDÈS) (2016)	preelaborada



Matrícula preelaborada

- Totes les secretaries utilitzen aquest sistema, i ha hagut un increment del nombre d'ensenyaments implicats.
- Ateses les millores disponibles en la modalitat de matrícula preelaborada, alguns campus com el de Bellissens i el de Catalunya han incrementat molt notablement el nombre de matrícules preelaborades realitzades; en concret a la SCBel tots els ensenyament, a excepció dels de la Facultat d'Economia i Empresa que han seguit amb el model de matrícula presencial; cal remarcar que les característiques especials de l'ensenyament de Medicina amb un elevat nombre de reassignacions han fet especialment recomanable l'ús de la modalitat preelaborada que automatitzava la sol·licitud de matrícula condicional per reassignació. En el C. Sescelades s'ha mantingut el nombre d'ensenyaments amb matrícula preelaborada i s'ha incrementat la matrícula externa.
- En les reunions preparatòries de la matrícula, es va tractar en diverses sessions aquest sistema, i es van fer diferents propostes de millora. Finalment les millores que es van implantar van ser:
 - ✓ Modificar una frase del formulari per evitar que l'estudiant es pensés que la URV disposava de les dades que el mateix formulari li estava demanant.
→ Valorat positivament.
 - ✓ Amb l'objectiu de reduir la documentació a presentar, s'ha inclòs al formulari diverses caselles de verificació (amb enllaços a la informació corresponent), que marquen els estudiants, per indicar si es volen matricular condicionalment pendents de reassignació a altres universitats públiques o UVic, si tenen MH a batxillerat, així com per donar l'autorització SEPA i l'autorització que es formalitzi la matrícula.
→ Valorat positivament. Tot i així, s'ha detectat un nombre important d'estudiants que marca les caselles de matrícula condicional i MH de batxillerat d'inèrcia, sense complir-ne els requisits, i caldria millorar el formulari per reduir aquest nombre d'estudiants que marquen sense pensar.
 - ✓ Traslladar la informació que l'estudiant marcava al formulari (reassignació i MH de batxillerat) automàticament a UXXI.
→ Valorat positivament.
 - ✓ Una altra de les millores implementades ha estat no demanar el DNI en el moment de fer la matrícula atès que aquest procés alentia molt la realització de les matrícules. En aquest sentit, s'ha optat per endarrerir la demanda del DNI escanejat fins a mitjans de setembre, quan les secretaries enviaven un correu electrònic als estudiants demanant aquesta documentació.
→ Valorat positivament, tot i que caldrà treballar en la millora dels processos de control del lliurament de la documentació per tal d'automatitzar-los tant com sigui possible.
 - ✓ L'OAU va permetre començar a matricular estudiants de seguida que es comptava amb el fitxer d'assignats i els estudiants haguessin comunicat les dades bancàries, abans de l'inici del termini oficial.
→ Valorat positivament.
 - ✓ Incorporar alguns camps nous als informes, com: telèfon fix i mòbil.
→ Valorat positivament.

Valoracions dels estudiants

En general, que t'ha semblat el sistema de matrícula de Grau de la URV?



Tipus de matrícula de nou accés	2015-16	2016-17	2017-18	2018-19	respostes 2018-19*
externa	7,26	7,23	7,29	7,05	205
presencial	7,77	7,64	7,76	7,96	69
preelaborada	7,88	7,72	7,75	7,76	636

