



Universitat de Lleida

Manual de qualitat

Universitat de Lleida

Versió 2.3
Febrer 2016



ÍNDEX

I.	Presentació de la Universitat de Lleida.....	5
II.	Principis de la qualitat a la Universitat de Lleida	8
a)	El Pla estratègic corporatiu de la Universitat de Lleida.....	9
	<i>La missió i la visió.....</i>	<i>10</i>
b)	Els grups d'interès. Vies de participació a la Universitat de Lleida	12
	<i>Òrgans d'àmbit general (composició i funcions).....</i>	<i>13</i>
III.	La política de qualitat de la Universitat de Lleida	19
IV.	El model de gestió de la Universitat de Lleida	22
a)	Gestió per processos	23
c)	Processos i procediments	25
V.	Els sistemes de garantia interna de la qualitat (SGIQ) de la Universitat de Lleida	27
a)	El model de SGIQ.....	28
b)	L'SGIQ dels centres.....	29
c)	Els procediments inclosos als SGIQ.....	29
VI.	Annexos.....	32
A1.	Processos i procediments	33
	El mapa de processos de la UdL	33
	La relació procés – procediment	33
	Les directrius del programa AUDIT i els procediments.....	33
A2.	Glossari de termes	33



Universitat de Lleida

MANUAL DE QUALITAT DE LA UNIVERSITAT DE LLEIDA



Universitat de Lleida

MANUAL DE QUALITAT DE LA UNIVERSITAT DE LLEIDA

I. Presentació de la Universitat de Lleida



Universitat de Lleida

La Universitat de Lleida

La UdL combina una llarga i fructífera tradició universitària amb una estructura jove i dinàmica que aposta decididament per una formació i una investigació de qualitat, per uns avançats mètodes docents i per la internacionalització.

Actualment, la UdL és la quarta millor universitat de l'Estat espanyol en docència i la setena en recerca, segons l'estudi Rànquings ISSUE 2015.

Distingida amb el Campus d'Excel·lència Internacional pel projecte Iberus, que comparteix amb les universitats de Saragossa, la Rioja i Pública de Navarra, té com a missió la generació, transferència, aplicació i difusió del coneixement científic, tecnològic i cultural.

Arran de la vinculació amb el seu entorn productiu territorial, la UdL gaudeix d'un posicionament rellevant pel que fa als estudis agrònomic i forestals, però també en els estudis de la resta d'àmbits del coneixement. Això permet oferir activitats de formació adreçades a pregraduats, postgraduats i professionals que vulguin adquirir, perfeccionar o reciclar la seua capacitat en les cinc branques del coneixement: arts i humanitats, ciències, ciències de la salut, ciències socials i jurídiques, i enginyeria i arquitectura. Aquestes activitats d'ensenyament-aprenentatge es duen a terme en format presencial, semipresencial i virtual, mitjançant els moderns, funcionals i ben equipats espais dels campus universitaris, del campus virtual SAKAI i de la darrera tecnologia Wi-Fi. El Servei de Biblioteca i Documentació-Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i Investigació (SBD-CRAI) constitueix un instrument primordial de suport a l'estudi, a l'aprenentatge i a la recerca. Ofereix serveis i recursos, integra tecnologies emergents, facilita la docència i l'aprenentatge i impulsa el desenvolupament d'habilitats informàtiques i informacionals, entre altres.

Aspectes destacats:

La UdL es caracteritza per una oferta formativa innovadora centrada en l'assoliment dels objectius de l'espai europeu d'educació superior (EEES). Una formació propera i una



universitat de dimensions humanes permeten a l'alumnat ser un dels principals protagonistes, amb un extens programa de beques i ajuts propis que la UdL destina al seu estudiantat. Les titulacions de la UdL, avalades per la qualitat del sistema universitari català, permeten adquirir una formació avançada de caràcter especialitzat i/o multidisciplinari basada en continguts de qualitat elaborats per experts en les matèries i permanentment actualitzada.

La UdL contribueix a la difusió, la qualitat i la diversificació de l'oferta cultural en el territori, amb la generació d'activitats amb un alt valor, algunes d'elles adreçades especialment a l'estudiantat.

També cal destacar el moviment associatiu cada cop més important que engloba el Consell de l'Estudiantat i les associacions universitàries culturals, artístiques, d'oci i esportives. El Consell de l'Estudiantat és el màxim òrgan de representació de l'estudiantat de la UdL i està concebut com un lloc de trobada per poder debatre, discutir i plantejar propostes i acords de millora i resoldre problemes relacionats amb l'estudiantat. La UdL és una de les universitats amb major representació de l'estudiantat en els òrgans de govern.

Destaca, així mateix, l'existència de grups de recerca dels diferents àmbits amb reconeixement en l'àmbit internacional. L'Anella de Recerca UdL pretén impulsar la visibilitat de la recerca i la transferència de coneixement que està portant a terme el personal docent i investigador de la Universitat de Lleida, així com millorar els mecanismes de suport al desenvolupament de l'activitat investigadora. L'Anella agrupa els diferents instituts de recerca de la UdL i el Parc Científic i Tecnològic Agroalimentari de Lleida, peça fonamental en l'estructuració de la capitalitat agroalimentària de Lleida a l'Euroregió.



Universitat de Lleida

MANUAL DE QUALITAT DE LA UNIVERSITAT DE LLEIDA

II. Principis de la qualitat a la Universitat de Lleida



Principis de la qualitat a la Universitat de Lleida

a) El Pla estratègic¹ corporatiu de la Universitat de Lleida

L'any 2011 la Universitat de Lleida va complir vint anys. Al llarg d'aquestes dues dècades el projecte universitari, nascut el 1991 aplegant diversos 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.

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.

