

Universitat de Lleida

Manual de qualitat

Universitat de Lleida

Vicerektorat responsable:

Paquita Santiveri Morata

Vicerectora d'Ordenació Acadèmica i de Qualitat

Localització: <https://cv.udl.cat/portal/site/uop>

Les còpies impreses no tenen garantia de vigència

HISTÒRIC D'EDICIONS			
Núm. Versió	Data aprovació	Òrgan que aprova	Resum de motius de canvi
1.0	Juny 2010	Comissió d'Avaluació de la Universitat	Versió inicial
2.0	Setembre 2010	Comissió d'Avaluació de la Universitat	Actualització
2.3	Febrer 2016	Comissió d'Avaluació de la Universitat	Actualització
2.4	Abril 2018	Comissió d'Avaluació de la Universitat	Actualització
2.5	Abril 2020	Comissió d'Avaluació de la Universitat	Actualització presentació, Model EFQM i annexes
3.0	Juliol 2022	Comissió d'Avaluació de la Universitat	Canvis en els òrgans de decisió, mapa de processos i indicadors
3.1	21-12-2022	Comissió d'Estratègia i de Qualitat	Canvis en els indicadors del SGIQ
3.2	19-07-2023	Comissió d'Estratègia i de Qualitat	Canvis en els Annexes per incloure el PG33

ÍNDIX

1. Presentació de la Universitat de Lleida.....	4
2. Principis de la qualitat a la Universitat de Lleida.....	5
2.1. El Pla estratègic corporatiu de la Universitat de Lleida.....	5
2.2. Els grups d'interès. Vies de participació a la Universitat de Lleida.....	8
3. La política de qualitat de la Universitat de Lleida.....	14
4. El model de gestió de la Universitat de Lleida.....	16
4.1. Gestió per processos.....	16
4.2. Processos i procediments.....	16
5. Els Sistemes de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ) de la Universitat de Lleida.....	18
5.1. El model de SGIQ.....	18
5.2. El SGIQ dels centres.....	19
5.3. Els procediments inclosos al SGIQ.....	19
5.4. Revisió i aprovació dels documents.....	20
6. Annexos.....	22
Annex 1: Mapa de processos del SGIQ de la UdL (v2.0).....	23
Annex 2: Processos inclosos en el SGIQ: Relació procés – procediment.....	24
Annex 3: Directrius del programa AUDIT i relació amb els procediments.....	27
Annex 4: Indicadors de seguiment del Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (v5.0).....	28

1. Presentació de la Universitat de Lleida

El 12 de desembre de 1991, el Parlament de Catalunya va aprovar la Llei de creació de la Universitat de Lleida, institució que es constitueix a partir de tots els estudis universitaris que ja s'impartien en la ciutat. La seva funció és de formar professionals i ciutadans i contribuir al desenvolupament econòmic i social de l'entorn que li és propi a través de la generació, transferència, aplicació i difusió del coneixement científic, tecnològic i cultural.

La docència, activitat que permet formar als professionals i als ciutadans, ha viscut un intens procés de canvi derivat de la implementació de l'EEES. La Universitat de Lleida ha adaptat la seva oferta de títols al nou context educatiu i a les necessitats formatives del nostre territori. Aquesta transformació s'ha desenvolupat buscant la màxima qualitat del procés ensenyament-aprenentatge, per la qual cosa s'ha apostat per un model d'innovació docent i per l'ús de metodologies adaptades a la idiosincràsia de cada titulació.

La Universitat de Lleida també ha experimentat un important creixement de la recerca i de la transferència. En aquest sentit, la captació de recursos, el nombre de grups de recerca consolidats reconeguts, el nivell de publicacions, la creació i l'impuls del Parc Científic i Tecnològic Agroalimentari, l'impuls d'una política de creació i consolidació de centres de recerca, la consecució del Campus d'Excel·lència Internacional 'Campus Iberus' i la bona situació en alguns rànquings de productivitat científica així ho certifiquen.

El desenvolupament cultural de la societat lleidatana forma part de la responsabilitat social de la Universitat de Lleida. La seva participació durant aquests anys ha estat intensa a través de diversos canals i formes. El compromís de la UdL és reforçar les actuacions de foment de la cultura, generant iniciatives i col·laborant amb la societat civil i les administracions locals amb l'objectiu de refermar la identificació del territori amb la seva universitat.

La internacionalització de la Universitat de Lleida actualment és una estratègia global i integral, clau per a la seva consolidació i la projecció present i futura com a institució d'educació superior. La internacionalització de tota la comunitat universitària és un repte prioritari per a la UdL per la qual cosa treballa per avançar cap a una clara cultura col·lectiva internacional, que contribueixi a formar professionals amb una visió àmplia i oberta del món, i preparats per afrontar els reptes que planteja el seu entorn econòmic (empreses petites i mitjanes amb ganes d'internacionalitzar-se), social i el territori de Lleida. L'objectiu és situar i augmentar la visibilitat internacional de la UdL, de les seves possibilitats acadèmiques, de la seva vàlua en recerca en els diferents àmbits i de transferència.

La Universitat de Lleida ha treballat, des dels seu orígens, per desenvolupar amb èxit la seva missió en l'exercici de la seva activitat. Com a conseqüència, la UdL és, actualment, una institució consolidada i arrelada al seu territori. Això es reflexa en la posició de la Universitat de Lleida en els rankings

Per mantenir el prestigi docent de la Universitat de Lleida, garantir que les titulacions són gestionades d'acord a un conjunt de procediments és un aspecte fonamental. El sistema de garantia interna de la qualitat assegura la revisió i la millora continua de la docència. Això és una peça clau per a que la Universitat de Lleida pugui adaptar la seva docència per a formar professionals i ciutadans i contribuir al desenvolupament econòmic i social de l'entorn que li és propi a través de la generació, transferència, aplicació i difusió del coneixement científic, tecnològic i cultural.

2. Principis de la qualitat a la Universitat de Lleida

2.1.El Pla estratègic¹ corporatiu de la Universitat de Lleida

Des de la creació de la Universitat de Lleida, el 1991, el projecte universitari que va començar incorporant els estudis que fins aleshores impartien altres universitats catalanes a la ciutat de Lleida, està plenament consolidat: la UdL forma part del sistema universitari públic de Catalunya i és una de les institucions referents dins de la societat lleidatana.

¹ • Acord núm. 11/2022 del Consell de Govern de 23 de febrer de 2022, pel qual s'aprova el Pla Estratègic de la UdL 2030.

Entre els actuals responsables del govern de la UdL existeix el convenciment que una organització complexa com la universitat ha d'estar perfectament alineada amb els seus objectius estratègics i amb la seua acció del dia a dia, i que, per tant, cal disposar d'una cultura organitzativa compartida per totes les persones que hi treballen que permeti anar aconseguint les fites desitjades. Aquest instrument que permet crear cultura corporativa, alinear l'organització i satisfer les expectatives de les persones que reben els serveis de la UdL és el Pla Estratègic.

