



Universitat de Lleida



# **Manual de Calidad**

**Universitat de Lleida**

**Versión 1.1**  
**Mayo de 2009**





Universitat de Lleida

## ÍNDICE

<b>La Universitat de Lleida.....</b>	<b>5</b>
<b>I. Principios de la calidad en la Universitat de Lleida .....</b>	<b>9</b>
b) La misión y la visión .....	11
c) Los grupos de interés. Vías de participación en la Universitat de Lleida .....	13
<b>II. La política de calidad de la Universitat de Lleida.....</b>	<b>21</b>
a) La calidad en la Universitat de Lleida .....	22
b) La mejora continua .....	23
<b>III. El modelo de gestión de la Universitat de Lleida.....</b>	<b>25</b>
a) Gestión por procesos.....	26
b) Revisión y aprobación de los documentos.....	29
<b>IV. Los sistemas de garantía interna de la calidad (SGIQ) de la Universitat de Lleida .....</b>	<b>31</b>
a) El modelo de SGIQ .....	32
b) El SGIQ de los centros .....	33
c) Los procedimientos.....	34



Universitat de Lleida

MANUAL DE CALIDAD DE LA UNIVERSITAT DE LLEIDA



Universitat de Lleida

MANUAL DE CALIDAD DE LA UNIVERSITAT DE LLEIDA

## La Universitat de Lleida



Universitat de Lleida

## La Universitat de Lleida

La Universitat de Lleida (UdL) se creó en el año 1300 y fue la primera institución universitaria de Catalunya y una de las más antiguas de Europa. Fue restaurada en 1991 por la Generalitat de Catalunya con una vocación de continuidad de su ilustre antecesora. De este modo, la UdL combina una tradición universitaria larga y fructífera con una estructura joven y dinámica que opta decididamente por una formación y una investigación de calidad.

La misión de la Universitat de Lleida, como indica su Plan estratégico, es la generación, disseminación y aplicación del conocimiento. A raíz de la vinculación con su entorno productivo territorial, la UdL disfruta de un posicionamiento relevante en relación a los estudios agronómicos y forestales, que constituyen la apuesta más destacada de su plan estratégico corporativo.

La UdL ofrece actividades de formación dirigidas a pregraduados, postgraduados y profesionales que quieren adquirir, perfeccionar o reciclar su capacitación en los diferentes ámbitos: ciencias, ciencias de la salud, ciencias sociales y jurídicas, gestión y práctica del deporte, humanidades y tecnología. Estas actividades se llevan a cabo en formatos presencial, semipresencial y virtual, a través de los espacios modernos, funcionales y bien equipados de cinco campus diferentes, del campus virtual y de la última tecnología Wi-Fi.

Las titulaciones de la Universitat de Lleida permiten adquirir una formación avanzada de carácter especializado o multidisciplinaria basada en contenidos de calidad elaborados por expertos en las materias y actualizada permanentemente. Destaca, asimismo, en la UdL la existencia de grupos de investigación de los diferentes ámbitos con reconocimiento internacional.



Aspectos destacados:

- En 2006 la UdL aprobó un Plan estratégico fruto de su compromiso social y en atención a la demanda del entorno. A partir de este plan, la UdL se ha convertido en protagonista especializada y referente en la área agroalimentaria y en otros sectores relacionados con las peculiaridades del tejido económico del territorio.
- La UdL se caracteriza por disponer de una oferta formativa innovadora centrada en la consecución de los objetivos de los nuevos EEES, tanto en lo que se refiere a la formación en los grados como en los másteres y doctorados. Una formación cercana y una universidad de dimensiones humanas que permiten al alumnado ser uno de los principales protagonistas.
- El Plan estratégico de investigación, herramienta básica para que la UdL pueda asumir el rol que la sociedad le adjudica, define tres grandes líneas de investigación transversales: agroalimentación; salud y educación, y territorio, patrimonio y cultura, con más de 82 grupos y dos centros de investigación: el *Institut de Recerca Biomèdica de Lleida* y la *Fundació UdL-IRTA*.
- La UdL apuesta de manera contundente por la internacionalización. Sus objetivos son, entre otros: aumentar la movilidad de los estudiantes, del profesorado y del personal de administración y servicios, sus competencias lingüísticas y el fomento de la cooperación internacional. De este modo, ofrece ayudas para los programas Erasmus, programas de intercambio con universidades mexicanas, el programa SICUE y el programa DRAC.
- Desde el curso 2006-2007 los campus de la UdL disponen de espacios modernos, bien equipados y funcionales para la oferta formativa, en formato presencial y semipresencial. La UdL apuesta fuertemente por la implantación del programario libre.
- La Universitat d'Estiu (Universidad de Verano) de la UdL ofrece cada julio, en la Seu d'Urgell, actividades en diferentes ámbitos como artes y humanidades, herramientas y aplicaciones informáticas, lengua y literatura, medio ambiente, salud, tecnología, derecho y economía.