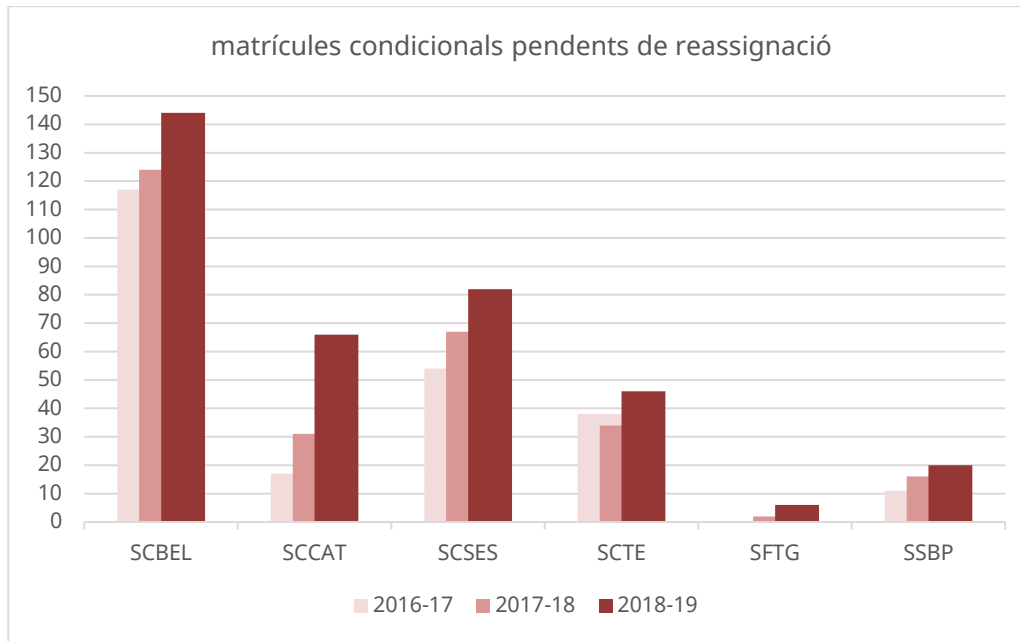
*Tres estudiants de nou accés no han indicat en quin grau s'han matriculat i, per tant, no podem saber quin tipus de matrícula han tingut; no estan computats en cap dels tipus.

QÜESTIONS GENERALS DE MATRÍCULA DE NOU ACCÉS

Matrícula condicional per estar pendent de reassignació a altres estudis

- En el cas de la matrícula externa i de la matrícula presencial, s'ha mantingut l'organització del darrer curs. Tot i així, el correu que s'envia un cop formalitzada la matrícula d'aquest estudiants té informació específica sobre el procediment de reassignació.
 - Valoració positiva.
- En el cas de la matrícula preelaborada, s'han implantat les millores següents:
 - ✓ L'estudiant que es volia matricular pendent de reassignació ho indicava marcant la casella de verificació corresponent al formulari de preelaborada.
 - ✓ Aquesta informació es traspassa automàticament a UXXI, generant el document corresponent per a què la secretaria pogués aplicar el descompte a matrícula.
 - ✓ El correu que s'envia un cop formalitzada la matrícula d'aquest estudiants tenia informació específica sobre el procediment de reassignació.
 - Valoració positiva.
- Nombre de matrícules pendents de reassignació que gestiona cada secretaria:

mat.cond.pend.reassig	2016-17	2017-18	2018-19*	dif.18-19
SCBEL	117	124	144	+20
SCCAT	17	31	66	+35
SCSES	54	67	82	+15
SCTE	38	34	46	+12
SFTG	0	2	6	+4
SSBP	11	16	20	+4
TOTURV	237	274	364	+90



*L'elevat increment al 2018-19 pot ser degut a què un nombre significatiu d'estudiants han marcat per error aquesta casella al formulari de matrícula preelaborada.

- A continuació mostrem el detall del que ha succeït amb aquestes matrícules condicionals els darrers cursos:

SECRETARIA	Matrícula confirmada			Matrícula anul·lada		
	16-17	17-18	18-19	16-17	17-18	18-19
SCBEL	55	55	77	62	69	67
SCCAT	13	18	44	4	13	22
SCSES	31	39	60	23	28	22
SCTE	30	23	31	8	11	15
SFTG	0	1	6	0	1	0
SSBP	11	13	16	0	3	4
TOTURV	140	149	234	97	125	130

- El fet que un dels ensenyaments amb major nombre de matrícules condicionals com és Medicina s'hagi incorporat a la modalitat de matrícula preelaborada ha suposat una disminució de tasques associades a la condicionalitat de la matrícula atès que el procés s'ha automatitzat de manera notable.

→ La valoració és molt positiva.

Matrícula fora de termini

- Les secretaries han procurat comunicar-se amb tots els assignats que, acostant-se al final del termini, encara no s'han matriculat.
- Aquest curs ha augmentat el nombre de sol·licitud d'estudiants que havent estat assignats no s'han matriculat. Han estat 18.