Temes com canvi organitzatiu, gestió orientada a resultats, optimització de recursos i projecció interinstitucional formen part del bagatge de la UdL i de l'orientació i del contingut del nou Pla Estratègic de la UdL per al període 2013-2016

¹ Acord núm. 116/2013 del Consell de Govern, de 28 de maig de 2013, pel qual s'aprova el Pla Estratègic.



Els vectors transversals per aconseguir aquests objectius es basen en augmentar el prestigi per a l'assoliment d'una imatge i reconeixement a escala nacional i internacional com a centre de referència en formació, recerca i transferència en les àrees d'especialització pròpies del a UdL: Agroalimentació, Biomedicina, Tecnologia i sostenibilitat i Desenvolupament social i territorial.

Amb el Pla Estratègic 2013-2016, 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 UdL és 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 missió de la UdL es desenvolupa i concreta amb la formació de professionals i de ciutadans alhora que contribueix al desenvolupament econòmic i social de l'entorn.

La visió de la UdL és ser una universitat de prestigi i referent en les seues pròpies àrees d'especialització, arrelada al territori i alhora oberta al món, que valoritza i fa possible tot el seu potencial com a institució que contribueix al desenvolupament i progrés integral de la societat.

Les fites, o grans reptes que la visió planteja són:

1. Enfortir la docència i la formació de qualitat.
2. Consolidar un sistema de recerca de prestigi i d'excel·lència.
3. Fomentar l'ocupabilitat i l'emprenedoria.
4. Construir una política de professorat centrada en les persones per millorar la qualitat i el prestigi de la docència i la recerca.
5. Impulsar una carrera professional del personal d'administració i serveis per contribuir a una gestió eficaç i òptima com a servei públic.



6. Revaloritzar el paper de l'estudiantat en la comunitat universitària.
7. Obrir la Universitat al món amb una estratègia d'internacionalització i cooperació.
8. Refermar el paper de la UdL en l'economia i la societat lleidatana i catalana.
9. Convertir la Universitat en un potent dinamitzador cultural.
10. Dinamitzar les infraestructures, les TIC i les biblioteques al servei d'una docència i recerca de qualitat.

La missió i la visió de la UdL i la resposta als reptes constitueixen els eixos vertebradors del Pla Estratègic de la UdL;

1. Docència, Aprenentatge i ocupabilitat. Mitjançant un model docent amb capacitat d'assumir i adaptació als canvis i promoure una flexibilització dels itineraris docents per poder compaginar els estudis amb el treball i impulsar la formació contínua i que ofereixi als estudiants un valor afegit que prevegi les dobles titulacions i pràctiques en empresa.
2. Recerca i transferència de coneixement. Articular un model de recerca i coneixement basat en una visió sistèmica que ha de permetre garantir una optimització dels recursos, fixar mecanismes d'interconnexió, promoure la recerca interdisciplinària i interuniversitària i configuració de la carrera investigadora.
3. Relació amb el territori i internacionalització. La UdL ha de ser el motor de creixement econòmic i social del seu entorn més immediat.
4. Comunitat universitària i polítiques transversals. Totes les actuacions que dugui a terme la UdL han de contribuir a reforçar les persones que formen en part, per tal que formin part d'un projecte col·lectiu a través del foment de la cohesió institucional i organitzativa.
5. Organització, recursos i serveis. Aconseguir un model d'organització, direcció i presa de decisions basat en una planificació que asseguri que les actuacions estan alineades amb els objectius institucionals i que garanteixi un control sobre l'eficiència en l'assignació i gestió dels recursos.



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

La Universitat de Lleida, en el procés de disseny del 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 per la Universitat 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 Claustre**²

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 l'equip 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 Govern**³

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 Social**⁴

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.

• **La Junta Consultiva**⁵

És l'òrgan ordinari d'assessorament del rector o rectora i del Consell de Govern en matèria acadèmica. Està presidit pel rector o rectora i l'integren el secretari general o secretària general, vint membres del personal acadèmic permanent de la Universitat i els antics rectors o rectores que estiguin en servei actiu.

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 Articles 55 i 57 dels Estatuts de la Universitat de Lleida.



- **El Consell de Directors de Departament⁶**

És un òrgan d'informació, consulta i debat. El presideix el rector o rectora i l'integren els directors i directores de tots els departaments i els instituts propis de la Universitat.

- **El Consell de Degans i Directors d'Escola⁷**

És un òrgan d'informació, consulta i debat. El presideix el rector o rectora i l'integren tots els degans i deganes de les facultats i els directors i directores d'escola de la Universitat.

- **Comissió d'Ordenació Acadèmica⁸**

És la comissió que vetlla pels estudis oficials de grau i els estudis oficials de postgrau de la UdL.

La presideix el vicerector o vicerectora en matèria de docència i la integren set representants del personal acadèmic dels diferents centres de la UdL, set representants de l'estudiantat dels diferents centres de la UdL i un vocal que serà el vicerector o vicerectora responsable en matèria d'estudiants.

- **El Comitè de Direcció de l'Escola de Doctorat⁹**

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.

⁶ Article 59 dels Estatuts de la Universitat de Lleida.

⁷ Article 60 dels Estatuts de la Universitat de Lleida.

⁸ Article 10 del Reglament del Consell de Govern

⁹ 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.



- **La Comissió d'Avaluació de la Universitat**¹⁰

És l'òrgan sobre el qual recau la tasca d'aplicar els procediments d'avaluació de la qualitat del PDI 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.