Universitat de Lleida

## MANUAL DE CALIDAD DE LA UNIVERSITAT DE LLEIDA

- La UdL participa como patrona en el Parque Científico y Tecnológico Agroalimentario de Lleida, pieza fundamental en la estructuración de la capitalidad agroalimentaria de Lleida en la Euroregión.
- El Servicio de Biblioteca y Documentación de la UdL tiene a disposición del alumnado, profesorado y PAS un extenso catálogo de dossiers, revistas y recursos en formato electrónico como complemento de apoyo a la enseñanza, la docencia y la investigación. Está acreditado con el certificado de calidad de servicios bibliotecarios de ANECA y participa en los proyectos OAlster y ScientificCommons, que impulsan el acceso libre a los recursos digitales y a los Documentos científicos de acceso abierto.





Universitat de Lleida

MANUAL DE CALIDAD DE LA UNIVERSITAT DE LLEIDA

## **I. Principios de la calidad en la Universitat de Lleida**



## Principios de la calidad en la Universitat de Lleida

### a) El Plan Estratégico<sup>1</sup> Corporativo de la Universitat de Lleida

El Plan Estratégico Corporativo de la Universitat de Lleida nace para dar respuesta a los cambios que se producen en el entorno, de tipo político, económico, social o tecnológico, y avanzar hacia un modelo de sociedad del conocimiento en el que éste sea la base de la competitividad del sistema productivo.

Para ser una universidad de excelencia, la UdL debe ofrecer servicios de calidad y convertirse en un agente clave en el desarrollo económico y social de su región; el éxito conlleva adaptar su oferta a las demandas del entorno.

Con el Plan Estratégico 2006-2012, la UdL marca las metas que pretende conseguir y las líneas estratégicas de actuación que la deben conducir a la excelencia.

Las metas, o grandes retos, de la UdL son:

- Abrirse: flexibilizar su funcionamiento, facilitar el cambio y llegar a segmentos potenciales.
- Ser excelente: ser buena, ofrecer calidad y despuntar. Todas las actuaciones de la UdL deben estar guiadas por la calidad.
- Especializarse: ser un centro de referencia, acreditarse y conseguir prestigio.
- Ser competitiva: detectar los ámbitos en los que es fuerte y potenciarlos.

<sup>1</sup> Acuerdo núm. 2/2006 del Consejo de Gobierno, de 10 de febrero de 2006, por el cual se aprueba el plan estratégico.



## b) La misión y la visión

La **misión** de la UdL es la generación, diseminación y aplicación del conocimiento. Ha de llevar a cabo esta misión a través de la mejora de las condiciones de vida de los ciudadanos y participando en la difusión de la cultura, en la creación de riqueza y en la formación de capital humano en el entorno que le es propio para contribuir así al reequilibrio territorial de Catalunya.

### Visión 2015

Un análisis de las actividades de la Universidad nos lleva a la conclusión que esta ofrece a la sociedad tres grandes grupos de servicios: de formación, de transferencia del conocimiento y de difusión cultural.

#### *Formación:*

- La Universitat de Lleida ha de ser reconocida como un referente especializado en el área agroalimentaria y en otros sectores relacionados con las peculiaridades del tejido económico del territorio.
- La UdL debe promover la optimización de sus recursos con el fin de conseguir una formación y una investigación abanderadas y de excelencia, y el liderazgo de redes nacionales e internacionales.
- Debe ser una universidad reconocida por la innovación docente, con una formación dirigida a la adquisición de la competencia profesional.
- La UdL debe impartir los estudios que respondan a las necesidades del territorio en las áreas de las ciencias, las humanidades y la tecnología.
- La UdL debe estructurar una oferta de formación continuada que se adapte a las necesidades de los profesionales de los sectores más vinculados a los ámbitos de excelencia de la Universidad.



*Promoción cultural del territorio.*

- La UdL debe ser el principal referente para la demanda cultural de la población de Lleida.
- La oferta de actividades no regladas de elevado valor cultural, formativo y participativo debe tener una difusión importante en diferentes segmentos de población y reforzar el arraigo al territorio.

*Investigación, innovación y servicios especializados:*

- La UdL debe caracterizarse por una actividad de investigación competitiva vinculada a las especificidades del territorio, tanto en investigación básica como aplicada. La UdL debe ser un centro europeo de referencia en lo referente a innovación y servicios para el sector agroalimentario.
- La UdL debe facilitar y promover la creación de empresas derivadas (*spin-off*) y liderar las estructuras de transferencia de tecnología del entorno.
- Debe formar parte de las principales redes de investigación agroalimentaria y liderar en temas específicos los centros de investigación y transferencia de la Euroregión mediterránea.
- El estudio, promoción y difusión del patrimonio cultural del territorio, el desarrollo rural y la sostenibilidad deben ser ámbitos relevantes de transferencia derivados de la investigación en las áreas implicadas.