La Planificació estratègica és un procés mitjançant el qual es fa el diagnòstic d'una organització i del seu encaix en l'entorn, es fixen unes orientacions estratègiques i s'estableixen les accions que cal portar a terme per assolir els objectius i els escenaris de caràcter estratègic, tant de caràcter institucional com sectorial i de centres, i en el seu desplegament.

Amb el Pla Estratègic, la UdL marca les fites que pretén aconseguir i les línies estratègiques d'actuació que han d'orientar la seva gestió.

La missió i la visió

La **missió** de la Universitat de Lleida és formar professionals i ciutadans i ciutadanes, i contribuir al desenvolupament econòmic i social de l'entorn que li és propi a través de la generació, transferència, aplicació i difusió del coneixement científic, tecnològic i cultural tant a nivell local com global.

Alhora, la missió de la UdL es desenvolupa i concreta de la forma següent:

- Formar professionals a partir d'una aposta ferma per un procés educatiu de qualitat, flexible, adaptatiu i que aporti coneixements, habilitats i capacitats als estudiants perquè puguin inserir-se adequadament en el mercat de treball, i formar persones de forma integral, ajudant-les a construir la seua capacitat d'analitzar críticament la realitat de la qual formen part i mostrant-los la potència de valors, com la igualtat, la solidaritat, el respecte per la diversitat, el compromís social, l'equitat i l'esforç.
- Contribuir al desenvolupament econòmic i social i a respondre als reptes de l'entorn i els ODS tant en àmbit local com global a través de l'assoliment de nivells incrementals d'excel·lència en la formació dels estudiants de grau i postgrau, de la formació al llarg de la vida i de la contribució a la generació de coneixement universal en l'àmbit científic,

tecnològic i cultural, i la seua transferència, aplicació i difusió al teixit productiu, a les administracions públiques i al teixit social.

La **visió** de la UdL es formula de la forma següent:

- La UdL vol ser una universitat de prestigi amb una identitat institucional i un reconeixement com a centre de referència en docència, recerca, innovació i divulgació científica, especialment en els àmbits temàtics d'agroalimentació, salut, tecnologia i sostenibilitat, i desenvolupament social i territorial, i en els sectors vinculats a les peculiaritats del teixit econòmic i social del territori.
- La UdL vol ser una universitat amb un model docent i educatiu flexible, caracteritzat per l'impuls de la formació dual, l'adopció de metodologies docents innovadores, la personalització i la proximitat amb l'estudiant, amb una combinació òptima de presencialitat i virtualitat, amb itineraris curriculars oberts, amb una forta interconnexió entre docència i recerca i una oferta de formació al llarg de la vida orientada a la demanda i al reciclatge professional i en què la dimensió cultural incideixi en tots els àmbits del coneixement.
- La UdL vol ser reconeguda pel desplegament de polítiques de gestió del talent intern i extern; per disposar d'un model organitzatiu àgil, flexible, especialment eficient en la gestió i atractiu per a la recerca i d'un sistema de bona governança àgil en la presa de decisions, i per la culminació amb èxit del seu procés de transformació digital.
- La UdL vol ser una universitat arrelada i generadora d'impacte al territori a partir d'una xarxa d'aliances estratègiques amb els principals agents públics i privats de l'entorn, amb una forta projecció internacional i estrets vincles i sinergies amb institucions d'arreu del món que li permetin respondre a través de les activitats de docència, recerca i transferència als reptes científics, econòmics, socials i culturals i als ODS tant a nivell local com global.

La missió i la visió de la UdL i la resposta als reptes constitueixen els **àmbits estratègics** del Pla Estratègic de la UdL;

1. Docència, Aprenentatge i ocupabilitat..
2. Recerca i transferència de coneixement.
3. Relació amb el territori i internacionalització..
4. Comunitat universitària i polítiques transversals..
5. Organització, recursos i serveis.

2.2.Els grups d'interès. Vies de participació a la Universitat de Lleida

La Universitat de Lleida, en aquest Manual de qualitat, ha tingut en compte els requisits de qualitat dels grups d'interès relacionats amb les seues activitats, principalment amb la formació, i ha dedicat especial interès a l'estudiantat.

Per a la Universitat, els grups d'interès són l'estudiantat, el professorat, el personal d'administració i serveis, els ocupadors, les organitzacions i institucions d'àmbit públic i privat, les administracions públiques, els antics alumnes, els professionals i la societat en general.

La participació dels grups d'interès en l'organització i en les decisions que es prenen a la Universitat es vehicula a través de la participació d'aquests agents en els òrgans de govern i assessorament o en comissions de la Universitat com el Claustre, el Consell de Govern, el Consell Social o la Junta Consultiva.

Els grups d'interès també participen en la vida universitària dels centres i formen part dels òrgans de govern i consulta i de les comissions pròpies d'aquest com la Junta de Centre, la Comissió d'Agents Externs o les comissions d'estudis.

Vies de participació dels grups d'interès

Els diferents grups d'interès participen en la vida acadèmica i en la presa de decisions a través dels òrgans d'àmbit general o particular per a cada centre que es creen. Els agents que representen

els diferents col·lectius s'impliquen en la definició de les polítiques i en les decisions de gestió de les activitats pròpies de la Universitat.

Òrgans d'àmbit general (composició i funcions)

- **El Claustre²**

El Claustre és el màxim òrgan representatiu de la Universitat de Lleida. El presideix el rector o rectora i està format per 250 membres, entre els quals hi ha el consell de direcció de la Universitat, els degans i deganes i els directors i directores de centres, departaments i instituts, i una àmplia representació del professorat, estudiantat i el personal d'administració i serveis.

- **El Consell de Govern³**

És l'òrgan col·legiat de govern de la Universitat. Estableix les línies estratègiques i programàtiques de la Universitat i les directrius i els procediments per aplicar-les, i exerceix les funcions previstes per la llei i els Estatuts. Està presidit pel rector o rectora i constituït pels degans i deganes i els directors i directores de centre i de departament, membres del professorat, l'estudiantat i el personal d'administració i serveis, i membres del Consell Social no pertanyents a la comunitat universitària.

- **El Consell Social⁴**

És l'òrgan de participació de la societat en la Universitat de Lleida. Té competències de programació i gestió, econòmiques i pressupostàries relatives a la comunitat universitària. Està format per quinze membres, sis dels quals són representants del Consell de Govern i nou dels interessos socials.

- **Comissió d'Ordenació Acadèmica⁵**

La Comissió d'Ordenació Acadèmica de la Universitat de Lleida és la comissió que vetlla pels estudis oficials de grau i els estudis oficials de postgrau de la UdL. Aquesta comissió

² Articles 44 i 45 dels Estatuts de la Universitat de Lleida.

³ Articles 47 i 48 dels Estatuts de la Universitat de Lleida.

⁴ Articles 49 i 51 dels Estatuts de la Universitat de Lleida.