Composició:

- a) Vicerector o vicerectora amb competències sobre qualitat i planificació, que la presideix.
- b) Vicerector o vicerectora amb competències sobre docència.
- c) Vicerector o vicerectora amb competències sobre professorat.
- d) Degans o deganes i directors o directores de centre.
- e) Un o una representant dels estudiants de grau en els òrgans de govern de la Universitat, que s'ha d'escollir entre els membres del Consell de l'Estudiantat.
- f) Un o una representant dels estudiants de postgrau en els òrgans de govern de la Universitat, que s'ha d'escollir entre els membres del Consell de l'Estudiantat.
- g) Un o una representant del PDI escollit per les organitzacions sindicals del PDI funcionari.
- h) Un o una representant del PDI escollit per les organitzacions sindicals del PDI laboral.
- i) El cap o la cap de l'Oficina de Qualitat, que actua com a secretari o secretària amb veu i sense vot.

- **La Comissió d'Afers Estudiantils**¹¹

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 la integren el vicerector o vicerectora responsable en matèria d'activitats culturals, quatre

¹⁰ Acord núm. 254/2008 de Consell de Govern de 21 d'octubre de 2008, pel qual s'aprova el reglament de la Comissió d'Avaluació de la Universitat.

¹¹ Article 10 del Reglament del Consell de Govern



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 Mobilitat**¹²

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 Docència**¹³

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 Acadèmic**¹⁴

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.

La integren dotze persones elegides pel Consell de Govern:

¹² Acord núm.42/2004 del Consell de Govern, de 9 de març de 2004

¹³ Article 99 dels Estatuts de la Universitat de Lleida.

¹⁴ Article 134 dels Estatuts de la Universitat de Lleida.



- j) Una representació del personal acadèmic que garanteixi la inclusió de les diferents categories i dels diversos àmbits del coneixement.
- k) Dos representants de l'estudiantat del Consell de Govern.
- l) Un o una representant del personal d'administració i serveis del Consell de Govern.
- m) Un o una membre de la Junta de Personal Acadèmic (amb veu i sense vot).

- **La Comissió de Personal d'Administració i Serveis**¹⁵

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**¹⁶

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.

¹⁵ Article 156 dels Estatuts de la Universitat de Lleida.

¹⁶ Art 116 dels Estatuts de la Universitat de Lleida.



- **La Comissió de Seguiment dels Acords amb els Centres**¹⁷

S'encarrega de valorar el compliment dels objectius pactats, 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), l'adjunt o adjunta al rectorat en matèria d'economia, 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 l'Oficina de Qualitat.

- **La Comissió de Formació**¹⁸

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 del Servei 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.

¹⁷ 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.

¹⁸ Acord 112/2009, de Consell de Govern de 29 d'abril, pel qual s'aprova el Reglament de formació del PAS.



Universitat de Lleida

MANUAL DE QUALITAT DE LA UNIVERSITAT DE LLEIDA

III. La política de qualitat de la Universitat de Lleida



La política de qualitat de la Universitat de Lleida

a) 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.

b) 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.

c) 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.



Universitat de Lleida

MANUAL DE QUALITAT DE LA UNIVERSITAT DE LLEIDA

IV. El model de gestió de la Universitat de Lleida



El model de gestió de la Universitat de Lleida

a) 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 (2013-2016), 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.

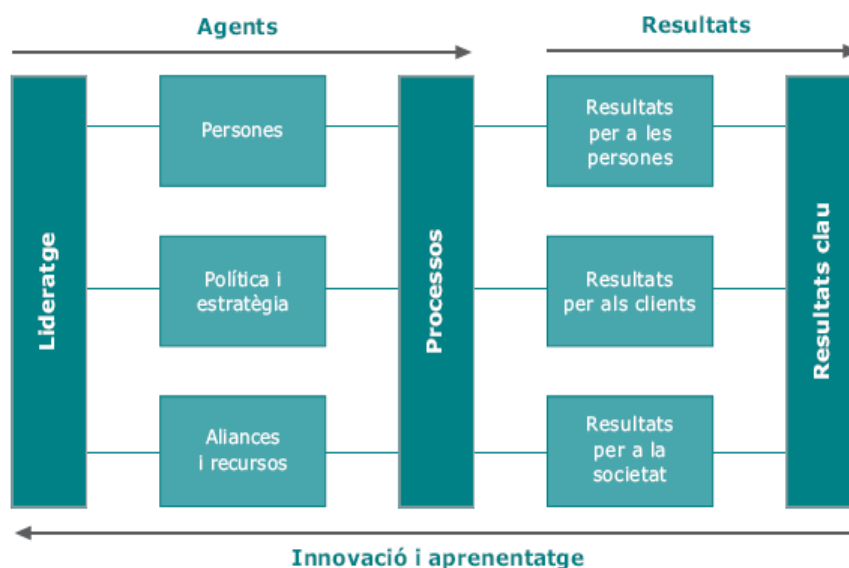


- **El model EFQM (*European Foundation for Quality Management*)**

El Model europeu d'excel·lència és el model de referència utilitzat per a la gestió de la qualitat a la UdL, ja que està orientat a la millora contínua. En la universitat pública, el valor afegit que aporta una política de qualitat orientada a la millora es palesa en aspectes diversos:

- Increment de la satisfacció dels usuaris i dels agents interns i externs.
- Orientació de la gestió a la revisió contínua dels resultats.
- Responsabilitat i retiment de comptes de la universitat pública compromesa amb la seua funció social.
- Capacitat de resposta a les avaluacions i acreditacions externes.
- Millora de la posició estratègica de la universitat i, per tant, del seu prestigi.

El model EFQM, estructura la visió d'una organització entorn d'uns criteris, que són els àmbits de gestió, per a enfocar tot el sistema cap a la qualitat i l'excel·lència. El model és el següent:





Els tres blocs principals que conformen el sistema són: recursos, processos i resultats. Com qualsevol organització, la UdL disposa d'uns recursos, amb els quals duu a terme les seues funcions a través d'uns processos, i amb aquesta actuació obté uns resultats.

