



ESCOLA TÈCNICA SUPERIOR
D'ENGINYERIA
Universitat Rovira i Virgili



Escola Tècnica Superior d'Enginyeria (ETSE)

INFORME DE REVISIÓ DEL SIGQ

CURS 2017-18

Signatura digital del RSIGQ

Índex

Índex.....	2
1. INTRODUCCIÓ.....	1
2. ENTRADES.....	3
2.1. Estat d'implantació de les accions de millora detectades en les revisions prèvies	3
2.2. Canvis en les qüestions externes i internes en relació al SIGQ.....	3
2.3. Anàlisi sobre el desenvolupament i eficàcia dels processos.....	5
2.4. Anàlisi de l'adequació dels indicadors i del seu resultat.....	6
2.5. Anàlisi del grau d'acompliment dels objectius de qualitat.	7
2.6. Anàlisi de la satisfacció dels grups d'interès.	8
3. SORTIDES.....	10
3.1. La millora dels processos del SIGQ.....	10
3.2. La revisió dels valors objectius dels indicadors i/o establiment de nous indicadors.....	11
3.3. La detecció de bones pràctiques que puguin ser exportades a altres processos.	11
3.4. Les necessitats de recursos (humans, materials i econòmics).....	12
3.5. L'adequació de la política i els objectius de qualitat.....	12
4. PLA DE MILLORA DEL SIGQ.....	14
5. ANNEX 1: Fitxes de revisió de tots els processos del SIGQ	18



1. INTRODUCCIÓ

L'ETSE va començar a treballar en la implantació del Sistema Intern de Garantia de la Qualitat (SIGQ) el curs 2009-10. L'any 2010, l'ETSE va obtenir la valoració positiva, per part de l'AQU Catalunya, del disseny del SIGQ avaluat en el marc del programa AUDIT [Certificat núm. 0085/2010].

La Política de Qualitat de l'ETSE es va aprovar per Junta de Centre el 4 de juny de 2010, i es troba pública a seva pàgina web de Qualitat. En aquesta política es van definir els objectius estratègics del Centre, els quals es desenvolupen a través d'estructures i processos del propi SIGQ concretant-se en accions específiques per a la millora contínua. Al novembre de 2011 es va acabar d'implantar el SIGQ del centre (v 1.0), en aprovar-se per Junta de Centre el Manual de qualitat on es defineixen i documenten els processos que el conformen. Aquests processos, disponibles també a la plana web de Qualitat, van permetre estructurar i ordenar a nivell de Centre tot el conjunt de tasques que ja s'estaven realitzant.

Des de llavors, l'ETSE ha realitzat diverses revisions del seu SIGQ adaptant-lo al nou model de la URV, el qual contempla separadament els diferents procediments que es porten a terme i que són analitzats en base als estàndards de qualitat a les avaluacions de les titulacions. També millora l'estructura dels processos canviant el format de les fitxes i els diagrames de flux i, a més a més, incorpora aquells processos transversals no gestionats pel centre, però necessaris per al bon desenvolupament dels títols. L'adaptació a aquest nou model URV a l'ETSE es va fer de forma progressiva:

- Curs 2012-13: es van revisar alguns processos per adaptar-los als canvis d'estructures de la URV (desaparició dels Programes Oficials de Postgrau i creació de l'Escola de Doctorat), sobretot els referits als Màsters i Doctorats.
- Curs 2013-14: es va proposar fer una revisió parcial del SIGQ, incorporant els processos específics de seguiment i modificació de titulacions de forma diferenciada als de desenvolupament.
- Juliol de 2015: adequació del Manual a la revisió del model intern de garantia de la qualitat de la docència a la URV (SIGQ 2.0). Es substitueix el P.1.5-01 "Procés d'anàlisi dels resultats i millora del programa formatiu" pel procés PR-ETSE-003 "Seguiment i millora de les titulacions" i s'incorporen dos nous processos: PR-ETSE-006 "Procés d'acreditació de titulacions" i PR-ETSE-008 "Procés de definició, revisió i millora del SIGQ".
- Maig de 2016: s'incorporen els Processos Estratègics que faltaven de la versió 3.0: Es substitueix el P.1.0-01 "Procés per a l'elaboració i revisió de la política i els objectius de qualitat", pel procés PR-ETSE-001 "Elaboració i revisió de la política i els objectius de qualitat": el P.1.1-01 "Procés per a garantir la qualitat dels seus programes formatius" pel PR-ETSE-002 "Planificació de titulacions" i el PR-ETSE-004 "Modificació de titulacions", el P.1.1-02 "Procés per a la suspensió d'ensenyaments" pel PR-ETSE-005 "Suspensió de titulacions", i el P.1.6-01 "Procés de publicació de la informació sobre les titulacions" pel PR-ETSE-007 "Publicació d'informació sobre titulacions" També s'actualitzen els processos PR-ETSE-003 "Seguiment i millora de les titulacions", el PR-ETSE-006 "Procés d'acreditació de titulacions" i el PR-ETSE-008 "Procés de definició, revisió i millora del SIGQ".



- Juliol de 2017: s'incorporen i actualitzen tots els ensenyaments del Centre, així com els nous serveis URV (OAM-Oficina d'Atenció al Màster i OOU-Oficina d'Orientació Universitària).
- Febrer de 2018: revisió del Manual de qualitat i incorporació tant dels *Processos Clau i de Suport*, que substitueixen els processos corresponents de la versió anterior, com dels processos dels serveis transversals URV.
- Febrer del 2019: es completa la revisió 2017-18 de tots els processos del SIGQ en base al *PR-ETSE-008 "Definició, revisió i millora del SIGQ"*, en el qual s'indica la utilització d'un nou mecanisme per realitzar la revisió del SIGQ i la realització del present document corresponent al primer informe de revisió del SIGQ. També s'incorporen dos processos nous gestionats de forma transversal: *PR-ETSE-020 "Accés, admissió i matrícula dels estudiants de Grau"* i *PR-ETSE-021: "Gestió dels recursos docents"*. Mapa de processos més reduït.

Donada aquesta trajectòria històrica des del curs 2009-10, i malgrat l'evolució i refinament anual dels diferents processos, es pot afirmar que el SIGQ de l'ETSE és una eina ja madura i força estable, integrada plenament en el funcionament diari de l'Escola, i que els seus processos descriuen de forma efectiva les accions a realitzar i les evidències a recollir associades a totes les tasques necessàries per assolir els objectius del Centre.

Tota la informació rellevant del SIGQ està actualitzada de forma permanent a la web de Qualitat del centre, de forma que està disponible de forma senzilla per tots els actors involucrats en tots els processos. Aquesta plana web inclou els següents documents:

- Política de Qualitat i Manual de Qualitat de l'ETSE.
- Mapa de processos que conformen el SIGQ de l'ETSE, amb links a la descripció detallada de cada procés. També s'hi inclourà aquest informe de revisió del SIGQ.
- Memòries de verificació i informes d'avaluació de tots els ensenyaments del centre, incloent els segells oficials d'acreditacions.
- Informes de seguiment i indicadors de tots els ensenyaments de l'Escola.
- Avaluació del Pla d'Acció Tutorial.



2. ENTRADES

2.1. Estat d'implantació de les accions de millora detectades en les revisions prèvies

Tot i que aquest és el primer informe de revisió del SIGQ, des de la seva implantació s'ha fet un seguiment continu del seu desenvolupament. La implantació del SIGQ s'ha concebut com un procés gradual, que cal anar millorant any rere any. En aquest sentit, cal destacar que a l'informe de seguiment de centre es fa una reflexió sobre el desenvolupament del SIGQ. L'informe conté un apartat específicament dedicat a la valoració del desenvolupament del SIGQ i de la seva utilitat per al seguiment de les titulacions del centre i per a la identificació d'àrees de millora. Les propostes de millora de la revisió del SIGQ s'incorporen també en el pla de millora de l'informe de seguiment del centre.

En el Manual de Qualitat de l'Escola es contempla la figura de la *Comissió de Qualitat i Planificació Estratègica de l'ETSE* com l'òrgan encarregat de fer periòdicament un seguiment de la implantació del SIGQ i de proposar-ne les actualitzacions i millores que consideri necessàries.

Les propostes de millora en relació al SIGQ actualment recollides en el quadre d'objectius són les següents:

Proposta de millora	Estat d'implantació
Incorporar el <i>Quadre de comandament</i> i les <i>Plantilles de revisió de processos</i> com a instrument d'anàlisi	100%
Evidenciar en un procés propi els gestionats de forma transversal, per poder especificar aquells indicadors necessaris per al seguiment de les titulacions: <i>Accés, admissió i matrícula dels estudiants de grau, i Gestió dels recursos docents.</i>	100%
Implementar el sistema de compartició de fitxers BOX amb una estructura de carpetes per processos per millorar el sistema de recollida d'evidències.	50%

En relació a l'últim punt de millora, s'ha posat ja en marxa la implementació d'un sistema informàtic de gestió de la documentació del SIGQ, que es completarà durant el curs 2018-19. Aquest sistema, organitzat de forma estructurada per processos, permetrà emmagatzemar tota la documentació rellevant associada a cada procés del SIGQ i accedir a ella de forma senzilla. El sistema de compartició de fitxers BOX s'està adoptant de manera institucional a tota la URV, cosa que permetrà també accedir fàcilment a la informació generada per altres serveis de la Universitat quan sigui necessari.

2.2. Canvis en les qüestions externes i internes en relació al SIGQ

Com s'ha comentat a l'apartat 1, s'ha produït un nou canvi institucional en l'estructura del mapa de processos del SIGQ, i tots els centres de la URV s'hauran d'adaptar a aquest nou model. L'estat actual del mapa de processos del SIGQ de l'ETSE, ja adaptat, es mostra a la figura 1 a la pàgina següent. Els processos estan dividits en tres grans blocs:



- **Estratègics:** elaboració i revisió de la política del centre i els seus objectius de qualitat, garantia de la qualitat dels programes formatius, definició de polítiques de personal, i manegament (definició, revisió i millora) del propi SIGQ.
- **Clau:** accés, admissió i matrícula dels estudiants, desenvolupament dels ensenyaments, gestió de la mobilitat dels estudiants, gestió de les pràctiques externes, orientació a l'estudiant, i gestió del Treball Fi de Grau o Fi de Màster.
- **Support:** gestió dels recursos materials i serveis, gestió dels recursos docents, gestió de la qualitat i manegament de consultes.

La majoria dels processos clau i estratègics són gestionats pel propi Centre, i tenen el seu procés associat al SIGQ de l'Escola. En canvi, la majoria dels processos de suport són transversals a tota la Universitat, i estan definits al SIGQ de la unitat encarregada de gestionar-los. Com es pot veure, el Centre focalitza els seus esforços en garantir la qualitat de tots els seus programes formatius.

