



ESCOLA TÈCNICA SUPERIOR
D'ENGINYERIA
Universitat Rovira i Virgili



Escola Tècnica Superior d'Enginyeria (ETSE)

INFORME DE REVISIÓ DEL SIGQ

CURS 2020-21

Signatura digital del RSIGQ

Índex

Índex.....	2
1. INTRODUCCIÓ.....	4
2. ENTRADES.....	6
2.1. Estat d'implantació de les accions de millora detectades en les revisions prèvies	6
TAULA 1. SEGUIMENT DEL PLA DE MILLORA REVISIÓ DEL SIGQ 19-20.....	7
2.2. Canvis en les qüestions externes i internes en relació al SIGQ.....	26
2.3. Anàlisi sobre el desenvolupament i eficàcia dels processos.....	27
2.4. Anàlisi de l'adequació dels indicadors i del seu resultat.....	28
2.5. Anàlisi del grau d'acompliment dels objectius de qualitat.	29
2.6. Anàlisi de la satisfacció dels grups d'interès.	31
3. SORTIDES.....	32
3.1. La millora dels processos del SIGQ.....	32
3.2. La revisió dels valors objectius dels indicadors i/o establiment de nous indicadors.....	33
3.3. La detecció de bones pràctiques que puguin ser exportades a altres processos.	34
3.4. Les necessitats de recursos (humans, materials i econòmics).....	35
3.5. L'adequació de la política i els objectius de qualitat.....	36
4. PLA DE MILLORA DEL SIGQ.....	38
TAULA 2. NOU PLA DE MILLORA DEL SIGQ 20-21	38
5. ANNEX 1: Fitxes de revisió de tots els processos del SIGQ	42
5.1. PR-ETSE-001 Elaboració i revisió de la política i els objectius de qualitat.....	42
5.2. PR-ETSE-002 Planificació de titulacions	43
5.3. PR-ETSE-003 Seguiment i millora de titulacions.	44
5.4. PR-ETSE-004 Modificació de titulacions.....	45
5.5. PR-ETSE-005 Suspensió de titulacions.....	46
5.6. PR-ETSE-006 Acreditació de titulacions	47
5.7. PR-ETSE-007 Publicació d'informació sobre titulacions.....	48
5.8. PR-ETSE-008 Definició, revisió i millora del SIGQ.....	49
5.9. PR-ETSE-009 Desenvolupament de l'ensenyament	50
5.10. PR-ETSE-010 Gestió de les pràctiques externes.....	52
5.11. PR-ETSE-011 Gestió dels estudiants entrants	53
5.12. PR-ETSE-012 Gestió dels estudiants sortints.....	54
5.13. PR-ETSE-001 Elaboració i revisió de la política i els objectius de qualitat.....	55
5.14. PR-ETSE-014 Accés, admissió i matrícula dels estudiants en màsters universitaris ...	57

5.15.	PR-ETSE-015 Consultes, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions.....	59
5.16.	PR-ETSE-016 Control documental i registres	60
5.17.	PR-ETSE-017 Gestió dels recursos materials i serveis (centre)	61
5.18.	PR-ETSE-019 Gestió del Treball Fi de Grau/Màster.....	62
5.19.	PR-ETSE-020 Definició del perfil d'ingrés, captació i matriculació dels estudiants de graus	63
5.20.	PR-ETSE-021 Gestió dels recursos docents	64



1. INTRODUCCIÓ

El Sistema Intern de Garantia de la Qualitat (SIGQ) de l'ETSE està compost per un conjunt de processos que descriuen de forma detallada el procediment a seguir per a dur a terme les diferents activitats de l'Escola i els indicadors que cal mesurar per assegurar el seu funcionament correcte. La seva definició actual és fruit d'un llarg procés de maduració, que va començar al curs 2009-10. L'any 2010, en el marc del programa AUDIT d'AQU Catalunya, l'ETSE va obtenir la valoració positiva del disseny inicial del SIGQ. La Política de Qualitat de l'ETSE, que inclou un conjunt d'objectius estratègics, es va aprovar per primer cop per Junta de Centre al juny de 2010. Des de llavors s'han anat realitzant revisions progressives del SIGQ, adaptant-lo al model institucional de la URV, en constant evolució i millora. Actualment el SIGQ de l'ETSE és una eina ja madura i força estable, integrada plenament en el funcionament diari de l'Escola, i 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. Aquesta maduresa en la implantació i funcionament del SIGQ va portar al curs 19-20 a una **certificació positiva per part d'AQU de la implantació del SIGQ** i a l'obtenció de l'**acreditació institucional de l'ETSE** per part del Consejo de Universidades (resolució oficial del 17 de setembre de 2020). Per tant, el curs 20-21, en el que es centra aquest informe, ha estat el primer en el que l'Escola ha gaudit d'aquesta acreditació institucional (que a dia d'avui només tenen el 20% dels centres universitaris catalans).

Malgrat aquesta acreditació, el SIGQ no és un instrument estàtic, sinó que cada curs cal revisar tots els processos, incloent especialment els seus indicadors, per corregir i millorar els aspectes que calgui. Aquesta tasca és particularment important per a poder analitzar cada curs l'adequació dels resultats obtinguts (valors dels indicadors en un curs acadèmic) amb els resultats desitjats (valors objectiu dels indicadors) i així determinar les accions de millora necessàries al curs següent. Aquest informe reflexa la revisió del SIGQ a la llum dels resultats obtinguts en el curs 20-21. Cal destacar que el curs 20-21 ha estat especialment difícil degut a la pandèmia del COVID-19, que ha fet que la majoria de la docència s'hagi hagut de realitzar de forma on-line i que el personal de l'Escola hagués de treballar majoritàriament de manera remota.

Tota la informació rellevant del SIGQ està actualitzada de forma permanent a la web de Qualitat del centre, de forma que està disponible per tots els actors involucrats en tots els processos. Aquesta plana web, com es mostra a la figura 1, inclou els següents documents:

- Segells i certificats de reconeixement de la qualitat del SIGQ i del centre (acreditació institucional)
- 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.
- Informes de Revisió del SIGQ des del curs 2017-18.
- Referència a l'existència de la comissió de qualitat i planificació estratègica.
- Memòries anuals del centre.
- 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.
- Informe anual d'avaluació del Pla d'Acció Tutorial.



INICI > QUALITAT > GARANTIA

Garantia de la qualitat

GARANTIA DE LA QUALITAT

TITULACIONS

SEGUIMENT I ACREDITACIONS

PLA D'ACCIÓ TUTORIAL

Un dels punts més forts de l'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria és la maduresa del seu Sistema Intern de Garantia de la Qualitat, que guia la realització i monitorització de totes les activitats que l'Escola duu a terme i és l'instrument bàsic per a l'establiment continu d'accions de millora.

L'ETSE disposa de la següent **política de qualitat**, alineada amb la **política de qualitat URV**:

- [Política de Qualitat de l'ETSE](#) (Aprovada JdC 4-06-10, última modif. per JdC 12-11-20)
- [Política de Qualitat de la URV](#) (Aprovada pel Claustre Universitari)

L'ETSE ha dissenyat i aprovat el **Manual de Qualitat del Centre** on es defineixen i documenten els **Processos que conformen el seu SIGQ**, la implantació del qual està certificada.

- [Manual de Qualitat del Centre](#)
- [Mapa processos SIGQ](#) (Aprovat JdC 28-11-11, última modificació per JdC 25-03-21)
- [Informes de revisió del SIGQ: Curs 18-19, Curs 17-18](#)
- [Implantació del SIGQ: Informació, Certificació](#)
- [Certificat Acreditació institucional](#)
- [Web de qualitat institucional URV](#)

L'ETSE disposa de la **Comissió de Qualitat i Planificació Estratègica**, òrgan clau per fer propostes i millorar la qualitat dels programes formatius dels Graus i Màsters del centre.

Figura 1. Plana web principal de Qualitat de l'ETSE - gener 2022



2. ENTRADES

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

La ferma intenció de la direcció de l'Escola és fer de manera sistemàtica l'informe anual de revisió del SIGQ de cada curs a l'inici del curs següent, completant-lo el més aviat possible al primer trimestre per a poder utilitzar les seves conclusions (Pla de Millora del SIGQ) per a la definició dels objectius del centre per aquell curs. El Quadre de Comandament és l'eina que recull els valors de tots els indicadors de tots els processos del SIGQ en cada any acadèmic, i és una peça clau per a l'anàlisi de l'assoliment dels objectius d'un curs, la detecció de situacions anòmales i la definició d'accions de millora pel curs següent. Abans de realitzar la revisió del SIGQ cal completar el Quadre de Comandament amb les dades del curs anterior, per poder analitzar l'assoliment dels objectius de l'Escola i comparar els valors objectius dels indicadors dels processos amb els valors reals assolits.

La *Comissió de Qualitat i Planificació Estratègica de l'ETSE* és l'òrgan encarregat de fer una revisió i un seguiment anual de la implantació del SIGQ i de proposar-ne les actualitzacions i millores que consideri necessàries. Els informes de seguiment del centre també contenen un apartat on es valora el desenvolupament del SIGQ i 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.

La següent taula mostra les propostes de millora recollides en l'informe de revisió del SIGQ 19-20 i el seu percentatge d'implantació. Al curs 19-20 es va introduir un nivell d'importància associat a cadascuna de les accions, per a fer una avaluació més precisa del grau d'assoliment global dels objectius.



TAULA 1. SEGUIMENT DEL PLA DE MILLORA REVISIÓ DEL SIGQ 19-20

SEGUIMENT PLA DE MILLORA REVISIÓ DEL SIGQ 2019-20											
Procés	Objectiu de la Política de Qualitat	Ensenyament	Punt/s feble/s detectat/s	Proposta/es de millora	Accions a portar a terme	Responsable/s	S'adreça a la URV?	Termini	Evidència/ Indicadors seguiment	Assoliment	Nivell d'importància
PR-ETSE-019 Gestió del TFG/TFM	1	GESST	Tàxex de rendiment i èxit baixes a algunes assignatures: taxa d'èxit (Fonaments de Programació i Fonaments de Comunicacions I); taxa de rendiment baix (Fonaments de Programació, Fonaments de Comunicacions I)	Millora de les taxes d'èxit i rendiment a les assignatures	Parlar amb els professors de les assignatures amb taxes d'èxit i rendiment baixes per tal de fer-ne un seguiment.	RT	No	2021-22	taxa d'èxit (Fonaments de Programació i Fonaments de Comunicacions I); taxa de rendiment baix (Fonaments de Programació, Fonaments de Comunicacions I)	0%	Baix
PR-ETSE-009 Desenvolupament de l'ensenyament	1	ETSE	Indicadors baixos: % de PDI amb trams vigents de docència % de PDI amb trams vigents de recerca	Que els indicadors del QC siguin els adequats per determinar l'idoneïtat dels resultats	Revisió del càlcul dels indicadors per a que nomès es tinguin en compte en el total el PDI que pugui tenir trams de recerca o docència	TSQD	No	2021-22	Nou càlcul de l'indicador amb els seus valors objectius i l'indar al QC	100%	Elevat



SEGUIMENT PLA DE MILLORA REVISIÓ DEL SIGQ 2019-20

Procés	Objectiu de la Política de Qualitat	Ensenyament	Punt/s feble/s detectat/s	Proposta/es de millora	Accions a portar a terme	Responsable/s	S'adreça a la URV?	Termini	Evidència/ Indicadors seguiment	Assoliment	Nivell d'importància
PR-ETSE-009 Desenvolupament de l'ensenyament	1	GEEiA	Millorar la presència de PBL (project based learning) a les titulacions de grau	Treballar per projectes a Instrumentació	Informe de seguiment	RT, Coordinador d'assignatura	No	2020-21	Millora a dos cursos de la satisfacció dels estudiants amb el desenvolupament de l'assignatura	100%	Baix
PR-ETSE-021 Gestió dels Recursos Docents	1	GEB, GEI/BIOTEC, GEB-GESST	Indicador % de Professorat permanent (1+2) fora del valors objectiu i llindar	Millorar l'indicador	Informar al Director del Departament afectat per tal que intenti corregir la situació.	Director ETSE /TSQD	Sí	2020-21	Estudi fet i notificació feta als departaments implicats	100%	Elevat
PR-ETSE-021 Gestió dels Recursos Docents	1	GEE	Ratio estudiants nou accés al grau i oferta de places molt baix	Ajustar l'oferta a la demanda	Disminuir l'oferta del GEE	RT GEE/TSQD	No	2020-21	Modificació presentada a la SEDE, amb l'objectiu de millorar l'indicador	100%	Elevat
PR-ETSE-020 Definició del perfil d'ingrés, captació i matriculació dels estudiants de grau	1	GEE	Rendiment molt baix a l'assignatura TFG al GEE	Millorar el rendiment de l'assignatura de TFG	Es demanarà al coordinador del TFG del GEE si és conscient del motiu de la davallada de la taxa de rendiment de l'assignatura TFG, i sol·licitar-li que faci un	Coordinador de TFG del GEE	No	2020-21	Millora de la taxa de rendiment	100%	Elevat