→ La valoració és positiva.



Reconeixement de crèdits per CFGS

- Els estudiants han pogut no matricular tots els crèdits reconeguts del primer curs i, d'acord amb allò previst al tràmit, els crèdits reconeguts poden ser aplicats a petició dels estudiants:
 - ✓ en la seva totalitat en la matrícula del curs acadèmic en què es presenta la sol·licitud.
 - ✓ de manera parcial, entre la matrícula del curs acadèmic en què es presenta la sol·licitud i durant els cursos acadèmics posteriors en què es continuïn els estudis pels quals s'ha sol·licitat el reconeixement. En aquest cas serà responsabilitat de l'estudiant sol·licitar progressivament, en el període establert, la incorporació al seu expedient dels crèdits reconeguts.
- Les propostes de nous reconeixements s'han tramitat en termini, això ha suposat que s'han pogut aplicar en el moment de la matrícula.
 - ➔ Totes les mesures s'han valorat positivament.

Documentació requerida als estudiants de nou accés

- S'han introduït un seguit de novetats en els requisits de lliurament de la documentació que n'han facilitat el lliurament per part dels estudiants i alhora han disminuït la carrega de feina per a les secretaries. En concret, aquestes novetats han estat:
 - ✓ No demanar la tramesa de la còpia del DNI per via electrònica prèviament a la matrícula. Es va acordar amb les Secretaries un calendari de reclamació de la còpia del DNI que es lliurava per via electrònica (escanejat). D'aquesta manera eliminem la presentació física en finestreta i el procés massiu de cita prèvia i lliurament de la documentació.
 - ➔ Cal valorar la possibilitat d'establir un repositori perquè els estudiants hi dipositin el DNI en comptes d'enviar-lo per correu electrònic.
 - ✓ Es va elaborar un correu tipus que les secretaries havien d'enviar als estudiants els primers dies de setembre per tal de reclamar el DNI escanejat i la resta de documentació sobre exempcions de preus, que, en aquest cas sí que calia lliurar de forma presencial atès que s'havia de comprovar amb els originals. En aquest correu s'indica que si s'ha d'entregar documentació cal demanar cita prèvia
 - ✓ Es va preveure també el consentiment SEPA per via electrònica. D'aquesta manera, en el moment de fer la matrícula (En el cas de la preelaborada a l'omplir el formulari) els estudiants manifesten el seu consentiment marcant un check per a què els hi sigui carregat en compte la domiciliació de la matrícula. D'aquesta manera complim amb el requeriment de disposar del consentiment de forma prèvia al càrrec efectiu en compte indicat per l'estudiant.
 - ✓ Aquest nou sistema ha tingut dues conseqüències en el procés que cal assenyalar: d'una banda, el full de control de la documentació de nou accés ha deixat de ser necessari i, de l'altra, s'ha considerat adequat deixar d'elaborar el full de registre de la documentació continguda a l'expedient dels estudiants.
- La data de presentació de la documentació ha estat novament 30 de novembre. A partir d'aquesta data s'ha previst realitzar una última notificació als estudiants pendents de documentació, advertint-los que si no ens lliuren aquests documents passaran a la situació de suspensió temporal a nivell acadèmic que comporta que



les qualificacions no són vàlides, no poden demanar certificats ni títols. Aquest concepte ja està consolidat i ha donat bons resultats.

→ Valorat positivament tot i que cal treballar en les millores del procés.

Accessos i subaccessos

- S'ha publicat a la intranet el recull d'accessos i subaccessos i la seva vigència perquè tot el personal el tingui a la seva disposició.
 - Es valora positivament.

Comunicació del recompte d'estudiants matriculats

- Es va fer una trobada amb tots els centres per tal de millorar i ajudar a fer més fàcil el procés de comunicació dels estudiants matriculats de nou accés corresponent a cadascuna de les assignacions. En aquesta trobada es va presentar als centres un document on s'havia anotat com s'havia de fer aquest recompte i les coses que havien de tenir en compte per fer-ho correctament.
D'aquesta trobada, amb les millores i aportacions fetes pels centres es va elaborar un document definitiu que va ser lliurat a tots els centres i es va modificar/millorar el llistat EVIA de suport.
- Per als centres adscrits es va preparar també un document de com fer el recompte i com informar, un cop finalitzat tot el procés, el registre de matriculats.
 - La valoració ha estat molt positiva.