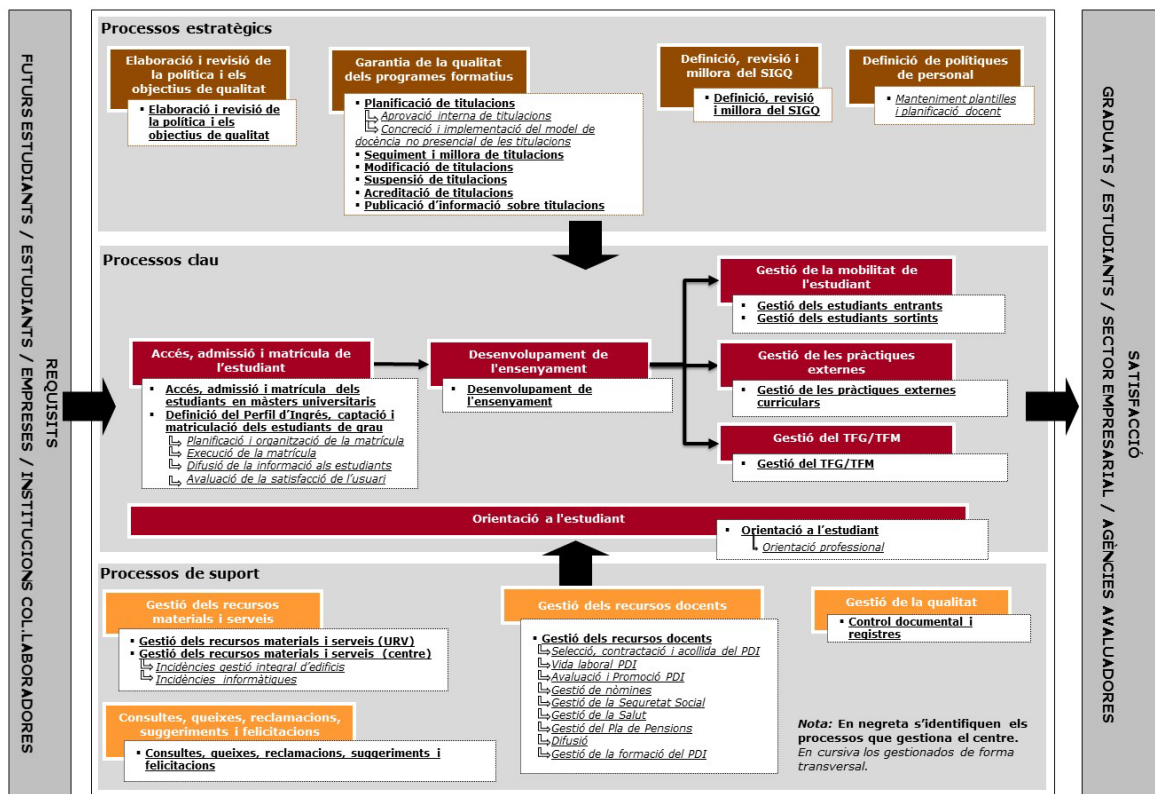


Figura 1. Mapa de processos del SIGQ de l'ETSE

Al juliol de 2018 es van celebrar eleccions a la direcció de l'ETSE, i es van produir alguns canvis a l'equip directiu. En particular, el Dr. Antonio Moreno va incorporar-se com a sotsdirector, i va passar a ser el nou responsable del SIGQ al Centre (RSIGQ). L'antic sotsdirector i responsable del SIGQ, el Dr. Xavier Vilanova, va passar a ser director de l'ETSE, garantint amb la seva presència el manteniment de l'expertesa en la gestió de la qualitat del Centre. Cal destacar que la plaça de Tècnic/a de Suport a la Qualitat Docent (TSQD) està ocupada des dels seus inicis per la Sra. Lourdes Anton, amb la qual cosa té una dilatada experiència. El nou responsable del SIGQ ha rebut l'encàrrec de liderar la certificació del SIGQ durant l'any 2019, amb el propòsit de poder acreditar la qualitat del Centre (i, per tant, de tots els seus ensenyaments) al 2020.



2.3. Anàlisi sobre el desenvolupament i eficàcia dels processos

La revisió del SIGQ s'ha realitzat com es descriu a l'apartat 5.3 del procés PR-ETSE-008 "Definició, revisió i millora del SIGQ". La TSQD, per indicació del RSIGQ, va demanar al responsable de cada procés del SIGQ que fes una revisió exhaustiva de la seva adequació al seu propòsit, atenent als resultats obtinguts, les opinions rebudes dels grups d'interès i altres queixes, comentaris o suggeriments que hagi rebut en relació al procés per part dels seus actors. El resultat de la revisió de cada procés va quedar reflectit de forma explícita en una *fitxa de revisió*, que es mostra a la figura 2.

Revisió de processos del SIGQ			
Escola Tècnica Superior d'Enginyeria			
Data de revisió:	xx/xx/xx		
Nom i codi del procés:	PR-ETSE-		
Versió i data en el moment de la revisió:	Rev.: x.0 DD/MM/AA		
Preguntes?	SI	NO	Observacions
S'han detectat canvis en les activitats o agents implicats del procés?			
Els resultats dels indicadors del procés indiquen que està funcionant adequadament? <i>(compliment de terminis, generació dels serveis o documents determinats, resultat del procés amb els criteris de qualitat establerts)</i>			
Les opinions dels diferents implicats indiquen que està funcionant adequadament? <i>Si es reben opinions dels implicats dient que hi ha alguna mancança en el desenvolupament del procés s'indicarà que no.</i>			
S'han detectat incidències relacionades amb l'objectiu del procés? <i>Incidència: Circunstància o anomalia que es produeix durant el desenvolupament del procés i s'ha de solucionar.</i>			
S'han rebut queixes relacionades amb l'objectiu del procés? <i>Queixa: Expressió d'insatisfacció amb motiu d'un succés negatiu per a l'interessat.</i>			
El procés segueix sent adequat pel seu objectiu?			
Relació de les propostes de millora del procés			

Figura 2. Fitxa de revisió de procés.

Per tant, en aquesta fitxa queden reflectits, per cada procés, els seus punts febles i les propostes de millora per solucionar-los. Els punts febles es poden detectar a través de l'anàlisi dels nivells d'assoliment dels indicadors lligats al procés, de les incidències en l'execució del procés que puguin haver aparegut durant el curs, i de les opinions i queixes rebudes dels agents d'interès. La TSQD va rebre la fitxa de revisió de cada procés del seu responsable. Les propostes de millora poden incloure la necessitat de canviar algun aspecte de l'execució del procés, la necessitat de més recursos (humans, materials o econòmics), la revisió dels indicadors i els seus valors objectiu, o fins i tot la necessitat de canviar algun aspecte de la política i els objectius de qualitat de l'Escola.

A partir de l'anàlisi de totes les fitxes de revisió, el RSIGQ elabora aquest informe de revisió del SIGQ, que serà revisat per la Comissió de Qualitat i Planificació Estratègica i aprovat per la Junta de Centre.



2.4. Anàlisi de l'adequació dels indicadors i del seu resultat

Els indicadors definits a cada procés del SIGQ per a fer el seguiment de totes les activitats dutes a terme a l'Escola es recullen al *quadre de comandament*. Aquest quadre també indica l'assoliment (o no) dels valors objectius, que es comentarà a l'apartat 3.2. d'aquest informe. Els valors anuals d'aquests indicadors es recullen de forma institucional a l'aplicatiu *SINIA-NET*, i són accessibles a través de la intranet de la URV, a l'apartat "*La URV en xifres*" (veure figura 3). SINIA és un instrument en millora contínua que, sobre la base de la integració de dades, subministra la informació necessària per avaluar els processos de qualitat. Sota la supervisió del *Gabinet d'Estudis i Anàlisi de la Informació* (GEAI) de la URV, SINIA captura les dades de les diferents fonts institucionals, les emmagatzema, les processa, les explota i les transforma en informació i coneixement útil per a l'usuari per tal de poder analitzar-les i prendre decisions d'actuació. Les dades facilitades per SINIA són suficients per al seguiment adequat dels indicadors numèrics de tots els processos del SIGQ.

□ LA URV EN XIFRES

- > Presentació
- > Estadístiques d'ús
- > Formació
- > Recursos humans
- > Recerca
- > Coordinació de màsters
- > Enquestes PDI
- > Enquestes qualitat docent
- > Gestió Electoral
- > Igualtat
- > Indicadors d'acció de govern
- > Informació OSD
- > Internacionalització
- > Orientació estudiants
- > Planificació docent
- > Qualitat titulacions
- > Recursos programació acadèmica
- > Informes transversals
- > Informació sistema universitari (UNEIX)

Figura 3. Accés via la intranet a les dades institucionals.

El GEAI ofereix una adreça de correu de contacte (suport.sinia@urv.cat) on els usuaris poden fer consultes, resoldre qüestions tècniques i fer propostes de millora. A l'any 2018 el temps mitjà de resposta a les incidències associades a l'aplicatiu SINIA va ser de 3 dies.



2.5. Anàlisi del grau d'acompliment dels objectius de qualitat.

L'anàlisi del grau d'acompliment dels objectius de qualitat 2017-18 es va realitzar tenint en consideració els seus valors desitjats i els valors reals assolits. Dels 12 objectius de l'Escola, 10 tenien una sèrie de fites associades al curs 2017-18, i es van definir una o varies accions per intentar assolir cada fita. Per cada acció es va definir un percentatge d'acompliment durant el curs. Es va considerar un objectiu com a satisfet si el percentatge mitjà d'assoliment de les seves accions associades era superior al 70%.

Els resultats numèrics principals d'aquesta anàlisi són els següents:

- Objectius amb fites i accions associades: 10/12 (83%).
- Accions definides: 38 (mitjana de 3.8 per a cadascun dels 10 objectius considerats).
- Accions amb percentatges d'assoliment superiors al 70%: 31/38 (81%).
- Objectius amb una mitjana d'assoliment superior al 70%: 9/10 (90%).

Els aspectes més positius són els següents:

- 3 dels objectius, amb 8 accions associades, han tingut un assoliment del 100%. Aquests objectius estan bàsicament relacionats amb el foment de les vocacions per l'Enginyeria, l'ajustament entre les titulacions que ofereix l'Escola i les necessitats del seu entorn industrial, i l'increment de la col·laboració amb el teixit empresarial de la zona.
- Els 3 objectius que han tingut més accions associades (20 en total) estan relacionats amb l'acompliment dels requisits institucionals (p.e. adequació del SIGQ al format institucional, informació a la web, competències), l'augment de l'excel·lència en els programes formatius i la millora de la internacionalització. Tots aquests objectius han tingut graus d'assoliment globals en la franja 72-83%.