⁵ Acord núm. 131/2022 del Consell de Govern de 21 de juny de 2022 pel que s'aprova el Reglament de la Comissió d'Estratègia i Qualitat i de la Comissió d'Ordenació Acadèmica

és una comissió delegada del Consell de Govern, per tant ha d'estar integrada exclusivament per persones que ostentin la condició de membre del Consell de Govern.

- **El Comitè de Direcció de l'Escola de Doctorat⁶**

L'Escola de Doctorat s'estableix com a centre d'educació superior de la UdL amb la missió d'organitzar les activitats acadèmiques i administratives al voltant dels estudis de doctorat. El Comitè de Direcció realitza les funcions relatives a l'organització i gestió de l'Escola. El presideix el director o la directora de l'Escola de Doctorat i l'integren el subdirector o la subdirectora, el secretari acadèmic o secretaria acadèmica, els coordinadors o coordinadores dels programes de doctorat, una representació de les entitats externes que participen en els programes i una representació dels investigadors o investigadores en formació i una representació del PAS.

- **La Comissió d'Estratègia i Qualitat de la UdL**

Aquesta comissió té una doble funció, per una banda aprovar el Sistema de Garantia Interna de la Qualitat de la UdL i, per una altra, ser un òrgan assessor del rector per a la coordinació d'àmbit general per a garantir l'alineació de totes les polítiques de direcció estratègica, la millora contínua de la qualitat de les seves activitats i els diferents programes i projectes que la concreten.

La Comissió d'Avaluació de la Universitat⁷

És l'òrgan sobre el qual recau la tasca d'aplicar els procediments d'avaluació de la qualitat del PDI de la UdL recollits en el Manual d'Avaluació Docent del Professorat de la UdL i de prendre les decisions i sancionar les valoracions finals de l'avaluació del professorat, a més de qualsevol altra funció que li atribueixi el Consell de Govern.

- **La Comissió d'Afers Estudiantils⁸**

Comissió delegada del Consell de Govern que té atribuïdes les competències sobre temes de l'estudiantat. La presideix el vicerector o vicerectora responsable en matèria d'estudiantat i

⁶ Acord núm. 104/2012 del Consell de Govern de 30 de maig de 2012, pel qual s'aprova el Reglament de Règim Interior de l'Escola de Doctorat de la UdL.

⁷ Acord núm..... de Consell de Govern de, pel qual s'aprova el reglament de la Comissió d'Avaluació de la Universitat.

⁸ Article 10 del Reglament del Consell de Govern

la integren el vicerector o vicerectora responsable en matèria d'activitats culturals, quatre representants del personal acadèmic, tres representants de l'estudiantat i un o una representant del PAS i el o la Cap del Servei d'Informació i Atenció Universitària amb veu i sense vot.

- **La Comissió de Relacions Internacionals i Mobilitat⁹**

Comissió no delegada del Consell de Govern que té competència en mobilitat i relacions internacionals. La presideix el vicerector o vicerectora responsable en matèria de relacions internacionals i mobilitat i la integren un tècnic o tècnica de l'ORI, que actua com a secretari o secretària, els coordinadors o coordinadores de mobilitat dels centres propis de la UdL, dos representants de l'estudiantat i un o una representant del PAS.

- **La Comissió d'Avaluació i Millora de la Docència¹⁰**

Comissió que vetlla per la qualitat de la docència de la Universitat de Lleida. També és l'òrgan competent per conèixer les reclamacions que puguin presentar els membres de la comunitat universitària sobre el desenvolupament de la docència. La presideix el rector o rectora, o el vicerector o vicerectora que delegui. El Consell de Govern en fixa la composició, en la qual hi ha d'haver una representació paritària de personal acadèmic de diferents àmbits de coneixement i d'estudiants proposats pel Consell de l'Estudiantat. També n'és membre, amb veu però sense vot, un o una representant del personal acadèmic de la Universitat designat pels òrgans de representació unitària.

- **La Comissió de Personal Acadèmic¹¹**

Comissió que emet informes per a la contractació de professorat i la provisió de places dels cossos docents, i exerceix les altres competències previstes en els Estatuts i les que el Consell de Govern li delegui. Està formada per dotze persones elegides pel Consell de Govern. La presideix el vicerector o vicerectora amb competències sobre professorat i la integren una representació del personal acadèmica que garanteixi la inclusió de les diferents categories i dels diversos àmbits del coneixement, dos representants de l'estudiantat del Consell de

⁹ Acord núm.42/2004 del Consell de Govern, de 9 de març de 2004

¹⁰ Article 99 dels Estatuts de la Universitat de Lleida.

¹¹ Article 134 dels Estatuts de la Universitat de Lleida.

Govern, un o una representant del personal d'administració i serveis del Consell de Govern i un o una membre de la Junta de Personal Acadèmic (amb veu i sense vot).

- **La Comissió de Personal d'Administració i Serveis**¹²

És una comissió delegada del Consell de Govern que té com a funció emetre informes per al Consell de Govern de les qüestions de la seua competència que afecten el personal d'administració i serveis. Està presidida per un vicerector o vicerectora i integrada pel gerent o la gerent, quatre representants del personal d'administració i serveis en el Consell de Govern, un degà o degana o director o directora de centre, un director o directora de departament i un o una representant de l'estudiantat.

- **La Comissió de Reclamacions**¹³

Òrgan competent per conèixer les reclamacions en els processos de selecció de personal acadèmic. Està integrada per set catedràtics o catedràtiques d'universitat amb almenys dos sexennis de recerca i dos de docència, pertanyents a diversos àmbits de coneixement, designats pel Consell de Govern per períodes de quatre anys renovables.

- **La Comissió de Seguiment dels Acords amb els Centres**¹⁴

S'encarrega de valorar el compliment dels objectius pactats entre l'equip de govern de la UdL i els equips de direcció dels centres. El compliment dels objectius es mesura a partir dels indicadors de seguiment inclosos en els acords signats. Està integrada pel vicerector o vicerectora responsable en matèria de qualitat (o la persona que delegui), el gerent o la gerent (o la persona que delegui), dos responsables acadèmics del centre (en general, el degà o degana i el cap o la cap d'estudis) i la persona responsable de la unitat de Qualitat i Planificació Docent.

- **La Comissió de Formació**¹⁵

Tracta i fa el seguiment dels temes relacionats amb la formació del PAS. Està formada pel gerent o la gerent, o la persona que delegui, que en té la presidència; el cap o la cap de la

¹² Article 156 dels Estatuts de la Universitat de Lleida.

¹³ Art 116 dels Estatuts de la Universitat de Lleida.

¹⁴ Acord 75/2009 del Consell de Govern de 27 de març de 2009, pel qual s'aprova la revisió del programa d'acords de millora amb els centres en el marc del nou sistema de finançament dels centres de la Universitat de Lleida.

