



Universitat de Lleida

Presentació del Sistema de Garantia Interna de la Qualitat

La Universitat de Lleida va dissenyar un Sistema de Garantia Interna de la Qualitat de les titulacions (SGIQ) que va certificar AQU Catalunya el 22 d'abril del 2010¹ i el 7 de juny de 2011². El SGIQ garanteix que una titulació és gestionada d'acord a un conjunt de procediments establerts que es revisen contínuament per tal d'identificar els aspectes que es poden millorar. Cada facultat i escola de la UdL té el seu propi SGIQ, però gran part dels procediments que en formen part són comuns a tota la universitat.

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

- el *Manual de Qualitat de la UdL*, on es presenta la política de qualitat i el model de gestió de la universitat,
- el *Manual de Procediments generals de la universitat*, on es recullen els procediments que es desenvolupen de la mateixa manera a tota la universitat
- el *Manual del Sistema de Garantia Interna de la Qualitat* de cada centre, on es recull l'organització del centre, l'estructura per a gestionar el SGIQ i els procediments específics del centre.

POLÍTICA DE QUALITAT I MODEL DE GESTIÓ DE LA UdL

El model institucional implica l'establiment d'una direcció estratègica (missió, visió i posicionament) i la definició dels objectius institucionals. Aquest model institucional es defineix a la Universitat de Lleida amb l'aprovació dels Plans Estratègics.

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

¹ Convocatòria 2009: Facultat d'Infermeria i Escola Politècnica Superior

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



Universitat de Lleida

Presentació del Sistema de Garantia Interna de la Qualitat

Els procediments concrets 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 es recullen 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.

ELS SISTEMES DE GARANTIA DE LA QUALITAT (SGIQ) DE LA UdL

El model de SGIQ

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

El programa AUDIT recull els criteris i requeriments que ha de complir 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 del Pla estratègic corporatiu, 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.



Universitat de Lleida

Presentació del Sistema de Garantia Interna de la Qualitat

El SGIQ dels centres

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

L'àmbit d'aplicació 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.

Els procediments

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

Els procediments 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 (per exemple, l'organització de les pràctiques professionalitzadores obligatòries dels programes formatius).

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.



Universitat de Lleida

Els procediments generals de la UdL

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

Relació entre els procediments del SGIQ de la UdL i les directrius d'AUDIT

DIRECTRIU 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		PG 01 GENERAL	Definir i desenvolupar els objectius de millora dels centres
		PG 02 GENERAL	Dissenyar programes formatius
		PG 03 GENERAL	Revisar i millorar els programes formatius
		PG 04 GENERAL	Cancel·lar un títol
		PG 05 GENERAL	Seleccionar, admetre i matricular l'estudiantat
		PG 06 GENERAL	Captar futur estudiantat
		PG 07 GENERAL	Establir la política i els objectius relatius a la mobilitat
		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
		PG 23 GENERAL	Publicar informació i retre comptes sobre els programes formatius
		PG 24 GENERAL	Definir i desenvolupar la política i els objectius de millora de la universitat
		PG 25 GENERAL	Definir i desenvolupar els objectius de la formació
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 26 GENERAL	Acreditar les titulacions
		PG 28 GENERAL	Acollir i orientar l'estudiantat
		PG 29 GENERAL	Gestionar les pràctiques acadèmiques externes
		PG 30 GENERAL	Planificar i desenvolupar metodologies d'ensenyament
		PG 11 GENERAL	Definir la política de personal acadèmic
		PG 12 GENERAL	Definir la política del personal d'administració i serveis
		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
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		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 d'administració i serveis
		PG 03 GENERAL	Revisar i millorar els programes formatius
		PG 23 GENERAL	Publicar informació i retre comptes sobre els programes formatius
		PG 03 GENERAL	Revisar i millorar els programes formatius
		PG 10 GENERAL	Gestionar queixes, demandes, suggeriments i valoracions
	PG 21 GENERAL	Gestionar els serveis	
	PG 23 GENERAL	Publicar informació i retre comptes sobre els programes formatius	
	PG 26 GENERAL	Acreditar les titulacions	
	PG 27 GENERAL	Gestionar els recursos materials destinats a la docència	