QÜESTIONS GENERALS DE MATRÍCULA: TOTS ELS CURSOS

Qüestions tècniques

- S'ha registrat una incidència de caiguda de la línia el dia 24 de juliol entre les 17.30 i les 22.20 h que ha impedit que els estudiants s'automatricsin. Aquesta incidència es considera una no conformitat. Es tracta d'una incidència tècnica provinent d'una caiguda del servidor extern de la Universitat. Els serveis tècnics van treballar amb la màxima agilitat per restablir el servei. Val a dir que atès que era en horari de tarda no hi havia estudiants assignats per automatrícula. Tot i així, hi va haver un nombre d'estudiants que no van poder accedir al sistema. Es va detectar que el missatge automàtic que apareixia feia referència a què s'estaven efectuant tasques de manteniment, la qual cosa no era certa i a més portava a confusió. De fet, un estudiant ens va fer notar la poca oportunitat de realitzar tasques de manteniment en plena matrícula.
 - Es va acordar modificar 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 solucionar-ho.
 - Seria positiu revisar els protocols previstos per a aquests casos perquè probablement convingui actualitzar-los.

Domiciliació de rebuts

- S'ha mantingut el protocol. Es va produir una incidència, ja que la domiciliació del 1r rebut dels estudiants que es van matricular o van modificar la seva matrícula durant els dies 29 i 30 de juliol no es va poder enviar al banc fins al dia 4 de setembre, i això va generar moltes consultes per correu electrònic durant el mes d'agost perquè els estudiants visualitzaven que tenien el rebut impagat.
 - S'estudiaran les accions necessàries per esmenar-ho.



- Es manté la nova funcionalitat “Els meus rebuts” que permet als estudiants que han formalitzat la matrícula amb pagament fraccionat modificar els pagaments passant-los a targeta.
→ La valoració és molt positiva.

Pagament per targeta

- OCU ha esmenat les incidències del curs 2017-18, quan es va detectar que hi havia estudiants que intentaven fer el pagament per targeta des de “Els meus rebuts” i es produïa un problema de comunicació entre la plataforma de pagament virtual i “Els meus rebuts” i no podien reintentar-ne el pagament. Així doncs, aquest curs 2018-19, en cas que hi hagués algun problema, l'estudiant podia reintentar el pagament.
→ La valoració és positiva.

Nombre de matriculats/des

- Hi ha un increment respecte a les xifres del curs passat.
- Resum de matrícules (a 22/11/2018):

matric_1919_ JPortal 22nov2018	nouacc	2n+	total
grau	3.105	8.230	11.335
màster	1.006	469	1.475
Total general	4.111	8.699	12.810

2017-18	2016-17	2015-16	2014-15	2013-14
12.480	12.495	12.780	12.475	12.314

- Aquest curs per primer cop hem disminuït per sota del 90% l'indicador d'estudiants de 2n+ matriculats al juliol:

2013	2014	2015	2016	2017	2018
95%	97,31%	91,34%	90,11%	90,53%	88,28%

- Entenem que això es deu a diversos factors, el principal dels quals és el fet que un nombre cada cop més gran d'estudiants decideix ajornar la presentació del seu treball final de Grau fins a la convocatòria de setembre amb la qual cosa no es matricula (en el cas que li restin més assignatures) fins haver realitzat aquesta defensa. Una altra de les causes pot ser la voluntat d'endarrerir el més possible el pagament del primer termini de la matrícula.
→ Davant d'aquesta circumstància caldrà valorar si es manté el calendari de matrícula al setembre o s'introdueixen modificacions.

Presentació web

- S'ha mantingut el disseny implantat al curs 2017-18.
- S'ha treballat amb el Gabinet de Comunicació per tal de millorar la difusió de les dates i processos clau.
- També s'ha difós informació de matrícula a les xarxes socials URV:



 **Universitat URV** @universitatURV · 17 de jul.

Si al setembre vols començar el primer curs d'un grau, tens fins demà per fer l'automatrícula de la primera assignació.