Els aspectes a millorar per futurs cursos són els següents:

- 2 dels 12 objectius de l'Escola no han tingut cap acció associada durant el curs 2017-18. Són l'objectiu 9 "*Esdevenir un agent significatiu en el desenvolupament territorial, per mitjà de la formació i de la transferència de coneixement a la societat*" i l'objectiu 10 "*Propiciar la formació continuada adequada al personal del centre, segons les seves respectives activitats, per tal d'assolir una organització més eficaç i eficient*". Caldrà estudiar en cursos posteriors si aquests objectius no es consideren adequats, o bé es consideren assolits i no cal realitzar cap acció específica relacionada amb ells, o si cal definir alguna acció per intentar millorar-los.
- 4 de les 38 accions definides han tingut nivells d'assoliment inferiors al 50%. Són aquestes:
 - Model docent unificat a les titulacions virtuals – 31%
 - Estudiar com incorporar al SIGQ el seguiment de les tasques que no es realitzen al Centre – 20%
 - Fomentar els convenis Study Abroad – 0%
 - Fomentar l'activació de cursos Study Abroad – 0%.

Les 2 primeres accions s'han traslladat com a objectius a continuar treballant al curs 2018-19 (de fet, la segona d'elles s'està treballant a nivell institucional). Pels cursos Study Abroad va haver contactes al 2017-18 que no van acabar de fructificar, i es va deixar com a possibilitat futura en cas de que apareguin institucions interessades, però no com a objectiu explícit del centre per al curs 2018-19.



2.6. Anàlisi de la satisfacció dels grups d'interès.

L'Escola disposa de diverses eines per a mesurar la satisfacció dels grups d'interès involucrats en els processos del SIGQ. Comentem a continuació les més significatives:

- Enquesta URV als assistents de les Jornades de Portes Obertes.
- Enquesta URV als estudiants sobre la matrícula de Grau.
- Enquesta URV als estudiants sobre la titulació i sobre el personal docent (amb enquestes específiques sobre Pràctiques Externes i Treball Fi de Grau/Màster), a través de l'espai virtual Moodle.
- Enquesta URV als estudiants i als professors respecte el Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i al Investigació (CRAI).
- Enquesta OOU-URV als estudiants sobre l'Oficina d'Orientació Professional.
- Enquesta ETSE als estudiants i als professors sobre el Pla d'Acció Tutorial, a través de l'espai virtual Moodle-tutories.
- Enquesta ETSE als professors sobre el programa formatiu de l'Escola.
- Enquesta ETSE a les empreses de l'entorn on es fan Pràctiques Externes respecte a la gestió de les mateixes (es fa a la persona encarrega de la gestió dels recursos humans a l'empresa).
- Enquesta ETSE als tutors professionals de les empreses de l'entorn on es fan Pràctiques Externes per mesurar la seva satisfacció amb la formació del nostre alumnat.
- Enquestes AQU d'inserció laboral i satisfacció dels titulats.
- Missatges rebuts a la bústia de contacte de l'ETSE.

Com es pot veure, hi ha moltes eines per a recollir la informació dels diferents actors sobre els processos associats a la gestió del programa formatiu de l'Escola. El principal problema de les enquestes és que el grau de resposta, tant per part de l'alumnat com del professorat, sol ser bastant baix (al voltant del 15-20%). En el cas del professorat, que responien les mateixes enquestes cada any i no tenien molta motivació per fer-ho, es va decidir no fer-ho anualment i només demanar que responguin l'enquesta davant una acreditació. Així doncs, entenem que, si no hi ha queixes/comentaris explícits respecte a un procés determinat, aquest està funcionant correctament. L'aspecte més complex és sempre fomentar la participació de l'alumnat en les diferents enquestes, ja que no veuen la utilitat que tindrà per a ells utilitzar part del seu temps per contestar-les. Per explicar-los-hi, i d'aquesta forma incrementar la seva participació, es va presencialment a les aules i se'ls demana que l'emplenin.

Els resultats específics d'aquestes enquestes es poden trobar a diversos documents, com els informes anuals de titulació o l'informe anual del Pla d'Acció Tutorial. Algunes d'elles són institucionals i es centren en unitats externes a l'Escola (p.e. CRAI, OOU).

En referència a la bústia de l'ETSE, la seva utilització ha augmentat significativament aquest curs 2017-18, passant de 37 missatges al curs anterior a 61 (augment del 65%). D'aquests missatges, la majoria (un 46%) es referien a aspectes de les instal·lacions. Els alumnes són els que envien majoritàriament missatges a la bústia (49%). Aquests missatges es poden desglossar en queixes (41%), consultes (33%), reclamacions (21%) i suggeriments (5%).



Els temes principals tractats en els missatges de la bústia han estat els següents:

- Reserva d'espais del Campus, especialment aules (8). A partir de l'1 de juny de 2018 aquesta tasca de gestió d'espais ha estat assumida per la nova Oficina Logística de Campus (OLC).
- Il·luminació dels espais, panys de portes, calefacció i aire acondicionat (9). Aquests problemes són traslladats als equips de manteniment del Campus.
- Problemes a les aules: connexió Internet, wifi, cortines, canons de vídeo, etc. (6) Aquests temes són adreçats als tècnics corresponents.
- Tràmits sobre matrícules, expedients, certificats acadèmics, TFGs (8). Aquests tràmits són adreçats a la unitat corresponent (Servei de Gestió Acadèmica, Secretaria de Gestió Acadèmica de Campus, responsables de TFGs).

Amb la posada en marxa de la OLC ja es va donar informació al personal de l'ETSE per a que els aspectes dependents d'aquesta oficina els hi fossin dirigits directament a ells, pel que es preveu una baixada en el nombre de missatges a la bústia pel curs 2018-19.

El 75% dels missatges arribats a la bústia van ser atesos en una primera resposta i solucionats el mateix dia o el dia següent. Només 6 missatges van requerir de més d'una setmana per ser solucionats.



3. SORTIDES

3.1. La millora dels processos del SIGQ

Un dels aspectes clau en la revisió dels processos ha estat l'anàlisi detallada del redactat de cadascun d'ells per millorar la seva descripció i la seva comprensió. S'han actualitzat també alguns aspectes que han anat variant lleugerament en el temps, en molts casos degut a canvis procedimentals a nivell institucional o en altres unitats de la Universitat.

S'han incorporat dos nous processos, on es descriuen les tasques a realitzar per l'Escola en dos procediments que depenen bàsicament d'altres unitats externes al Centre. És a dir, tot i que són processos gestionats de forma transversal, s'incorporen per poder especificar aquells indicadors necessaris per al seguiment de les titulacions del Centre, i s'explicita com es gestiona aquesta informació, així com, donat el cas, la implicació que té el centre en el desenvolupament del propi procés:

- PR-ETSE-020 "Definició del Perfil d'Ingrés, captació i matriculació dels estudiants de Grau".
- PR-ETSE-021: "Gestió dels recursos docents".

A l'annex 1 d'aquest document es pot trobar un llistat complet amb les fitxes de revisió de tots els processos del SIGQ, generades en el procés descrit en el punt 2.3. A l'apartat 4 es recull al pla de millora amb tots els punts febles detectats, dels quals destaquem les accions de millora següents per resoldre'ls:

- Tornar a redactar un dels Objectius de Qualitat del centre per fer-lo més aclaridor i fàcil d'entendre.
- Sistematitzar la posada en marxa de les fitxes de revisió de processos del SIGQ i completar el quadre de comandament.
- Definir instruccions de treball per aclarir el procediment a seguir en la gestió de diverses circumstàncies que poden aparèixer en les Pràctiques Externes.
- Participar en l'elaboració institucional de les enquestes per recollir l'opinió dels estudiants en mobilitat IN/OUT tant abans com després de la seva estada.
- Posar en marxa el nou aplicatiu institucional BOX d'emmagatzemament de la informació.

Així mateix, a la revisió de cada procés també s'han inclòs aquelles millores necessàries per resoldre punts febles detectats en l'aplicació del propi SIGQ, les quals es detallaran i analitzaran amb profunditat dins l'informe de seguiment. Tot seguit, relacionem les més destacables:

- Incorporar la figura dels delegats de curs i fer-los partícips en els processos de presa de decisions.
- Millorar el coneixement de la figura del tutor per part de l'estudiant, incrementant la seva visualització al Moodle-tutories i organitzant la primera tutoria en la Jornada d'Acollida de l'Escola.



3.2. La revisió dels valors objectius dels indicadors i/o establiment de nous indicadors

La revisió dels indicadors dels processos del SIGQ ha donat lloc a diversos canvis, que es poden agrupar en tres categories:

- **Nous indicadors:** Els 8 primers processos, que són els processos de caire estratègic, no tenien fins ara cap indicador associat. En aquesta revisió s'han afegit indicadors a tots ells per poder mesurar adequadament la seva efectivitat. Aquests processos fan referència a la definició i revisió de la política i els objectius de qualitat, la definició i revisió del SIGQ, i la gestió de titulacions (planificació, seguiment, modificació, suspensió, acreditació i publicació d'informació).
Com s'ha comentat a la primera secció d'aquest document, a banda de revisar els processos existents s'han incorporat també dos nous processos de caire transversal (PR-ETSE-020 "Definició del Perfil d'Ingrés, captació i matriculació dels estudiants de Grau" i PR-ETSE-021: "Gestió dels recursos docents"), pels que s'han definit els indicadors corresponents.
- **Cap canvi als indicadors:** Hi ha hagut una sèrie de processos on s'ha considerat que no calia fer cap canvi en els indicadors. Són els processos clau 9, 10, 14 i 19 (desenvolupament de les titulacions, gestió de les Pràctiques Externes, matrícula en Màsters, i gestió del TFG/TFM) i els processos de suport 15, 16, 17 i 18 (gestió de consultes, control documental i gestió dels recursos materials i serveis).
- **Establiment del valor objectiu dels indicadors:** Com que és el primer cop que s'analitzen els indicadors a través de l'instrument del Quadre de Comandament, s'ha establert el valor objectiu per a cada indicador definit als processos del SIGQ de centre.

3.3. La detecció de bones pràctiques que puguin ser exportades a altres processos.

No s'ha detectat cap bona pràctica que pugui ser exportada a altres processos. No obstant, esperarem a la posada en marxa de les instruccions de treball al procés de pràctiques externes per valorar si és una bona pràctica per unificar les actuacions dins d'un procediment quan ho porta a terme més d'una persona.