¹⁵ Acord 112/2009, de Consell de Govern de 29 d'abril, pel qual s'aprova el Reglament de formació del PAS.



unitat de Personal; el cap o la cap de la Secció de Formació, Integració i Ajuts Socials; dos representants de la Junta de Personal; dos representants del Comitè d'Empresa i un o una membre del personal de la UdL, proposat pel president o presidenta de la Comissió, especialista en temes de formació, si escau.

3. La política de qualitat de la Universitat de Lleida

La qualitat a la Universitat de Lleida

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 dels Plans Estratègics.

Un cop el model institucional crea el marc de referència, cal definir les línies estratègiques, planificar els objectius, gestionar-ne l'aplicació i avaluar els resultats per prendre decisions de millora. És en aquest procés continu de planificació, gestió, avaluació i millora on es concreta i s'objectiva la variable contínua de la qualitat global d'una institució, dels seus processos i dels seus resultats.

En aquest marc, la Universitat de Lleida prioritza una definició operativa del concepte de qualitat que es basa en el bon funcionament de la institució valorat a través dels resultats de la seua activitat, l'augment de l'eficiència i la satisfacció dels usuaris i del públic d'interès, tant intern com extern.

Objectius de la Política de Qualitat

La Universitat de Lleida aposta per una política de qualitat orientada a la millora contínua. Segons aquesta visió, els objectius centrals de la política de qualitat són el següents:

- Orientar la gestió de la universitat a la definició d'objectius i a l'avaluació dels resultats.
- Garantir el servei a l'usuari a través de la identificació de les seues necessitats i expectatives i la comprovació de la seua satisfacció amb el servei rebut.
- Gestionar els diferents processos de la universitat a través de la planificació, el seguiment i l'avaluació.
- Definir els diferents nivells competencials de les unitats organitzatives i avaluar-ne el desenvolupament.
- Promoure el canvi cultural a la universitat per consolidar una estructura innovadora d'utilitat social.

La millora contínua

Un model necessita entrar en funcionament i la dinàmica d'aquest funcionament ha de ser el cercle de la qualitat, o cicle PDCA (*Plan-Do-Check-Act*). La dinàmica del cercle de qualitat orienta la gestió al voltant de quatre etapes bàsiques que se succeeixen ininterrompudament:

- Planificació (*Plan*)

És el moment de la decisió de les línies prioritàries a seguir, de la planificació dels objectius i dels resultats esperats, de la provisió dels mitjans i de la decisió de quins seran els indicadors de seguiment i control.

- Execució (*Do*)

La gestió operativa s'implanta i el que s'ha planificat amb els recursos i els responsables previstos s'executa dins els terminis establerts.

- Avaluació (*Check*)

Un cop realitzada l'activitat planificada, cal fer-ne el seguiment a través de l'avaluació. L'avaluació es pot fer a través d'indicadors quantitius i/o qualitius. Aquesta fase implica crear els processos i els instruments de mesura necessaris per a obtenir la informació que permetrà valorar els resultats.

- Decisió (*Act*)

És el moment més important per a la qualitat. Un cop s'ha obtingut la informació dels resultats aconseguits, els responsables han de prendre les decisions oportunes que es deriven de l'anàlisi d'aquests resultats. L'anàlisi dels resultats és una condició indispensable però no suficient per a la millora. Un cop analitzades les causes i variables que han fet possibles els resultats, cal prendre decisions de millora, que es tradueixen en accions concretes, les quals estaran subjectes a un seguiment. El cercle es reinicia novament a partir dels resultats d'aquesta etapa.

4. El model de gestió de la Universitat de Lleida

4.1. Gestió per processos

La UdL inicia el seu camí en la gestió per processos a partir del Pla Estratègic (2006-2012), en el qual es plantejava com una de les accions estratègiques a dur a terme: *Implantar un model de gestió de la Universitat que condueixi a l'excel·lència segons els criteris europeus per tal de desenvolupar l'organització cap a una cultura de qualitat*. En l'actual Pla Estratègic, es referma aquesta acció ja que un dels eixos definit és el de *consolidar el model de gestió per processos*. Aquest eix inclou línies d'actuació com potenciar la cultura de la millora contínua o incrementar la transparència en la gestió i en els resultats de la Universitat.

En aquest marc la UdL ha optat per impulsar i implantar el model de gestió per processos, coherent amb els criteris del model d'excel·lència europea (EFQM) que orienta l'organització a la millora contínua. El model de gestió per processos és un sistema en el qual els fluxos de treball s'organitzen entorn de processos formalitzats, orientats a aportar valor afegit als agents implicats.

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 la Universitat. 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.

Una de les eines que s'utilitza en la gestió per processos són els procediments, que contenen la informació necessària per a executar les activitats inherents a un procés.

4.2. Processos i procediments

El model de processos de la UdL es representa a través del mapa de processos, que és l'esquema que ofereix la visió organitzativa de la Universitat, la seua raó de ser i les seues activitats centrals, a partir dels seus principals processos i les relacions entre ells.

A través del mapa de processos es mostra les interrelacions dels fluxos de treball més importants de l'organització, s'identifica els fluxos més importants en l'activitat universitària i descriu QUÈ fa l'organització, quins són els objectius que ha d'acomplir i quin és el nucli de la seua activitat, sempre des del punt de vista de la visió i la missió expressades en el Pla Estratègic corporatiu de la UdL. El procés, per tant, identifica quins són els requeriments que s'han de satisfer, quins són els resultats que s'han d'aconseguir i quin és el valor afegit que aporta aquest procés als agents d'interès que en resulten afectats i que són els destinataris de les activitats.

Tenint en compte el mapa de processos, el catàleg i les relacions entre els processos que se'n deriven, les diferents unitats de gestió i organització de la UdL inicien la descripció dels procediments. Els procediments concreten COM es duu a terme cada procés i marquen les pautes de com es desenvolupa en 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 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.

5. Els Sistemes de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ) de la Universitat de Lleida

5.1.El model de SGIQ

El disseny del sistema de garantia interna de la qualitat d'un centre de la UdL dissenyat segons les directrius del programa AUDIT, impulsat per les agències de qualitat i d'acord amb els "estàndards i directrius per a l'assegurament de la qualitat en l'Espai Europeu d'Educació Superior a les universitats de l'European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA)" és coherent amb el model de gestió per processos desenvolupat a la Universitat.

El programa AUDIT recull els criteris i requeriments que ha de complir el SGIQ 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 dels ensenyaments i l'anàlisi i publicació dels resultats, garantint la participació dels agents d'interès.

D'altra banda, l'organització de la gestió per processos de la UdL, seguint les línies estratègiques dels seus plans estratègics, afecta de ple l'organització dels processos de gestió dels programes formatius oficials que es porten a terme en un centre i que representen una de les activitats més importants de la Universitat.

En aquest marc, el SGIQ 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 requeriments marcats.

El model s'ha implementat a tots els centres de la UdL i el seu propi funcionament detecta oportunitats de millora que porten a la revisió i l'actualització dels documents que conformen el sistema.

