



Manual de qualitat

Universitat de Lleida

Vicerectorat responsable: Paquita Santiveri Morata Vicectora de Qualitat i Innovació Docent
Localització: https://cv.udl.cat/portal/site/uop Les còpies impreses no tenen garantia de vigència

HISTÒRIC D'EDICIONS			
Núm. Versió	Data aprovació	Òrgan que aprova	Resum de motius de canvi
1.0	Juny 2010	Comissió d'Avaluació de la Universitat	Versió inicial
2.0	Setembre 2010	Comissió d'Avaluació de la Universitat	Actualització
2.3	Febrer 2016	Comissió d'Avaluació de la Universitat	Actualització
2.4	Abril 2018	Comissió d'Avaluació de la Universitat	Actualització
2.5	Abril 2020	Comissió d'Avaluació de la Universitat	Actualització presentació, Model EFQM i annexes

SIGNAT PER/FIRMADO POR	DATA SIGNATURA/FECHA FIRMA
Santiveri Morata Francisca	29-04-2020 10:35:52

ÍNDEX

1. Presentació de la Universitat de Lleida	3
2. Principis de la qualitat a la Universitat de Lleida	5
2.1. El Pla estratègic corporatiu de la Universitat de Lleida	5
2.2. Els grups d'interès. Vies de participació a la Universitat de Lleida	8
<i>Òrgans d'àmbit general (composició i funcions)</i>	<i>9</i>
3. La política de qualitat de la Universitat de Lleida	14
4. El model de gestió de la Universitat de Lleida	16
4.1. Gestió per processos	16
4.2. El model EFQM (European Foundation for Quality Management)	17
5. Els Sistemes de Garantia Interna de la Qualitat (SGIQ) de la Universitat de Lleida.....	20
5.1. El model de SGIQ	20
5.2. El SGIQ dels centres	21
5.3. Els procediments inclosos als SGIQ	21
6. Annexos.....	24
Mapa de processos de la UdL.....	25
Processos inclosos en el SGIQ: Relació procés - procediment.....	26
Directrius del programa AUDIT i relació amb els procediments.....	28
Indicadors de seguiment dels procediments.....	29

SIGNAT PER/FIRMADO POR	DATA SIGNATURA/FECHA FIRMA
Santiveri Morata Francisca	29-04-2020 10:35:52

1. Presentació de la Universitat de Lleida

La Universitat de Lleida, antic Estudi General, va ser fundada l'1 de setembre de 1300 pel rei Jaume II. Durant l'edat mitjana i moderna, Lleida va ser una ciutat universitària que rebia estudiants de tota la Corona d'Aragó fins que al 1717 es va crear la Universitat de Cervera.

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

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

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

SIGNAT PER/FIRMADO POR	DATA SIGNATURA/FECHA FIRMA
Santiveri Morata Francisca	29-04-2020 10:35:52

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

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

La Universitat de Lleida ha treballat, des dels seu orígens, per desenvolupar amb èxit la seva missió en l'exercici de la seva activitat. Com a conseqüència, la UdL és, actualment, una institució consolidada i arrelada al seu territori. Això es reflexa en la posició de la Universitat de Lleida en els rankings, Actualment, és la quarta universitat de l'Estat en docència, la cinquena en rendiment i la setena en recerca segons l'[U-Ranking 2019](#).

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

SIGNAT PER/FIRMADO POR	DATA SIGNATURA/FECHA FIRMA
Santiveri Morata Francisca	29-04-2020 10:35:52

2. Principis de la qualitat a la Universitat de Lleida

2.1.El Pla estratègic¹ corporatiu de la Universitat de Lleida

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

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 de contingut del Pla Estratègic de la UdL.

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

¹ Acord núm. 116/2013 del Consell de Govern, de 28 de maig de 2013, pel qual s'aprova el Pla Estratègic.
Acord núm. 45/2020 del Consell de Govern de 18 de febrer de 2020, pel qual s'aprova la Pròrroga del Pla Estratègic de la UdL.

SIGNAT PER/FIRMADO POR	DATA SIGNATURA/FECHA FIRMA
Santiveri Morata Francisca	29-04-2020 10:35:52

pròpies del a UdL: Agroalimentació, Biomedicina, Tecnologia i sostenibilitat i Desenvolupament social i territorial.