### **c) Los grupos de interés. Vías de participación en la Universitat de Lleida**

La Universitat de Lleida, en el proceso de diseño del Manual de Calidad, ha tenido en cuenta los requisitos de calidad de los grupos de interés relacionados con sus actividades, principalmente con la formación, y ha dedicado especial interés a los estudiantes.

Para la Universidad, los grupos de interés son los estudiantes, el profesorado, el personal de administración y servicios, los empleadores, las organizaciones e instituciones de ámbito público y privado, las administraciones públicas, los antiguos alumnos, los profesionales y la sociedad en general.

La participación de los grupos de interés en la organización y en las decisiones que se toman en la Universidad se vehicula a través de la participación de estos agentes en los órganos de gobierno y asesoramiento o en comisiones de la Universidad como el Claustro, el Consejo de Gobierno, el Consejo Social o la Junta Consultiva.

Los grupos de interés también participan en la vida universitaria de los centros y forman parte de los órganos de gobierno y consulta y de las comisiones propias de éste como la Junta de Centro, la Comisión de Agentes Externos o las comisiones de estudios.

#### *Vías de participación de los grupos de interés*

Los diferentes grupos de interés participan en la vida académica y en la toma de decisiones a través de los órganos de ámbito general o particular (para cada centro) que se crean. Los agentes que representan los diferentes colectivos se implican en la definición de las políticas y en las decisiones de gestión de las actividades propias de la Universidad.



## Órganos de ámbito general (composición y funciones)

- **El Claustro**

El Claustro es el máximo órgano representativo de la Universitat de Lleida. Lo preside el rector o rectora y está formado por 250 miembros, entre los cuales se encuentra el equipo de dirección de la Universidad, los decanos y decanas y los directores y directoras de centros, departamentos e institutos, y una amplia representación del profesorado, estudiantado y el personal de administración y servicios.

- **El Consejo de Gobierno<sup>2</sup>**

Es el órgano colegiado de gobierno de la Universidad. Establece las líneas estratégicas y programáticas de la Universidad y las directrices y los procedimientos para aplicarlos, y ejerce las funciones previstas en la ley y en los Estatutos. Está presidido por el rector o rectora y constituido por los decanos y decanas y los directores y directoras de centro y de departamento, miembros del profesorado, del estudiantado y del personal de administración y servicios, y miembros del Consejo Social no pertenecientes a la comunidad universitaria.

- **El Consejo Social<sup>3</sup>**

Es el órgano de participación de la sociedad en la Universitat de Lleida. Tiene competencias de programación y gestión, económicas y presupuestarias relativas a la comunidad universitaria. Está formado por quince miembros, seis de los cuales son representantes del Consejo de Gobierno y nueve de los intereses sociales.

- **La Junta Consultiva<sup>4</sup>**

Es el órgano ordinario de asesoramiento del rector o rectora y del Consejo de Gobierno en materia académica. Está presidido por el rector o rectora y lo componen el secretario general o secretaria general, veinte miembros del personal académico

<sup>2</sup> Artículos 47 y 48 de los Estatutos de la Universitat de Lleida.

<sup>3</sup> Artículos 49 y 51 de los Estatutos de la Universitat de Lleida.

<sup>4</sup> Artículos 55 y 57 de los Estatutos de la Universitat de Lleida.



permanente de la Universidad y los antiguos rectores o rectoras que estén en servicio activo.

- **El Consejo de Directores de Departamento<sup>5</sup>**

Es un órgano de información, consulta y debate. Lo preside el rector o rectora y lo componen los directores y directoras de todos los departamentos y los institutos propios de la Universidad.

- **El Consejo de Decanos y Directores de Escuela<sup>6</sup>**

Es un órgano de información, consulta y debate. Lo preside el rector o rectora y lo componen todos los decanos y decanas de las facultades y los directores y directoras de escuela de la Universidad.

- **La Comisión de Estudios Oficiales de Grado (actualmente Comisión de Ordenación Académica)**

Es la Comisión que vela por los estudios oficiales de grado de la UdL y se encarga de llevar a cabo el seguimiento y la evaluación de los diferentes grados a fin de asegurar los mínimos de calidad.

La composición de la Comisión de Estudios Oficiales de Grado es la misma que la de la Comisión de Ordenación Académica. La preside el vicerrector o vicerrectora de docencia y la componen siete representantes del personal académico y siete del estudiantado de los diferentes centros de la UdL.

- **La Comisión de Estudios Oficiales de Postgrado<sup>7</sup>**

Es la Comisión que vela por los estudios oficiales de postgrado y de doctorado de la UdL. Tiene representación del profesorado y del estudiantado.