SEGUIMENT PLA DE MILLORA REVISIÓ DEL SIGQ 2019-20

Procés	Objectiu de la Política de Qualitat	Ensenyament	Punt/s feble/s detectat/s	Proposta/es de millora	Accions a portar a terme	Responsable/s	S'adreça a la URV?	Termini	Evidència/ Indicadors seguiment	Assoliment	Nivell d'importància
					seguiment més estret.						
PR-ETSE-019 Gestió del TFG/TFM	1	GEEIIA, GEE, GEI	Increment important de la taxa d'abandonament	Comprovar si les causes de l'abandonament té a veure amb el desenvolupament del títol o són causes personals.	Consultar als estudiants els motius de l'abandonament.	RT GEEIIA, GEE, GEI	No	2020-21	Informe amb l'anàlisi fet	100%	Elevat
PR-ETSE-009 Desenvolupament de l'ensenyament	1	GESST	Recomanació informe d'avaluació de modificació presentada: revisar taxes	Adequar la taxa de graduació a la realitat	Es revisarà l'evolució de la taxa de graduació per adequar-la a la realitat i s'inclourà a la memòria davant d'una modificació substancial	RT GESST	No	2020-21	Sol·licitud de modificació aprovada per JdC	100%	Elevat
PR-ETSE-006 Acreditació de titulacions	1	Transversal GRAUS	No era fàcil establir un valor objectiu idoni tal i com estaven definits els indicadors	Que l'indicador del QC sigui l'adequat per determinar l'idoneïtat dels resultats	Revisar indicadors: unificar "Percentatge d'estudiants d'accés que provenen de PAU" i "Percentatge d'estudiants	RT GRAUS	No	2020-21	Nou indicador amb els seus valors objectius i l'indadors al QC	100%	Elevat



SEGUIMENT PLA DE MILLORA REVISIÓ DEL SIGQ 2019-20

Procés	Objectiu de la Política de Qualitat	Ensenyament	Punt/s feble/s detectat/s	Proposta/es de millora	Accions a portar a terme	Responsable/s	S'adreça a la URV?	Termini	Evidència/ Indicadors seguiment	Assoliment	Nivell d'importància
					d'accés que provenen de Cicles " en un de sol.						
PR-ETSE-020 Definició del perfil d'ingrés, captació i matriculació dels estudiants de grau	1	GTDAWIM	La taxa de rendiment és molt baixa	Pla d'estudis adequat pel perfil d'entrada i objectiu del títol	Cal analitzar què està passant al grau i en quines assignatures està el problema, així com valorar una possible modificació substancial.	RT GTDAWIM	No	2021-22	Modificació presentada	100%	Elevat
PR-ETSE-009 Desenvolupament de l'ensenyament	1	GTDAWIM	Percentatge de crèdits impartits per doctors baix	Millorar l'indicador	Parlar amb el director de departament del DEIM per veure com es pot solucionar la pujada d'associats a la docència per tal que intenti corregir-ho, doncs el DEIM és on recau tota la docència.	Director ETSE	No	2020-21	Demanda feta al director del DEIM	100%	Elevat



SEGUIMENT PLA DE MILLORA REVISIÓ DEL SIGQ 2019-20

Procés	Objectiu de la Política de Qualitat	Ensenyament	Punt/s feble/s detectat/s	Proposta/es de millora	Accions a portar a terme	Responsable/s	S'adreça a la URV?	Termini	Evidència/ Indicadors seguiment	Assoliment	Nivell d'importància
PR-ETSE-009 Desenvolupament de l'ensenyament	1	MECMAT	El calendari de matrícula (calendari URV) i el calendari acadèmic (calendari UOC) se solapen. Alguns alumnes es van queixar pel fet que arribar un mes tard a l'aula els va dificultar molt el seguiment de les assignatures. Alguns professors de primer quadrimestre també es queixaren de què l'arribada tan tardana d'alumnes a l'aula els	Millorar l'adaptació dels nous estudiants al funcionament del curs	Sol·licitar la no activació de la 4ª fase de preinscripció	RT MECMAT	Sí	2020-21	4ª fase de preinscripció No activada	100%	Mig



SEGUIMENT PLA DE MILLORA REVISIÓ DEL SIGQ 2019-20

Procés	Objectiu de la Política de Qualitat	Ensenyament	Punt/s feble/s detectat/s	Proposta/es de millora	Accions a portar a terme	Responsable/s	S'adreça a la URV?	Termini	Evidència/ Indicadors seguiment	Assoliment	Nivell d'importància
			generava disfuncions i feina extra per tal d'intentar ajudar a aquests alumnes a poder seguir el curs amb èxit.								
PR-ETSE-014 Accés, admissió i matrícula dels estudiants en màsters universitaris	1	MECMAT	Els valors objectius i llindars de la taxa de rendiment no s'adequen a la realitat	Que els valors objectius i llindars del QC siguin els valors adequats, els quals et marquin quan és necessari fer alguna actuació.	Reconsiderar els valors objectius i llindars de la taxa de rendiment, tenint present que s'ha estabilitzat al voltant d'un 68%, que és un màster virtual i el perfil dels estudiants	RT MECMAT	No	2020-21	Nous valors objectius i llindars al QC	100%	Elevat
PR-ETSE-009 Desenvolupament de l'ensenyament	1	MEI	Recomanació informe d'avaluació de modificació presentada: Incorporar el Criteri d'admissió que s'està	Fer constar a la memòria el criteri d'admissió per tal de visibilitar-lo	S'Incorporaran a la memòria del MEI els criteris d'admissió segons recomanació inf. Avaluació de la modificació (modif. Substantial)	RT MEI	No	2020-21	Tramesa a la SEDE	100%	Mig



SEGUIMENT PLA DE MILLORA REVISIÓ DEL SIGQ 2019-20

Procés	Objectiu de la Política de Qualitat	Ensenyament	Punt/s feble/s detectat/s	Proposta/es de millora	Accions a portar a terme	Responsable/s	S'adreça a la URV?	Termini	Evidència/ Indicadors seguiment	Assoliment	Nivell d'importància
			aplicant dins la memòria								
PR-ETSE-006 Accreditació de titulacions	1	MEI	La taxa de graduació ha baixat i la durada dels estudis s'ha incrementat	Analitzar la situació dels TFM	Comprovar si el problema ve donat per la pandèmia, la qual podria haver afectat a la presentació dels TFM	RT MEI	No	2020-21	Informe amb l'anàlisi fet	100%	Elevat
PR-ETSE-009 Desenvolupament de l'ensenyament	1	MESIIA	Estudiants preinscrits i admesos que no acaben matriculant-se al MESIIA.	Millorar l'indicador matriculats/admesos	Contactar amb admesos no matriculats al màster per saber els motius	TSQD /RT MESIIA	No	2020-21	enquesta realitzada i enviada als estudiants	100%	Elevat
PR-ETSE-014 Accés, admissió i matrícula dels estudiants en màsters universitaris	1	MEVTECH	Cap modificació realitzada des de la seva implantació i tot i estar l'entrada aprop de l'oferta no s'ha cobert mai.	Reflexionar sobre la necessitat de modificar algun aspecte del MEVTECH	Caldrà estudiar si és viable una modificació o ajust al MEVTECH	Coordinador MEVTECH	No	2021-22	Modificació presentada	100%	Mig



SEGUIMENT PLA DE MILLORA REVISIÓ DEL SIGQ 2019-20

Procés	Objectiu de la Política de Qualitat	Ensenyament	Punt/s feble/s detectat/s	Proposta/es de millora	Accions a portar a terme	Responsable/s	S'adreça a la URV?	Termini	Evidència/ Indicadors seguiment	Assoliment	Nivell d'importància
PR-ETSE-004 Modificació de titulacions	1	MEVTECH	Als estudiants del MEVTECH sovint se'ls hi passen els terminis per demanar tràmits administratius, sobretot el reconeixement de les P.Externes	Que els estudiants puguin demanar el reconeixement dins el termini establert	Incorporar l'enllaç dels tràmits administratius URV dins l'espai de PE i dins l'espai d'estudiants, i tant el coordinador de PE com el del Màster (tutor dels estudiants) els avisin a inici de curs.	Coordinació de l'assignatura PE Coordinador MEVTECH	No	2021-22	Enllaç posat als espais Moodle de PE i d'Estudiants	100%	Baix
PR-ETSE-013 Orientació a l'estudiant	2	ETSE	Ràtio estudiant/tutors massa elevada	Reduir la ràtio estudiants/tutor	Buscar més tutors per reduir la ràtio estudiant/tutor.	Coordinador del PAT	No	2020-21	Ràtio estudiant/tutors	100%	Mig
PR-ETSE-013 Orientació a l'estudiant	2	ETSE	Baixada en la participació dels estudiants en l'enquesta	Augmentar participació dels estudiants a l'enquesta de titulació	Enviar per fòrum d'estudiants a Moodle demanda de participació a l'enquesta de titulació, i també implicació dels delegats	TSQD	No	2020-21	Fòrum enviat	100%	Elevat



SEGUIMENT PLA DE MILLORA REVISIÓ DEL SIGQ 2019-20

Procés	Objectiu de la Política de Qualitat	Ensenyament	Punt/s feble/s detectat/s	Proposta/es de millora	Accions a portar a terme	Responsable/s	S'adreça a la URV?	Termini	Evidència/ Indicadors seguiment	Assoliment	Nivell d'importància
PR-ETSE-013 Orientació a l'estudiant	2	ETSE	Lentitud en el procés d'assignació de tutors pels departaments per ser un procés manual de forma individual tutor a tutor.	Millorar l'eficiència d'assignació de tutors de 1r curs agilitzant el procediment per part dels departaments a partir del curs 21-22, per fer un seguiment ràpid dels nous alumnes des de l'inici del curs.	Demandar a rectorat al responsable TIC que la URV estudiï l'activació de cara al curs 21-22 de mecanismes per optimitzar el procés d'anotació d'assignacions a les tutories	Coordinador de PAT	Sí	2020-21	Demanda feta al responsable TIC	100%	Baix
PR-ETSE-013 Orientació a l'estudiant	2	ETSE	--	demanda dels tutors	models de missatges i checklists	Coordinador de PAT	No	2020-21	Informació penjada al Moodle	70%	Baix
PR-ETSE-013 Orientació a l'estudiant	2	ETSE	--	demanda dels tutors	indicar a l'enquesta si és de nivell de Grau o de Màster	TSQD	No	2020-21	Incorporar la millora a l'enquesta de satisfacció del curs 20-21	100%	Baix
PR-ETSE-013 Orientació a l'estudiant	2	GEEIIA, GEE, GEI	La taxa de graduació ha baixat i la durada dels estudis s'ha incrementat	Millorar el coneixement de la Normativa als estudiants	Fer publicitat de la Normativa d'avaluació global a l'espai de tutories	Coordinador de PAT	No	2020-21	Comunicació als tutors via Fòrum	100%	Elevat



SEGUIMENT PLA DE MILLORA REVISIÓ DEL SIGQ 2019-20

Procés	Objectiu de la Política de Qualitat	Ensenyament	Punt/s feble/s detectat/s	Proposta/es de millora	Accions a portar a terme	Responsable/s	S'adreça a la URV?	Termini	Evidència/ Indicadors seguiment	Assoliment	Nivell d'importància
PR-ETSE-009 Desenvolupament de l'ensenyament	2	MEI	Participació de tutories baixa en el MEI	Incrementar les tutories fetes al MEI	Analitzar el baix nivell de participació dels estudiants en les tutories del MEI.	Coordinador de PAT, RT MEI	No	2020-21	Incrementar la participació	100%	Elevat
PR-ETSE-013 Orientació a l'estudiant	3	ETSE	Manca d'homogeneïtat en la realització de diferents actuacions dins del procés de les PE	Millorar la coordinació entre els diferents agents dins del procés de Pràctiques Externes (Uniformitzar la realització d'accions dins la gestió de les PE)	Traslladar als tutors acadèmics de Pràctiques Externes les instruccions de treball per a les Pràctiques Externes: 1. Alumnes que deixen d'anar a l'empresa 2. Benvinguda alumnes en pràctiques (Acollida a fer pel tutor a l'estudiant que vol fer pràctiques) 3. 1r Visita de l'estudiant amb el tutor 4. Seguiment de les pràctiques de l'estudiant 5. Terminis per	Coordinador de PE, OSD	No	2020-21	IT's implantades i penjades al Moodle Acta de la reunió amb els tutors acadèmics on es comunicui la posada en marxa de les Instruccions de treball	100%	Mig