5.2.El SGIQ dels centres

Els SGIQ recullen el conjunt d'activitats que tenen lloc als centres per tal de garantir la millora contínua de la qualitat de l'oferta formativa.

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

El manual del SGIQ dels centres inclou:

- Una breu presentació i descripció del centre que explica la seua evolució, dimensió i ubicació en el marc de l'oferta de la UdL.
- El marc normatiu que regula la seua 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 porta a terme, s'avalua i es ret compte 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 del SGIQ són comuns a tots els centres, tot i que, en alguns casos hi pot haver adaptacions a les especificitats d'un centre o d'algunes titulacions.

5.3.Els procediments inclosos al SGIQ

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 que afecten l'organització de la formació oficial en un centre son procediments generals de la UdL, això vol dir que tenen el mateix desenvolupament en tots els centres de la UdL.

En algunes ocasions poden haver-hi procediments específics o instruccions operatives de centre o d'algunes titulacions. En aquests casos el conjunt d'activitats a través de les quals

s'organitza un procediment general en un centre té característiques prou rellevants com per a que es defineixi un procediment específic o una instrucció operativa.

Els procediments es detallen en el Manual de Procediments de la UdL i en els manuals dels sistemes de garantia interna de la qualitat de cada centre. 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.

5.4.Revisió i aprovació dels documents

En el marc de la gestió de processos i tenint en compte les directrius del programa AUDIT, la Universitat de Lleida va dissenyar el Manual de qualitat de la UdL i els sistemes de garantia de la qualitat dels centres. Aquests documents s'actualitzen tenint en compte les línies que marquen els Plans estratègics i les polítiques de qualitat.

El Vicerectorat responsable en matèria de qualitat, impulsor del Manual de Qualitat de la UdL, vetlla perquè es revisi i s'actualitzi el seu contingut. La Comissió d'Estratègia i Qualitat (CEQ) és la comissió que s'encarrega de revisar-los i aprovar les modificacions.

La Comissió de Qualitat del Centre és l'òrgan responsable de fer el seguiment del SGIQ del centre. En el moment de fer els seguiment anual dels procediments del SGIQ es pot detectar la necessitat de realitzar modificacions en el sistema. Aquestes modificacions hauran de ser aprovades per la Junta de Centre i posteriorment validades per la Comissió d'Estratègia i Qualitat de la UdL.

El seguiment anual dels procediments del SGIQ per part dels responsables de l'equip de govern de la UdL comporta també una revisió del sistema. Les modificacions que s'identifiquen per a la millora de la gestió de les titulacions es presenten a la Comissió d'Estratègia i Qualitat de la UdL que és l'òrgan encarregat d'aprovar-les.

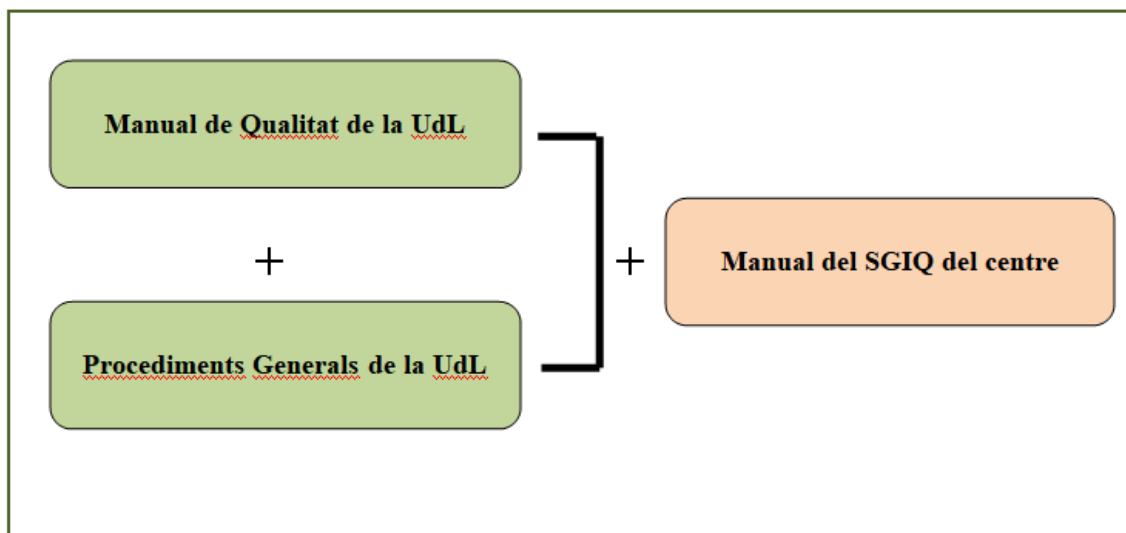
El sistema de revisió dels procediments permet la revisió i modificació independent de cada un, deixant-ne constància a la taula de revisió de cada procediment. Les modificacions poden donar lloc a una nova versió o una actualització.

Versió: Quan de la revisió del procediment i/o dels canvis en la normativa relacionada es deriva una modificació que afecta el desenvolupament de les activitats descrites en el procediment, s'ha de fer una nova versió del procediment. Aquesta nova versió ha de comptar amb l'aprovació del responsable: l'òrgan unipersonal amb competències en la matèria.

Actualització: Quan les modificacions no afecten al desenvolupament de l'activitat descrita al procediment, s'anoten com una actualització. Per exemple: Un canvi de nom d'una unitat o d'un òrgan, una modificació o actualització de normativa que no implica modificacions en el desenvolupament o en les responsabilitats de les activitats descrites en el procediment. Les actualitzacions no han de comptar amb l'aprovació del responsable. A la pàgina web hi haurà el document més actual (versió o actualització).

En resum, el Sistema de Garantia Interna de la Qualitat d'un centre en concret està documentat en el conjunt dels següents elements:

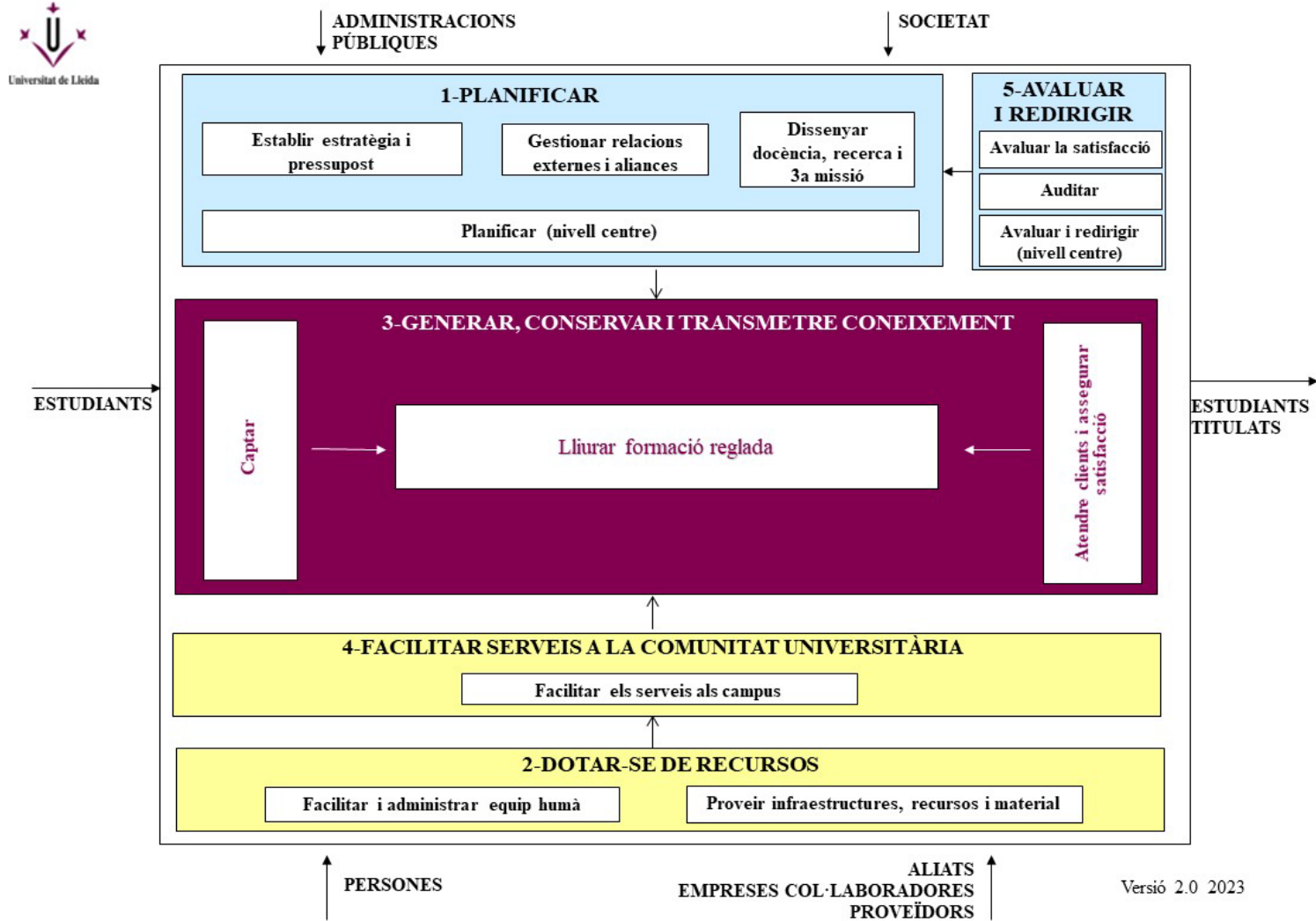
- Manual de Qualitat de la UdL
- Procediments Generals de la UdL
- Manual del Sistema de Garantia Interna de la Qualitat del centre



6. Annexos

- Annex 1: Mapa de processos del SGIQ de la UdL
- Annex 2: Processos inclosos en el SGIQ: Relació procés – procediment
- Annex 3: Directrius del programa AUDIT i relació amb els procediments
- Annex 4: Indicadors de seguiment del SGIQ

Annex 1: Mapa de processos del SGIQ de la UdL (v2.0)



Annex 2: Processos inclosos en el SGIQ: Relació procés – procediment

Tipologia	PROCESSOS PRIMER NIVELL	PROCESSOS SEGON NIVELL	PROCEDIMENTS
Estratègics	A1 PLANIFICAR	A11 ESTABLIR ESTRATÈGIA I PRESSUPOST	PG 11 Definir la política de personal acadèmic
			PG 12 Definir la política del personal d'administració i serveis
			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 formació
		A12 GESTIONAR RELACIONS EXTERNES I ALIANCES	PG 07 Establir la política i els objectius relatius a la mobilitat
	A13 DISSENYAR DOCÈNCIA, RECERCA I 3 ^a MISSIÓ	PG 02 Dissenyar programes formatius	
		PG 04 Extingir un títol	
	A16 PLANIFICAR (NIVELL CENTRE/ UNITAT)	PG 01 Definir i desenvolupar els objectius de millora dels centres	
	A5 AVALUAR I REDIRIGIR	A51 AVALUAR LA SATISFACCIÓ	PG 33 Recollir la satisfacció dels agents d'interès
		A54 AUDITAR (Intern, Extern)	PG 26 Acreditar les titulacions oficials
A56 AVALUAR I REDIRIGIR A NIVELL DE CENTRE / UNITAT		PG 03 Revisar i millorar els programes formatius	
		PG 23 Publicar la informació i retre comptes sobre els programes formatius.	
	PG 31 Revisar i millorar el sistema de garantia interna de la qualitat.		
Operatius	A3 GENERAR, CONSERVAR I TRANSMETRE CONEIXEMENT	A31 CAPTAR	PG 06 Captar futurs alumnes
		A33 LLIURAR FORMACIÓ REGLADA (CENTRE)	PG 05 Seleccionar, admetre i matricular l'estudiantat
			PG 08 Gestionar l'estudiantat de mobilitat sortint.
			PG 09 Gestionar l'estudiantat de mobilitat entrant
			PG 28 Acollir i orientar l'estudiantat
			PG 29 Gestionar les pràctiques acadèmiques externes
			PG 30 Planificar i desenvolupar metodologies d'ensenyament
		A36 ATENDRE CLIENTS I ASSEGURAR SATISFACCIÓ	PG 10 Gestionar queixes i suggeriments (UdL).
			PG 32 Gestionar queixes i suggeriments (Centre)



Tipologia	PROCESSOS PRIMER NIVELL	PROCESSOS SEGON NIVELL	PROCEDIMENTS
	A4 FACILITAR SERVEIS A LA COMUNITAT UNIVERSITÀRIA	A43 FACILITAR ELS SERVEIS ALS CAMPUS	PG 21 Gestionar la prestació de serveis
Suport	A2 DOTAR-SE DE RECURSOS	A21 FACILITAR I ADMINISTRAR EQUIP HUMÀ	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
		A22 PROVEIR INFRAESTRUCTURES, RECURSOS I MATERIALS	PG 20 Promocionar, incentivar i millorar el personal d'administració i serveis
		A26 GESTIONAR RECURSOS (NIVELL CENTRE/ UNITAT)	PG 27 Gestionar els recursos materials destinats a la docència
			PG 22 Programar el pla docent anual

Els procediments del SGIQ es poden agrupar segons les responsabilitats assumides per l'equip de govern de la UdL i pels equips de direcció dels centres.