La preside el rector o rectora y la componen los vicerrectores o vicerrectoras de Docencia, de Calidad e Investigación y ocho representantes del personal académico de los diferentes centros/ámbitos de la UdL, cinco de los cuales en representación de

<sup>5</sup> Artículo 59 de los Estatutos de la Universitat de Lleida.

<sup>6</sup> Artículo 60 de los Estatutos de la Universitat de Lleida.

<sup>7</sup> Composición y funciones de los órganos responsables de los estudios de postgrado en la Universitat de Lleida.

Aprobado por Consejo de Gobierno de 21 de junio de 2006.



la Subcomisión de Doctorado, dos en representación del estudiantado de los diferentes estudios de postgrado de la UdL y el o la responsable de la Unidad de Planificación Docente como secretario delegado o secretaria delegada.

- **La Subcomisión de Doctorado<sup>8</sup>**

Está integrada en el si de la Comisión de Estudios Oficiales de Postgrado con el fin de garantizar una mejor interrelación entre estos dos ciclos en los estudios de máster. Es la Comisión que establece las directrices genéricas para el acceso, la homologación, las convalidaciones y el reconocimiento de los estudios de doctorado.

La preside el Vicerrector o Vicerrectora de Investigación y la componen un mínimo de cinco profesores o profesoras que hayan dirigido tesis doctorales aprobadas, que tengan al menos dos sexenios reconocidos de investigación o acreditación equivalente, de acuerdo con lo que establece la normativa aprobada por el Consejo de Gobierno, y que sean representativos de los diferentes ámbitos científicos.

- **La Comisión de Evaluación de la Universidad<sup>9</sup>**

Es el órgano sobre el cual recae la tarea de aplicar los procedimientos de evaluación de la calidad del PDI de la UdL y de tomar las decisiones y sancionar las valoraciones finales de la evaluación del profesorado, además de cualquier otra función que le atribuya el Consejo de Gobierno.

Composición:

- a) vicerrector o vicerrectora con competencias sobre calidad y planificación, que la preside.
- b) vicerrector o vicerrectora con competencias sobre docencia.
- c) vicerrector o vicerrectora con competencias sobre profesorado.
- d) Decanos o decanas y directores o directoras de centro.
- e) Un o una representante de los estudiantes de grado en los órganos de gobierno de la Universidad, escogido entre los miembros del Consejo del Estudiantado.

<sup>8</sup> Composición y funciones de los órganos responsables de los estudios de postgrado en la Universitat de Lleida. Aprobado por Consejo de Gobierno de 21 de junio de 2006.

<sup>9</sup> Acuerdo núm. 254/2008 de Consejo de Gobierno de 21 de octubre de 2008, por el cual se aprueba el reglamento de la Comisión de Evaluación de la Universidad.





- f) Un o una representante de los estudiantes de postgrado en los órganos de gobierno de la Universidad, escogido entre los miembros del Consejo del Estudiantado.
- g) Un o una representante del PDI escogido por las organizaciones sindicales del PDI funcionario.
- h) Un o una representante del PDI escogido por las organizaciones sindicales del PDI laboral.
- i) El director o la directora de la Oficina de Calidad, que actúa como secretario o secretaria con voz y sin voto.

- **La Comisión de Extensión Universitaria**

Comisión delegada del Consejo de Gobierno con competencia en extensión, información y atención universitaria.

La preside el Vicerrector o Vicerrectora de Estudiantado y la componen el Vicerrector o Vicerrectora de Actividades Culturales y Proyección Universitaria, dos representantes del personal académico, dos representantes del estudiantado y un o una representante del PAS.

- **La Comisión de Relaciones Internacionales y Movilidad**

Comisión no delegada del Consejo de Gobierno con competencias en materia de movilidad y relaciones internacionales.

La preside el Vicerrector o Vicerrectora de Relaciones Internacionales y Cooperación y la componen un técnico o técnica de la ORI, que actúa como secretario o secretaria, los coordinadores o coordinadoras de movilidad de los centros propios de la UdL, dos representantes del estudiantado y un o una representante del PAS.



- **La Comisión de Evaluación y Mejora de la Docencia<sup>10</sup>**

Comisión que vela por la calidad de la docencia de la Universitat de Lleida. También es el órgano competente para conocer las reclamaciones que puedan presentar los miembros de la comunidad universitaria sobre el desarrollo de la docencia.

La preside el Rector o Rectora, o el Vicerrector o Vicerrectora en el cual delegue. El Consejo de Gobierno fija su composición, en la cual debe haber una representación paritaria de personal académico de diferentes ámbitos de conocimiento y de estudiantes propuestos por el Consejo del Estudiantado. También es miembro, con voz pero sin voto, un o una representante del personal académico de la Universidad designado por los órganos de representación unitaria.