⚠ Si no et matricules en aquest període, perdràs la plaça!

 **Matrícula | Automatrícula | Servei de Gestió Acad...**
urv.cat

 **Universitat URV** @universitatURV · 18 de jul.

Vols fer un màster a la #URV? Ja pots matricular-te!

 **Matrícula | Automatrícula | Servei de Gestió Acad...**
urv.cat

- ➔ Valoració positiva. En l'enquesta als estudiants el resultat és molt lleugerament millor que el del curs passat: 7,52 (7,51 al 2017-18).
- ➔ Cal veure si la política de comunicació del nou equip de govern té implicacions sobre el nostre contingut web.

Formalització de l'Automatrícula

- S'ha continuat amb la revisió de les Ajudes, Etiquetes i missatges d'errors, intentant utilitzar un llenguatge menys tècnic.
- En aquelles pantalles d'automatrícula amb conceptes que no afecten als estudiants de nou accés s'ha modificat el redactat per a què es vegi clar que no és aplicable a aquesta tipologia d'estudiants.
- S'han modificat les etiquetes explicatives del préstec AGAUR.
- Es va fer una reunió amb els becaris de col·laboració del SGA sobre les pantalles d'automatrícula per tal que ens aportessin les seves opinions sobre el sistema i proposessin millores.
- Es va demanar a OCU i SRIiITIC que en les proves de càrrega tinguessin en compte que volíem activar l'opció que els estudiants rebessin un quadre horari corresponent a les assignatures matriculades; en el moment de confirmació de l'automatrícula. Tot i així, es va valorar que no s'activaria l'opció de visualitzar l'horari perquè només es mostraven els horaris de les activitats que es matriculaven (els grups de teoria de cada assignatura).
- Es va plantejar a OCU les dificultats que mostraven els estudiants en les pantalles de selecció d'assignatures, grups, visualització de quadrimestres, nombre optatives recomanades a matricular, però no s'ha fet cap millora perquè des d'OCU ens han informat que estan treballant en una nova plataforma de matrícula que sigui més visual i s'adapti a les necessitats dels estudiants actuals (compatible amb mòbils, tauletes,...)
 - ➔ Es farà un seguiment actiu d'aquesta nova plataforma d'automatrícula.



→ Valoració molt positiva.

- S'ha mantingut l'enviament del correu electrònic automàtic, conforme l'automatrícula s'ha formalitzat correctament. S'ha afegit al contingut un enllaç amb la informació de com es finança un grau universitari.

Obtenció del rebut de matrícula

- S'ha consolidat la funcionalitat que permet que l'estudiant directament a través de la intranet pugui obtenir el rebut de matrícula, passats els 5 dies després de la matrícula, per "Els meus rebuts". D'aquesta manera, no cal que vagi a la secretaria a demanar la impressió.

→ Valoració molt positiva.

Enquestes de satisfacció

- Hi ha un descens de la participació, en particular d'estudiants 2n+:

enq_totals:	1.443	100,00%	-383
enq_nouacc:	913	63,27%	-156
enq_2n+:	530	36,73%	-227

- Aquest descens, però, no afecta a la confiança general de l'enquesta, que es manté molt elevada.
- Els resultats són els millors des de que fem l'enquesta:

	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	2018-19	evol. 1718a18-19
info web	7,19	7,36	7,44	7,51	7,52	+0,01
at. telèfon	6,41	7,38	7,34	7,55	7,89	+0,34
at. mail	7,41	7,79	8,06	7,97	8,00	+0,03
at. presen	6,97	7,52	7,82	7,73	7,88	+0,14
programa	7,07	7,53	7,60	7,55	7,60	+0,05
sistema en general	6,91	7,56	7,51	7,58	7,61	+0,04

curs	enq	sist					
		info web	at. tlf	at. mail	at. presen	prog	en general
nouacc	913	7,56	8,32	8,29	8,42	7,79	7,83
2n+	530	7,44	6,73	7,31	6,89	7,34	7,25
Total general	1.443	7,52	7,89	8,00	7,88	7,60	7,61

- L'informe de resultats detallats, que quedarà annex, està en elaboració.
- Excepte en l'atenció per correu electrònic, en totes les valoracions els resultats són els millors que hem obtingut mai.
- En particular, hem d'assenyalar el salt positiu en la valoració de l'atenció presencial i l'atenció telefònica.
- Per al proper curs mantindrem tant el sistema d'enquesta com les 6 preguntes generals, per comparar amb rigor.