SEGUIMENT PLA DE MILLORA REVISIÓ DEL SIGQ 2019-20

Procés	Objectiu de la Política de Qualitat	Ensenyament	Punt/s feble/s detectat/s	Proposta/es de millora	Accions a portar a terme	Responsable/s	S'adreça a la URV?	Termini	Evidència/ Indicadors seguiment	Assoliment	Nivell d'importància
					l'Avaluació 6. Buscar estades de pràctiques 7. Baixa voluntària de l'estudiant						
PR-ETSE-010 Gestió de les pràctiques externes curriculars	3	ETSE	Manca d'informació necessària pels tutors a l'espai de centre	Millorar la coordinació entre els diferents agents dins del procés de Pràctiques Externes	Reorganitzar l'estructura de l'espai Moodle de Pràctiques Externes de l'ETSE per a que reculli la següent informació: Llistat de personal involucrat a les pràctiques; Visualitzar les obligacions dels agents de gestió (tasques de tutors, coordinador i OSD); Links a informació rellevant: normatives, web de PE, novetats de funcionament pels tutors, instruccions de	Coordinador de PE, OSD	No	2020-21	Nova estructura	100%	Baix



SEGUIMENT PLA DE MILLORA REVISIÓ DEL SIGQ 2019-20

Procés	Objectiu de la Política de Qualitat	Ensenyament	Punt/s feble/s detectat/s	Proposta/es de millora	Accions a portar a terme	Responsable/s	S'adreça a la URV?	Termini	Evidència/ Indicadors seguiment	Assoliment	Nivell d'importància
					treball; Instruments d'avaluació; Gestió administrativa de l'estada de PE.						
PR-ETSE-010 Gestió de les pràctiques externes curriculars	3	GESST	Poques ofertes de pràctiques externes pels estudiants del GESST, i les poques que hi ha d'una complexitat que no requereix un estudiant de grau	Incrementar el nombre de convenis en pràctiques externes al GESST, així com la seva qualitat.	1/ Contactar i establir lligams amb empreses (objectiu aproximat: 10-15)	RT, coordinador de PE	No	2020-21	Nombre d'empreses que porten ofertes de PE (Entre 10-15 anuals)	80%	Mig
PR-ETSE-010 Gestió de les pràctiques externes curriculars	3	GESST	Poques ofertes de pràctiques externes i les poques que hi ha d'una complexitat que no requereix un estudiant de grau	Incrementar el nombre de convenis en pràctiques externes al GESST, així com la seva qualitat.	2/ Fidelitzar les empreses perquè la col·laboració es repeteixi cada curs	RT, coordinador de PE	No	2020-21	Que les empreses que han ofert PE al curs 18-19 continuïnt oferint-les al curs següent	90%	Mig



SEGUIMENT PLA DE MILLORA REVISIÓ DEL SIGQ 2019-20											
Procés	Objectiu de la Política de Qualitat	Ensenyament	Punt/s feble/s detectat/s	Proposta/es de millora	Accions a portar a terme	Responsable/s	S'adreça a la URV?	Termini	Evidència/ Indicadors seguiment	Assoliment	Nivell d'importància
PR-ETSE-010 Gestió de les pràctiques externes curriculars	3	ETSE	No es va poder passar l'enquesta a les empreses de PE degut a la pandèmia	Disposar de la satisfacció de les empreses	Traspasar l'enquesta al nou aplicatiu i posar-la en marxa al 20-21	OSD ETSE	No	2020-21	Enquesta en marxa	100%	Mig
PR-ETSE-010 Gestió de les pràctiques externes curriculars	3	MEI	Davallada de l'Indicador ofertes/matrícules PE	Que els valors objectius i l·lindars del QC siguin els valors adequats, els quals et marquin quan és necessari fer alguna actuació.	S'analitza la casuística de l'ensenyament i es determina que per al curs vinent 20-21 es reconsideren els valors Objectiu i L·lindar per al MEI objectiu 0,5 i l·lindar 0,3	RT MEI	No	2020-21	Nous valors objectius i l·lindars al QC	100%	Elevat
PR-ETSE-010 Gestió de les pràctiques externes curriculars	4	GEE	poca entrada d'estudiants	Incrementar el nombre d'estudiants d'entrada	Incrementar el nombre de xerrades de secundària sobre la titulació	Coord.captació	No	2020-21	incrementar el nombre d'estudiants de nou accés	100%	Elevat
PR-ETSE-020 Definició del perfil d'ingrés, captació i matriculació dels estudiants de grau	6	Transversal GRAUS	Els alumnes OUT manifesten que el tema més complex és tenir informació de	Incrementar mobilitat OUT	Fer un document informatiu nou sobre les assignatures disponibles en les diferents titulacions	Coord.de mobilitat/Coordinadors de mobilitat	No	2020-21	Document accessible pels coordinadors al drive de centre	100%	Mig



SEGUIMENT PLA DE MILLORA REVISIÓ DEL SIGQ 2019-20

Procés	Objectiu de la Política de Qualitat	Ensenyament	Punt/s feble/s detectat/s	Proposta/es de millora	Accions a portar a terme	Responsable/s	S'adreça a la URV?	Termini	Evidència/ Indicadors seguiment	Assoliment	Nivell d'importància
			les assignatures disponibles a les diferents destinacions i la seva equivalència amb assignatures URV.		(assignatures cursades i la seva correspondència)						
PR-ETSE-012 Gestió dels estudiants sortints	6	ETSE	Nomès es disposa de tres respostes a l'enquesta INGOING	Disposar d'un nombre significatiu de respostes dels estudiants	Parlar amb l'I-Center per veure perquè no hi ha el resultat de les enquestes INGOING per tots els/les estudiants IN, quan el procés indica que tots l'haurien d'emplenar en recollir la documentació final a l'I-Center (potser va ser efecte de la pandèmia).	Coordinador de Mob.ETSE	Sí	2020-21	Consulta feta a l'I-Center	100%	Elevat
PR-ETSE-011 Gestió dels	6	ETSE	Càlcul incorrecte del valor de	Millorar el càlcul de l'indicador	Reflexionar i canviar, si escau, els valors objectiu i	Coordinador de Mob.ETSE	No	2020-21	Nous valors objectius i líndars al QC	100%	Elevat



SEGUIMENT PLA DE MILLORA REVISIÓ DEL SIGQ 2019-20

Procés	Objectiu de la Política de Qualitat	Ensenyament	Punt/s feble/s detectat/s	Proposta/es de millora	Accions a portar a terme	Responsable/s	S'adreça a la URV?	Termini	Evidència/ Indicadors seguiment	Assoliment	Nivell d'importància
estudiants entrants			l'indicador "Ràtio entre les places de mobilitat ofertes i estudiants susceptibles de fer mobilitat per cada titulació (OUT)"		llindar del percentatge d'estudiants en mobilitat.						
PR-ETSE-012 Gestió dels estudiants sortints	6	GEB, GTDAWIM	Nombre de convenis baix pel nombre d'estudiants a la titulació	Continuar incrementant el nombre de convenis, especialment a GEB i GTDAWIM.	Revisar si els convenis actuals es poden estendre a aquestes titulacions o calen de nous	Coordinador de Mob.ETSE	Sí	2020-21	Noves destinacions públiques	100%	Elevat
PR-ETSE-012 Gestió dels estudiants sortints	7	ETSE	Manca d'eficiència de l'aplicatiu de PE	Millorar l'aplicatiu de gestió de les PE	Millorar l'aplicatiu de gestió de les PE de l'ETSE mentre no hi hagi un institucional	Coordinador de PE i TOSD	Sí	2020-21	Millores afegides a l'aplicatiu de gestió del centre	100%	Mig
PR-ETSE-010 Gestió de les pràctiques externes curriculars	7	ETSE	Mancances a l'eina E-Tutories	Millorar l'E-tutories	Participar al grup de treball per millorar l'eina d'E-Tutories (TSQD+SREd+Tècnica Tutories del GPQ)	Coordinador del PAT, TSQD	Sí	2020-21	Demanda realitzada	100%	Baix



SEGUIMENT PLA DE MILLORA REVISIÓ DEL SIGQ 2019-20

Procés	Objectiu de la Política de Qualitat	Ensenyament	Punt/s feble/s detectat/s	Proposta/es de millora	Accions a portar a terme	Responsable/s	S'adreça a la URV?	Termini	Evidència/ Indicadors seguiment	Assoliment	Nivell d'importància
PR-ETSE-013 Orientació a l'estudiant	7	ETSE	--	Adequar les instal·lacions a les necessitats formatives dels estudiants i facilitar la tasca del professorat	Participar en les convocatòries d'equipament docent i RAM per continuar millorant les infraestructures docents	Eqdir + OSD	No	2020-21	Sol·licitud de RAM i Equipament docent	100%	Mig
PR-ETSE-017 Gestió dels recursos materials i serveis (centre)	8	Transversal GRAUS	No està escrit de forma sistemàtica tots els passos a fer per organitzar l'acollida	Millorar el procediment d'acollida a l'alumnat de l'escola	Es treballarà una instrucció de treball que reculli totes les accions a fer per millorar l'acollida a l'ETSE	Coordinador de PAT, TSQD, TOSD	No	2020-21	Instrucció de treball que reculli què fer	20%	Baix
PR-ETSE-013 Orientació a l'estudiant	8	ETSE	--	Transmissió del funcionament del SIGQ als nous càrrecs, per a fer-lo més visible	Instaurar el fet de fer arribar als nous càrrecs les fitxes de procés on són agents implicats.	RSIGQ/TSQD	Sí	2020-21	Tramesa als nous càrrecs dels processos on són agents implicats	100%	Baix
PR-ETSE-008 Definició, revisió i millora del SIGQ	8	ETSE	És molt costós ara mateix cercar totes les dades i omplir manualment el Quadre de Comandament cada curs	Sistematitzar i automatitzar la relació entre les dades institucionals i els indicadors dels processos	Instar a la Universitat a millorar, sistematitzar i automatitzar la informació per emplenar el Quadre de Comandament	RSIGQ	Sí	2020-21	Demanda realitzada	100%	Mig



SEGUIMENT PLA DE MILLORA REVISIÓ DEL SIGQ 2019-20

Procés	Objectiu de la Política de Qualitat	Ensenyament	Punt/s feble/s detectat/s	Proposta/es de millora	Accions a portar a terme	Responsable/s	S'adreça a la URV?	Termini	Evidència/ Indicadors seguiment	Assoliment	Nivell d'importància
PR-ETSE-008 Definició, revisió i millora del SIGQ	8	Transversal Màsters	No definit al procés el funcionament de la reserva de plaça	Incorporar al procés el mecanisme de la reserva de plaça consolidat.	Es demanarà a serveis centrals el seu funcionament per a incloure el seu detall al procés	TSQD	Sí	2020-21	Demanda feta al GPQ	100%	Mig
PR-ETSE-014 Accés, admissió i matrícula dels estudiants en màsters universitaris	8	MEI	Consultes d'estudiants del MEI que pregunten perquè no reben instruccions per matricular-se.	Millorar la informació pública	Millora de la informació (FAQ's) que oferim via web als estudiants URV que volen matricular-se a un màster.	RT MEI /TSQD	Sí	2020-21	FAQ's publicada a la web institucional	100%	Mig
PR-ETSE-014 Accés, admissió i matrícula dels estudiants en màsters universitaris	10	ETSE	La utilització de la bústia ha baixat respecte a cursos anteriors	Millorar els valors d'ús de la bústia	Publicitar més la bústia als estudiants/PDI a través de Moodle	TSQD	No	2020-21	Millorar indicador Nombre de CQRSF registrades (tiquet)	100%	Baix
PR-ETSE-015 Consultes, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions	10	Transversal Màsters	Baixa resposta de l'enquesta de satisfacció del TFM	Incrementar el nombre d'enquestes contestades pels estudiants al TFM	Incorporem al procés la millora de que el coordinador/a de TFG/TFM demanarà als estudiants que responguin l'enquesta de	Coordinadors/res de TFG	No	2020-21	Incrementar la participació a les enquestes	33%	Elevat



SEGUIMENT PLA DE MILLORA REVISIÓ DEL SIGQ 2019-20

Procés	Objectiu de la Política de Qualitat	Ensenyament	Punt/s feble/s detectat/s	Proposta/es de millora	Accions a portar a terme	Responsable/s	S'adreça a la URV?	Termini	Evidència/ Indicadors seguiment	Assoliment	Nivell d'importància
					satisfacció amb l'assignatura en el moment de l'entrega de la documentació.						
PR-ETSE-019 Gestió del TFG/TFM	10	ETSE	El manteniment de l'aplicatiu de la bústia és costós de mantenir	posar un aplicatiu institucional	Estudiar si ens podem adaptar a algun aplicatiu institucional.	Director ETSE	Sí	2020-21	Reunió feta amb informàtica	0%	Mig



A partir de l'anàlisi realitzat durant la revisió del SIGQ 19-20 es van definir 48 accions de millora, associades a 8 dels 10 objectius estratègics de l'Escola. Com es pot veure a la taula, el grau d'assoliment ha estat molt alt, malgrat el caràcter pràcticament virtual del curs 20-21 degut a la pandèmia. 41 de les 48 accions (85,42%) s'han assolit de forma plena. Els punts més febles han estat els següents:

- Cal fer accions efectives per millorar les taxes d'èxit i rendiment en algunes assignatures del GESST.
- Cal descriure en una IT el procés integral d'acollida de nous estudiants.
- Cal pensar com millorar el grau de participació de l'estudiantat en les enquestes de TFGs/TFMs.
- No s'ha dut a terme des de la URV la definició i implantació d'un aplicatiu institucional de gestió de la bústia.