Procediments de responsabilitat transversals de la universitat

- PG 01 Definir i desenvolupar els objectius de millora dels centres
- PG 06 Captar futurs alumnes
- 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 i suggeriments.
- PG 11 Definir la política de personal acadèmic
- PG 12 Definir la política del 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 la prestació de serveis
- 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 formació
- PG 31 Revisar i millorar el sistema de garantia interna de la qualitat.
- PG 33 Recollir la satisfacció dels agents d'interès

Procediments de responsabilitat prioritària al centre

- PG 02 Dissenyar programes formatius
- PG 03 Revisar i millorar els programes formatius
- PG 04 Extingir un títol
- PG 05 Seleccionar, admetre i matricular l'estudiantat
- PG 26 Acreditar les titulacions oficials
- PG 27 Gestionar els recursos materials destinats a la docència
- PG 28 Acollir i orientar l'estudiantat
- PG 30 Planificar i desenvolupar metodologies d'ensenyament
- PG 32 Gestionar queixes i suggeriments (Centre)

Procediments de responsabilitat mixta (UdL-centre)

- PG 22 Programar el pla docent anual
- PG 23 Publicar la informació i retre comptes sobre els programes formatius.
- PG 29 Gestionar les pràctiques acadèmiques externes

Annex 3: Directrius del programa AUDIT i relació amb els procediments

- | |
|--|
| 1. Com el centre defineix la seva política i els seus objectius de qualitat de la formació |
| 2. Com el centre garanteix la qualitat dels programes formatius |
| 3. Com el centre desenvolupa els seus programes formatius per afavorir l'aprenentatge de l'estudiantat |
| 4. Com el centre garanteix la qualitat del personal acadèmic i d'administració i serveis |
| 5. Com el centre garanteix la qualitat dels seus recursos materials i serveis |
| 6. Com el centre recull i analitza els resultats per a la millora dels seus programes formatius |
| 7. Com el centre publica la informació i ret comptes sobre els seus programes formatius |

CODI	NOM PROCEDIMENT	Directrius AUDIT						
		1	2	3	4	5	6	7
PG 01	Definir i desenvolupar els objectius de millora dels centres	X						
PG 02	Dissenyar programes formatius			X				
PG 03	Revisar i millorar els programes formatius		X				X	
PG 04	Cancel·lar un títol			X				
PG 05	Seleccionar, admetre i matricular l'estudiantat			X				
PG 06	Captar futur estudiantat			X				
PG 07	Establir la política i els objectius relatius a la mobilitat	X						
PG 08	Gestionar l'estudiantat de mobilitat sortint			X				
PG 09	Gestionar l'estudiantat de mobilitat entrant			X				
PG 10	Gestionar queixes i suggeriments (UdL)						X	
PG 11	Definir la política de personal acadèmic	X			X			
PG 12	Definir la política del personal d'administració i serveis	X			X			
PG 13	Identificar necessitats i seleccionar personal acadèmic				X			
PG 14	Seleccionar personal d'administració i serveis				X			
PG 15	Elaborar i executar el pla de formació del personal acadèmic				X			
PG 16	Elaborar i executar el pla de formació del personal d'administració i serveis				X			
PG 17	Avaluar l'activitat docent, promocionar i reconèixer el personal acadèmic				X			
PG 19	Avaluar l'activitat de gestió del personal acadèmic				X			
PG 20	Promocionar, incentivar i millorar el personal d'administració i serveis				X			
PG 21	Gestionar els serveis					X		
PG 22	Programar el pla docent anual			X				
PG 23	Publicar informació i retre comptes sobre els programes formatius		X				X	X
PG 24	Definir i desenvolupar la política i els objectius de millora de la universitat	X						
PG 25	Definir i desenvolupar els objectius de la formació	X						
PG 26	Acreditat les titulacions		X					
PG 27	Gestionar els recursos materials destinats a la docència					X		
PG 28	Acollir i orientar l'estudiantat			X				
PG 29	Gestionar les pràctiques acadèmiques externes			X				
PG 30	Planificar i desenvolupar metodologies d'ensenyament			X				
PG 31	Revisar i millorar el Sistema de Garantia Interna de Qualitat		X					
PG 32	Gestionar queixes i suggeriments (centre)						X	
PG 33	Recollir la satisfacció dels agents d'interès						X	

Annex 4: Indicadors de seguiment del Sistema de Garantia Interna de la Qualitat (v4.1)

PROCESSOS 1r NIVELL	PROCESSOS 2n NIVELL	PROCEDIMENT	Codi Indicador	Nom de l'indicador	Indicador UdL	Indicador centre	
A1 PLANIFICAR	A11 ESTABLIR ESTRATÈGIA I PRESSUPOST	PG 11 Definir la política de personal acadèmic	PG11-01	Nombre de PDI per categoria, franja d'edat i per sexe	x		
			PG11-02	Percentatge de trams de recerca vius sobre el total de PDI que pot tenir un tram de recerca viu	x		
			PG11-03	% d'hores de docència impartida en cada idioma	x	x	
			PG 12 Definir la política del personal d'administració i serveis	PG12-01	Percentatge de PAS interins en llocs de treball de la UdL	x	
				PG12-02	Evolució del nombre de PAS que ha assolit un nivell de 3a llengua superior a A2	x	
			PG 24 Definir i desenvolupar la política i els objectius de millora de la universitat	PG24-01	% d'acompliment de les accions del Pressupost per Programes vinculades als procediments del SGIQ	x	
			PG 25 Definir i desenvolupar la política i els objectius de la formació	PG25-02	% de places cobertes (màster)	x	
				PG25-04	% d'alumnes que han aconseguit el nivell B2 d'idioma estranger durant els estudis	x	
				PG25-05	% d'ocupats exercint tasques pròpies de la titulació	x	x
	A12 GESTIONAR RELACIONS EXTERNES I ALIANCES	PG 07 Establir la política i els objectius relatius a la mobilitat	PG07-03	PAS en mobilitat sortint	x		
			PG07-01	PDI estranger que imparteix docència a la UdL	x		
			PG07-02	PDI de la UdL que fa una estada per impartir docència en una universitat estrangera	x		

PROCESSOS 1r NIVELL	PROCESSOS 2n NIVELL	PROCEDIMENT	Codi Indicador	Nom de l'indicador	Indicador UdL	Indicador centre
	A13 DISSENYAR DOCÈNCIA, RECERCA I 3 ^a MISSIÓ	PG 02 Dissenyar programes formatius	PG02-01	% de verificacions de títols aprovades per AQU i CU	x	x
			PG02-02	% de modificacions de títols aprovades per AQU i CU	x	x
			PG02-03C	Qualitat de les Memòries Verifica		x
		PG 04 Extingir un títol (programa formatiu)	PG04-01	Motius d'extinció de les titulacions	x	x
	A16 PLANIFICAR (NIVELL CENTRE/ UNITAT)	PG 01 Definir i desenvolupar els objectius de millora dels centres	PG01-01	% d'assoliment dels objectius del Pla de Millora del centre	x	x
A2 DOTAR-SE DE RECURSOS	A21 FACILITAR I ADMINISTRAR EQUIP HUMÀ	PG 13 Identificar necessitats i seleccionar personal acadèmic	PG13-01	Hores de docència impartida del professorat associat	x	x
		PG 14 Seleccionar personal d'administració i serveis	PG14-01	Nombre de convocatòries executades per a cobrir places fixes	x	
		PG 15 Elaborar i executar el pla de formació del personal acadèmic	PG15-01	Nombre de PDI matriculat en cursos de formació	x	x
			PG15-04	Nombre de PDI matriculat en la formació en perspectiva de gènere	x	x
		PG 16 Elaborar i executar el pla de formació del personal d'administració i serveis	PG16-01	Nombre de cursos de formació del PAS	x	
			PG16-02	Satisfacció global dels assistents als cursos de formació	x	
PG 17 Avaluar l'activitat docent, promocionar i	PG17-02	Percentatge de trams docents favorables per categoria professional	x			