Recollida i tramesa d'incidències

- Hem mantingut la tramesa única d'incidències, a finals de juliol; en general, el compliment ha estat satisfactori.
- Així mateix, i tal com estava previst, hem incorporat a l'anàlisi algunes incidències de setembre que no s'havien produït al juliol.
 - La valoració és positiva.



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

Assignació de cita prèvia en franges horàries

- S'ha mantingut bàsicament l'organització i totes les secretaries han intervingut tots els dies de matrícula.
- Pel que fa al fitxer que elabora el SRIiTIC per establir la cita prèvia, ha mantingut els criteris habituals amb l'increment d'assignats per franja horària atesa l'experiència de matrícules efectives per franja. D'aquesta manera, la primera franja era de les 8.30 h a les 9 h i la darrera, de les 13.30 h a 14 h.
- S'ha consolidat el canvi en els estudiants susceptibles de matricular-se, en què ja no s'inclouen en el fitxer els suspesos temporals per impagament del curs 2014-15, als qui no se'ls ha renovat el deute, per tant, ha prescrit, i la sol·licitud de reprendre estudis a la secretaria se'ls hi permetia matricular-se de nou, sense haver d'abonar l'import del deute.
- Els dies de matrícula han estat: 19, 20, 23, 24, 27 i 30. En conseqüència, en sis dies estava previst matricular **9.397** estudiants.
 - La valoració de les secretaries és positiva en tots els casos.

Comunicacions estàndard

- S'ha mantingut l'enviament de dos correus electrònics informatius abans d'iniciar-se la matrícula: el primer (29/06/2018), facilitant la informació que ja es coneix en aquell moment, i l'altre quan, després de tancar-se el procés d'avaluació, s'han ordenat per mitjana d'expedient i període, i poden fer la consulta del dia i franja horària assignat (09/07/2018).
- Els correus havien de contestar-se per part de les Secretaries en un màxim de dos dies laborables. En termes generals, així s'ha fet.
 - La valoració és positiva.
- Als estudiants que tenien la condició de becaris de règim general el curs anterior, se'ls ha enviat (29/06/2018) també un correu comunicant-los que es trobarien entrada l'exempció provisional de preus.
 - La valoració és positiva.

CALENDARI

Calendari de matrícula

- Els elements a tenir en compte en l'establiment del calendari de matrícula del curs 2018-19 van ser similars als del curs anterior:
 - ✓ Els estudiants van tenir assignada cita de matrícula el mes de juliol, llevat els que van canviar d'ensenyament, reprendre estudis i trasllat d'expedients, que se'ls va assignar setembre (dia 5).
 - ✓ Igual que el curs passat, hem destinat dos dies a la matrícula de nou accés de 2a a 8a preferència; l'OAU en contempla tres, però en deixem un sense matricular nou accés i el destinem a matrícula 2n+. Els dies que hem assignat a nou accés han estat els dos primers, deixant l'últim per 2n+, i alguns estudiants (pocs) de nou accés que volien matricular-se l'últim dia han entès que el nostre calendari era erroni.
 - ✓ La matrícula de 2n curs va començar després de la de nou accés (1a preferència).