3.4. Les necessitats de recursos (humans, materials i econòmics).

En la revisió d'alguns processos s'ha fet palesa la necessitat de definir algun nou tipus de figura de representació, d'augmentar el nombre de recursos humans en alguns aspectes i de millorar alguns detalls dels recursos materials. Els punts principals identificats han estat els següents:

- La figura del delegat de curs, actuació impulsada de forma institucional, s'ha incorporat per millorar la relació entre els alumnes i l'Escola, fer arribar els seus suggeriments i queixes de forma més directa i participar en els mecanismes de presa de decisions. Això ha quedat reflectit en el procés 9, dedicat al desenvolupament dels ensenyaments. Esperem que la relació directa amb estudiants faciliti l'entrada d'informació que ajudi a millorar el funcionament general dels processos del SIGQ.
- En l'anàlisi de les activitats tutorial (procés 13) ha quedat clara la necessitat d'incorporar més professorat tutor, doncs la mitjana d'estudiants per tutor estava pràcticament al límit del que recomana el Pla d'Acció Tutorial del centre (20 estudiants/tutor).
- En referència a aspectes materials, s'han proposat millores específiques en l'eina Moodle-tutories (també al procés 13) i es vol estudiar la possibilitat de tenir una nova eina corporativa per gestionar de forma més eficient les Pràctiques Externes (procés 10). També es vol millorar la part de Mobilitat de la web de l'Escola, afegint vídeos d'estudiants que han realitzat mobilitat en cursos anteriors i expliquen la seva experiència. Finalment, també s'està posant en marxa el nou sistema institucional BOX de gestió de la informació (procés 16).
- S'ha detectat que es podria millorar el flux d'informació facilitada per unitats transversals com són l'OLC pel que respecta a l'aulari, i els departaments com a gestors del laboratoris docents. Punts identificats al procés 17, dedicat a la gestió dels recursos materials, és la necessitat de millorar la coordinació entre l'Escola i aquesta nova oficina. Es treballarà amb les unitats implicades per buscar la forma més eficient per tal d'establir aquest flux d'informació.

3.5. L'adequació de la política i els objectius de qualitat.

La Política de Qualitat de l'ETSE es va aprovar el 4 de juny de 2010 per la Junta de Centre i cada curs se sotmet a la seva revisió. Cal dir que la Política de Qualitat i els objectius associats han estat molt estables des del seu inici, encara que s'han acordat petites modificacions als anys 2011, 2016, 2018 i 2019.

En el context de la revisió del SIGQ, ha estat rellevant l'anàlisi del procés "PR-ETSE-001: Elaboració i revisió de la política i els objectius de qualitat". Es va decidir revisar el redactat de l'objectiu de qualitat número 2, per fer-lo més comprensible i poder identificar més clarament les accions relacionades amb aquest objectiu. La nova redacció és aquesta: "*Oferir titulacions que permetin assolir totes aquelles competències inherents a les enginyeries o ensenyaments tècnics, assegurant l'acompliment dels estàndards de qualitat docent nacionals e internacionals vigents en aquestes àrees i atenent les necessitats de l'entorn socio-econòmic de la URV*".

Aquest canvi ha comportat revisar també l'alineació entre els objectius de qualitat de l'Escola i els de la URV per incorporar el nou redactat. El resultat d'aquest alineament es mostra a la figura de la plana següent.



Objectius de la Política de Qualitat de la URV	Objectius de la Política de Qualitat de la ETSE
<p>La URV té com a objectiu aconseguir un alt nivell de qualitat en els àmbits de l'estudi i la docència, de la recerca i l'extensió universitària, de l'assistència als membres de la comunitat universitària i de la gestió. La concreció d'aquest objectiu general es pot resumir en quatre punts bàsics al voltant dels quals s'estructura el sistema de qualitat de la URV:</p>	<p>La missió de l'ETSE és esdevenir un centre integral de les tecnologies relacionades amb l'enginyeria i les disciplines científiques afins. A més, l'ETSE pretén proporcionar una formació completa i integral de l'enginyer, que transcendeixi el marc tradicional dels ensenyaments tècnics per facilitar-ne la integració a la nova societat del coneixement.</p>
<p>1. Satisfer la demanda educativa. Mantenir una oferta de titulacions homologades i pròpies ajustada a les necessitats i expectatives de la societat, suficientment flexible per donar resposta als canvis i, a la vegada, suficientment sòlida per cobrir el nostre potencial de transmissió del coneixement.</p>	<p>2. Oferir titulacions que permetin assolir totes aquelles competències inherents a les enginyeries o ensenyaments tècnics, assegurant l'acompliment dels estàndards de qualitat docent nacionals e internacionals vigents en aquestes àrees i atenent les necessitats de l'entorn socio-econòmic de la URV.</p>
	<p>4. Fomentar la vocació per l'enginyeria, mitjançant activitats de divulgació, i les relacions amb els centres d'educació secundària.</p>
	<p>5. Recollir les demandes de perfils professionals de la indústria propera, transmetre-les a l'estudiant en el procés d'aprenentatge i col·laborar eficaçment en la transició dels nostres estudiants de l'Escola a l'empresa.</p>
<p>2. Gaudir d'una qualitat docent reconeguda. Obtenir el reconeixement de la qualitat de la docència impartida a la URV mitjançant la satisfacció dels estudiants, titulats i ocupadors, i aconseguir que aquesta qualitat sigui també acreditada i reconeguda per tercers en una perspectiva d'homologació europea.</p>	<p>6. Implicar els agents territorials a establir un nexa d'unió progressiu entre l'ETSE i el món empresarial, paral·lel al procés d'aprenentatge.</p>
	<p>3. Potenciar el desenvolupament de sistemes de formació d'excel·lència, especialment a escala internacional.</p>
<p>3. Aconseguir una qualitat científica contrastada. Assolir uns excel·lents nivells de qualitat i de productivitat científica (I+D+I), que permetin contribuir significativament al progrés del coneixement i al desenvolupament territorial en tots els àmbits. Perseguir també un nivell competitiu a nivell internacional, especialment en els àmbits d'investigació prioritàris</p>	<p>8. Propiciar la internacionalització, d'una banda, en la capacitat d'atracció dels ensenyaments que ofereix el centre i, de l'altra, en la promoció de la mobilitat del personal (professors, estudiants i PAS).</p>
	<p>9. Esdevenir un agent significatiu en el desenvolupament territorial, per mitjà de la formació i de la transferència de coneixement a la societat.</p>
<p>4. Assolir una organització eficaç i eficient. Orientar continuadament la direcció i la gestió de la Universitat als objectius de docència i investigació.</p>	<p>1. Adquirir el compromís del compliment dels requisits legals i reglamentaris aplicables a l'organització.</p>
	<p>7. Promoure l'ús adequat i eficient dels recursos materials (econòmics, infraestructures, equipaments) i proposar millores per garantir que s'adeqüin a les necessitats formatives dels estudiants.</p>
	<p>10. Propiciar la formació continuada adequada al personal del centre, segons les seves respectives activitats, per tal d'assolir una organització més eficaç i eficient.</p>
	<p>11. Implicar, motivar i comprometre el personal (estudiants, PDI i PAS) en la missió de l'ETSE, així com en la gestió, desenvolupament i aplicació del SIGQ.</p>
	<p>12. Garantir l'accés a la informació que es genera en el conjunt de l'Escola per tal d'afavorir la participació, la motivació i la millora del seu funcionament, i donar a conèixer l'activitat de l'ETSE en l'àmbit nacional i internacional.</p>



4. PLA DE MILLORA DEL SIGQ

A la revisió de cadascun dels processos del SIGQ el responsable ha pogut identificar, si era el cas, oportunitat de millora. Aquestes estan indicades explícitament a les fitxes de revisió de procés, mostrades a l'annex d'aquest document. La següent taula identifica les accions principals de millora, les quals es traslladaran com accions a portar a terme dins el quadre d'objectius a assolir per al curs 2018-19, així com s'explicitaran dins l'informe de seguiment aquelles accions directament relacionades amb el bon desenvolupament de les titulacions:

PLA DE MILLORA PER LA REVISIÓ DEL SIGQ								
Procés	Objectiu de la Política de Qualitat	Punt/s feble/s detectat/s	Proposta/es de millora	Accions a portar a terme	Responsable/s	És una qüestió a adreçar a la URV?	Termini	Evidència/ Indicadors seguiment
PR-ETSE-001 Elaboració i revisió de la política i els objectius de qualitat	11	Redacció de l'objectiu 2 poc clara	Canviar el redactat de l'objectiu 2	Revisar el redactat de l'Objectiu de Qualitat número 2 de la Política per tal de poder identificar més fàcilment les accions relacionades amb aquest objectiu	RSIGQ	No	2018-19	Acta de la JdC aprovant el nou redactat de la Política de Qualitat
PR-ETSE-008 Definició, revisió i millora del SIGQ	1 i 11	No hi havia un procediment sistemàtic per revisar cada un dels processos del SIGQ pels seus responsables	Establir un sistema anual estructurat de revisió del SIGQ	La posada en marxa de les fitxes de revisió de processos del SIGQ ha estat adequada, per la qual cosa s'utilitzaran de forma sistemàtica cada curs.	RSIGQ	No	2018-19	Informe de revisió del SIGQ
PR-ETSE-009 Desenvolupament de l'ensenyament	11	Manca de fluïdesa amb la comunicació amb els estudiants	Establir canals de comunicació amb els estudiants a través dels delegats	Incorporació dels Delegats de Curs seguint les directrius institucionals	Equip directiu	No	2018-19	Presència d'un delegat per curs a cada titulació1
PR-ETSE-010 Gestió de les pràctiques externes	11	Manca d'homogeneïtat en la realització de diferents actuacions dins del procés de les PE	Uniformitzar la realització d'accions dins la gestió de les PE	Incorporar instruccions de treball per donar resposta a determinades situacions durant les pràctiques (quan l'estudiant no es presenta a l'empresa, quan un estudiant no troba empresa)	Coordinador de PE	No	2018-19	IT implantades