- **La Comisión de Personal Académico<sup>11</sup>**

Comisión que emite informes para la contratación de profesorado y la provisión de plazas de los cuerpos docentes, ejerce otras competencias previstas en los Estatutos y las que le hayan sido delegadas por el Consejo de Gobierno.

La integran doce personas elegidas por el Consejo de Gobierno:

- a) Una representación del personal académico que garantiza la inclusión de las diferentes categorías y de los distintos ámbitos del conocimiento.
- b) Dos representantes del estudiantado del Consejo de Gobierno.
- c) Un o una representante del personal de administración y servicios del Consejo de Gobierno.
- d) Un o una miembro de la Junta de Personal Académico (con voz y sin voto).

<sup>10</sup> Artículo 99 de los Estatutos de la Universitat de Lleida.

<sup>11</sup> Artículo 134 de los Estatutos de la Universitat de Lleida.



- **La Comisión de Personal de Administración y Servicios<sup>12</sup>**

Es una comisión delegada del Consejo de Gobierno que tiene como función emitir informes para el Consejo de Gobierno de las cuestiones de su competencia que afecten al personal de administración y servicios.

Está presidida por un Vicerrector o Vicerrectora e integrada por el Gerente o la Gerente, cuatro representantes del personal de administración y servicios en el Consejo de Gobierno, un decano o decana o director o directora de centro, un director o directora de departamento y un o una representante del estudiantado.

- **La Comisión de Seguimiento del Documento de Política de Personal Académico<sup>13</sup>**

Se encarga de realizar el seguimiento del Documento de Política de Personal Académico y proponer al Consejo de Gobierno las modificaciones o propuestas de mejora que se deriven de este seguimiento.

Está integrada por estudiantado, personal de administración y servicios y una representación de personal académico de los distintos ámbitos de la UdL.

- **La Comisión de Reclamaciones<sup>14</sup>**

Órgano competente para conocer las reclamaciones en los procesos de selección de personal académico.

Está integrada por siete catedráticos o catedráticas de universidad con al menos dos sexenios de investigación y dos de docencia, pertenecientes a distintos ámbitos de conocimiento, designados por el Consejo de Gobierno por periodos de cuatro años renovables.

<sup>12</sup> Artículo 156 de los Estatutos de la Universitat de Lleida.

<sup>13</sup> Acuerdo 192/2004 del Consejo de Gobierno, de 22 de octubre de 2004, por el cual se aprueba el Documento de política de personal académico y el procedimiento para su entrada en vigor y aplicación.

<sup>14</sup> Art 116 de los Estatutos de la Universitat de Lleida.



- **La Comisión de Seguimiento de los Acuerdos con los Centros<sup>15</sup>**

Se encarga de valorar el cumplimiento de los objetivos pactados, a partir de los indicadores de seguimiento incluidos en los acuerdos firmados.

Está integrada por el Vicerrector o Vicerrectora de Calidad y Planificación (o la persona en la cual delegue), el Adjunto o Adjunta al Rectorado de Economía, el Gerente o la Gerente (o la persona en la cual delegue), dos responsables académicos del centro (en general, el Decano o Decana y el Jefe o la Jefa de Estudios) y la persona responsable de la Oficina de Calidad.

- **La Comisión de Formación<sup>16</sup>**

Se ocupa y realiza el seguimiento de los temas relacionados con la formación del PAS. Está formada por el Gerente o la Gerente, o la persona en la cual delegue, que ostenta la presidencia; el Jefe o la Jefa del Servicio de Personal; el Jefe o la Jefa de la Sección de Formación, Integración y Ayudas Sociales; dos representantes de la Junta de Personal; dos representantes del Comité de Empresa y un o una miembro del personal de la UdL, propuesto por el presidente o presidenta de la Comisión, especialista en temas de formación, si procede.

<sup>15</sup> Acuerdo 75/2009 del Consejo de Gobierno de 27 de marzo de 2009, por el cual se aprueba la revisión del programa de acuerdos de mejora con los centros en el marco del nuevo sistema de financiación de los centros de la Universitat de Lleida.

<sup>16</sup> Acuerdo 112/2009, de Consejo de Gobierno de 29 de abril, por el cual se aprueba el Reglamento de Formación del PAS.



Universitat de Lleida

MANUAL DE CALIDAD DE LA UNIVERSITAT DE LLEIDA

## II. La política de calidad de la Universitat de Lleida



## La política de calidad de la Universitat de Lleida

### a) La calidad en la Universitat de Lleida

El modelo institucional implica el establecimiento de una dirección estratégica (misión, visión y posicionamiento) y la definición de sus objetivos institucionales. Este modelo institucional ha quedado definido en la Universitat de Lleida con la aprobación del Plan Estratégico Corporativo 2006-2012.