- ✓ Es va mantenir l'ordenació per franges de 30'.
 - ✓ El nombre d'assignats per franja va ser menor de 170 estudiants. L'experiència dels cursos anteriors ens va demostrar que per raons diverses hi ha un nombre important d'estudiants assignats per franja que no es matriculen i, per tant, es podia assignar un nombre major sense perill per al sistema. Això ens ha permès compactar les franges de matrícula.
 - ✓ Es va endarrerir l'inici de matrícula a les 8,30 h i la darrera franja fixada per a tots els períodes va ser de 13,30 a 14h.
 - ✓ Les matrícules fora de la franja assignada es podien fer des de les 16 h. fins les 23.59 h.
 - ✓ Es va mantenir el període de matrícula al setembre, ara ja sense franges, per als estudiants que no van formalitzar la matrícula al juliol. S'ha allargat fins el 30 de setembre.
- El calendari aprovat va ser:

GRAU:

🕒	dia 13, 16, 17 i 18 de juliol: estudiants nou accés admesos en 1a preferència
🕒	dies 19, 20, 23, 24, 27 i 30 de juliol: estudiants 2n+, tots els centres
🕒	dies 25 i 26 (i 27) de juliol: nou accés segona a vuitena preferència (25 i 30 SBP)
🕒	dia 5 de setembre: estudiants de tots els centres, que havien demanat trasllat d'expedient, adaptació, reprendre estudis...
🕒	dies 6, 7, 14 i 20 de setembre: admesos en les reassignacions de juny
🕒	dies 6 a 30 de setembre (dl 1 oct): 2n+ no matriculats al juliol
🕒	dia 27 de setembre: assignats en la preinscripció de setembre
🕒	dia 9 d'octubre: nou accés matrícula octubre

- ➔ La valoració és positiva.
- ➔ Per la matrícula de nou accés de 2a a 8a preferència, si fem només dos dels tres dies (deixant l'altre per matrícula de 2n+), han de ser els dos últims.

ACCÉS A L'AUTOMATRÍCULA PER PART DELS ESTUDIANTS

Plana d'accés a l'automatrícula

- S'ha mantingut la plana web amb el disseny actual. Davant dels bons resultats dels darrers cursos, s'ha mantingut també la sincronització de contrasenyes dels estudiants, i no ha hagut incidències.
 - ➔ Valoració positiva. És un funcionament consolidat.

Consulta de la cita prèvia assignada

- En el primer correu que es va enviar als estudiants se'ls comunicava els 6 dies del període de matrícula, en general. En el segon correu, se'ls adreçava a consultar la intranet quin dia i franja horària concreta els corresponia.
 - ➔ Valoració positiva. És un funcionament consolidat.

SUPORT A LA GESTIÓ

Aplicació de les deduccions de matrícula a les taxes

- Si un estudiant té entrat al sistema que té una deducció (p.ex. F/N), quan demana algun tràmit que comporta el pagament d'alguna quantitat (p.ex. expedició de títol),



hauria de tenir la deducció aplicada directament, sense necessitat de tornar a presentar documents justificatius.

- Aquesta funcionalitat estava ja implantada però en determinades circumstàncies no funciona i s'ha de tornar a informar al sistema la deducció.
- Hem de continuar insistint a OCU que això ha de funcionar correctament.

Sistema de gestió de torns en l'atenció presencial

- El sistema, com a dispensador de torns i en ordenació de cues, ha funcionat satisfactòriament.
- A SCBEL es donen amb certa freqüència incidències que requereixen reiniciar el sistema per ser resoltes; principalment són degudes a talls de llum o xarxa que fan que el monitor o dispensador es quedin penjats.
- L'obtenció d'estadístiques, sobre ús, temps d'espera... també funciona, però els informes no han estat definits en un estat avançat fins als últims dies de juliol.
 - En aquests moments SGA i SRIITIC estan acabant de tancar-los.
 - Tan aviat com sigui possible es posaran a disposició de les caps de les SGAC, que a partir d'aquell moment els rebran periòdicament per correu electrònic.
 - Per poder fer una planificació adequada de l'atenció presencial, tant en períodes ordinaris com en la propera campanya de matrícula, el SGA generarà els informes del període juny-octubre i els enviarà a les coordinadores de les SGAC.

Presentació de sol·licituds corresponents als tràmits administratius a través de Tràmits en línia

- Totes les sol·licituds que pot presentar un estudiant pot presentar-les a través de tràmits en línia.
 - Valoració positiva.