Aquests punts febles seran analitzats per la Direcció de l'Escola i la Comissió de Qualitat i Planificació Estratègica, que decidiran, si escau, les accions oportunes a realitzar dins els objectius 21-22.

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

Els processos del SIGQ, com es pot veure al mapa de 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.

En la Junta de Centre de març de 2021 es va eliminar el procés PR-ETSE-18 Gestió dels Recursos Materials i Serveis (URV), doncs en la revisió 19-20 es va veure que mostrava accions institucionals i no del centre. Això ja es va comentar a l'informe del curs anterior.

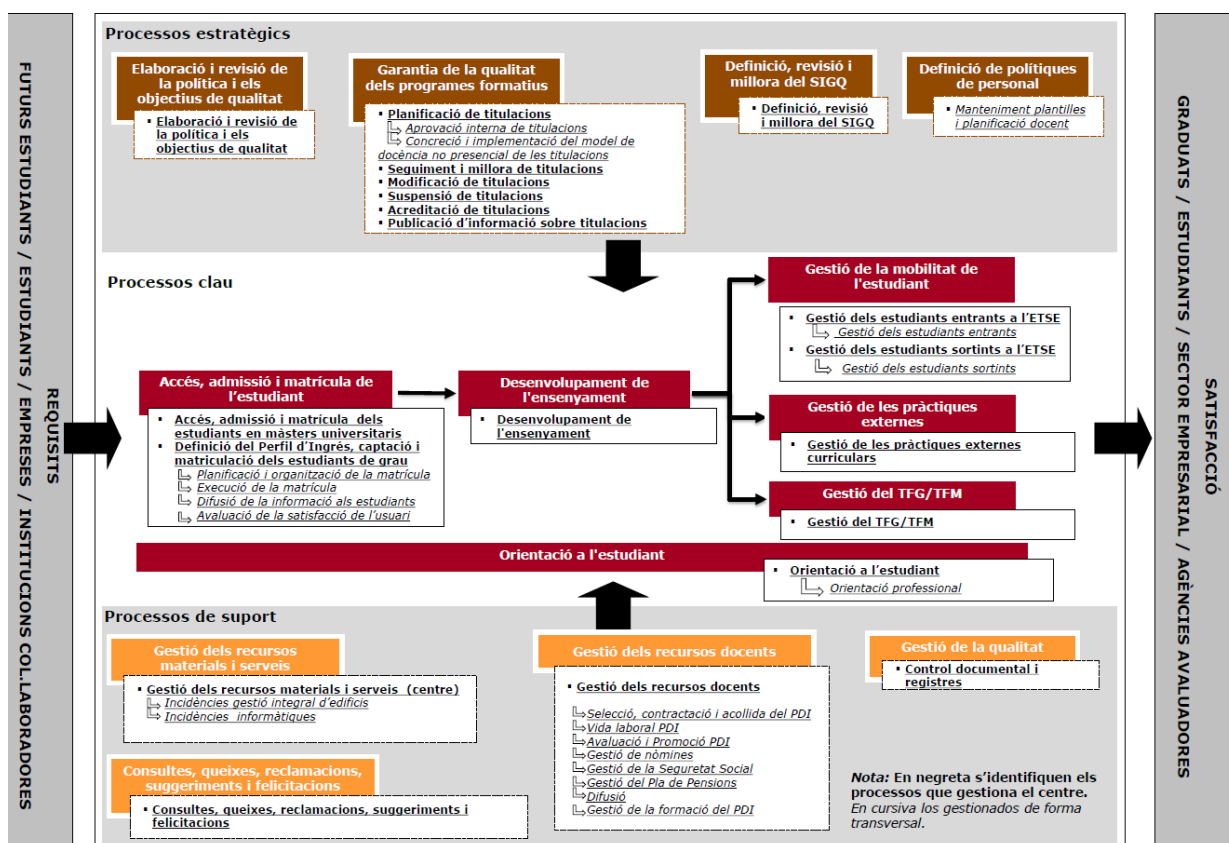


Figura 2. Mapa de processos del SIGQ de l'ETSE - gener 2022



2.3. Anàlisi sobre el desenvolupament i eficàcia dels processos

La revisió del SIGQ s'ha realitzat, tal com es va fer als dos cursos anteriors, com es descriu a la secció 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 recollits al quadre de comandament, 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 3.

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: 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			

Figura 3. Fitxa de revisió de procés.

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 (presents al Quadre de Comandament), 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. Tots aquests punts es comenten a la secció 3 d'aquest informe, i el Pla de Millora amb totes les millores suggerides pels responsables dels processos es mostra a la secció 4. A l'annex es poden trobar les fitxes de revisió completes de tots els processos. A partir de l'anàlisi de totes les fitxes de revisió, el RSIGQ elabora aquest informe de revisió del SIGQ, que serà verificat 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 objectiu, que es comentarà a la secció 3.2. Els valors anuals de la majoria 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 4). SINIA (Sistema Integrat d'Informació i Anàlisi) 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 de la rectora* (GR) 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 bàsiques per al seguiment adequat dels indicadors numèrics dels processos del SIGQ. LA TSQD de l'ETSE recull els valors de tots els indicadors anualment; en algun cas puntual el valor d'algun indicador no està directament a SINIA sinó que s'ha de calcular a partir de dades de les que disposa internament l'Escola (p.e. el Grau d'Assoliment Anual dels Objectius del Centre, indicador del procés PR-ETSE-001 Elaboració i revisió de la política i els objectius de qualitat).

URV en Xifres

- Introducció
- Prevenció de riscos laborals
- Estadístiques d'ús
- Formació
- Recursos humans
- Recerca
- Contracte programa 2018-22
- Coordinació de màsters
- Enquestes PDI
- Enquestes qualitat docent
- Igualtat
- Indicadors d'acció de govern
- Internacionalització
- Orientació estudiants
- Planificació docent
- Qualitat titulacions
- Recursos programació acadèmica
- Informació sistema universitari (UNEIX)
- Documentació de suport

Figura 4. Accés via la intranet a les dades institucionals (gener de 2022).

El GR 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.



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

L'anàlisi del grau d'acompliment dels objectius de qualitat 2020-21 (Quadre d'Objectius) es va realitzar tenint en consideració els seus valors desitjats i els valors reals assolits. Els 10 objectius estratègics de l'Escola tenien una sèrie de fites associades, i es van definir accions per intentar assolir cada fita. Per cada acció s'ha avaluat el 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%. Cal indicar, com ja s'ha comentat a la secció 2.1, que les accions dins de cada objectiu estan ponderades, per donar més rellevància a les accions que l'equip de direcció considera més importants o més costoses d'obtenir. Aquesta ponderació s'ha establert de la següent forma:

- Molt elevada: només temes de la màxima importància, com per exemple l'acreditació del centre.
- Elevada: temes rellevants o relacionats amb el Contracte Programa 18-22, o actuacions associades a corregir desviacions molt acusades dels valors dels indicadors respecte als valors objectiu.
- Mitja: temes associats a un ensenyament concret o globals de tota l'ETSE.
- Baixa: accions puntuals (reunió, document, missatge, actuació sobre una assignatura).

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

- Objectius amb fites i accions associades: 10/10 (100 %).
- Accions definides: 84. L'objectiu 1 (seguiment de les titulacions) tenia 39 accions, molt per sobre de la resta d'objectius, que tenien entre 3 i 7 accions associades.
- Accions amb percentatges d'assoliment superiors al 70%: 75/84 (89 %).
- Objectius amb una mitjana d'assoliment superior al 70%: 10/10 (100 %).

Aquestes xifres es poden considerar positives, en el context de la virtualitat i el tele-treball imposats per la pandèmia al curs 20-21. De fet, hi ha hagut 7 objectius que han superat un assoliment del 90%. Les àrees cobertes per aquests objectius són el manegament de la qualitat, les tutories, les pràctiques externes, la transferència de coneixement, accions sobre assignatures concretes per millorar les titulacions, l'ús eficient dels recursos i la internacionalització.

La següent taula fa un resum d'aquesta anàlisi i apunta les principals accions no completades de forma satisfactòria (algunes d'elles ja van aparèixer a la revisió anterior del SIGQ i s'han esmentat a la secció 2.1):

- En referència a les titulacions, cal millorar les taxes d'algunes assignatures del GESST i cal completar la signatura de la renovació del conveni interuniversitari UPC-URV-UB del Màster d'Intel·ligència Artificial.
- Al curs 20-21 no es va poder realitzar el vídeo promocional del MESIA degut a la pandèmia.
- Cal completar la Instrucció de Treball de l'acollida del nou estudiantat, ja pendent del curs anterior.
- No es va participar a l'esdeveniment Technovation Girls.



- Cal acabar de modificar les memòries de totes les titulacions per incorporar la perspectiva de gènere.
- Cal pensar com intentar incrementar l'índex de resposta a l'enquesta sobre TFG/TFM.
- No s'ha posat en marxa des de la URV un aplicatiu institucional de gestió de la bústia.

Obj.	Accs.	%Assol.	>70%?	Tema	Aspectes fluixos, a completar al 21-22, si escau
1	39	95	Sí	Seguiment de les titulacions	Taxa d'èxit baixa d'algunes assignatures del GESST, no s'ha signat el nou conveni del MIA
2	7	99	Sí	Pla d'Acció Tutorial	
3	7	96	Sí	Pràctiques Externes	
4	3	88	Sí	Captació	Falta video promocional MESIIA
5	3	100	Sí	Societat, transferència	
6	4	100	Sí	Internacionalització, mobilitat	
7	4	100	Sí	Gestió, infraestructura	
8	6	94	Sí	SIGQ	Fer IT del tema d'acollida
9	4	79	Sí	Gènere	No es va participar a Technovation Girls, cal modificar les memòries de totes les titulacions per incorporar la perspectiva de gènere (RA1 de la CT7)
10	7	71	Sí	Participació de la comunitat	Cal incrementar la resposta a l'enquesta de TFM, no s'ha posat un aplicatiu institucional de gestió de la bústia

84



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. Les més significatives són aquestes:

- Enquesta als assistents de les Jornades de Portes Obertes.
- Enquesta URV als estudiants sobre la matrícula de Grau.
- Enquesta URV als estudiants de mobilitat (I-Center).
- 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 URV als estudiants sobre l'Oficina d'Orientació Professional.
- Enquesta als estudiants i als professors sobre el Pla d'Acció Tutorial, a través de l'espai virtual Moodle-tutories.
- Enquesta als professors sobre el programa formatiu de l'Escola.
- Enquesta a les empreses de l'entorn respecte a l'ocupabilitat dels alumnes titulats.
- Enquestes AQU d'inserció laboral i satisfacció dels titulats.
- Missatges rebuts a la bústia de l'ETSE.

Al curs 20-21, com al curs anterior, es va rebre un nombre molt baix d'enquestes de mobilitat IN per part de l'I-Center (0 INCOMING, 3 INGOING). S'intentarà parlar amb aquesta unitat i esbrinar la raó d'aquest nombre tan baix (probablement l'estat derivat de la pandèmia des del segon semestre del curs 19-20). Els resultats de les enquestes OUTCOMING/OUTGOING indiquen un grau de satisfacció molt elevat dels estudiants ETSE que van fer una estada fora, com es va indicar de forma detallada a l'Informe d'Internacionalització 20-21, que s'ha elaborat per primer cop aquest curs 2020-21. Al curs 20-21, també com al curs anterior, no s'ha pogut realitzar l'enquesta general al professorat. Tampoc s'ha fet l'enquesta de tutories al professorat (biennal). L'enquesta a les empreses de l'entorn respecte a l'ocupabilitat dels alumnes titulats i el funcionament de les Pràctiques Externes va ser contestada per 23 empreses, i totes les preguntes realitzades tenen un nivell de satisfacció superior al 90%.