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

La missió i la visió

La **missió** de la 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 **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.

SIGNAT PER/FIRMADO POR	DATA SIGNATURA/FECHA FIRMA
Santiveri Morata Francisca	29-04-2020 10:35:52

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 assegurí que les actuacions estan alineades amb els objectius institucionals i que garanteixi un control sobre l'eficiència en l'assignació i gestió dels recursos.

SIGNAT PER/FIRMADO POR	DATA SIGNATURA/FECHA FIRMA
Santiveri Morata Francisca	29-04-2020 10:35:52

2.2. 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 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.

SIGNAT PER/FIRMADO POR	DATA SIGNATURA/FECHA FIRMA
Santiveri Morata Francisca	29-04-2020 10:35:52

Òrgans d'àmbit general (composició i funcions)

- **El Claustre²**

El Claustre és el màxim òrgan representatiu de la Universitat de Lleida. El presideix el rector o rectora i està format per 250 membres, entre els quals hi ha el consell de direcció de la Universitat, els degans i deganes i els directors i directores de centres, departaments i instituts, i una àmplia representació del professorat, estudiantat i el personal d'administració i serveis.
- **El Consell de Govern³**

És l'òrgan col·legiat de govern de la Universitat. Estableix les línies estratègiques i programàtiques de la Universitat i les directrius i els procediments per aplicar-les, i exerceix les funcions previstes per la llei i els Estatuts. Està presidit pel rector o rectora i constituït pels degans i deganes i els directors i directores de centre i de departament, membres del professorat, l'estudiantat i el personal d'administració i serveis, i membres del Consell Social no pertanyents a la comunitat universitària.
- **El Consell Social⁴**

És l'òrgan de participació de la societat en la Universitat de Lleida. Té competències de programació i gestió, econòmiques i pressupostàries relatives a la comunitat universitària. Està format per quinze membres, sis dels quals són representants del Consell de Govern i nou dels interessos socials.
- **La Junta Consultiva⁵**

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.

SIGNAT PER/FIRMADO POR	DATA SIGNATURA/FECHA FIRMA
Santiveri Morata Francisca	29-04-2020 10:35:52

- **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 temes de qualitat.
- **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.

SIGNAT PER/FIRMADO POR	DATA SIGNATURA/FECHA FIRMA
Santiveri Morata Francisca	29-04-2020 10:35:52



- **La Comissió d'Avaluació de la Universitat¹⁰**

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. La presideix el Vicerector o vicerectora amb competències sobre qualitat i planificació i la integren el Vicerector o vicerectora amb competències sobre docència, el Vicerector o vicerectora amb competències sobre professorat, els degans o deganes i directors o directores de centre, un o una representant dels estudiants de grau i un o una representant dels estudiants de màster escollits entre els membres del Consell de l'Estudiantat que formen part dels òrgans de govern de la Universitat, un o una representant del PDI escollit per les organitzacions sindicals del PDI funcionari, un o una representant del PDI escollit per les organitzacions sindicals del PDI laboral i el cap o la cap de la unitat de Qualitat i Planificació Docent, que actua com a secretari o secretària amb veu i sense vot.

- **La Comissió d'Afers Estudiantils¹¹**

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 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 Mobilitat¹²**

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

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

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

SIGNAT PER/FIRMADO POR	DATA SIGNATURA/FECHA FIRMA
Santiveri Morata Francisca	29-04-2020 10:35:52



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. Està formada per dotze persones elegides pel Consell de Govern. La presideix el vicerector o vicerectora amb competències sobre professorat i la integren una representació del personal acadèmica que garanteixi la inclusió de les diferents categories i dels diversos àmbits del coneixement, dos representants de l'estudiantat del Consell de Govern, un o una representant del personal d'administració i serveis del Consell de Govern i un o una membre de la Junta de Personal Acadèmic (amb veu i sense vot).

¹³ Article 99 dels Estatuts de la Universitat de Lleida.

¹⁴ Article 134 dels Estatuts de la Universitat de Lleida.

SIGNAT PER/FIRMADO POR	DATA SIGNATURA/FECHA FIRMA
Santiveri Morata Francisca	29-04-2020 10:35:52



- **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.

- **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 la unitat de Qualitat i Planificació Docent.

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

¹⁵ Article 156 dels Estatuts de la Universitat de Lleida.