PLA DE MILLORA PER LA REVISIÓ DEL SIGQ								
Procés	Objectiu de la Política de Qualitat	Punt/s feble/s detectat/s	Proposta/es de millora	Accions a portar a terme	Responsable/s	És una qüestió a adreçar a la URV?	Termini	Evidència/ Indicadors seguiment
PR-ETSE-010 Gestió de les pràctiques externes	7	Manca d'eficiència de l'aplicatiu de PE	Institucionalitzar l'aplicatiu de gestió de les PE	Estudiar la implantació d'una nova eina de gestió corporativa, a través de l'OOU	Coordinador de PE i TOSD	Sí	2019-20	Viabilitat del nou aplicatiu de gestió
PR-ETSE-010 Gestió de les pràctiques externes	5 i 7	Duplictat de petició d'informació als tutors professionals de PE	Unificar la demanda d'informació als tutors professionals	Extreure el grau de satisfacció del tutor professional amb el desenvolupament de l'estada en pràctiques a partir de l'informe d'avaluació de l'estudiant que realitza quan finalitza les pràctiques.	TSQD	No	2018-19	Resultats de satisfacció extrets dels informes
PR-ETSE-011 Gestió dels estudiants entrants I PR-ETSE-012	8	Les preguntes de les enquestes als estudiants de mobilitat no eren adequades	Revisió de les enquestes de mobilitat URV	El coordinador de mobilitat de l'ETSE participa al grup de treball URV per a revisar les enquestes de satisfacció dels estudiants, les quals es gestionen des de l'I-CENTER.	Coordinador de Relacions internacionals i de Mobilitat ETSE i I-Centre	Sí	2019-20	Noves Enquestes definides
PR-ETSE-012 Gestió dels estudiants sortints	8	Baix nombre d'estudiants que fan mobilitat	Incrementar el nombre d'estudiants	Fer difusió a la web d'experiències d'estudiants que han realitzat mobilitat en cursos anteriors.	Coordinador de Relacions internacionals i de Mobilitat ETSE	No	2018-19	Superar els estudiants OUT del curs passat
PR-ETSE-013 Orientació a l'estudiant	3 i 11	El primer contacte entre estudiant i tutor es produeix massa tard	Avançar el primer contacte entre tutor i estudiant	Millorar el coneixement del tutor per part dels estudiants, per això incorporarem la presència del tutor a la Jornada d'Acollida.	Coordinador de PAT i tutors	No	2019-20	A les enquestes sobre la satisfacció dels estudiants augmentar el nombre d'estudiants manifestes conèixer els seu tutor



PLA DE MILLORA PER LA REVISIÓ DEL SIGQ								
Procés	Objectiu de la Política de Qualitat	Punt/s feble/s detectat/s	Proposta/es de millora	Accions a portar a terme	Responsable/s	És una qüestió a adreçar a la URV?	Termini	Evidència/ Indicadors seguiment
PR-ETSE-013 Orientació a l'estudiant	11	Ràtio estudiant/tutors massa elevada	Reduir la ràtio	Buscar més tutors per reduir la ràtio estudiant/tutor.	Coordinador del PAT	No	2018-19	Ràtio estudiant/tutors: 1 tutor per cada 20 estudiants
PR-ETSE-013 Orientació a l'estudiant	7	Mancances a l'eina E-Tutories	Sol·licitar millores a l'E-tutories	Demanar a l'OOU i el SREd les següents millores per l'aplicació E-Tutories: 1) Poder visualitzar les assignatures que han matriculat els alumnes en el curs actual (fins ara només es visualitza quan les actes ja estan tancades). 2) Que el tutor pugui disposar d'una opció que permeti marcar a les Fitxes de Seguiment 'no ha assistit' múltiples alumnes d'un sol cop, enlloc d'anar un per un com fins ara	Coordinador del PAT	Sí	2018-19	Demanda realitzada
PR-ETSE-016 Control documental i registres	7	Dificultat en l'accés remot al servidor on es guarda la informació de gestió del centre	Implantar com a eina per guardar la documentació BOX	Passar a BOX enlloc d'utilitzar el servidor Pixie, de forma que tots els usuaris responsables dels processos guardin allà tota la documentació relacionada amb la seva gestió i puguin accedir des de qualsevol ordinador.	TSQD/TOSD	Sí	2018-19	Percentatge d'informació migrat a Box Percentatge de processos que tenen informació dins la seva carpeta a BOX
PR-ETSE-017 Gestió dels recursos materials i serveis (centre)	7	Dificultat del centre en conèixer les incidències a l'aulari i als laboratoris docents	Millorar la interacció entre el centre i els responsables dels laboratoris i aulari	Estudiar el mecanisme per establir flux d'informació amb els responsables d'aquestes instal·lacions	Responsable de Rec. Materials	No	2018-19	Instruments per establir el flux d'informació



PLA DE MILLORA PER LA REVISIÓ DEL SIGQ								
Procés	Objectiu de la Política de Qualitat	Punt/s feble/s detectat/s	Proposta/es de millora	Accions a portar a terme	Responsable/s	És una qüestió a adreçar a la URV?	Termini	Evidència/ Indicadors seguiment
PR-ETSE-019 Gestió del Treball Fi de Grau/Màster	11	El vistiplau del tutor, en algun cas, no és demanat per l'estudiant al juliol quan sí que ha sol·licitat administrativament l'endarreriment del TFG/TFM.	Revisar si és adequat aquest tràmit intern i, si ho és, estudiar com millorar-ho.	Revisar si és adequat el tràmit intern del vistiplau del tutor, en el cas que un estudiant demani l'endarreriment. Si ho és, cal estudiar com millorar-ho.	Coordinadors del TFG del GEE, GEEIIA i GESST	No	2018-19	Que no hi hagi cap estudiant que no demani el vistiplau
PR-ETSE-019 Gestió del Treball Fi de Grau/Màster	12	No estan publicades les dates d'entrega i presentació als calendaris acadèmics dels màster	Fer les dates públiques al calendari acadèmic de forma unificada i accessible	Afegir als calendaris de màster les dates d'entrega i presentació dels treballs, aprovar-les per JdC i publicar-los	Coordinadors de màster	No	2019-20	Calendaris amb dates aprovats i publicats
PR-ETSE-020 Definició del perfil d'ingrés, captació i matriculació dels estudiants de graus	11	No apareixen al SIGQ els indicadors propis del centre sobre aquest procés transversal	Incorporar un nou procés	Incorporar com a nou procés les accions que fa el centre relacionades amb la matrícula de Grau, esmentant els processos transversals que gestionen el procés de matrícula i especificant els indicadors que el centre analitza vers aquest procés.	Responsable del SIGQ	No	2018-19	Procés incorporat al SIGQ
PR-ETSE-021 Gestió dels recursos docents	11	No apareixen al SIGQ els indicadors propis del centre sobre aquest procés transversal	Incorporar un nou procés	-Incorporem com a nou procés les accions que fa el centre relacionades amb el PDI, esmentant els processos transversals que gestionen el procés i especificant els indicadors que el centre analitza vers aquest procés.	Responsable de SIGQ	No	2018-19	Procés incorporat al SIGQ



5. ANNEX 1: Fitxes de revisió de tots els processos del SIGQ

Revisió de processos del SIGQ			
Escola Tècnica Superior d'Enginyeria			
Data de revisió:	04/12/2018		
Nom i codi del procés:	PR-ETSE-001 Elaboració i revisió de la política i els objectius de qualitat		
Versió i data en el moment de la revisió:	Rev.: 3.0 12/02/2018		
Preguntes?	SI	NO	Observacions
S'han detectat canvis en les activitats o agents implicats del procés?		X	No hi ha canvis en el procés en sí, però es revisa el redactat de la fitxa de procés i el diagrama de fluxe, així com s'inclou l'alienació entre els Objectius de Qualitat del centre i els de la URV.
Els resultats dels indicadors del procés indiquen que està funcionant adequadament? <i>(compliment de terminis, generació dels serveis o documents determinats, resultat del procés amb els criteris de qualitat establerts)</i>	X		No hi havia definit cap indicador. S'afegeix al procés l'indicador grau d'assoliment dels objectius.
Les opinions dels diferents implicats indiquen que està funcionant adequadament? <i>Si es reben opinions dels implicats dient que hi ha alguna mancança en el desenvolupament del procés s'indicarà que no.</i>	X		
S'han detectat incidències relacionades amb l'objectiu del procés? <i>Incidència : Circumstància o anomalia que es produeix durant el desenvolupament del procés i s'ha de solucionar.</i>		X	
S'han rebut queixes relacionades amb l'objectiu del procés? <i>Queixa : Expressió d'insatisfacció amb motiu d'un succés negatiu per a l'interessat.</i>		X	
El procés segueix sent adequat pel seu objectiu?	X		
Relació de les propostes de millora del procés	<ul style="list-style-type: none"> - Revisar el redactat de l'Objectiu de Qualitat número 2 de la Política per tal de poder identificar més fàcilment les accions relacionades amb aquest objectiu. - Relacionar els objectius de qualitat del centre amb els objectius URV (Alineació). 		



Revisió de processos del SIGQ

Escola Tècnica Superior d'Enginyeria			
Data de revisió:	20/12/2018		
Nom i codi del procés:	PR-ETSE-002 Planificació de titulacions		
Versió i data en el moment de la revisió:	Rev.: 4.0 12/02/2018		
Preguntes?	SI	NO	Observacions
S'han detectat canvis en les activitats o agents implicats del procés?	X		S'incorpora al SIGQ els processos transversals relacionats amb el procés específic de centre de Planificació de Titulacions (PR-OAM-001 Aprovació interna de titulacions i PR-SREd-001 Concreció i implementació del model de docència no presencial de les titulacions). Aquest fet ha provocat la revisió del redactat de la fitxa del procés.
Els resultats dels indicadors del procés indiquen que està funcionant adequadament? <i>(compliment de terminis, generació dels serveis o documents determinats, resultat del procés amb els criteris de qualitat establerts)</i>	X		No hi havia definit cap indicador. S'afegeixen al procés indicadors
Les opinions dels diferents implicats indiquen que està funcionant adequadament? <i>Si es reben opinions dels implicats dient que hi ha alguna mancança en el desenvolupament del procés s'indicarà que no.</i>	X		
S'han detectat incidències relacionades amb l'objectiu del procés? <i>Incidència : Circumstància o anomalia que es produeix durant el desenvolupament del procés i s'ha de solucionar.</i>		X	
S'han rebut queixes relacionades amb l'objectiu del procés? <i>Queixa : Expressió d'insatisfacció amb motiu d'un succés negatiu per a l'interessat.</i>		X	
El procés segueix sent adequat pel seu objectiu?	X		
Relació de les propostes de millora del procés			

Revisió de processos del SIGQ

Escola Tècnica Superior d'Enginyeria			
Data de revisió:	17/01/2019		
Nom i codi del procés:	PR-ETSE-003 Seguiment i millora de titulacions		
Versió i data en el moment de la revisió:	Rev.: 5.0 12/02/2018		
Preguntes?	SI	NO	Observacions
S'han detectat canvis en les activitats o agents implicats del procés?		X	No hi ha cap canvi al procés, però es millora el redactat i s'informa que es recull el Pla de Millora al quadre d'objectius
Els resultats dels indicadors del procés indiquen que està funcionant adequadament? <i>(compliment de terminis, generació dels serveis o documents determinats, resultat del procés amb els criteris de qualitat establerts)</i>	X		No hi havia definit cap indicador. S'afegeixen al procés indicadors
Les opinions dels diferents implicats indiquen que està funcionant adequadament? <i>Si es reben opinions dels implicats dient que hi ha alguna mancança en el desenvolupament del procés s'indicarà que no.</i>	X		
S'han detectat incidències relacionades amb l'objectiu del procés? <i>Incidència : Circumstància o anomalia que es produeix durant el desenvolupament del procés i s'ha de solucionar.</i>		X	
S'han rebut queixes relacionades amb l'objectiu del procés? <i>Queixa : Expressió d'insatisfacció amb motiu d'un succés negatiu per a l'interessat.</i>		X	
El procés segueix sent adequat pel seu objectiu?	X		
Relació de les propostes de millora del procés			