Una vez el modelo institucional crea el marco de referencia, es necesario definir las líneas estratégicas, planificar los objetivos, gestionar su aplicación y evaluar los resultados para tomar decisiones de mejora. Es en este proceso continuo de planificación, gestión, evaluación y mejora donde se concreta y se objetiva la variable continua de la calidad global de una institución, de sus procesos y de sus resultados.

En este marco, la Universitat de Lleida prioriza una definición operativa del concepto de calidad que se basa en el buen funcionamiento de la institución valorado a través de los resultados de su actividad, el aumento de la eficiencia y la satisfacción de los usuarios y del público de interés, tanto interno como externo.



## b) La mejora continua

La Universitat de Lleida se compromete en la definición del modelo de excelencia europeo y apuesta por una política de calidad orientada a la mejora continua. Según esta visión, los objetivos centrales de la política de calidad son los siguientes:

- Orientar la gestión de la universidad a la definición de objetivos y a la evaluación de los resultados.
- Garantizar el servicio a los usuarios a través de la identificación de sus necesidades y expectativas y la comprobación de su satisfacción con el servicio recibido.
- Gestionar los diferentes procesos de la universidad a través de la planificación, el seguimiento y la evaluación.
- Definir los diferentes niveles competenciales de las unidades organizativas y evaluar su desarrollo.
- Promover el cambio cultural en la universidad para consolidar una estructura innovadora de utilidad social.

Las bases de la política de la calidad en la Universitat de Lleida, así como los programas que se desarrollan para concertar dichas bases en acciones concretas, se describen en el documento Política de la Calidad de la UdL.



Universitat de Lleida

MANUAL DE CALIDAD DE LA UNIVERSITAT DE LLEIDA





Universitat de Lleida

MANUAL DE CALIDAD DE LA UNIVERSITAT DE LLEIDA

### **III. El modelo de gestión de la Universitat de Lleida**



## El modelo de gestión de la Universitat de Lleida

### a) Gestión por procesos

En el marco del Plan Estratégico (2006-2012) y dentro de las acciones que la UdL ha de realizar en línea con la estrategia de diferenciación y con el objetivo de ser centro de referencia se encuentra la de implantar un modelo de gestión de la Universidad que conduzca a la excelencia según los criterios europeos con el fin de llevar la organización hacia a una cultura de calidad.

La UdL ha optado por impulsar e implantar el modelo de gestión por procesos, un sistema en el cual los flujos de trabajo se organizan entorno a procesos formalizados. Los procesos están orientados a aportar valor añadido a los agentes implicados, se evalúan los resultados a través de indicadores que miden la aportación de este valor añadido definido para cada proceso y se planifica su mejora.

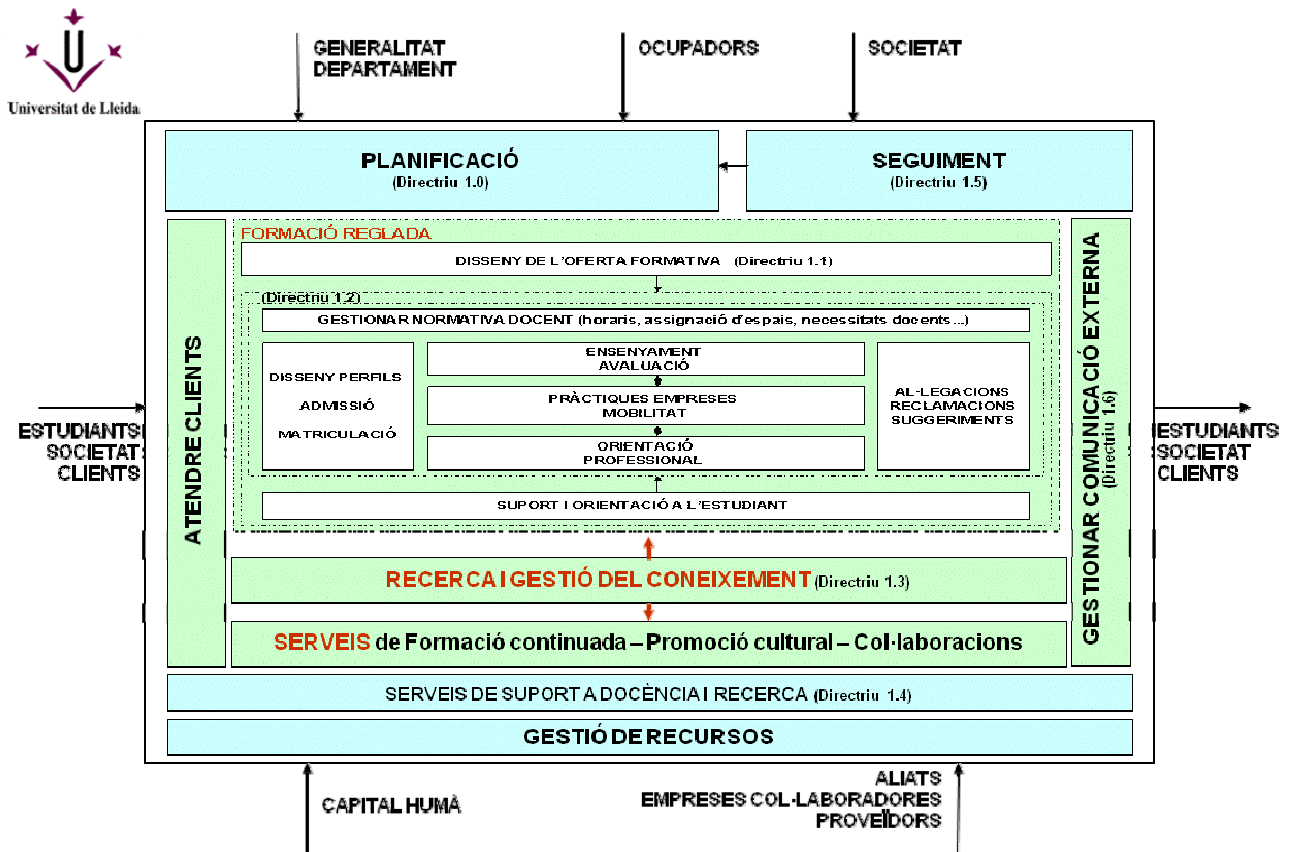
Los procesos se llevan a la práctica a través de los procedimientos, que contienen la información necesaria para ejecutar las actividades inherentes a un proceso. El modelo de gestión por procesos permite tener una visión lineal de la actividad, como una secuencia de actuaciones (flujos de trabajo) y a su vez permite una visión sistémica de la Universidad. A través de los procesos se analizan las interrelaciones entre los flujos de trabajo y se constata la necesidad de coordinación entre las diferentes unidades de la organización.