En l'àmbit dels recursos, la UdL compta amb els recursos humans conformats pel gran capital de coneixement acumulat de què disposa l'organització, amb els recursos materials que la societat posa a la seua disposició per a complir una funció social, i amb les estructures de gestió i planificació, que són els agents que permeten el funcionament de tota l'organització.

c) 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.

Seguint l'estructura del mapa de processos s'ha desenvolupat l'arbre de processos, que mostra les interrelacions dels fluxos de treball més importants de l'organització. Aquest arbre de processos, per tant, és el catàleg de tots els processos de la Universitat, 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 consegüent, 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 el 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.

En l'àmbit d'un centre, els procediments poden ser generals o transversals, si es porten a terme de la mateixa manera en tots els centres integrats de la UdL, o poden ser procediments propis o amb característiques específiques d'un centre, en cas que les particularitats de desenvolupament en un centre marquin diferències significatives en els fluxos de treball. En el sistema de garantia interna de la qualitat d'un centre s'han de recollir les dos tipologies, ja que el conjunt és el que explica l'activitat del centre orientada a la garantia de millora dels seus programes formatius.



Universitat de Lleida

MANUAL DE QUALITAT DE LA UNIVERSITAT DE LLEIDA

V. Els sistemes de garantia interna de la qualitat (SGIQ) de la Universitat de Lleida



Els sistemes de garantia interna de la qualitat (SGIQ) de la Universitat de Lleida

a) 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 recollia els criteris i requeriments que havia de complir l'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, l'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 anat implementant 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.



b) **L'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 de l'SGIQ inclou totes les titulacions oficials que s'imparteixen en un centre i de les quals aquest és responsable.

El manual de l'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 que s'inclouen són de dos tipus: els generals de la Universitat i els específics del centre.

c) **Els procediments inclosos als 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 es classifiquen en dos tipus:

- Procediments generals: els que tenen el mateix desenvolupament en tots els centres de la UdL
- Procediments de centre: els procediments en què el conjunt d'activitats a través de les quals s'organitza un procés és clarament diferent en cada centre.



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.

a) 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'Avaluació de la Universitat (CAU) és la comissió que s'encarrega de revisar-los i validar-ne les modificacions.

La Comissió de Garantia de Qualitat del Centre revisa i fa el seguiment del SGIQ, si s'acorden modificacions en el SGIQ, aquestes hauran de ser aprovades per la Junta de Centre i posteriorment validades pels òrgans responsables d'àmbit general de la UdL.

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 el vistiplau del responsable: l'òrgan unipersonal amb competències en la matèria. A més, les modificacions també les revisarà la CAU.



Universitat de Lleida

MANUAL DE QUALITAT DE LA UNIVERSITAT DE LLEIDA

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 el vistiplau del responsable. A la pàgina web hi haurà el document més actual (versió o actualització).