Revisió de processos del SIGQ

Escola Tècnica Superior d'Enginyeria			
Data de revisió:	31/01/2019		
Nom i codi del procés:	PR-ETSE-004 Modificació de titulacions		
Versió i data en el moment de la revisió:	Rev.: 4.0 12/02/2018		
Preguntes?	SI	NO	Observacions
S'han detectat canvis en les activitats o agents implicats del procés?		X	No hi ha cap canvi al procés, però es millora el redactat i es generalitza el nom de la Comissió delegada del CdG
Els resultats dels indicadors del procés indiquen que està funcionant adequadament? (compliment de terminis, generació dels serveis o documents determinats, resultat del procés amb els criteris de qualitat establerts)	X		No hi havia definit cap indicador. S'afegeixen al procés indicadors
Les opinions dels diferents implicats indiquen que està funcionant adequadament? <i>Si es reben opinions dels implicats dient que hi ha alguna mancança en el desenvolupament del procés s'indica que no.</i>	X		
S'han detectat incidències relacionades amb l'objectiu del procés? <i>Incidència: Circumstància o anomalia que es produeix durant el desenvolupament del procés i s'ha de solucionar.</i>		X	
S'han rebut queixes relacionades amb l'objectiu del procés? <i>Queixa: Expressió d'insatisfacció amb motiu d'un succés negatiu per a l'interessat.</i>		X	
El procés segueix sent adequat pel seu objectiu?	X		
Relació de les propostes de millora del procés			

Revisió de processos del SIGQ

Escola Tècnica Superior d'Enginyeria			
Data de revisió:	31/01/2019		
Nom i codi del procés:	PR-ETSE-005 Suspensió de titulacions		
Versió i data en el moment de la revisió:	Rev.: 2.0 12/05/2016		
Preguntes?	SI	NO	Observacions
S'han detectat canvis en les activitats o agents implicats del procés?		X	No hi ha cap canvi al procés, però es millora el redactat i es generalitza el nom de la Comissió delegada del CdG
Els resultats dels indicadors del procés indiquen que està funcionant adequadament? (compliment de terminis, generació dels serveis o documents determinats, resultat del procés amb els criteris de qualitat establerts)	X		No hi havia definit cap indicador. S'afegeixen al procés indicadors.
Les opinions dels diferents implicats indiquen que està funcionant adequadament? <i>Si es reben opinions dels implicats dient que hi ha alguna mancança en el desenvolupament del procés s'indica que no.</i>	X		
S'han detectat incidències relacionades amb l'objectiu del procés? <i>Incidència: Circumstància o anomalia que es produeix durant el desenvolupament del procés i s'ha de solucionar.</i>		X	
S'han rebut queixes relacionades amb l'objectiu del procés? <i>Queixa: Expressió d'insatisfacció amb motiu d'un succés negatiu per a l'interessat.</i>		X	
El procés segueix sent adequat pel seu objectiu?	X		
Relació de les propostes de millora del procés			



Revisió de processos del SIGQ

Escola Tècnica Superior d'Enginyeria			
Data de revisió:	31/01/2019		
Nom i codi del procés:	PR-ETSE-006 Acreditació de titulacions		
Versió i data en el moment de la revisió:	Rev.: 2.0 12/02/2018		
Preguntes?	SI	NO	Observacions
S'han detectat canvis en les activitats o agents implicats del procés?		X	No hi ha cap canvi al procés, però es millora el redactat.
Els resultats dels indicadors del procés indiquen que està funcionant adequadament? (compliment de terminis, generació dels serveis o documents determinats, resultat del procés amb els criteris de qualitat establerts)	X		No hi havia definit cap indicador. S'afegeixen al procés indicadors
Les opinions dels diferents implicats indiquen que està funcionant adequadament? <i>Si es reben opinions dels implicats dient que hi ha alguna mancança en el desenvolupament del procés s'indicarà que no.</i>	X		
S'han detectat incidències relacionades amb l'objectiu del procés? <i>Incidència : Circumstància o anomalia que es produeix durant el desenvolupament del procés i s'ha de solucionar.</i>		X	
S'han rebut queixes relacionades amb l'objectiu del procés? <i>Queixa : Expressió d'insatisfacció amb motiu d'un succés negatiu per a l'interessat.</i>		X	
El procés segueix sent adequat pel seu objectiu?	X		
Relació de les propostes de millora del procés			

Revisió de processos del SIGQ

Escola Tècnica Superior d'Enginyeria			
Data de revisió:	01/02/2019		
Nom i codi del procés:	PR-ETSE-007 Publicació d'informació sobre titulacions		
Versió i data en el moment de la revisió:	Rev.: 4.0 12/02/2018		
Preguntes?	SI	NO	Observacions
S'han detectat canvis en les activitats o agents implicats del procés?		X	No hi ha cap canvi al procés, però es millora el redactat i s'incorpora el fet de publicar informació de le titulacions a l'apartat de Qualitat
Els resultats dels indicadors del procés indiquen que està funcionant adequadament? (compliment de terminis, generació dels serveis o documents determinats, resultat del procés amb els criteris de qualitat establerts)	X		No hi havia definit cap indicador. S'afegeixen al procés indicadors
Les opinions dels diferents implicats indiquen que està funcionant adequadament? <i>Si es reben opinions dels implicats dient que hi ha alguna mancança en el desenvolupament del procés s'indicarà que no.</i>	X		
S'han detectat incidències relacionades amb l'objectiu del procés? <i>Incidència : Circumstància o anomalia que es produeix durant el desenvolupament del procés i s'ha de solucionar.</i>		X	
S'han rebut queixes relacionades amb l'objectiu del procés? <i>Queixa : Expressió d'insatisfacció amb motiu d'un succés negatiu per a l'interessat.</i>		X	
El procés segueix sent adequat pel seu objectiu?	X		
Relació de les propostes de millora del procés			



Revisió de processos del SIGQ

Escola Tècnica Superior d'Enginyeria			
Data de revisió:	04/02/2019		
Nom i codi del procés:	PR-ETSE-008 Definició, revisió i millora del SIGQ		
Versió i data en el moment de la revisió:	Rev.: 2.0 12/02/2018		
Preguntes?	SI	NO	Observacions
S'han detectat canvis en les activitats o agents implicats del procés?		X	No hi ha cap canvi al procés, però es millora el redactat.
Els resultats dels indicadors del procés indiquen que està funcionant adequadament? (compliment de terminis, generació dels serveis o documents determinats, resultat del procés amb els criteris de qualitat establerts)	X		No hi havia definit cap indicador. S'afegeix al procés indicador
Les opinions dels diferents implicats indiquen que està funcionant adequadament? <i>Si es reben opinions dels implicats dient que hi ha alguna mancança en el desenvolupament del procés s'indicarà que no.</i>	X		
S'han detectat incidències relacionades amb l'objectiu del procés? <i>Incidència: Circumstància o anomalia que es produeix durant el desenvolupament del procés i s'ha de solucionar.</i>		X	
S'han rebut queixes relacionades amb l'objectiu del procés? <i>Queixa: Expressió d'insatisfacció amb motiu d'un succés negatiu per a l'interessat.</i>		X	
El procés segueix sent adequat pel seu objectiu?	X		
Relació de les propostes de millora del procés	- La posada en marxa de les fitxes de revisió de processos del SIGQ ha estat adequada, per la qual cosa es farà de forma sistemàtica cada curs. -Completar el quadre de comandament		

Revisió de processos del SIGQ

Escola Tècnica Superior d'Enginyeria			
Data de revisió:	04/02/2019		
Nom i codi del procés:	PR-ETSE-009 Desenvolupament de l'ensenyament		
Versió i data en el moment de la revisió:	Rev.: 2.0 12/02/2018		
Preguntes?	SI	NO	Observacions
S'han detectat canvis en les activitats o agents implicats del procés?	X		Es millora el redactat i es detalla la revisió que es fa dels grups segons matriculats. També s'incorpora la figura dels Delegats de curs per millorar la relació entre estudiants i centre.
Els resultats dels indicadors del procés indiquen que està funcionant adequadament? (compliment de terminis, generació dels serveis o documents determinats, resultat del procés amb els criteris de qualitat establerts)	X		
Les opinions dels diferents implicats indiquen que està funcionant adequadament? <i>Si es reben opinions dels implicats dient que hi ha alguna mancança en el desenvolupament del procés s'indicarà que no.</i>	X		
S'han detectat incidències relacionades amb l'objectiu del procés? <i>Incidència: Circumstància o anomalia que es produeix durant el desenvolupament del procés i s'ha de solucionar.</i>		X	
S'han rebut queixes relacionades amb l'objectiu del procés? <i>Queixa: Expressió d'insatisfacció amb motiu d'un succés negatiu per a l'interessat.</i>		X	
El procés segueix sent adequat pel seu objectiu?	X		
Relació de les propostes de millora del procés	-Incorporació dels Delegats de Curs seguint les directrius institucionals		



Revisió de processos del SIGQ

Escola Tècnica Superior d'Enginyeria			
Data de revisió:	21/12/2018		
Nom i codi del procés:	PR-ETSE-010 Gestió de les pràctiques externes		
Versió i data en el moment de la revisió:	Rev.: 2.0 12/02/2018		
Preguntes?	SI	NO	Observacions
S'han detectat canvis en les activitats o agents implicats del procés?		X	No hi ha canvis però es concreten més les tasques que es desenvolupen al procés.
Els resultats dels indicadors del procés indiquen que està funcionant adequadament? (compliment de terminis, generació dels serveis o documents determinats, resultat del procés amb els criteris de qualitat establerts)	X		
Les opinions dels diferents implicats indiquen que està funcionant adequadament? Si es reben opinions dels implicats dient que hi ha alguna mancança en el desenvolupament del procés s'indicarà que no.	X		
S'han detectat incidències relacionades amb l'objectiu del procés? <i>Incidència</i> : Circumstància o anomalia que es produeix durant el desenvolupament del procés i s'ha de solucionar.	X		L'aplicació de gestió de la borsa de pràctiques i la de gestió dels convenis han tingut problemes de funcionament quan s'han fet actualitzacions de seguretat al servidor on estan ubicats.
S'han rebut queixes relacionades amb l'objectiu del procés? <i>Queixa</i> : Expressió d'insatisfacció amb motiu d'un succés negatiu per a l'interessat.	X		Les empreses van comunicar la incidència als aplicatius.
El procés segueix sent adequat pel seu objectiu?	X		
Relació de les propostes de millora del procés	<ul style="list-style-type: none"> - Incorporar instruccions de treball per donar respostes a determinades situacions durant les pràctiques (quan l'estudiant no es presenta a l'empresa, quan un estudiant no troba empresa) - Estudiar la implantació d'una nova eina de gestió corporativa. - Extreure el grau de satisfacció del tutor professional amb el desenvolupament de l'estada en pràctiques a partir de l'informe d'avaluació que realitza de l'estudiant quan finalitza les pràctiques. 		