Els resultats específics d'aquestes enquestes es poden trobar a diversos documents, com els informes de seguiment de les titulacions, l'informe anual del Pla d'Acció Tutorial o l'informe d'Internacionalització. Algunes d'elles són institucionals i es centren en unitats externes a l'Escola (p.e. CRAI, OFES, I-Center).

En referència a la bústia de l'ETSE, la seva utilització ha baixat respecte el curs passat (s'ha passat de 23 missatges a 18). Aquests missatges es poden desglossar en consultes (13), reclamacions (3), suggeriments (1) i queixes (1). 16 dels 18 missatges rebuts es van tancar el mateix dia de recepció o al dia següent, i un altre en 2 dies. Només va haver un tema que es va tancar en 17 dies, degut a que es va rebre el missatge inicial el 29 de desembre. 15 dels 18 missatges van venir d'estudiants, per només 2 del PDI i 1 del PAS. La temàtica va ser molt variada, amb 5 missatges associats a serveis, 2 a instal·lacions i 11 a altres aspectes.



3. SORTIDES

3.1. La millora dels processos del SIGQ

La persona responsable de cada procés ha fet una anàlisi detallada del seu redactat 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.

Els canvis principals produïts en els processos del SIGQ evidenciats en la revisió del SIGQ 20-21 són els següents:

- Com s'ha comentat abans, al novembre de 2020 es va completar l'eliminació del procés 18, Gestió dels Recursos Materials i Serveis (URV), doncs al procés 17 ja es descriuen les accions de manegament de recursos materials que duu a terme l'Escola.
- S'ha vist que el procés 6, Acreditació de Titulacions, ja no reflexa la realitat d'un centre acreditat de manera institucional. Durant el curs 21-22 caldrà treballar amb el Gabinet de Qualitat i Programació per redactar-lo de forma adequada, descrivint el mecanisme d'acreditació cada 6 anys del centre, que fa obsolet el procés actual d'acreditació de cada titulació.
- Al procés dedicat a Pràctiques Externes (10), s'ha canviat el redactat per indicar que, a partir del curs 21-22, el tutor professional també haurà d'avaluar les pràctiques extracurriculars. L'enquesta d'ocupadors es canviarà per permetre respostes numèriques entre 1 i 10 i tenir una valoració més acurada.
- Al procés 14 (Accés, admissió i matrícula en Màsters), s'ha fet constar la participació del Gabinet de Comunicació i Màrqueting.
- En referència a la gestió de la bústia (procés 15) s'ha actualitzat la descripció del procés amb els canvis de funcionalitat de l'aplicació i es fa constar que l'anàlisi de les bústies rebudes es fa a l'informe de revisió del SIGQ.
- En la gestió dels recursos materials i serveis (procés 17) es fa constar com evidència l'acta de la reunió anual amb els responsables dels laboratoris docents.
- Al procés 19 (Gestió del TFG/TFM) es reflexa el canvi en les convocatòries (juny i setembre, no cal demanar endarreriment).

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 el pla de millora amb tots els punts febles detectats.



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

Els canvis més rellevants en els indicadors suggerits en la revisió del SIGQ 20-21 són els següents:

- En els processos 11 i 12 (Gestió d'estudiants en mobilitat IN/OUT, respectivament), es tindran com indicadors els valors del nombre d'estudiants IN i OUT, en lloc dels estudiants IN i el ràtio IN/OUT, com fins ara, per fer-los més entenedors. Al procés 12 s'han eliminat els indicadors de mobilitat OUT dels Màsters, doncs són xifres molt poc rellevants per la naturalesa curta d'aquests estudis.
- En el procés 13 (Orientació a l'estudiant) es proposa eliminar l'indicador sobre l'accés dels tutors/es al Moodle tutories, doncs és una eina plenament consolidada. La participació de l'estudiantat a l'enquesta és molt baixa i té una tendència dolenta els últims anys (potser també per la contribució de la pandèmia al 19-20 i 20-21).
- En el procés d'Accés, admissió i matrícula en Màsters (14) es fan els següents canvis als indicadors:
 - Substituir l'indicador Ratio de nous estudiants respecte preinscrits pel Ratio Preinscrits/Oferida de places (objectiu 1.5, lílindar 1.2).
 - S'elimina l'indicador Ratio de nous estudiants respecte admesos, en no ser controlable per l'Escola.
 - En el Ratio de nous estudiants respecte oferta, es canvi l'objectiu a 1 i el lílindar a 0.7.
- El procés de Control documental i registres (16) no té cap indicador, i seria interessant definir-ne algun. Es preguntarà al SAU sobre la possibilitat d'obtenir tiquets oberts i incidències relacionades amb el Sharepoint a l'ETSE.
- En la revisió del procés 21 (Gestió dels recursos docents) s'ha fet palesa la necessitat de revisar amb cura els indicadors i valors objectiu, doncs ara hi ha indicadors poc informatius o redundants amb altres indicadors, i no està clara la diferenciació de valors objectiu entre Graus i Màsters).

En relació al procés del SIGQ (procés 8-Definició, revisió i millora del SIGQ), al setembre de 2021 AQU ha publicat una Guia per a l'acreditació institucional de centres universitaris, amb 76 evidències i 66 indicadors associats a la mesura de la qualitat dels diferents estàndards. Durant el curs 21-22 caldrà repassar aquestes evidències i indicadors per veure si estan contemplats de forma adequada als processos del SIGQ.

Els valors dels indicadors mostren a vegades alguna situació potencialment problemàtica que cal estudiar, si escau, al curs 21-22, doncs no s'ha arribat a assolir el valor objectiu o fins i tot s'ha superat el valor lílindar. Les situacions més rellevants són aquestes:

- En el procés 4, Modificació de Titulacions, hi ha hagut un elevat nombre de modificacions a les titulacions en casos justificats: l'adició d'una nova especialització al GEI (amb implicacions en assignatures compartides amb el GTDAWIM) i 10 modificacions substancials al GEB, degudes a ajustos necessaris per l'activació del DG GEB-GESST.
- En referència al desenvolupament dels ensenyaments (procés 9), la majoria dels indicadors assoleixen els objectius proposats. Els valors més dolents, que caldrà analitzar amb deteniment, són la taxa de rendiment del MESIIA i la taxa d'abandonament del GEI. També es pot estudiar la taxa de rendiment de cada assignatura del MEVTECH, i monitoritzar la taxa de rendiment del GEEIIA.



- Degut a la situació de pandèmia va haver un nombre molt baix d'estudiants de mobilitat IN (procés 11), però les evidències ja disponibles del curs actual 21-22 indiquen que aquest indicador recuperarà ja els valors habituals. En aquest mateix procés, no es pot avaluar la satisfacció dels estudiants IN degut al nombre reduït d'enquestes obtingut per l'I-Center (només 3).
- En referència a la gestió dels estudiants de mobilitat sortints (procés 12), s'ha fet notòria la necessitat de tenir més ofertes pel GEB. També cal fer que aparegui el DG GEB-GESST al mapa de destinacions de l'I-Center. Va haver pocs estudiants OUT del GESST, GEE i GEEIIA al 20-21, però a l'inici del curs 21-22 ja s'està veient una correcció d'aquesta situació.
- Hi ha una baixa participació dels estudiants del MEI a les tutories (procés 13-Orientació a l'estudiant), però està en una línia de millora respecte cursos anteriors. Cal continuar incrementant el nombre de professors/es que fan acció Tutorial a l'ETSE.
- Al procés 19, gestió dels TFGs/TFMs, s'ha indicat que hi ha una oferta baixa de TFG/TFM per part del DEEEA.
- Al procés 20 (Definició del perfil d'ingrés, captació i matrícula a Graus) es veu que el GEE no cobreix les places disponibles, i es pot estudiar la seva reducció per adaptar-les a la demanda.

En alguns casos els valors dels indicadors no s'ajustaven als valors objectiu esperats, però dins de la fitxa de revisió del procés es justifica perquè el valor no ha estat l'adequat en el curs 20-21 i perquè no és necessari definir cap acció de millora específica pel curs 21-22. En la majoria d'aquests casos s'estima que la situació provocada per la virtualitat associada a la pandèmia ha tingut un paper clau en la manca d'assoliment dels valors objectiu desitjats.

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

Una bona pràctica és revisar de forma acurada cada curs les evidències generades en els processos del SIGQ, per assegurar de que es guarda de forma adequada per revisar-la quan sigui convenient (p.e. reunions anuals amb els responsables dels laboratoris docents per comentar les incidències del curs anterior).

Cal també repassar bé tots els processos per reflectir els canvis derivats del pas a un model d'acreditació institucional, quan un centre l'aconsegueix. D'igual manera, cal estar atent a la documentació que genera AQU al respecte per assegurar la completesa i correctesa dels indicadors i evidències.

La generació de FAQs sempre és útil per millorar la transmissió d'informació i reduir les consultes rebudes. Al curs 20-21 el SGA va realitzar, a petició de l'ETSE, un FAQ associat a la matrícula del MEI.

Sempre és adequat plantejar-se la possibilitat d'afegir nous indicadors, com s'ha comentat al procés 16 de control documental.



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

La majoria de les necessitats de recursos es venen arrossegant des de fa anys, sense que la URV hi posi una solució adequada. Als informes dels dos cursos anteriors ja es va comentar que a l'ETSE tota la feina de gestió de la qualitat recau pràcticament en una sola persona (TSQD), cosa que fa molt complicat poder completar en el primer semestre totes les tasques associades al cicle de Qualitat (omplir Quadre de Comandament amb dades del curs anterior, analitzar l'assoliment dels objectius del curs anterior, revisar el SIGQ, definir els objectius pel nou curs, etc.). A més, en el segon semestre del curs 20-21 aquesta persona va passar a ser cap de l'Oficina de Suport a la Direcció de l'ETSE, cosa que va fer que a la pràctica estiguéssim molts mesos sense cap persona dedicada de forma íntegra a gestionar els temes de qualitat. Per tant, novament es fa palesa la necessitat de demanar a la URV que **augmenti el personal administratiu de gestió de la qualitat de l'Escola**. La solució proposada al curs 20-21, amb una persona que ajuda a diverses Escoles i Facultats de forma puntual, no és satisfactòria. També seria fonamental, com s'ha comentat també en informes anteriors, **automatitzar el procés de transmissió d'informació sobre els valors dels indicadors** des de les diferents unitats de la URV fins al Quadre de Comandament de cada centre, sense haver de buscar cada dada de forma individual en un llistat diferent. L'ETSE s'ha presentat com a voluntària per si la Universitat decideix engegar una eina d'aquest estil.

Un altre problema endèmic de l'ETSE és el cost de disposar de persones qualificades que s'ocupin de la **gestió de la plana web** de l'Escola i de les xarxes socials (d'aquest últim punt s'han fet una gestió mínima als últims anys per manca de recursos). Seria ideal que la URV tingués alguna forma institucional de gestionar aquest tema, molt costós econòmicament per l'Escola.

Altres aspectes que requeririen més personal específic i que també s'arrosseguen de cursos anteriors són el seguiment dels alumnes de nova entrada en perill d'abandonament i l'anàlisi dels estudiants admesos als Màsters que no formalitzen la matrícula.

Com en el cursos anteriors, també caldrà **continuar buscant nous tutors acadèmics per incorporar-los al Pla d'Acció Tutorial** (procés 13). Cal dir que aquesta tasca és voluntària, i el reconeixement acadèmic que té és bastant petit, cosa que fa que sigui poc atractiva pel professorat.

En referència als aspectes materials, seria apropiat disposar d'un **aplicatiu institucional de gestió eficient de les Pràctiques Externes** (aspecte ja mencionat als tres últims informes) i **incorporar un sistema de gestió d'incidències a nivell URV** per totes les unitats que substitueixi a l'actual bústia (també comentat als dos cursos anteriors). Aquest aplicatiu podria també ser útil en la gestió de les incidències als laboratoris docents. Als cursos 19-20 i 20-21 també s'ha demanat des dels departaments l'**automatització de l'entrada de la informació sobre el tutor/a** assignat a cada nou alumne, cosa que no s'ha pogut aconseguir (certament, la situació de pandèmia d'aquests dos últims cursos tampoc ha ajudat a que es poguessin tirar endavant iniciatives d'aquest estil, en haver moltes tasques de molta prioritat, com adequar tots els aspectes informàtics per a poder dur a terme l'activitat docent de forma on-line).



