



Universitat de Lleida

## Presentació del Sistema de Garantia Interna de la Qualitat

La Universitat de Lleida ha dissenyat un Sistema de Garantia Interna de la Qualitat de les titulacions (SGIC) que va ser certificat per AQU Catalunya el 22 d'abril del 2010<sup>1</sup> i el 7 de juny de 2011<sup>2</sup>. El SGIC garanteix que una titulació es gestiona d'acord amb un conjunt de procediments establerts que es revisen contínuament per identificar els aspectes que es poden millorar. Cada facultat i escola de la UdL comparteix els procediments que són comuns a tota la universitat.

El Sistema de Garantia Interna de la Qualitat de cada centre es troba recollit en:

- el *Manual de Qualitat de la UdL*, on es presenta la política de qualitat i el model de gestió de la universitat,
- el *Manual de Procediments generals de la universitat*, on es recullen els procediments comuns per a tots els centres propis de la universitat,
- el *Manual del Sistema de Garantia Interna de la Qualitat* de cada centre, on es recull l'organització del centre i l'estructura per gestionar el SGIC.

### POLÍTICA DE QUALITAT I MODEL DE GESTIÓ DE LA UdL

El model institucional implica l'establiment d'una direcció estratègica (missió, visió i posicionament) i la definició dels objectius institucionals. Aquest model institucional es defineix a la Universitat de Lleida amb l'aprovació del Pla Estratègic que s'ha anat renovant i actualitzant periòdicament.

En el marc del Pla Estratègic institucional, la UdL va definir la implantació d'un model de gestió de la Universitat que condueixi a l'excel·lència segons els criteris europeus per portar l'organització cap a una cultura de qualitat. En aquesta línia es va iniciar el projecte de gestió per processos. Els processos estan orientats a aportar valor afegit als agents implicats i a crear una visió organitzativa compartida de la institució. Un cop definit el mapa de processos, aquests es desenvolupen a través dels procediments, que contenen la informació necessària per executar les activitats inherents a un procés. El model de gestió per processos permet tenir una visió lineal de l'activitat, com una seqüència d'actuacions (fluxos de treball) i alhora permet una visió sistèmica de l'organització. A través dels processos s'analitzen les interrelacions entre els fluxos de treball i es constata la necessitat de coordinació entre les diferents unitats de l'organització.

Els procediments concreten com es duu a terme cada procés i marquen les pautes de com es desenvolupa a la pràctica la seqüència d'activitats d'un procés. Per tant, el procediment explica de manera detallada l'àmbit d'aplicació, els actors que hi intervenen, el desenvolupament de la seqüència d'activitats, com es concreta la participació dels agents d'interès i com es garanteix la qualitat. Aquesta

---

<sup>1</sup> Convocatòria 2009: Facultat d'Infermeria i Escola Politècnica Superior

<sup>2</sup> Convocatòria 2010: Facultat de Lletres, Facultat de Medicina, Facultat de Dret i Economia, Facultat de Ciències de l'Educació i Escola Superior d'Enginyeria Agrària



Universitat de Lleida

## Presentació del Sistema de Garantia Interna de la Qualitat

garantia de qualitat es concreta en la planificació explícita dels objectius, el seguiment i l'avaluació dels resultats, la presa de decisions de millora a partir de l'avaluació i, finalment, la publicació de la informació més rellevant.

### **ELS SISTEMES DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SGIC) DE LA UdL**

#### **El model de SGIC**

El sistema de garantia interna de la qualitat d'un centre de la UdL es basa en les directrius que marca el programa AUDIT, dissenyat per les agències de qualitat i que recull els "estàndards i directrius per a l'assegurament de la qualitat a l'Espai Europeu d'Educació Superior a les universitats de la European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA)" i s'emmarca en el model de gestió per processos que es desenvolupa a la Universitat de Lleida.

El programa AUDIT recull els criteris i requeriments que ha de complir el SGIC d'un centre quant a la definició d'objectius de millora, la garantia de la qualitat dels programes formatius, l'organització dels recursos necessaris per al desenvolupament de les titulacions i l'anàlisi i publicació dels resultats, garantint la participació dels agents de d'interès.