Universitat de Lleida

MANUAL DE QUALITAT DE LA UNIVERSITAT DE LLEIDA

VI. Annexos



Universitat de Lleida

MANUAL DE QUALITAT DE LA UNIVERSITAT DE LLEIDA

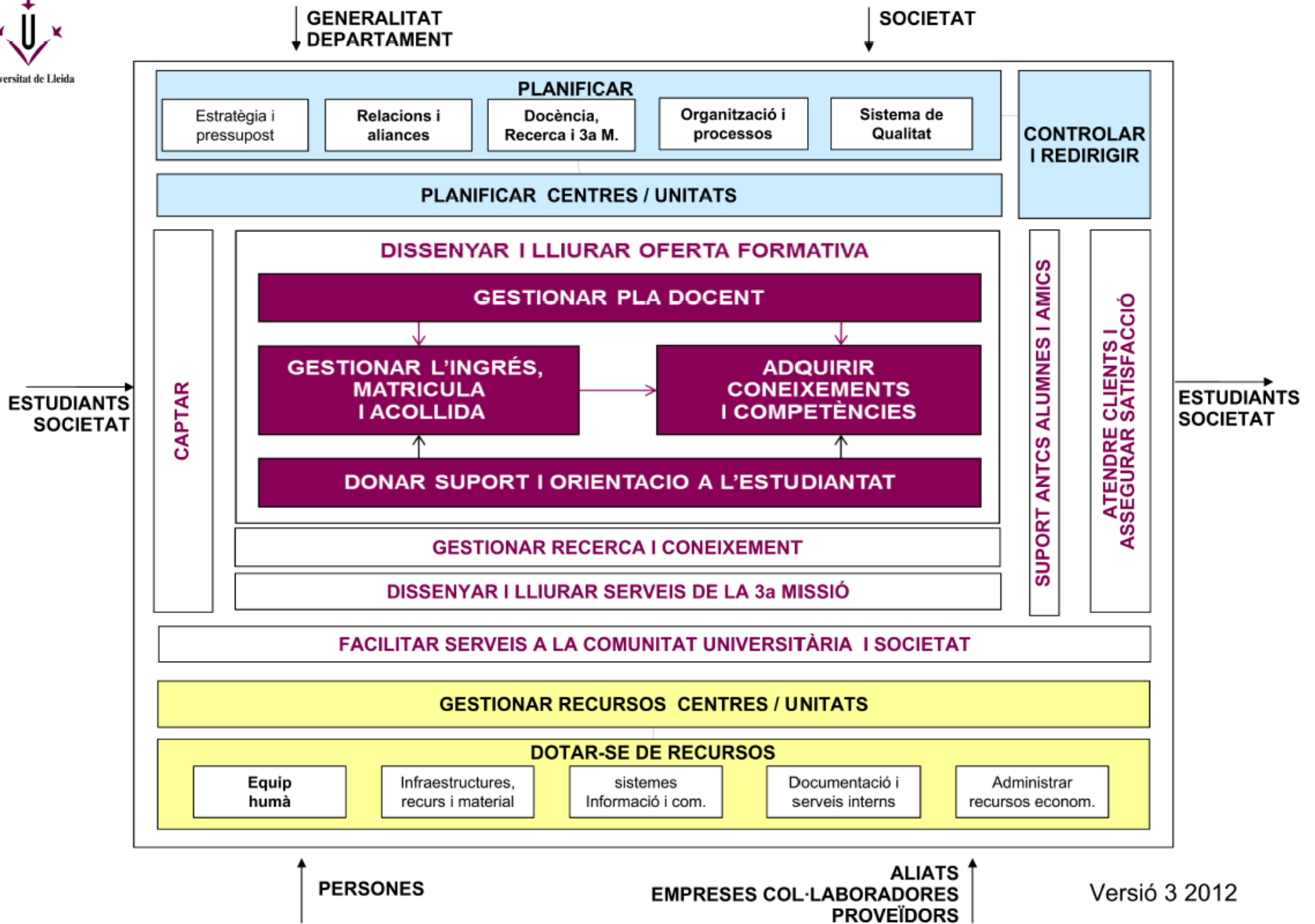
A1. Processos i procediments

El mapa de processos de la UdL

La relació procés – procediment

Les directrius del programa AUDIT i els procediments

A2. Glossari de termes



PROCÉS	CODI I TIPUS DE PROCEDIMENT		NOM PROCEDIMENT
A11 Establir i comunicar polítiques i estratègies	PG 07	GENERAL	Establir la política i els objectius relatius a la mobilitat
	PG 11	GENERAL	Definir la política de personal acadèmic
	PG 12	GENERAL	Definir la política del personal d'administració i serveis
A13 Desenvolupar polítiques i estratègies	PG 01	GENERAL	Definir i desenvolupar els objectius de millora dels centres
	PG 24	GENERAL	Definir i desenvolupar la política i els objectius de millora de la universitat
	PG 25	GENERAL	Definir i desenvolupar la política i els objectius de la formació
A21 Gestionar l'equip humà	PG 13	GENERAL	Identificar necessitats i seleccionar personal acadèmic
	PG 14	GENERAL	Seleccionar personal d'administració i serveis
	PG 15	GENERAL	Elaborar i executar el pla de formació del personal acadèmic
	PG 16	GENERAL	Elaborar i executar el pla de formació del personal d'administració i serveis
	PG 17	GENERAL	Avaluar l'activitat docent, promocionar i reconèixer el personal acadèmic
	PG 19	GENERAL	Avaluar l'activitat de gestió del personal acadèmic
	PG 20	GENERAL	Promocionar, incentivar i millorar el personal acadèmic
A22 Proveir de recursos, serveis i materials	PC 05	DE CENTRE	Gestionar els recursos materials
A33 Dissenyar i lliurar l'oferta oferta formativa	PG 02	GENERAL	Dissenyar programes formatius
	PG 03	GENERAL	Revisar i millorar els programes formatius
	PG 04	GENERAL	Cancel·lar un títol
	PC 02	DE CENTRE	Planificar i desenvolupar metodologies d'ensenyament
	PC 03	DE CENTRE	Acollir i orientar l'estudiantat
	PC 04	DE CENTRE	Gestionar les pràctiques externes
	PC 06	DE CENTRE	Identificar perfils d'entrada
	PG 05	GENERAL	Seleccionar, admetre i matricular l'estudiantat
	PG 08	GENERAL	Gestionar l'estudiantat de mobilitat sortint
	PG 09	GENERAL	Gestionar l'estudiantat de mobilitat entrant
PG 10	GENERAL	Gestionar queixes, demandes, suggeriments i valoracions	
PG 22	GENERAL	Programar el pla docent anual	
A35 Gestionar la comunicació externa	PG 06	GENERAL	Captar futur estudiantat
	PG 23	GENERAL	Publicar la informació i retre comptes sobre els programes formatius
A4 Facilitar serveis a la comunitat universitària i a la societat	PG 21	GENERAL	Gestionar els serveis

DIRECTIU AUDIT	CODI I TIPUS DE PROCEDIMENT	NOM DEL PROCEDIMENT
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 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	PC 02 DE CENTRE PC 03 DE CENTRE PC 04 DE CENTRE PC 06 DE CENTRE PG 01 GENERAL PG 02 GENERAL PG 03 GENERAL PG 04 GENERAL PG 05 GENERAL PG 06 GENERAL PG 07 GENERAL PG 08 GENERAL PG 09 GENERAL PG 10 GENERAL PG 22 GENERAL PG 23 GENERAL PG 24 GENERAL PG 25 GENERAL PG 26 GENERAL	Planificar i desenvolupar metodologies d'ensenyament Acollir i orientar l'estudiantat Gestionar les pràctiques externes Identificar perfils d'entrada Definir i desenvolupar els objectius de millora dels centres Dissenyar programes formatius Revisar i millorar els programes formatius Cancel·lar un títol Seleccionar, admetre i matricular l'estudiantat Captar futur estudiantat Establir la política i els objectius relatius a la mobilitat Gestionar l'estudiantat de mobilitat sortint Gestionar l'estudiantat de mobilitat entrant Gestionar queixes, demandes, suggeriments i valoracions Programar el pla docent anual Publicar informació i retre comptes sobre els programes formatius Definir i desenvolupar la política i els objectius de millora de la universitat Definir i desenvolupar els objectius de la formació Acreditar les titulacions
1 Com el centre defineix la seva política i els seus objectius de qualitat de la formació 4 Com el centre garanteix la qualitat del personal acadèmic i d'administració 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	PG 11 GENERAL PG 12 GENERAL PG 13 GENERAL PG 14 GENERAL PG 15 GENERAL PG 16 GENERAL PG 17 GENERAL PG 19 GENERAL PG 20 GENERAL PG 03 GENERAL PG 23 GENERAL	Definir la política de personal acadèmic Definir la política del personal d'administració i serveis Identificar necessitats i seleccionar personal acadèmic Seleccionar personal d'administració i serveis Elaborar i executar el pla de formació del personal acadèmic Elaborar i executar el pla de formació del personal d'administració i serveis Avaluar l'activitat docent, promocionar i reconèixer el personal acadèmic Avaluar l'activitat de gestió del personal acadèmic Promocionar, incentivar i millorar el personal d'administració i serveis Revisar i millorar els programes formatius Publicar informació i retre comptes sobre els programes formatius
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	PC 05 DE CENTRE PG 03 GENERAL PG 10 GENERAL PG 21 GENERAL PG 23 GENERAL PG26 GENERAL	Gestionar els recursos materials Revisar i millorar els programes formatius Gestionar queixes, demandes, suggeriments i valoracions Gestionar els serveis Publicar informació i retre comptes sobre els programes formatius Acreditar les titulacions