En el marco de la gestión de procesos, y teniendo en cuenta las directrices del programa AUDIT, la Universitat de Lleida ha diseñado este Manual de Calidad de la UdL, que se fundamenta en las líneas que marcan el Plan Estratégico de la UdL (2006/2012) y el documento de Política de Calidad de la UdL y sirve de base para el diseño de los sistemas de garantía de la calidad de los centros.



- El mapa de procesos de la Universitat de Lleida

En la primera fase de implantación de la gestión por procesos en nuestra universidad se ha generado el mapa de procesos de la UdL, que ofrece la visión organizativa de la Universidad, su razón de ser y sus actividades centrales.



A partir del mapa de processos se desenvolupa el arbre de processos, que mostra les interrelacions de les flujos de treball més importants de la organització. Este arbre de processos, per lo tanto, es el catàleg de tots els processos de la Universitat, identifica els flujos més importants en la activitat universitària i descriu QUÈ realitza la organització, què són els objectius que ha de complir i què és el nucli de la seva activitat, sempre des del punt de vista de la visió i la missió expressades en el Pla Estratègic Corporatiu de la



UdL. El proceso, por consiguiente, identifica cuales son los requerimientos que se deben satisfacer, cuales son los resultados que se deben conseguir y cual es el valor añadido que aporta el proceso a los agentes de interés que resultan afectados y que son los destinatarios de las actividades.

A partir del mapa de procesos y del catálogo y las relaciones entre los procesos que se derivan del mismo, las diferentes unidades de gestión y organización de la UdL inician la descripción de los procedimientos. Los procedimientos concretan CÓMO se lleva a cabo cada proceso y marcan las pautas de como se desarrolla en la práctica la secuencia de actividades de un proceso. Por lo tanto, el procedimiento explica de manera detallada el ámbito de aplicación, los actores que intervienen, el desarrollo de la secuencia de actividades, como se concreta la participación de los agentes de interés y como se garantiza la calidad. Esta garantía de calidad se concreta en la planificación explícita de los objetivos, el seguimiento y la evaluación de los resultados, la toma de decisiones de mejora a partir de la evaluación y, finalmente, la publicación de la información más relevante.

En el ámbito de un centro, los procedimientos pueden ser generales o transversales, si se llevan a cabo de la misma manera en todos los centros integrados de la UdL, o pueden ser procedimientos propios o con características específicas de un centro, en caso que las particularidades de desarrollo en un centro marquen diferencias significativas en los flujos de trabajo. En el sistema de garantía interna de la calidad de un centro se deben recoger las dos tipologías, ya que el conjunto es lo que explica la actividad del centro orientada a la garantía de mejora de su programas formativos.