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

La Política de Qualitat de l'ETSE es va aprovar inicialment a juny de 2010, i va patir petites modificacions als anys 2011, 2016, 2018 i 2019. Al final del curs 19-20 es va modificar la Política de Qualitat de la URV, elaborant un nou llistat d'objectius de qualitat (veure el detall a <https://www.urv.cat/ca/universitat/coneixeu/qualitat/estrategia/politica/>). Això va motivar una revisió exhaustiva dels objectius estratègics de l'ETSE, per modernitzar-los i alinear-los amb aquests nous objectius institucionals (aprovada per Junta de Centre al novembre de 2020, encara que ja es mencionés a l'últim informe de revisió del SIGQ al 19-20). El quadre següent mostra els nous objectius estratègics de l'ETSE i el seu alineament amb els objectius URV.

Objectius de la Política de Qualitat de la URV	Alineació Objectius de la Política de Qualitat de la URV amb els Objectius de la Política de Qualitat de l'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria	Objectius de la Política de Qualitat de l'ETSE
1. Disposar d'una oferta acadèmica de qualitat, adaptable i innovadora, que cobreixi tots els cicles d'ensenyament superior, així com d'una formació contínua que garanteixi als estudiants la formació al llarg de la vida.	1 2	1. Mantenir una oferta docent de qualitat (a nivell de graus i Màsters) en l'àmbit de l'enginyeria i els ensenyaments tècnics que sigui dinàmica i innovadora, que estigui lligada als àmbits d'expertesa en I+D+i del PDI de l'ETSE, que respongui a les necessitats de l'entorn socio-econòmic de la URV, i que tingui una qualitat avalada per acreditacions i certificacions externes nacionals i internacionals.
2. Obtenir l'acreditació de les titulacions i dels centres docents per al reconeixement nacional i internacional de la qualitat de la docència de la URV.	1 8	2. Assegurar a tot l'alumnat de l'ETSE una acció tutorial durant tota la seva estada a l'Escola, que li serveixi de suport i orientació en tots els aspectes relacionats amb la vida universitària i la seva transició cap el món laboral.
3. Maximitzar la satisfacció de la comunitat universitària, dels ocupadors i dels col·laboradors externs de la Universitat.	2 3 4 5 7	3. Mantenir una estreta relació amb les empreses del territori per conèixer les seves necessitats de perfils professionals tècnics, organitzar la realització de pràctiques durant els estudis, posar en contacte l'alumnat amb la indústria local per així afavorir l'ocupabilitat, i actuar com a nexa de comunicació entre l'alumnat del centre i el teixit productiu de l'entorn.
4. Desplegar mecanismes per fomentar l'ocupabilitat dels estudiants, enfortint vincles amb els diferents agents del territori.	3	4. Mantenir una estreta relació amb els centres de formació pre-universitària del territori, per a donar a conèixer les activitats de l'ETSE, captar el talent jove i fomentar la vocació per l'enginyeria, especialment entre les noies.
5. Obtenir el reconeixement nacional i internacional de la qualitat de la docència i la recerca de la URV.	1	5. Tenir un paper rellevant en el desenvolupament territorial , a través de la realització d'activitats de formació, difusió i transferència de coneixement a la societat, i la participació activa en grups de treball que realitzin estudis o defineixin plans estratègics de caire tècnic en l'àmbit d'actuació de la URV.
6. Afavorir la innovació en la docència i la recerca mitjançant una relació transversal i interdisciplinària.	1	6. Propiciar la internacionalització en les activitats del centre, fomentant la mobilitat d'estudiants, PDI i PAS, la signatura de convenis de cooperació internacionals, i la utilització de l'anglès en la docència, especialment al nivell de Màsters.
7. Incorporar el coneixement que es genera en l'àmbit de la recerca en els programes formatius per dotar de qualitat la docència i fer-la més atractiva i actual.	1	7. Assegurar que l'ETSE disposa dels recursos materials (econòmics, infraestructura i equipaments) adequats per dur a terme les seves activitats docents, promovent el seu ús eficient segons els criteris marcats pels Objectius de Desenvolupament Sostenible 2030 i la seva millora contínua per adequar-los a les necessitats formatives de l'estudiantat.



Objectius de la Política de Qualitat de la URV	Alineació Objectius de la Política de Qualitat de la URV amb els Objectius de la Política de Qualitat de l'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria	Objectius de la Política de Qualitat de l'ETSE
8. Atreure i retenir talent generant les condicions òptimes en tots els àmbits d'actuació de la Universitat.	4	8. Promoure una cultura de millora contínua de la qualitat de l'Escola, informant a tots els actors relacionats amb l'ETSE sobre el seu Sistema Intern de Garantia de la Qualitat, motivant-los a utilitzar-lo diàriament com a guia d'actuació en totes les seves activitats i a participar activament en la revisió i optimització contínua dels seus processos.
9. Desenvolupar projectes i accions per transferir el coneixement generat, facilitant la innovació de les empreses i el progrés de la societat.	5	9. Assegurar el compliment dels principis ètics de la URV, fomentant la definició, difusió i utilització de bones pràctiques en tots els àmbits. En particular, caldrà assegurar la presència de la perspectiva de gènere en totes les activitats de l'ETSE.
10. Establir principis ètics i bones pràctiques en el desenvolupament de l'activitat universitària.	9	10. Assegurar la transparència de l'ETSE en totes les seves accions, donant accés a la informació rellevant sobre la presa de decisions a l'Escola, fomentant la participació i el diàleg constructiu de tots els col·lectius en la definició i assoliment dels objectius de l'Escola.
11. Dotar d'eines a tots els col·lectius que formen part de la Universitat per a la internacionalització de la institució.	6	
12. Incloure de manera efectiva la perspectiva de gènere en tots els entorns de la docència, la recerca i la gestió universitària.	9	
13. Empoderar el personal de la Universitat per fer aflorar tot el seu potencial, posant en valor la seva participació i afavorint la promoció professional i la formació.	10	
14. Resoldre els conflictes a través del diàleg i l'escolta activa.	10	
15. Contribuir als Objectius de Desenvolupament Sostenible 2030.	7	
16. Optimitzar i modernitzar els processos de gestió.	8	
17. Gestionar de manera eficaç i eficient els recursos humans, materials i econòmics, per aconseguir els objectius amb al mínim cost possible.	7	



4. PLA DE MILLORA DEL SIGQ

A la revisió de cadascun dels processos del SIGQ la persona responsable ha pogut identificar, si era el cas, oportunitats 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, si l'equip de direcció i la CQPE ho creuen oportú, es traslladaran com accions a portar a terme dins el quadre d'objectius a assolir per al curs 2021-22. També s'explicitaran dins l'informe de seguiment aquelles accions directament relacionades amb el bon desenvolupament de les titulacions.

TAULA 2. NOU PLA DE MILLORA DEL SIGQ 20-21

NOU PLA DE MILLORA DEL SIGQ 2020-21										
Procés	Obj PQ	Ensenyament	Punt/s feble/s detectat/s	Proposta/es de millora	Accions a portar a terme	Responsable/s	S'adreça a la URV?	Termini	Evidència/ Indicadors seguiment	Valor objectiu de l'indicador
PR-ETSE-009 Desenvolupament de l'ensenyament	1	MEI	Revisar taxa d'abandonament (pendent SINIA).	Millora de la taxa d'abandonament	Cal analitzar què està passant al grau i en quines assignatures està el problema.	CM MEI	No	21-22	Document d'anàlisi fet	Anàlisi feta
PR-ETSE-009 Desenvolupament de l'ensenyament	1	GEEIIA	S'han fet modificacions a la titulació per millorar la taxa de rendiment. Aquestes millores es veuran en els propers cursos.	Millora de la taxa de rendiment a les assignatures	Fer seguiment de les assignatures amb taxes de rendiment baixes.	RE GEEIIA	No	21-22	Taxes de rendiment	Millorar taxes de rendiment 20-21



NOU PLA DE MILLORA DEL SIGQ 2020-21										
Procés	Obj PQ	Ensenyament	Punt/s feble/s detectat/s	Proposta/es de millora	Accions a portar a terme	Responsable/s	S'adreça a la URV?	Termini	Evidència/ Indicadors seguiment	Valor objectiu de l'indicador
PR-ETSE-009 Desenvolupament de l'ensenyament	1	MEVTECH	Estudi de la taxa de rendiment, assignatura per assignatura	Millora de la taxa de rendiment a les assignatures	Parlar amb els professors de les assignatures amb taxes d'èxit i rendiment baixes per tal de fer-ne un seguiment.	CM MEVTECH	No	21-22	Document de l'estudi	Estudi realitzat
PR-ETSE-009 Desenvolupament de l'ensenyament	1	MESIJA	Estudi de la taxa de rendiment.	Millora de la taxa de rendiment.	Cal analitzar què està passant al grau i en quines assignatures està el problema.	CM MESIJA	No	21-22	Document de l'estudi	Estudi realitzat
PR-ETSE-009 Desenvolupament de l'ensenyament	1	GEI	Es farà un estudi per veure en profunditat els motius de la taxa d'abandonament. Si més no, la cohort d'entrada va tenir un abandonament de 1r curs d'un 35%, fet que justifica el 51,40% d'abandonament global.	Millora de la taxa d'abandonament	Cal analitzar què està passant al grau i en quines assignatures està el problema.	RE GEI	No	21-22	Document de l'estudi	Estudi realitzat



NOU PLA DE MILLORA DEL SIGQ 2020-21										
Procés	Obj PQ	Ensenyament	Punt/s feble/s detectat/s	Proposta/es de millora	Accions a portar a terme	Responsable/s	S'adreça a la URV?	Termini	Evidència/ Indicadors seguiment	Valor objectiu de l'indicador
PR-ETSE-009 Desenvolupament de l'ensenyament	1	MECMAT	Poca participació dels estudiants a l'enquesta	Augmentar la participació dels estudiants a l'enquesta de titulació	Parlar amb la coordinadora de la UOC per veure com funciona el sistema d'enquestes i estudiar accions per augmentar la participació.	CM MECMAT	No	21-22	Trobada amb UOC realitzada	Accions de millora proposades
PR-ETSE-019 Gestió del TFG/TFM	1	ETSE	Manca d'informació sobre ús de l'anglès en TFG	Incorporar info sobre anglès	Es revisarà amb secretaria la presentació de TFG en anglès i s'especificarà a la fitxa.	OSD	Sí	21-22	Revisió feta	Fitxa modificada
PR-ETSE-019 Gestió del TFG/TFM	1	GESST	Diferent gestió de TFGs en diversos ensenyaments	Tendir a la gestió homogènia dels TFGs	Estudiar la homogeneització de la gestió del TFG a través del Moodle igual que al MEI, a partir de l'experiència del GEB posada en marxa al 2020-21.	R GESST	No	21-22	Estudi realitzat	Resultats de l'estudi aplicats
PR-ETSE-020 Definició del perfil d'ingrés, captació i matriculació dels estudiants de grau	1	GEE	El GEE no acaba de cobrir les places disponibles.	Adaptar la oferta a la demanda.	Reduir les places del GEE per adaptar-les a la demanda.	RE GEE, OSD	No	21-22	Reducció realitzada	Menys places d'entrada a GEE



NOU PLA DE MILLORA DEL SIGQ 2020-21										
Procés	Obj PQ	Ensenyament	Punt/s feble/s detectat/s	Proposta/es de millora	Accions a portar a terme	Responsable/s	S'adreça a la URV?	Termini	Evidència/ Indicadors seguiment	Valor objectiu de l'indicador
PR-ETSE-013 Orientació a l'estudiant	2	ETSE	Baix índex de resposta a les enquestes	Incrementar resposta a les enquestes	Aprofitar la presencialitat 21-22 per intentar augmentar la participació.	R PAT	No	21-22	Alguna acció realitzada	Millorar índex de resposta respecte 20-21
PR-ETSE-013 Orientació a l'estudiant	2	ETSE	Dificultat d'assignació de tutors/es	Caldria generar un mecanisme més simple, sistemàtic i homogeni d'assignació de nous estudiants a tutors/es (proposta també a informe PAT).	Definir un nou mecanisme d'assignació	R PAT	No	21-22	Nou mecanisme definit	Aplicació mecanisme a la nova assignació de tutors/es
PR-ETSE-013 Orientació a l'estudiant	2	ETSE	Manca de protocol d'acollida	Definir protocol d'acollida	Caldria definir una IT que detallés les accions d'acollida als nous estudiants (proposta també a informe PAT).	OSD, Secretaria ETSE, R SIGQ, TSQD	No	21-22	IT definida	IT aplicada als nous alumnes
PR-ETSE-010 Gestió de les pràctiques externes curriculars	3	ETSE	Millorar les relacions entre centre i empreses on fer Pràctiques Externes (Falta de relació entre els tutors	Increment						