Universitat de Lleida



Manual de qualitat
Glossari de termes
Universitat de Lleida

Versió 1.4
Març 2016

Índex

A 39

C 39

D 40

E 41

G 41

I 42

M 42

O 43

P 44

R 47

S 48

T 48

U 50



Universitat de Lleida

GLOSSARI
SISTEMES DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT
UNIVERSITAT DE LLEIDA

A

Avaluació d'un aprenentatge: Procés sistemàtic de recollida, anàlisi i interpretació d'informació que inclou un conjunt d'activitats organitzades que s'utilitzen per valorar el procés formatiu i els seus resultats d'acord amb uns criteris de referència prèviament establerts, a fi de prendre decisions per a la millora de l'aprenentatge.

([PC02](#))

Avaluació docent: Anàlisi de les activitats de planificació i desenvolupament de la docència, del desenvolupament professional com a docent i dels resultats d'aquesta activitat. Té com a objectiu el reconeixement dels mèrits docents i l'estímul per a la millora i la innovació en la funció docent a fi de fomentar una formació universitària de qualitat.

([PG17](#) i [PG18](#))

Acreditació: Comprovació a partir d'una visita externa que la titulació s'està desenvolupant tal com estava planificada a la verificació.

([PG26](#))

C

Campus virtual de la UdL (CV-UdL): El CV-UdL és una eina de suport a la docència, que consta de diferents tipus d'espais, permet desenvolupar formació semipresencial i no presencial, permet oferir recursos o potenciar la comunicació entre el professorat i l'estudiantat i ofereix espais que la comunitat universitària pot utilitzar amb diferents finalitats (intranet, etc).

([PG10](#))



Universitat de Lleida

GLOSSARI
SISTEMES DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT
UNIVERSITAT DE LLEIDA

Cancel·lar un títol: Anul·lar, invalidar o abandonar l'execució d'un programa formatiu i fer que cessin els seus efectes.

([PG04](#))

Convenis de cooperació educativa: Convenis que permeten consolidar els vincles de col·laboració entre la universitat i les empreses i institucions del seu entorn, amb l'objectiu d'enriquir la formació de l'alumnat i permetre que completi els coneixements rebuts a la universitat amb experiències professionals.

([PC04](#))

Catàleg de llocs de treball: Defineix l'administració de la Universitat de Lleida a partir de la relació de llocs de treball actualitzada, els organigrames i el recull de les funcions principals, la formació específica i els requisits de cada lloc de treball.

([PG12](#), [PG14](#) i [PG20](#))

Correu obert: Eina que recull observacions de l'estudiantat. Aquesta eina els permet expressar la seva opinió obertament o fer propostes sobre qüestions relacionades amb la universitat i els estudis que s'hi ofereixen.

Les observacions i les respostes són públiques i es troben a disposició de la comunitat universitària al campus virtual de la UdL.

([PG10](#))

D

Directriu: Conjunt d'instruccions que guien les actuacions a dur a terme en un model o sistema.

([PG26](#))



Universitat de Lleida

GLOSSARI
SISTEMES DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT
UNIVERSITAT DE LLEIDA

E

Ensenyaments de grau: Estudis que comprenen ensenyaments bàsics i de formació general, orientats a la preparació per a l'exercici d'activitats de caràcter professional. La superació d'aquests estudis dóna dret a l'obtenció del títol de graduat/ada i habilita per a l'exercici professional en el mercat laboral, tant nacional com europeu.

([PG02](#))

Ensenyaments de màster: Estudis que tenen com a finalitat l'adquisició d'una formació avançada especialitzada o multidisciplinària, orientada a l'especialització acadèmica, professional o de recerca. La superació d'aquests estudis dóna dret a l'obtenció del títol de màster universitari.

([PG02](#))

Ensenyaments de doctorat: Estudis que tenen com a finalitat una formació avançada de l'estudiantat en procediments i tècniques de recerca. Exigeix l'elaboració i presentació de la tesi doctoral (treball científic amb resultats d'investigació originals). La superació d'aquests estudis dóna dret a l'obtenció del títol de doctor/a.

([PG02](#))

Estudiantat visitant: Els estudiants estrangers admesos per cursar estudis parcials de les titulacions impartides a la UdL, al marge dels programes de mobilitat i dels convenis bilaterals amb altres universitats que prevegin aquest tipus de mobilitat. Aquests estudis parcials no tenen efectes acadèmics a la UdL.

([PG09](#))

G



Universitat de Lleida

GLOSSARI
SISTEMES DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT
UNIVERSITAT DE LLEIDA

Garantia de qualitat: totes les activitats encaminades a assegurar la qualitat interna/externa. En aquest cas, considera les accions dirigides a assegurar la qualitat dels ensenyaments desenvolupats pel centre, i també a generar i mantenir la confiança de l'estudiantat, el professorat i la societat.