Atenció telefònica

- Les secretaries i SGA han adequat els missatges i sistemes de grups de captura que han considerat oportú.
- La possibilitat que una empresa de centraleta externa donés suport responent consultes de matrícula, malgrat iniciar-se'n l'estudi, no va acabar de concretar-se.
- Fins aquest moment no comptem amb dades sobre nombre de trucades, ni sobre la càrrega que han suposat o la gestió que n'hem fet.
 - Els estudiants han valorat molt positivament l'atenció telefònica rebuda (7,89) la valoració més alta des de que fem l'enquesta.
 - Hem de valorar la nostra tasca com a positiva, però per seguir millorant necessitaríem comptar amb informes similars als del curs passat.

Informes sobre el procés de matrícula

- Com cada curs, l'informe de les caps de les Secretaries sobre del desenvolupament de la matrícula ha estat una font d'informació clau per a la valoració i planificació del procés.
- Aquest és el quart any en què fem el format de qüestionari en línia.



- La valoració del funcionament de l'informe és, de nou, positiva.
- Les secretaries també han valorat positivament el desenvolupament de la matrícula, numèricament idèntica al curs passat; hem elaborat el corresponent informe de resultats, del qual destaquem:

	mitjana global	positiu	neutre	blanc	negatiu	nombre total de preguntes valorades
2015_16	0,77	150	26	8	8	192
2016_17	0,69	138	43	3	8	192
2017_18	0,84	68	13	3	0	84
2018_19	0,84	68	13	3	0	84

- Tant els comentaris com les propostes de millora són de qualitat.

2. RECURSOS

■ Recursos humans

Becaris/àries de col·laboració

- Les secretaries i SGA hem comptat amb les mensualitats previstes.
 - Valoració positiva.
 - Caldrà analitzar les possibilitats que existeixen per al curs vinent tenint en compte la situació que s'ha generat amb la inspecció de treball.

Suports addicionals

- Per aquest curs s'ha disposat de reforços de matrícula a totes les unitats (excepte SCTE i SFTG).
 - La valoració és molt positiva i s'ha d'intentar mantenir-ho el curs que ve.

Hores extraordinàries

- En conjunt (secretaries+SGA) hem superat les hores que teníem autoritzades (+33h); cal tenir en compte, però, que per a aquest curs n'havíem sol·licitat un 30% menys.
- Cinc secretaries han superat el nombre d'hores autoritzades, dues d'elles de forma important.
- Cal tenir en compte que a SCSES hi va haver una persona de baixa i es va valorar amb SRH que era més adequat suplir-la amb hores extra de la resta de personal.
- Només una secretaria ha realitzat més hores extra que el curs passat (+3h).
- En tres unitats la reducció d'hores realitzades respecte a la campanya del curs 2017-18 és força elevada.
- També s'ha continuat amb el sistema de càlcul de les hores realitzades, que fa primer el SRH, i després revisa cada persona interessada.
 - Valoració positiva.

Satisfacció del personal

- L'enquesta de satisfacció continua pendent del projecte general per al PAS.



■ Recursos materials

Documentació de suport

- No han calgut fulls autocopiatius per al control de la documentació aportada pels estudiants.
- Els sobres s'han rebut conformes i en termini.
 - ➔ Valoració positiva.

Carpetes i agendas

- La tramitació de les carpetes i agendas per veure el nombre que pertocava a cada secretaria s'ha fet igual que els altres cursos. Al CTE el nombre de carpetes i agendas rebudes ha estat insuficient i un nombre considerable d'estudiants se n'han quedat sense (han faltat 100 carpetes i 150 agendas, aproximadament).
- Les secretaries han rebut també el material dels estudiants de doctorat per distribuir-lo.
- En alguns casos CRAI ha col·laborat en la distribució del material als estudiants.
 - ➔ Valoració positiva.
 - ➔ Al CTE caldria afinar el càlcul per 2019-20.

3. DOCUMENTACIÓ COMPLEMENTÀRIA

- 📄 Informe de les enquestes de valoració de caps de secretaria
- 📄 Informe de les enquestes de satisfacció dels usuaris
- 📄 Informe d'incidències i no conformitats
- 📄 Quadre de comandament d'indicadors

Documents disponibles a: web URV + Intranet + Suport: Processos Gestió Acadèmica + Documentació ISO Matrícula de Grau