NOU PLA DE MILLORA DEL SIGQ 2020-21										
Procés	Obj PQ	Ensenyament	Punt/s feble/s detectat/s	Proposta/es de millora	Accions a portar a terme	Responsable/s	S'adreça a la URV?	Termini	Evidència/ Indicadors seguiment	Valor objectiu de l'indicador
			acadèmics i l'empresa) (EN SUSPENS 20.21)							
PR-ETSE-010 Gestió de les pràctiques externes curriculars	3	ETSE	Respostes massa generals a l'enquesta d'ocupadors	Aconseguir respostes més precises a l'enquesta d'ocupadors.	Es canviaran les possibilitats de resposta a l'enquesta d'ocupadors per valorar de l'1 al 10.	R PEs	No	21-22	Respostes canviades	Enquesta modificada
PR-ETSE-011 Gestió dels estudiants entrants	6	ETSE	Manca de resposta a les enquestes IN (I-Center)	Incrementar nombre de respostes a les enquestes IN	Al curs 21-22 es parlarà amb l'I-Center per comentar el baix nombre d'enquestes IN i demanar que prestin més atenció a aquest punt.	R Internac.	Sí	21-22	Mail sobre aquest tema	Comentari fet a I-Center
PR-ETSE-012 Gestió dels estudiants sortints	6	GEB	Poca oferta de mobilitat OUT pel GEB.	Cal augmentar al 21-22 l'oferta OUT pel GEB.	Nous convenis de mobilitat amb el GEB.	R Internac, RE GEB	No	21-22	Augment de convenis	Més convenis que a 20-21
PR-ETSE-012 Gestió dels estudiants sortints	6	DG GEB-GESST	No apareix el DG GEB-GESST al mapa de mobilitat	Cal fer que el DG GEB-GESST consti al mapa de destinacions, amb les ofertes d'aquestes dues titulacions.	Parlar amb I-Center per solventar aquest problema	R Internac	No	21-22	DG GEB-GESST a mapa	Titulació apareix a mapa



NOU PLA DE MILLORA DEL SIGQ 2020-21										
Procés	Obj PQ	Ensenyament	Punt/s feble/s detectat/s	Proposta/es de millora	Accions a portar a terme	Responsable/s	S'adreça a la URV?	Termini	Evidència/ Indicadors seguiment	Valor objectiu de l'indicador
PR-ETSE-008 Definició, revisió i millora del SIGQ	8	ETSE	Al setembre de 2021 AQU ha publicat una Guia per a l'acreditació institucional de centres universitaris, amb 76 evidències i 66 indicadors associats a la mesura de la qualitat dels diferents estàndards. Durant el curs 21-22 caldrà repassar aquestes evidències i indicadors per veure si estan contemplats als processos del SIGQ de forma adequada.	Ajustar els evidències i indicadors del SIGQ als que es requereixen	Anàlisi de les evidències i indicadors proposats per AQU	RSIGQ, TSQD	No	21-22	Document d'anàlisi fet	Anàlisi feta



NOU PLA DE MILLORA DEL SIGQ 2020-21										
Procés	Obj PQ	Ensenyament	Punt/s feble/s detectat/s	Proposta/es de millora	Accions a portar a terme	Responsable/s	S'adreça a la URV?	Termini	Evidència/ Indicadors seguiment	Valor objectiu de l'indicador
PR-ETSE-016 Control documental i registres	8	ETSE	Manca d'indicadors en el procés	Disposar d'algun indicador	Es preguntarà al SAU per la possibilitat d'obtenir tiquets oberts i incidències relacionades amb el Sharepoint C-ETSE	OSD	Sí	21-22	Sol·licitut	Sol·licitut feta i, si escau, indicador definit
PR-ETSE-006 Acreditació de titulacions	8	ETSE	Manca d'adaptació del procés 6 a l'acreditació institucional	Adaptar procés 6 a acreditació de centre	Treballar amb GPQ per adaptar text del procés 6	RSIGQ, TSQD, GPQ	Sí	21-22	Nou text del procés 6	Nou procés 6 aprovat
PR-ETSE-012 Gestió dels estudiants sortint	8	ETSE	Manca d'informació sobre assignatures OUT	Tenir document intern de correspondència entre assignatures URV i OUT	Completar el document de correspondència entre assignatures URV i OUT	R Internac, Rs Mobilitat	No	21-22	Document completat	Document fet
PR-ETSE-021 Gestió dels recursos docents	8	ETSE	Indicadors poc útils o redundants en procés 21	Millorar objectius i indicadors del procés 21	Revisar bé els objectius i indicadors del procés 21	Director	No	21-22	Revisió realitzada	Procés 21 modificat



NOU PLA DE MILLORA DEL SIGQ 2020-21										
Procés	Obj PQ	Ensenyament	Punt/s feble/s detectat/s	Proposta/es de millora	Accions a portar a terme	Responsable/s	S'adreça a la URV?	Termini	Evidència/ Indicadors seguiment	Valor objectiu de l'indicador
PR-ETSE-015 Consultes, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions	10	ETSE	Ineficiència en gestió de tiquets	Poder tancar tiquet en moment d'obertura	Demandar poder tancar el tiquet al mateix moment de l'obertura.	OSD	Sí	21-22	Sol·licitut realitzada	Sol·licitut feta
PR-ETSE-019 Gestió del TFG/TFM	10	ETSE	Manca de resposta a les enquestes.	Augmentar la resposta a les enquestes TFG/TFM.	Es prepararà un text estàndard per enviar als alumnes i animar-los a fer les enquestes de satisfacció. També s'inclourà un punt a l'espai Moodle.	OSD	No	21-22	Accions realitzades.	Millorar índex 20-21.
PR-ETSE-019 Gestió del TFG/TFM	10	ETSE	Manca de TFGs/TFMs a repositori institucional	Automatitzar enviament TFGs/TFMs	S'aclarirà amb el CRAI i el SRE el procediment d'enviament al repositori de TFG/TFM de la URV	OSD, Secretaria ETSE	Sí	21-22	Contacte amb CRAI i SRE realitzat	Incrementar TFGs/TFMs a repositori



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

5.1. PR-ETSE-001 Elaboració i revisió de la política i els objectius de qualitat

Revisió de processos del SIGQ			
Escola Tècnica Superior d'Enginyeria			
Data de revisió:	01/12/2021		
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.: 7.0 25/03/2021		
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>			
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: Circunstància o anomalia que es produeix durant el desenvolupament del procés i s'ha de solucionar.</i>			La pandèmia i el canvi de TOSD del Centre ha condicionat l'assoliment d'alguns dels objectius plantejats.
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			



5.2.PR-ETSE-002 Planificació de titulacions

Revisió de processos del SIGQ			
Escola Tècnica Superior d'Enginyeria			
		26/11/202	
Data de revisió:	1		
Nom i codi del procés:	PR-ETSE-002 Planificació de titulacions		
	Rev.: 8.0		
Versió i data en el moment de la revisió:	25/03/2021		
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		
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>		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	Cap		
Cap			



5.3. PR-ETSE-003 Seguiment i millora de titulacions.

Revisió de processos del SIGQ			
Escola Tècnica Superior d'Enginyeria			
Data de revisió:	14/12/2021		
Nom i codi del procés:	PR-ETSE-003 Seguiment i millora de titulacions		
	Rev.: 9.0		
Versió i data en el moment de la revisió:	25/03/2021		
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>			93%
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	Cap.		



5.4. PR-ETSE-004 Modificació de titulacions

Revisió de processos del SIGQ			
Escola Tècnica Superior d'Enginyeria			
Data de revisió:	19/11/21		
Nom i codi del procés:	PR-ETSE-004 Modificació de titulacions		
Versió i data en el moment de la revisió:	Rev.: 8.0 25/03/2021		
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		Hi ha hagut un nombre elevat de canvis substancials (20) i no substancials (24) al GEI, causats per la definició d'una nova especialització i l'ajustament d'algunes assignatures. Aquests canvis també s'han traslladat a les assignatures compartides amb el GTDAWIM (9 substancials). Les 10 modificacions substancials al GEB van ser degudes a ajustos necessaris per l'activació del DG GEB-GESST.
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: Circunstància 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	Cap proposta de millora.		



5.5.PR-ETSE-005 Suspensió de titulacions

Revisió de processos del SIGQ			
Escola Tècnica Superior d'Enginyeria			
Data de revisió:	23/11/21		
Nom i codi del procés:	PR-ETSE-005 Suspensió de titulacions		
	Rev.: 6.0		
Versió i data en el moment de la revisió:	25/03/2021		
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		
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>		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	Cap		



5.6.PR-ETSE-006 Acreditació de titulacions

Revisió de processos del SIGQ			
Escola Tècnica Superior d'Enginyeria			
Data de revisió:	14/12/2021		
Nom i codi del procés:	PR-ETSE-006 Acreditació de titulacions		
Versió i data en el moment de la revisió:	Rev.: 6.0 25/03/2021		
Preguntes?	SI	NO	Observacions
S'han detectat canvis en les activitats o agents implicats del procés?	X		Hi ha hagut un canvi de model, doncs s'ha passat d'una acreditació de cada titulació a una acreditació institucional a nivell de 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>			l'indicador del grau d'implantació de les recomanacions 20-21 es del 93% a nivell de centre
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: Circunstància 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	Durant el curs 21-22 caldrà treballar amb el GPQ per a adaptar aquest procés als nous mecanismes derivats de l'acreditació institucional.		



5.7.PR-ETSE-007 Publicació d'informació sobre titulacions

Revisió de processos del SIGQ			
Escola Tècnica Superior d'Enginyeria			
Data de revisió:	20/12/2021		
Nom i codi del procés:	PR-ETSE-007 Publicació d'informació sobre titulacions		
Versió i data en el moment de la revisió:	Rev.: 8.0 25/03/2021		
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		
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>		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			



5.8.PR-ETSE-008 Definició, revisió i millora del SIGQ

Revisió de processos del SIGQ			
Escola Tècnica Superior d'Enginyeria			
Data de revisió:	10/12/2021		
Nom i codi del procés:	PR-ETSE-008 Definició, revisió i millora del SIGQ		
Versió i data en el moment de la revisió:	Rev.: 6.0 25/03/2021		
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		93%
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: Circunstància 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	Al setembre de 2021 AQU ha publicat una Guia per a l'acreditació institucional de centres universitaris, amb 76 evidències i 66 indicadors associats a la mesura de la qualitat dels diferents estàndards. Durant el curs 21-22 caldrà repassar aquestes evidències i indicadors per veure si estan contemplats als processos del SIGQ de forma adequada.		



5.9.PR-ETSE-009 Desenvolupament de l'ensenyament

Revisió de processos del SIGQ			
Escola Tècnica Superior d'Enginyeria			
Data de revisió:	14/12/2021		
Nom i codi del procés:	PR-ETSE-009 Desenvolupament de l'ensenyament		
Versió i data en el moment de la revisió:	Rev.: 7.0 25/03/2021		
Preguntes?	SI	NO	Observacions
S'han detectat canvis en les activitats o agents implicats del procés?		X	S'afegeix en l'apartat 5.9 en la referència als delegats, que aquesta figura és optativa als estudis de màster.
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		La majoria dels indicadors donen valors dins dels valors objectius proposats. El MESIIA ha donat taxes de rendiment per sota del valor llindar. El GEI te una taxa d'abandonament per sobre del valor llindar.
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: Circunstància 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		



Revisió de processos del SIGQ

Escola Tècnica Superior d'Enginyeria

Data de revisió:

14/12/2021

Nom i codi del procés:

PR-ETSE-009 Desenvolupament de l'ensenyament

Versió i data en el moment de la revisió:

Rev.: 7.0 25/03/2021

Preguntes?

SI

NO

Observacions

Relació de les propostes de millora del procés

MEVTECH: Estudi de la taxa de rendiment, assignatura per assignatura.
MESIIA: Estudi de la taxa de rendiment.
MEI: Revisar taxa d'abandonament (pendent SINIA).
MECMAT: Es parlarà amb la coordinadora de la UOC per veure com funciona el sistema d'enquestes i estudiar accions per augmentar la participació.
GEEIA: S'han fet modificacions a la titulació per millorar la taxa de rendiment. Aquestes millores es veuran en els propers cursos.
GEI: Es farà un estudi per veure en profunditat els motius de la taxa d'abandonament. Si més no, la cohort d'entrada va tenir un abandonament de 1r curs d'un 35%, fet que justifica el 51,40% d'abandonament global.