([PG02](#), [PG03](#), PG26)

Grup d'interès: Tota persona, grup o institució que té interès en el centre, els ensenyaments o els resultats obtinguts. S'hi podria incloure estudiants, professorat, mares i pares, administracions públiques, ocupadors i societat en general.

([PG23](#))

I

Instal·lacions: Immobles, edificis o elements territorials i els seus accessoris fixos. En són exemples un centre, un aparcament exterior, un laboratori, una biblioteca annexa, un restaurant, amb els seus ascensors, llums senyalització, etc.

([PC05](#))

M

Manual d'avaluació docent del professorat (MADP): Manual elaborat per la Universitat de Lleida que conté els criteris i els procediments per dur a terme les avaluacions de l'activitat docent, a partir dels mínims fixats a la *Guia per al disseny i la implantació d'un model institucional d'avaluació docent del professorat a les universitats públiques catalanes* (2a edició, AQU Catalunya). El MADP és certificat per AQU Catalunya.

([PG17](#))



Universitat de Lleida

GLOSSARI
SISTEMES DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT
UNIVERSITAT DE LLEIDA

Matricular: Inscriure en una llista o registre els alumnes admesos en un curs.

([PG 05](#))

Metodologies actives: Conjunt d'activitats i estratègies en què el protagonisme del procés d'ensenyament-aprenentatge recau en l'estudiant. Potencien la seva participació i la construcció del procés d'aprenentatge propi, tot integrant coneixements.

([PC02](#))

Mobilitat acadèmica: Possibilitat de fer una estada acadèmica en una altra institució d'educació del mateix país o de l'estranger. En el cas de l'estudiantat, el programa ha de portar associat el reconeixement acadèmic de les matèries impartides durant l'estada.

([PG07](#), [PG08](#) i [PG09](#))

O

Objectius de qualitat: Conjunt de propostes que es vol aconseguir en el decurs d'un període amb el propòsit de millorar la institució, l'oferta formativa, la unitat o els serveis que s'avaluen. Cada objectiu va associat a un indicador de seguiment que mesura el grau de compliment de l'objectiu.

([PG01](#), [PG24](#) i [PG25](#))

Orientació Universitària: Assumeix funcions de formació, assessorament i informació adreçades a l'alumne en la seva globalitat –maduresa personal, educativa i vocacional- al llarg del procés formatiu universitari.

([PC03](#))



Universitat de Lleida

GLOSSARI
SISTEMES DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT
UNIVERSITAT DE LLEIDA

P

Perfil d'entrada: Característiques de l'estudiantat de nou ingrés en termes de coneixements, habilitats i actituds favorables per cursar i acabar amb més possibilitats d'èxit els estudis que inicia.

([PC06](#))

Perfil d'ingrés: Breu descripció de les característiques personals i acadèmiques (capacitats, coneixements, interessos) que en general es consideren adequades per a les persones que hagin de començar els estudis d'una determinada titulació. Aquest perfil permet orientar els futurs estudiants sobre les característiques que es consideren idònies per començar determinats estudis.

([PG02](#))

Personal acadèmic: Personal dels cossos docents universitaris i personal contractat que desenvolupa activitat docent i/o investigadora.

([PG11](#) i [PG13](#))

Personal d'administració i serveis (PAS): Personal funcionari o laboral no docent que configura l'estructura administrativa, de gestió i de serveis de la universitat.

([PG12](#), [PG14](#) i [PG20](#))

Pla de formació: S'entén per pla de formació el conjunt d'activitats formatives que es realitzen durant el curs acadèmic i que estan dirigides a cobrir les necessitats de formació del personal i orientades a desenvolupar un procés d'innovació. S'entén que la formació és un component fonamental en el desenvolupament professional.

([PG15](#) i [PG16](#))



Universitat de Lleida

GLOSSARI
SISTEMES DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT
UNIVERSITAT DE LLEIDA

Pla docent anual de l'ensenyament: És un document que dóna informació sobre les assignatures que s'ofereixen en un curs acadèmic, sobre el professorat responsable d'impartir-les i també sobre l'horari i el calendari que cadascuna té assignat¹⁹.

([PC01](#))

Pla docent d'una assignatura: Conjunt d'informacions i plantejaments que expliciten què es pretén amb l'assignatura, què s'hi farà, com es farà i com s'avaluaran els aprenentatges aconseguits mitjançant les activitats docents presencials i no presencials.

([PC02](#))

Política de personal: Conjunt de directrius que marquen les intencions i orientació d'una organització en referència a la gestió, la selecció, la promoció i la formació del personal.

([PG11](#) i [PG12](#))

Política de qualitat: Marc global que orienta una organització al compromís amb la qualitat del servei, els resultats, la satisfacció de l'usuari i els grups d'interès.

([PG01](#), [PG24](#) i [PG25](#))

Portafoli del títol: Eina fonamental per als sistemes d'assegurament intern de la qualitat dels programes formatius que recull tota la documentació i evidències que genera la planificació, el desenvolupament i els resultats de la implantació d'un programa.

([PG03](#) i [PG26](#))

Procediment: Conjunt d'instruccions que contenen la informació necessària (mètode) per poder executar l'activitat operativa inherent a un determinat procés. És el conjunt d'instruccions, controls, etc. que fan possible la resolució d'una qüestió específica. Cicle d'operacions que afecten diversos empleats que treballen en sectors diferents i que s'estableixen per assegurar el tractament uniforme de totes les operacions respectives per produir un determinat bé o servei.

¹⁹ Guia per a la presentació de projectes de màsters oficials i doctorats per al curs 2008/09 d'AQU Catalunya.