- **Las fichas de proceso**

Los procesos identificados en el mapa de procesos de la UdL se desarrollan a partir de las fichas de proceso, las cuales sitúan el proceso en el mapa y en el árbol de la UdL y aportan la información necesaria para la gestión por procesos. Incluyen los procedimientos contenidos en el proceso y los indicadores que permitirán llevar a cabo su seguimiento.



Universitat de Lleida

## b) Revisión y aprobación de los documentos

El Vicerectorado de Calidad y Planificación, impulsor de la Política de Calidad y del **Manual de Calidad** de la UdL, vela para que se revise y se actualice su contenido. La Comisión de Evaluación de la Universidad (CAU) es la comisión que se encarga de revisarlos y validar las modificaciones.

La Comisión de Garantía de Calidad del Centro revisa y hace el seguimiento del **SGIQ**, si se acuerdan modificaciones en el SGIQ, éstas tendrán que ser aprobadas por la Junta de Escuela y posteriormente validadas por el Consejo de Gobierno.

El sistema de revisión de los **procedimientos** permite la revisión y modificación independiente de cada uno, dejando constancia en la tabla de revisión de cada procedimiento. La modificación tiene que contar con el visto bueno del responsable: el órgano unipersonal con competencias en la materia. Además, las modificaciones también las revisará la CAU.



Universitat de Lleida

MANUAL DE QUALITAT DE LA UNIVERSITAT DE LLEIDA



Universitat de Lleida

MANUAL DE CALIDAD DE LA UNIVERSITAT DE LLEIDA

## **IV. Los sistemas de garantía interna de la calidad (SGIQ) de la Universitat de Lleida**



## Los sistemas de garantía interna de la calidad (SGIQ) de la Universitat de Lleida

### a) El modelo de SGIQ

El sistema de garantía interna de la calidad de un centro de la UdL se basa en las directrices que marca el programa AUDIT, diseñado por las agencias de calidad y que recoge los "estándares y directrices para el aseguramiento de la calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior en las universidades de la European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA)" y se enmarca en el modelo de gestión por procesos que se desarrolla en la Universitat de Lleida.

El programa AUDIT recoge los criterios y requerimientos que debe de cumplir el SGIQ de un centro en cuanto a la definición de objetivos de mejora, la garantía de la calidad de los programas formativos, la organización de los recursos necesarios para el desarrollo de las enseñanzas y el análisis y publicación de los resultados, garantizando la participación de los agentes de interés.

Por otro lado, la organización de la gestión por procesos de la UdL, siguiendo las líneas estratégicas del Plan Estratégico Corporativo, afecta plenamente a la organización de los procesos de gestión de los programas formativos oficiales que se llevan a cabo en un centro y que representan una de las actividades más importantes de la Universidad.

En este marco, el SGIQ de un centro describe los procedimientos que desarrollan los procesos de formación identificados en el mapa de procesos de la UdL y vela por cumplimiento de los requerimientos que fija el programa AUDIT.





## b) El SGIQ de los centros

Los SGIQ recogen el conjunto de actividades que tienen lugar en los centros con el fin de garantizar la mejora continua de la calidad de la oferta formativa.

El ámbito de aplicación del SGIQ incluye todas las titulaciones oficiales que se imparten en un centro y de las cuales éste es responsable.

El manual del SGIQ de los centros incluye:

- Una breve presentación y descripción del centro que explica su evolución, dimensión y ubicación en el marco de la oferta de la UdL.
- El marco normativo que regula su actividad de formación, tanto la normativa general de la UdL como, y de manera especial, la normativa interna del centro.
- El organigrama del centro, donde se describen los órganos colegiados y unipersonales a través de los cuales se planifica, se lleva a cabo, se evalúa y se rinde cuentas de los resultados, con la participación de todos los agentes de interés. El organigrama también incluye las relaciones de coordinación o de dependencia entre estos órganos.
- La descripción de los procedimientos que son el núcleo del programa AUDIT y que despliegan el mapa de procesos de la UdL. Los procedimientos que se incluyen son de dos tipos: los generales de la Universidad y los específicos del centro.



### c) Los procedimientos

El mapa de procesos de la UdL se aplica a través de los procedimientos, que proporcionan información sobre cómo se realizan las actividades en la UdL.

Los procedimientos que afectan a la organización de la formación oficial en un centro se clasifican en dos categorías:

- Procedimientos generales: los que tienen el mismo desarrollo en todos los centros de la UdL.
- Procedimientos de centro: los procedimientos en que el conjunto de actividades a través de las cuales se organiza un proceso es claramente diferente en cada centro (por ejemplo, la organización de las prácticas profesionalizadoras obligatorias de los programas formativos).

Los procedimientos se detallan en los manuales de los sistemas de garantía interna de la calidad de cada centro. En estos manuales también se explica la estructura organizativa particular de cada centro a través de la cual se realiza el seguimiento y la mejora de la calidad de los programas formativos.