5.10. PR-ETSE-010 Gestió de les pràctiques externes

Revisió de processos del SIGQ			
Escola Tècnica Superior d'Enginyeria			
Data de revisió:	21/12/2021		
Nom i codi del procés:	PR-ETSE-010 Gestió de les pràctiques externes		
Versió i data en el moment de la revisió:	Rev.: 7.0 25/03/2021		
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		
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	<p>- S'actualitza l'apartat 5.18 degut a que a partir del curs 21-22 el tutor professional també avalua les pràctiques extracurriculars.</p> <p>- Es canviaran les possibilitats de resposta a l'enquesta d'ocupadors per valora de l'1 al 10 per obtenir respostes més precises.</p>		



5.11. PR-ETSE-011 Gestió dels estudiants entrants

Revisió de processos del SIGQ			
Escola Tècnica Superior d'Enginyeria			
Data de revisió:	29/11/2021		
Nom i codi del procés:	PR-ETSE-011 Gestió dels estudiants entrants		
	Rev.: 7.0		
Versió i data en el moment de la revisió:	25/03/2021		
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	L'indicador va tenir un nivell molt baix (8 estudiants IN), però va ser degut a la situació pandèmica, que va fer que la docència 20-21 fos bàsicament virtual. Ja es tenen evidències preliminars de que la xifra al curs 21-22 serà molt més propera als registres habituals entre 20 i 25.
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		El curs 20-21 va ser bàsicament virtual degut a la pandèmia, cosa que va impedir la rebuda habitual d'estudiants estrangers. Aquesta situació anòmala també haurà influït en el funcionament de l'Icenter i la baixíssima xifra d'enquestes (0 INCOMING, 3 INGOING).
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	Inclusió de l'informe d'Internacionalització de l'ETSE com a registre del procés, s'ha elaborat per primer cop al curs 2020-21. S'ha eliminat l'indicador ràtio IN/OUT, i a canvi es posarà l'indicador OUT al procés 12. És més clar mirar els valors IN i OUT directament que IN + ràtio. Al curs 21-22 es parlarà amb l'Icenter per comentar el baix nombre d'enquestes IN i demanar que prestin més atenció a aquest punt.		



5.12. PR-ETSE-012 Gestió dels estudiants sortints

Revisió de processos del SIGQ			
Escola Tècnica Superior d'Enginyeria			
Data de revisió:	29/11/21		
Nom i codi del procés:	PR-ETSE-012 Gestió dels estudiants sortints		
Versió i data en el moment de la revisió:	Rev.: 7.0 25/03/2021		
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	Calen més ofertes al GEB, que al 21-22 activarà el seu quart curs. El DG GEB-GESST no apareix al mapa de destinacions de l'Icenter. No són necessaris els indicadors de mobilitat associats als Màsters, doncs la mobilitat en aquest estudis és molt escassa i no és prioritària per l'Escola. El GESST, GEE i GEEIa no van tenir un alt percentatge d'estudiants OUT al 20-21, però les dades preliminars del 21-22 indiquen que aquesta dada va ser esporàdica i no requereix accions correctives específiques.
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		La qualificació donada pels estudiants OUT ha estat excel·lent.
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	Inclusió de l'informe d'Internacionalització de l'ETSE com a registre del procés, s'ha elaborat per primer cop al curs 2020-21. Afegir un indicador: nombre total d'estudiants OUT. Eliminar els indicadors associats a la mobilitat OUT de Màsters. Cal augmentar al 21-22 l'oferta OUT pel GEB. Cal fer que el DG GEB-GESST consti al mapa de destinacions, amb les ofertes d'aquestes dues titulacions.		



5.13. PR-ETSE-001 Elaboració i revisió de la política i els objectius de qualitat

Revisió de processos del SIGQ			
Escola Tècnica Superior d'Enginyeria			
Data de revisió:	19/11/21		
Nom i codi del procés:	PR-ETSE-013 Orientació a l'estudiant		
	Rev.: 6.0		
Versió i data en el moment de la revisió:	25/03/2021		
Preguntes?	SI	NO	Observacions
S'han detectat canvis en les activitats o agents implicats del procés?		X	
<p>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)</p>			<p>La participació dels estudiants de Grau està en una mitjana superior a 48%, molt a prop de l'objectiu 18-22 institucional del 50%. Aquesta participació ha patit un increment molt notable als últims cursos. La participació més baixa és al MEI (27%), però ha tingut un bon increment des del curs passat (19%). En general la satisfacció dels estudiants amb les tutories és prou bona. Per sota del valor 60 només estan GEEliA (58) i MEI (50). Malhauradament, el nombre de respostes a les enquestes ha anat baixant progressivament els últims cursos. El curs 20-21 no s'ha passat l'enquesta als tutors/es, doncs només es fa cada 2 anys. El ràtio estudiants/tutor continua creixent cada curs, degut a l'increment constant del</p>



Revisió de processos del SIGQ

Escola Tècnica Superior d'Enginyeria

Data de revisió:

19/11/21

Nom i codi del procés:

PR-ETSE-013 Orientació a l'estudiant

Rev.: 6.0

Versió i data en el moment de la revisió:

25/03/2021

Preguntes?	SI	NO	Observacions
			nombre d'estudiants nous, però encara està per sota de 20. L'indicador d'accesos al moodle tutories per part dels tutors/es està pràcticament al 100%, com els últims cursos.
<p>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></p>	X		
<p>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></p>		X	
<p>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></p>		X	
<p>El procés segueix sent adequat pel seu objectiu?</p>	X		
<p>Relació de les propostes de millora del procés</p>	<p>Eliminar l'indicador sobre accés dels tutors/es a l'eina d'e-tutories, doncs és una eina plenament consolidada. Caldria generar un mecanisme més simple, sistemàtic i homogeni d'assignació de nous estudiants a tutors/es (proposta també a informe PAT). Caldria definir una IT que detallés les accions d'acollida als nous estudiants (proposta també a informe PAT). Caldria fomentar la participació dels estudiants en les enquestes (proposta també a informe PAT).</p>		



**5.14. PR-ETSE-014 Accés, admissió i matrícula dels estudiants en màsters
Universitaris**

Revisió de processos del SIGQ			
Escola Tècnica Superior d'Enginyeria			
Data de revisió:		23/11/2021	
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.: 6.0 25/03/2021	
Preguntes?	SI	NO	Observacions
S'han detectat canvis en les activitats o agents implicats del procés?	X		GCIM, CT enloc de RT
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		El sistema està funcionant, doncs pràcticament totes les places ofertades estan cobertes. Tot i així els colors vermells dels indicadors mostra que no estan ben definits. Sobre l'indicador Ràtio d'Estudiants de NOU ACCÉS i preinscrits de màster, la forma d'interpretar-ho no era adient. El fet de tenir molts preinscrits és bo, no dolent. Per tant, substituïm l'indicador Ràtio d'estudiants de NOU ACCÉS i preinscrits de màster per => Preinscrits / Oferta de places de forma que l'Objectiu igual o més gran que 1,5 i l'indiar 1,2 (sempre hi ha gent que es preinscriu i no es matricula)L'indicador i Ràtio d'estudiants de NOU ACCÉS i admesos de màster la informació que aporta no t'ajuda a millorar. Els motius pels quals els estudiants admesos no es matriculen no són plenament controlables pel centre, ni pels coordinadors. Són decisions particulats dels estudiants que no es poden controlar ni influenciar. Per tant es decideix eliminar-ho. Pel que respecta a l'indicador Ratio d'estudiants de NOU ACCÉS i oferta de places de màster, es detecta que l'objectiu del centre canvia, ja no es vol simplement mantenir-lo obert, sino passar a emplenar totes les places ofertes. Per tant modifiquem els valors objectiu i l'indiar de l'indicador en el sentit de 1 valor objectiu, 0,7 com a l'indiar per a tots els coordinadors.
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'indiarà que no.</i>	X		Fruit de les consultes rebudes pel coordinador del MEI sobre perquè estudiants de grau no rebien instruccions per matricular-se al màster, va sorgir la millora de demanar al SGA indicar una FAQ's i publicar que necessiten el Títol de Grau per a poder-se matricular-se i començar a rebre informació (acció de millora proposada i executada durant el 20-21)



Revisió de processos del SIGQ

Escola Tècnica Superior d'Enginyeria

Data de revisió:

23/11/2021

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.: 6.0

25/03/2021

Preguntes?	SI	NO	Observacions
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>		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	Modifiquem els indicadors del procés per reflectir els nous objectius polítics del centre		



5.15. PR-ETSE-015 Consultes, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions

Revisió de processos del SIGQ			
Escola Tècnica Superior d'Enginyeria			
Data de revisió:	10/01/2022		
Nom i codi del procés:	PR-ETSE-015 Consultes, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions		
Versió i data en el moment de la revisió:	Rev.: 7.0 25/03/2021		
Preguntes?	SI	NO	Observacions
S'han detectat canvis en les activitats o agents implicats del procés?	X		S'actualitzat la fitxa amb els canvis de funcionalitat de l'aplicació, es substieix l'anàlisi de les bústies rebudes CQRSF dins de l'Informe de revisió del SIGQ enlloc de l'Informe de Seguiment i s'elimina el Manual d'ús de l'aplicació com a Documentació de suport
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'indica que no.</i>	X		
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>		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	- Demanar poder tancar el tiquet al mateix moment de l'obertura.		



5.16. PR-ETSE-016 Control documental i registres

Revisió de processos del SIGQ			
Escola Tècnica Superior d'Enginyeria			
Data de revisió:	13/12/2021		
Nom i codi del procés:	PR-ETSE-016 Control documental i registres		
Versió i data en el moment de la revisió:	Rev.: 2.0 25/03/2021		
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	No hi havia indicadors. Ens proposem obtenir un 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	Ens proposem obtenir un indicador: Es preguntarà al SAU per la possibilitat d'obtenir tiquets oberts i incidències relacionades amb el Sharepoint C-ETSE		



5.17. PR-ETSE-017 Gestió dels recursos materials i serveis (centre)

Revisió de processos del SIGQ			
Escola Tècnica Superior d'Enginyeria			
Data de revisió:	22/12/21		
Nom i codi del procés:	PR-ETSE-017 Gestió dels recursos materials i serveis (centre)		
	Rev.: 7.0		
Versió i data en el moment de la revisió:	25/03/2021		
Preguntes?	SI	NO	Observacions
S'han detectat canvis en les activitats o agents implicats del procés?		X	Només s'ha inclòs l'evidència de l'acta de la reunió amb els departaments que ja s'estava portant a terme
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 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	S'ha fet una revisió per tal d'actualitzar noms de serveis i adreces i millorar el redactat. S'ha concretat l'objectiu del registre corresponent a la sol·licitud de cofinançament S'ha afegit el registre de l'acta de la reunió per analitzar les incidències als laboratoris amb els departaments		



5.18. PR-ETSE-019 Gestió del Treball Fi de Grau/Màster

Revisió de processos del SIGQ			
Escola Tècnica Superior d'Enginyeria			
Data de revisió:	22/12/2021		
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.: 4.0 25/03/2021		
Preguntes?	SI	NO	Observacions
S'han detectat canvis en les activitats o agents implicats del procés?	X		Canvi en les convocatòries, ara tenim la de juny i setembre, no cal endarreriment.
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'indica que no.</i>	X		Valorar les preguntes de les enquestes de satisfacció.
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>		X	Valorar els conflictes d'interès amb els TFG/TFM amb empresa
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	Baixa oferta de TFG/TFM del DEEA
El procés segueix sent adequat pel seu objectiu?	X		
Relació de les propostes de millora del procés	<ul style="list-style-type: none"> - S'actualitzen les convocatòries de TFG/TFM al punt 5.7, s'indica que hi ha les convocatòries que estableixi la normativa. - Es prepararà un text estàndard per enviar als alumnes i animar-los a fer les enquestes de satisfacció. S'inclourà un punt a l'espai moodle per animar-los també a respondre les enquestes. - Es revisarà amb secretaria la presentació de TFG en anglès i s'especificarà a la fitxa. - S'aclarirà amb el CRAI el procediment d'enviament al repositori. 		



5.19. PR-ETSE-020 Definició del perfil d'ingrés, captació i matriculació dels estudiants de graus

Revisió de processos del SIGQ			
Escola Tècnica Superior d'Enginyeria			
Data de revisió: 26/11/21			
Nom i codi del procés:		PR-ETSE-020 Definició del perfil d'ingrés, captació i matriculació dels estudiants de graus	
Versió i data en el moment de la revisió:		Rev.: 6.0 25/03/21	
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		
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>	X		La pandèmia va condicionar les accions de captació que van haver-se de fer de forma virtual.
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	El GEE no acaba de cobrir les places disponibles. Es proposa reduir les places del GEE per adaptar-les a la demanda.		



5.20. PR-ETSE-021 Gestió dels recursos docents

Revisió de processos del SIGQ			
Escola Tècnica Superior d'Enginyeria			
Data de revisió:		26/11/2021	
Nom i codi del procés:		PR-ETSE-021 Gestió dels recursos docents	
Versió i data en el moment de la revisió:		Rev.: 3.0 25/03/2021	
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		
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	Revisar objectius i indicadors. Hi ha indicadors que no aporten informació (o sembla correlada amb la d'altres indicadors) i d'altres que, en funció del tipus d'ensenyament Grau/màster, s'han fixat objectius diferents.		