Universitat de Lleida

GLOSSARI
SISTEMES DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT
UNIVERSITAT DE LLEIDA

Procés: Àmbit d'actuació, en el qual unes persones a partir del seu coneixement i l'utilització d'uns determinats recursos, transformen una entrada en una sortida útil per l'àmbit que la rep. Sèrie sistemàtica d'accions dirigides a l'assoliment d'un objectiu. És la suma d'accions per anar cap endavant, o conjunt de fases successives d'un fenomen social, que cerca una transformació.

Professorat candidat: El professorat que compleix els requisits que estableix la convocatòria i el Manual d'avaluació docent del professorat de la UdL (MADP).

[\(PG17 i PG18\)](#)

Proposta de places a proveir: Plaça o conjunt de places que d'acord amb la política de personal han de ser cobertes. La proposta haurà d'estar documentada amb els perfils de cada una de les places recollides, les competències requerides i una anàlisi de les necessitats que haurà de cobrir.

[\(PG14\)](#)

Pràctiques externes: Conjunt d'activitats de formació, realitzades pels alumnes en empreses o institucions, destinades a desenvolupar el vessant pràctic i professional del programa de formació. Aquestes activitats poden ser de caràcter obligatori i reconegudes curricularment o voluntàries i no reconegudes curricularment.

[\(PC04\)](#)

Programa d'informació i orientació adreçat a futur estudiantat: Conjunt d'activitats planificades destinades a alumnes potencials per informar-los sobre l'oferta formativa dels centres de la Universitat de Lleida i orientar-los en les diferents possibilitats que ofereix la UdL.

[\(PG06\)](#)

Programa de mobilitat de la UdL: Programa que permet a l'estudiantat de la UdL fer una estada acadèmica en alguna universitat estrangera amb la qual hi hagi un conveni signat per a intercanvi d'estudiantat (normalment de fora d'Europa).

[\(PG08 i PG09\)](#)



Universitat de Lleida

GLOSSARI
SISTEMES DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT
UNIVERSITAT DE LLEIDA

Programa de mobilitat solidària: Programa que té com a objectiu principal la cooperació i el desenvolupament mitjançant la mobilitat dels membres de la comunitat universitària als països empobrits econòmicament.

([PG08](#))

Programa Erasmus: Programa que té com a objectiu principal enriquir la dimensió europea en matèria d'ensenyament superior, fomentant la mobilitat de l'estudiantat, professorat i personal d'administració i serveis dins la Unió Europea.

([PG08](#) i [PG09](#))

Programa formatiu: Conjunt d'ensenyaments organitzats per a l'obtenció d'un títol o grau, amb tots els elements normatius, tècnics, humans i materials que l'envolten i faciliten l'assoliment dels objectius establerts per l'organisme responsable d'aquests estudis.

([PG02](#), [PG03](#) i [PG26](#))

Programa SICUE (Sistema de intercambio entre centros universitarios españoles): Programa de mobilitat d'estudiantat entre les universitats espanyoles, amb l'objectiu d'establir un programa d'intercanvis entre les universitats de l'Estat espanyol que permeti a l'estudiantat experimentar sistemes docents diferents i conèixer els aspectes socials, culturals i lingüístics d'altres comunitats autònomes.

([PG08](#) i [PG09](#))

R

Recursos materials: Instal·lacions (aules, sales d'estudi, aules d'informàtica, laboratoris docents, sales de reunions, llocs de lectura a la biblioteca, despatxos de tutories) i equipament, material científic, tècnic, assistencial i artístic, en les que es desenvolupa el procés d'ensenyament aprenentatge.



Universitat de Lleida

GLOSSARI
SISTEMES DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT
UNIVERSITAT DE LLEIDA

([PC05](#))

Relació de llocs de treball (RLT): Relació que ha d'especificar quin llocs de treball es reserven al personal funcionari i quins al personal laboral, la denominació dels llocs, els requisits exigits per ocupar-los, el procediment de selecció i provisió, la unitat i el servei a què estan destinats i les retribucions complementàries que els corresponen. Aquesta relació ha de ser pública.

([PG12](#))

Retribucions addicionals per mèrits de gestió: Consisteixen en un complement addicional pel reconeixement dels mèrits de gestió durant l'exercici de determinats càrrecs acadèmics.

([PG19](#))

S

Servei: Qualsevol forma organitzativa de satisfer una necessitat, que pot coincidir o no amb les unitats organitzatives del mateix nom a la universitat.

([PG21](#))

Sistema de garantia de la qualitat: Conjunt integrat per les activitats desenvolupades pel centre per garantir la qualitat dels ensenyaments, i també la relació existent entre aquestes activitats.

([Manual del SGIQ](#))

T



Universitat de Lleida

GLOSSARI
SISTEMES DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT
UNIVERSITAT DE LLEIDA

Taula de planificació docent d'una assignatura: Aplicació que conté la proposta docent d'una assignatura i la fa pública. S'elabora tenint en compte com l'assignatura contribueix al perfil de formació d'uns estudis determinats.

([PC02](#))

Tutoria universitària²⁰: Activitat de caràcter formatiu desenvolupada pels docents universitaris amb la finalitat d'orientar l'alumnat en el seu procés de formació integral.

([PC03](#))

²⁰ Acord 157/2009 del Consell de Govern d'1 de juliol de 2009, pel qual s'aprova el pla d'acció tutorial de la Universitat de Lleida (PAT-UdL)



Universitat de Lleida

GLOSSARI
SISTEMES DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT
UNIVERSITAT DE LLEIDA

U

Universitas XXI: Programa informàtic a través del qual es gestiona la planificació/programació docent anual, la matrícula de les titulacions oficials de la UdL i la informació que s'inclou en el suplement europeu al títol, l'expedient, les dades personals, les dades d'accés a la universitat i les dades acadèmiques de l'estudiantat matriculat als ensenyaments oficials que ofereix la UdL.

([PC02](#))