Revisió de processos del SIGQ

Escola Tècnica Superior d'Enginyeria			
Data de revisió:	10/01/2019		
Nom i codi del procés:	PR-ETSE-011 Gestió dels estudiants entrants		
Versió i data en el moment de la revisió:	Rev.: 2.0 12/02/2018		
Preguntes?	SI	NO	Observacions
S'han detectat canvis en les activitats o agents implicats del procés?	X		S'actualitza el procés amb canvis que s'han incorporat els últims cursos per millorar el procés (eliminació del full de sol·licitud de matrícula i de la fitxa d'alta a UXXI, que el LA es recull al Move on)
Els resultats dels indicadors del procés indiquen que està funcionant adequadament? (compliment de terminis, generació dels serveis o documents determinats, resultat del procés amb els criteris de qualitat establerts)	X		Tot i que la gestió és adequada, el nombre d'estudiants de mobilitat IN es vol incrementar.
Les opinions dels diferents implicats indiquen que està funcionant adequadament? Si es reben opinions dels implicats dient que hi ha alguna mancança en el desenvolupament del procés s'indicarà que no.	X		
S'han detectat incidències relacionades amb l'objectiu del procés? <i>Incidència</i> : Circumstància o anomalia que es produeix durant el desenvolupament del procés i s'ha de solucionar.		X	
S'han rebut queixes relacionades amb l'objectiu del procés? <i>Queixa</i> : Expressió d'insatisfacció amb motiu d'un succés negatiu per a l'interessat.		X	
El procés segueix sent adequat pel seu objectiu?	X		
Relació de les propostes de millora del procés	- El coordinador de mobilitat de l'ETSE participa al grup de treball URV per a revisar les enquestes de satisfacció dels estudiants.		



Revisió de processos del SIGQ

Escola Tècnica Superior d'Enginyeria			
Data de revisió:	10/01/2019		
Nom i codi del procés:	PR-ETSE-012 Gestió dels estudiants sortints		
Versió i data en el moment de la revisió:	Rev.: 2.0 12/02/2018		
Preguntes?	SI	NO	Observacions
S'han detectat canvis en les activitats o agents implicats del procés?	X		S'actualitza el procés amb canvis que s'han incorporat els últims cursos per millorar el procés (qüestionari de la sessió de mobilitat, Acta d'assignació de places, el LA es recull al Move on...)
Els resultats dels indicadors del procés indiquen que està funcionant adequadament? (compliment de terminis, generació dels serveis o documents determinats, resultat del procés amb els criteris de qualitat establerts)	X		Tot i que la gestió és adequada, el nombre d'estudiants de mobilitat OUT es vol incrementar.
Les opinions dels diferents implicats indiquen que està funcionant adequadament? <i>Si es reben opinions dels implicats dient que hi ha alguna mancança en el desenvolupament del procés s'indicarà que no.</i>	X		
S'han detectat incidències relacionades amb l'objectiu del procés? <i>Incidència: Circumstància o anomalia que es produeix durant el desenvolupament del procés i s'ha de solucionar.</i>		X	
S'han rebut queixes relacionades amb l'objectiu del procés? <i>Queixa: Expressió d'insatisfacció amb motiu d'un succés negatiu per a l'interessat.</i>		X	
El procés segueix sent adequat pel seu objectiu?	X		
Relació de les propostes de millora del procés	<ul style="list-style-type: none"> - S'incentivarà la mobilitat a través dels tutors dins del PAT. - Fent difusió a la web d'experiències d'estudiants que han realitzat mobilitat en cursos anteriors. - El coordinador de mobilitat de l'ETSE participa al grup de treball URV per a revisar les enquestes de satisfacció dels estudiants. 		

Revisió de processos del SIGQ

Escola Tècnica Superior d'Enginyeria			
Data de revisió:	17/01/2019		
Nom i codi del procés:	PR-ETSE-013 Orientació a l'estudiant		
Versió i data en el moment de la revisió:	Rev.: 2.0 12/02/2018		
Preguntes?	SI	NO	Observacions
S'han detectat canvis en les activitats o agents implicats del procés?		X	Cap canvi en el procés, però es millora el redactat de la fitxa de procés.
Els resultats dels indicadors del procés indiquen que està funcionant adequadament? (compliment de terminis, generació dels serveis o documents determinats, resultat del procés amb els criteris de qualitat establerts)	X		El procés funciona, però es proposen millores
Les opinions dels diferents implicats indiquen que està funcionant adequadament? <i>Si es reben opinions dels implicats dient que hi ha alguna mancança en el desenvolupament del procés s'indicarà que no.</i>	X		A partir de la demanda d'un tutor es realitzarà curs de formació per a sessions de tutoria en grup
S'han detectat incidències relacionades amb l'objectiu del procés? <i>Incidència: Circumstància o anomalia que es produeix durant el desenvolupament del procés i s'ha de solucionar.</i>		X	
S'han rebut queixes relacionades amb l'objectiu del procés? <i>Queixa: Expressió d'insatisfacció amb motiu d'un succés negatiu per a l'interessat.</i>		X	
El procés segueix sent adequat pel seu objectiu?	X		
Relació de les propostes de millora del procés	<ul style="list-style-type: none"> - Demanar als tutors que posin el seu nom clarament visible a l'apartat de descripció a l'espai de tutories. - A l'inici del curs 18-19 s'enviarà un correu electrònic amb aquesta informació a tots els alumnes matriculats al Juliol. També es farà el mateix pels incorporats al Setembre i Octubre. - Millorar el coneixement del tutor per part dels estudiants, per això incorporarem la presència del tutor a la Jornada d'Acollida. - Buscar més tutors per reduir la ràtio estudiant/tutor. - Demanar als tutors que facin visible l'espai d'E-Tutories. - Demanar les següents millores per l'aplicació E-Tutories: 1) Poder visualitzar les assignatures que han matriculat els alumnes en el curs actual (fins ara només es visualitza quan les actes ja estan tancades). 2) Que el tutor pugui disposar d'una opció que permeti marcar a les Fitxes de Seguiment 'no ha assistit' múltiples alumnes d'un sol cop, enlloc d'anar un per un com fins ara. 		



Revisió de processos del SIGQ			
Escola Tècnica Superior d'Enginyeria			
Data de revisió:		19/12/2018	
Nom i codi del procés:		PR-ETSE-014 Accés, admissió i matrícula dels estudiants en màsters universitaris	
Versió i data en el moment de la revisió:		Rev.: 2.0 12/02/2018	
Preguntes?	SI	NO	Observacions
S'han detectat canvis en les activitats o agents implicats del procés?		X	Cap canvi en el procés, però es millora el redactat de la fitxa de procés, així com s'incorpora la descripció d'aplicacions i agents implicats.
Els resultats dels indicadors del procés indiquen que està funcionant adequadament? <i>(compliment de terminis, generació dels serveis o documents determinats, resultat del procés amb els criteris de qualitat establerts)</i>	X		
Les opinions dels diferents implicats indiquen que està funcionant adequadament? <i>Si es reben opinions dels implicats dient que hi ha alguna mancança en el desenvolupament del procés s'indicarà que no.</i>	X		
S'han detectat incidències relacionades amb l'objectiu del procés? <i>Incidència : Circumstància o anomalia que es produeix durant el desenvolupament del procés i s'ha de solucionar.</i>		X	
S'han rebut queixes relacionades amb l'objectiu del procés? <i>Queixa : Expressió d'insatisfacció amb motiu d'un succeís negatiu per a l'interessat.</i>	X		Es van rebre les següents queixes: - MESIA: Estudiants preinscrits es queixen que per formalitzar la matrícula a la URV es demana còpia compulsada de la titulació d'accés, del certificat acadèmic d'aquesta i del DNI. Pel que diuen els estudiants, si l'estudiant dona permís a la universitat, aquesta pot fer una comprovació administrativa via interoperabilitat al Registre Oficial de Títols si té o no la titulació d'accés, i a demanar a la universitat d'origen l'expedient => Es van traslladar al SGA i al vicerector competent per a la seva consideració. La resposta va ser que el DNI ja no és necessari compulsar-se (canvi aplicable des de juliol de 2018), que es mirará d'incorporar a la comprovació administrativa de la titulació d'accés per al proper curs 2019-20; i que no es pot prescindir de demanar l'original del certificat acadèmic per la dificultat que comporta fer-ho per via d'interoperabilitat, però que és un document necessari per l'admissió no per l'accés. - MECMAT: un estudiant va informar al responsable del títol que la URV li demanava el visat sent un màster virtual on no cal que l'estudiant es desplaçi físicament => El fet es va traslladar al SGAC. Va fer-se per error, perquè es va generar de forma automàtica la carta d'admissió sense tenir present la virtualitat dels títols.
El procés segueix sent adequat pel seu objectiu?	X		
Relació de les propostes de millora del procés			

Revisió de processos del SIGQ			
Escola Tècnica Superior d'Enginyeria			
Data de revisió:		21/12/2018	
Nom i codi del procés:		PR-ETSE-015 Consultes, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions	
Versió i data en el moment de la revisió:		Rev.: 2.0 12/02/2018	
Preguntes?	SI	NO	Observacions
S'han detectat canvis en les activitats o agents implicats del procés?	X		Es millora el redactat i s'incorpora a l'Oficina Logística de Campus i el CAU com a possibles serveis destinataris de consultes rebudes externes al centre.
Els resultats dels indicadors del procés indiquen que està funcionant adequadament? <i>(compliment de terminis, generació dels serveis o documents determinats, resultat del procés amb els criteris de qualitat establerts)</i>	X		
Les opinions dels diferents implicats indiquen que està funcionant adequadament? <i>Si es reben opinions dels implicats dient que hi ha alguna mancança en el desenvolupament del procés s'indicarà que no.</i>	X		
S'han detectat incidències relacionades amb l'objectiu del procés? <i>Incidència : Circumstància o anomalia que es produeix durant el desenvolupament del procés i s'ha de solucionar.</i>		X	
S'han rebut queixes relacionades amb l'objectiu del procés? <i>Queixa : Expressió d'insatisfacció amb motiu d'un succeís negatiu per a l'interessat.</i>		X	
El procés segueix sent adequat pel seu objectiu?	X		
Relació de les propostes de millora del procés			