D'altra banda, l'organització de la gestió per processos de la UdL, seguint les línies estratègiques del Pla estratègic corporatiu, afecta de ple l'organització dels processos de gestió dels programes formatius oficials que es realitza en un centre i que representa una de les activitats més importants de la Universitat.

En aquest marc, el SGIC d'un centre descriu els procediments que desenvolupen els processos de formació identificats en el mapa de processos de la UdL i vetlla pel compliment dels fixats.



### **El SGIC dels centres**

Els SGIC recullen el conjunt d'activitats que es duen a terme als centres per garantir la millora contínua de la qualitat de l'oferta formativa.

L'àmbit d'aplicació del SGIC inclou totes les titulacions oficials que s'imparteixen en un centre i de les quals aquest n'és responsable.

El manual del SGIC dels centres inclou:

- Una breu presentació i descripció del centre que explica la seva evolució, dimensió i ubicació en el marc de l'oferta de la UdL.
- El marc normatiu que regula la seva activitat de formació, tant la normativa general de la UdL com, i de manera especial, la normativa interna del centre.
- L'organigrama del centre, on es descriuen els òrgans col·legiats i unipersonals a través dels quals es planifica, es duu a terme, s'avalua i es ronden comptes dels resultats, amb la participació de tots els agents d'interès. L'organigrama també inclou les relacions de coordinació o de dependència entre aquests òrgans.
- La descripció dels procediments que són el nucli del programa AUDIT i que despleguen el mapa de processos de la UdL.

### **Els procediments**

El mapa de processos de la UdL s'aplica a través dels procediments, que proporcionen informació sobre com es fan les activitats a la UdL.

Els procediments es detallen en el Manual de Procediments de la UdL i en els manuals dels sistemes de garantia interna de qualitat de cada centre s'inclou una adscripció a aquests procediments generals. En aquests manuals també s'explica l'estructura organitzativa particular de cada centre a través de la qual es fa el seguiment i la millora de la qualitat dels programes formatius.



### **Els procediments generals de la UdL**

- PG 01. Definir i desenvolupar els objectius de millora dels centres
- PG 02. Dissenyar programes formatius
- PG 03. Revisar i millorar els programes formatius
- PG 04. Cancel·lar un títol
- PG 05. Seleccionar, admetre i matricular
- PG 06. Captar futurs estudiants
- PG 07. Establir la política i els objectius relatius a la mobilitat
- PG 08. Gestionar l'estudiantat de mobilitat sortint
- PG 09. Gestionar l'estudiantat de mobilitat entrant
- PG 10. Gestionar queixes, demandes, suggeriments i valoracions
- PG 11. Definir la política de personal acadèmic
- PG 12. Definir la política de personal d'administració i serveis
- PG 13. Identificar necessitats i seleccionar personal acadèmic
- PG 14. Seleccionar personal d'administració i serveis
- PG 15. Elaborar i executar el pla de formació del personal acadèmic
- PG 16. Elaborar i executar el pla de formació del personal d'administració i serveis
- PG 17. Avaluar l'activitat docent, promocionar i reconèixer el personal acadèmic
- PG 19. Avaluar l'activitat de gestió del personal acadèmic
- PG 20. Promocionar, incentivar i millorar el personal d'administració i serveis
- PG 21. Gestionar els serveis
- PG 22. Programar el pla docent anual
- PG 23. Publicar informació i retre comptes sobre els programes formatius
- PG 24. Definir i desenvolupar la política i els objectius de millora de la universitat
- PG 25. Definir i desenvolupar la política i els objectius de la formació
- PG 26. Acreditar les titulacions
- PG 27. Gestionar els recursos materials destinats a la docència
- PG 28. Acollir i orientar l'estudiant
- PG 29. Gestionar les pràctiques acadèmiques externes
- PG 30. Planificar i desenvolupar metodologies docents
- PG 31. Revisar i millorar el sistema de garantia interna de qualitat
- PG 32. Gestionar queixes i suggeriments (centres)