PROCESSOS 1r NIVELL	PROCESSOS 2n NIVELL	PROCEDIMENT	Codi Indicador	Nom de l'indicador	Indicador UdL	Indicador centre
		reconèixer el personal acadèmic	PG17-03	Percentatge del PDI que no participa en el procediment d'avaluació docent	x	
		PG 19 Avaluar l'activitat de gestió del personal acadèmic	PG19-01	% de PDI que té trams de gestió	x	
		PG 20 Promocionar, incentivar i millorar el personal d'administració i serveis	PG20-01	Nombre de places convocades per a promoció	x	
	A22 PROVEIR INFRAESTRUCTURES, RECURSOS I MATERIALS	PG 27 Gestionar els recursos materials destinats a la docència	PG27-01	Satisfacció dels titulats amb les instal·lacions	x	x
			PG27-03C	Satisfacció dels titulats amb els recursos del servei de biblioteca i de suport a la docència (grau)	x	x
	A26 GESTIONAR RECURSOS (NIVELL CENTRE/ UNITAT)	PG 22 Programar el pla docent anual	PG22-01	Evolució del nombre de modificacions del pla docent	x	x
			PG22-02	Dies de desviació de la planificació docent respecte al calendari establert per la UdL	x	x
A3 GENERAR, CONSERVAR I TRANSMETRE CONEIXEMENT	A31 CAPTAR	PG 06 Captar futur estudiantat	PG06-01	% places cobertes	x	x
			PG06-02	Matriculats per procedència geogràfica	x	x
			PG06-03C	% 1a preferència dels matriculats nous (grau)		x
			PG06-04C	Nota d'accés dels matriculats nous (grau)		x
			PG06-05C	Via d'accés dels matriculats nous (grau)		x
			PG06-07C	Intenció de repetir la titulació (grau)	x	x

PROCESSOS 1r NIVELL	PROCESSOS 2n NIVELL	PROCEDIMENT	Codi Indicador	Nom de l'indicador	Indicador UdL	Indicador centre	
			PG06-09C	Intenció de recomanar la titulació (màster)	x	x	
	A33 LLIURAR FORMACIÓ REGLADA (CENTRE)	PG 05 Seleccionar, admetre i matricular l'estudiantat	PG05-01	Satisfacció dels titulats amb els tràmits administratius		x	
			PG05-03	Matriculats nous i places respecte sol·licituds (màster)	x	x	
		PG 08 Gestionar l'estudiantat de mobilitat sortint	PG08-02	% de graduats que han tingut una experiència de mobilitat internacional	x	x	
		PG 28 Acollir i orientar l'estudiantat	PG28-01	% d'alta satisfacció en la jornada d'acollida al centre	x	x	
			PG28-02	Relació entre candidats i llocs de treball ofertats per les empreses en la borsa de treball	x		
			PG28-04C	Estudiants participants en les activitats d'acompanyament organitzades en el pla de tutories			x
		PG 29 Gestionar les pràctiques externes	PG29-01	Satisfacció global de l'estudiantat amb el pràcticum extern	x	x	
			PG29-02	Satisfacció global de les empreses amb el pràcticum extern	x	x	
		PG 30 Planificar i desenvolupar metodologies d'ensenyament		PG30-02	Satisfacció de l'estudiantat amb les metodologies d'avaluació	x	x
				PG30-04	Valoració del professorat dels resultats d'aprenentatge aconseguit pels estudiants en les seves assignatures	x	x
				PG30-05C	Valoració de l'estudiant sobre la contribució de l'assignatura a la seva formació	x	x

PROCESSOS 1r NIVELL	PROCESSOS 2n NIVELL	PROCEDIMENT	Codi Indicador	Nom de l'indicador	Indicador UdL	Indicador centre
	A36 ATENDRE CLIENTS I ASSEGURAR SATISFACCIÓ	PG 10 Gestionar queixes i suggeriments	PG10-02C	Temps promig de resposta a les queixes i suggeriments gestionades a través del tramitador de la UdL.	x	x
		PG 32 Gestionar queixes i suggeriments (centres)	PG32-01	Nombre de queixes/suggeriments identificats en les reunions amb l'estudiantat i incorporats al Pla de Millora del centre	x	x
A4 FACILITAR SERVEIS A LA COMUNITAT UNIVERSITÀRIA	A43 FACILITAR ELS SERVEIS ALS CAMPUS	PG 21 Gestionar els serveis	PG21-01	Satisfacció del PDI amb la prestació dels serveis	x	x
			PG21-02	Satisfacció del PAS amb la prestació dels serveis	x	x
			PG21-03	% d'acompliment satisfactori dels compromisos de servei	x	
A5 AVALUAR I REDIRIGIR	A51 AVALUAR LA SATISFACCIÓ	PG 33 Recollir la satisfacció dels grups d'interès	PG33-01	% de participació en les enquestes de satisfacció	x	
	A54 AUDITAR (Intern, Extern)	PG 26 Acreditar les titulacions oficials	PG26-01	Resultats de l'acreditació per titulació i estàndard	x	x
			PG26-02	Nombre de titulacions que han obtingut una valoració d'acreditat, acreditat amb excel·lència o acreditat amb condicions	x	x
	A56 AVALUAR I REDIRIGIR A NIVELL DE CENTRE / UNITAT	PG 03 Revisar i millorar els programes formatius	PG03-01	Taxa de graduació en el temps previst	x	x
			PG03-02	Taxa d'abandonament el primer any	x	x
			PG03-04C	Satisfacció del professorat amb el nivell de coordinació de la titulació		x
			PG03-05C	Satisfacció de la coordinació amb la utilitat del SGIQ		x

PROCESSOS 1r NIVELL	PROCESSOS 2n NIVELL	PROCEDIMENT	Codi Indicador	Nom de l'indicador	Indicador UdL	Indicador centre
		PG 23 Publicar la informació i retre comptes sobre els programes formatius	PG23-01	% d'ítems complets en la revisió interna de les webs de graus i màsters	x	x
			PG23-02	% de guies docents completes en el moment de la matrícula	x	x
			PG23-04C	% de CVs actualitzats del professorat i publicats al web	x	x
		PG 31 Revisar i millorar el sistema de garantia interna de la qualitat	PG31-01	Nombre de revisions dels Procediments Generals i dels Manuals del SGIQ (UdL i centres)	x	x