Revisió de processos del SIGQ

Escola Tècnica Superior d'Enginyeria			
Data de revisió:	21/11/2018		
Nom i codi del procés:	PR-ETSE-016 Control documental i registres		
Versió i data en el moment de la revisió:	Rev.: 0.0 12/02/2018		
Preguntes?	SI	NO	Observacions
S'han detectat canvis en les activitats o agents implicats del procés?		x	
Els resultats dels indicadors del procés indiquen que està funcionant adequadament? <i>(compliment de terminis, generació dels serveis o documents determinats, resultat del procés amb els criteris de qualitat establerts)</i>	x		
Les opinions dels diferents implicats indiquen que està funcionant adequadament? <i>Si es reben opinions dels implicats dient que hi ha alguna mancança en el desenvolupament del procés s'indicarà que no.</i>		x	Cal millorar el lloc on es guarda la documentació per tal de facilitar l'accessibilitat.
S'han detectat incidències relacionades amb l'objectiu del procés? <i>Incidència : Circumstància o anomalia que es produeix durant el desenvolupament del procés i s'ha de solucionar.</i>		x	
S'han rebut queixes relacionades amb l'objectiu del procés? <i>Queixa : Expressió d'insatisfacció amb motiu d'un succés negatiu per a l'interessat.</i>		x	
El procés segueix sent adequat pel seu objectiu?	x		
Relació de les propostes de millora del procés	Passar a BOX enlloc d'utilitzar el Servidor pixie, de forma que tots els usuaris responsables dels processos guardin allà tota la documentació relacionada amb la seva gestió i puguin accedir des de qualsevol ordinador.		



Revisió de processos del SIGQ

Escola Tècnica Superior d'Enginyeria			
Data de revisió:	11/12/2018		
Nom i codi del procés:	PR-ETSE-017 Gestió dels recursos materials i serveis (centre)		
Versió i data en el moment de la revisió:	Rev.: 2.0 12/02/2018		
Preguntes?	SI	NO	Observacions
S'han detectat canvis en les activitats o agents implicats del procés?	X		Pel curs 2018-19 entra en funcionament la gestió de l'aulari per part de la nova estructura de campus Oficina Logística de Sescelades (OLCS). Es detecta que faltava informació de les relacions entre el centre i altres serveis de la universitat encarregades de la gestió de serveis oferts als estudiants pel desenvolupament de les titulacions. Se incorpora i millora el redactat de la fitxa.
Els resultats dels indicadors del procés indiquen que està funcionant adequadament? <i>(compliment de terminis, generació dels serveis o documents determinats, resultat del procés amb els criteris de qualitat establerts)</i>	X		
Les opinions dels diferents implicats indiquen que està funcionant adequadament? <i>Si es reben opinions dels implicats dient que hi ha alguna mancança en el desenvolupament del procés s'indicarà que no.</i>	X		
S'han detectat incidències relacionades amb l'objectiu del procés? <i>Incidència: Circumstància o anomalia que es produeix durant el desenvolupament del procés i s'ha de solucionar.</i>	X		Es van rebre queixes del PDI sobre el funcionament de la megafonia. Es van traslladar a l'OLCS per a la seva resolució.
S'han rebut queixes relacionades amb l'objectiu del procés? <i>Queixa: Expressió d'insatisfacció amb motiu d'un succés negatiu per a l'interessat.</i>	X		Es van rebre queixes del PDI sobre l'estat de les pissarres. Es van traslladar a l'OLCS per a la seva resolució.
El procés segueix sent adequat pel seu objectiu?	X		
Relació de les propostes de millora del procés	Estudiar el mecanisme per establir flux d'informació amb els responsables d'aquestes instal·lacions.		



Revisió de processos del SIGQ

Escola Tècnica Superior d'Enginyeria			
Data de revisió:	11/12/2018		
Nom i codi del procés:	PR-ETSE-018 Gestió dels recursos materials i serveis (URV)		
Versió i data en el moment de la revisió:	Rev.: 2.0 12/02/2018		
Preguntes?	SI	NO	Observacions
S'han detectat canvis en les activitats o agents implicats del procés?		x	
Els resultats dels indicadors del procés indiquen que està funcionant adequadament? (compliment de terminis, generació dels serveis o documents determinats, resultat del procés amb els criteris de qualitat establerts)	x		
Les opinions dels diferents implicats indiquen que està funcionant adequadament? <i>Si es reben opinions dels implicats dient que hi ha alguna mancança en el desenvolupament del procés s'indicarà que no.</i>		x	
S'han detectat incidències relacionades amb l'objectiu del procés? <i>Incidència: Circumstància o anomalia que es produeix durant el desenvolupament del procés i s'ha de solucionar.</i>		x	
S'han rebut queixes relacionades amb l'objectiu del procés? <i>Queixa: Expressió d'insatisfacció amb motiu d'un succés negatiu per a l'interessat.</i>		x	
El procés segueix sent adequat pel seu objectiu?	x		
Relació de les propostes de millora del procés			

Revisió de processos del SIGQ

Escola Tècnica Superior d'Enginyeria			
Data de revisió:	11/12/2018		
Nom i codi del procés:	PR-ETSE-019 Gestió del Treball Fi de Grau/Màster		
Versió i data en el moment de la revisió:	Rev.: 0.0 12/02/2018		
Preguntes?	SI	NO	Observacions
S'han detectat canvis en les activitats o agents implicats del procés?		X	No hi ha cap canvi al procés, però es detecta que als calendaris de màster no s'han inclòs les dates d'entrega i presentació dels treballs. Per als graus sí que s'ha inclòs al 2018-19.
Els resultats dels indicadors del procés indiquen que està funcionant adequadament? (compliment de terminis, generació dels serveis o documents determinats, resultat del procés amb els criteris de qualitat establerts)	X		
Les opinions dels diferents implicats indiquen que està funcionant adequadament? <i>Si es reben opinions dels implicats dient que hi ha alguna mancança en el desenvolupament del procés s'indicarà que no.</i>	X		S'ha detectat que el visticplau del tutor, en algun cas, no és demanat per l'estudiant al juliol quan sí que ha sol·licitat administrativament l'endarreriment del TFG/TFM. Cal revisar si és adequat aquest tràmit intern, i si ho és estudiar com millorar-ho.
S'han detectat incidències relacionades amb l'objectiu del procés? <i>Incidència: Circumstància o anomalia que es produeix durant el desenvolupament del procés i s'ha de solucionar.</i>	X		A la convocatòria de setembre no hi ha temps suficient per tenir tota la informació abans de la data límit de tancament d'acta. A nivell institucional ja es va endarrerir la data límit als màster al curs 2017-18, i per al proper curs 2018-19 s'ha fet per a totes les titulacions.
S'han rebut queixes relacionades amb l'objectiu del procés? <i>Queixa: Expressió d'insatisfacció amb motiu d'un succés negatiu per a l'interessat.</i>		X	
El procés segueix sent adequat pel seu objectiu?	X		
Relació de les propostes de millora del procés			
<ul style="list-style-type: none"> - Revisar si és adequat el tràmit intern del visticplau del tutor, en el cas que un estudiant demani l'endarreriment. Si ho és cal estudiar com millorar-ho. - Afegir als calendaris de màster les dates d'entrega i presentació dels treballs, aprovar-los per JdC i publicar-los 			



Revisió de processos del SIGQ

Escola Tècnica Superior d'Enginyeria			
Data de revisió:	11/02/2019		
Nom i codi del procés:	PR-ETSE-020 Definició del perfil d'ingrés, captació i matriculació dels estudiants de gra		
Versió i data en el moment de la revisió:	Versió Inicial: 0.0 11/02/19		
Preguntes?	SI	NO	Observacions
S'han detectat canvis en les activitats o agents implicats del procés?			
Els resultats dels indicadors del procés indiquen que està funcionant adequadament? <i>(compliment de terminis, generació dels serveis o documents determinats, resultat del procés amb els criteris de qualitat establerts)</i>			
Les opinions dels diferents implicats indiquen que està funcionant adequadament? <i>Si es reben opinions dels implicats dient que hi ha alguna mancança en el desenvolupament del procés s'indica que no.</i>			
S'han detectat incidències relacionades amb l'objectiu del procés? <i>Incidència: Circumstància o anomalia que es produeix durant el desenvolupament del procés i s'ha de solucionar.</i>			
S'han rebut queixes relacionades amb l'objectiu del procés? <i>Queixa: Expressió d'insatisfacció amb motiu d'un succés negatiu per a l'interessat.</i>			
El procés segueix sent adequat pel seu objectiu?			
Relació de les propostes de millora del procés	-Incorporem com a nou procés les accions que fa el centre relacionades amb la matrícula de Grau, esmentant els processos transversals que gestionen el procés de matrícula i especificant els indicadors que el centre analitza vers aquest procés.		

Revisió de processos del SIGQ

Escola Tècnica Superior d'Enginyeria			
Data de revisió:	11/02/2019		
Nom i codi del procés:	PR-ETSE-021 Gestió dels recursos docents		
Versió i data en el moment de la revisió:	Versió Inicial: 0.0 11/02/19		
Preguntes?	SI	NO	Observacions
S'han detectat canvis en les activitats o agents implicats del procés?			
Els resultats dels indicadors del procés indiquen que està funcionant adequadament? <i>(compliment de terminis, generació dels serveis o documents determinats, resultat del procés amb els criteris de qualitat establerts)</i>			
Les opinions dels diferents implicats indiquen que està funcionant adequadament? <i>Si es reben opinions dels implicats dient que hi ha alguna mancança en el desenvolupament del procés s'indica que no.</i>			
S'han detectat incidències relacionades amb l'objectiu del procés? <i>Incidència: Circumstància o anomalia que es produeix durant el desenvolupament del procés i s'ha de solucionar.</i>			
S'han rebut queixes relacionades amb l'objectiu del procés? <i>Queixa: Expressió d'insatisfacció amb motiu d'un succés negatiu per a l'interessat.</i>			
El procés segueix sent adequat pel seu objectiu?			
Relació de les propostes de millora del procés	-Incorporem com a nou procés les accions que fa el centre relacionades amb el PDI, esmentant els processos transversals que gestionen el procés i especificant els indicadors que el centre analitza vers aquest procés.		