¹⁶ Art 116 dels Estatuts de la Universitat de Lleida.

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.

SIGNAT PER/FIRMADO POR	DATA SIGNATURA/FECHA FIRMA
Santiveri Morata Francisca	29-04-2020 10:35:52



3. La política de qualitat de la Universitat de Lleida

La qualitat a la Universitat de Lleida

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

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

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

Objectius de la Política de Qualitat

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

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

SIGNAT PER/FIRMADO POR	DATA SIGNATURA/FECHA FIRMA
Santiveri Morata Francisca	29-04-2020 10:35:52



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.

ID DOCUMENT / ID DOCUMENTO: DSK0VgKYIC
Verificació codi/Verificación código: https://ae-seu.udl.cat/es/verifica



SIGNAT PER/FIRMADO POR	DATA SIGNATURA/FECHA FIRMA
Santiveri Morata Francisca	29-04-2020 10:35:52

4. El model de gestió de la Universitat de Lleida

4.1. Gestió per processos

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

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

El model de gestió per processos permet tenir una visió lineal de l'activitat, com una seqüència d'actuacions (fluxos de treball) i alhora permet una visió sistèmica de la Universitat. A través dels processos s'analitzen les interrelacions entre els fluxos de treball i es constata la necessitat de coordinació entre les diferents unitats de l'organització.

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

SIGNAT PER/FIRMADO POR	DATA SIGNATURA/FECHA FIRMA
Santiveri Morata Francisca	29-04-2020 10:35:52



4.2. 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 en la seva edició 2020 és el següent:



SIGNAT PER/FIRMADO POR	DATA SIGNATURA/FECHA FIRMA
Santiveri Morata Francisca	29-04-2020 10:35:52

L'estructura de la nova edició 2020 del Model EFQM es basa en una lògica senzilla que respon a tres qüestions que es corresponen als tres blocs principals:

- "Per què" existeix l'organització? "Quin" propòsit compleix? "Per què" aquesta estratègia concreta? (Direcció)
- ¿"Com" té la intenció de complir amb el seu propòsit i estratègia? (Execució)
- "Què" ha aconseguit fins ara? "Què" vol aconseguir en el futur? (Resultats).

Les preguntes entorn de la direcció la UdL les respon a través de la definició i desenvolupament del Pla Estratègic que és l'eina que marca les directrius i les línies de desenvolupament de l'activitat de la UdL.

L'orientació a resultats s'enfoca a través del seguiment i la mesura de tota l'activitat i els seus productes orientats a satisfer les expectatives dels agents interessats.

Finalment, la UdL va optar per a desenvolupar un model de gestió per processos que és la manera en la que s'executa el propòsit i l'estratègia i que és el context pel funcionament dels serveis en els que està organitzada la universitat.



SIGNAT PER/FIRMADO POR	DATA SIGNATURA/FECHA FIRMA
Santiveri Morata Francisca	29-04-2020 10:35:52

4.3 Processos i procediments

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

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

Tenint en compte el mapa de processos, el catàleg i les relacions entre els processos que se'n deriven, les diferents unitats de gestió i organització de la UdL inicien la descripció dels procediments. Els procediments concreten COM es duu a terme cada procés i marquen les pautes de com es desenvolupa en la pràctica la seqüència d'activitats d'un procés. Per tant, el procediment explica de manera detallada l'àmbit d'aplicació, els actors que hi intervenen, el desenvolupament de la seqüència d'activitats, com es concreta la participació dels agents d'interès i com es garanteix la qualitat. Aquesta garantia de qualitat es concreta en la planificació explícita dels objectius, el seguiment i l'avaluació dels resultats, la presa de decisions de millora a partir de l'avaluació i, finalment, la publicació de la informació més rellevant.

SIGNAT PER/FIRMADO POR	DATA SIGNATURA/FECHA FIRMA
Santiveri Morata Francisca	29-04-2020 10:35:52

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

5.1.El model de SGIQ

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

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

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

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

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

SIGNAT PER/FIRMADO POR	DATA SIGNATURA/FECHA FIRMA
Santiveri Morata Francisca	29-04-2020 10:35:52

5.2.El SGIQ dels centres

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

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

El manual del SGIQ dels centres inclou:

- Una breu presentació i descripció del centre que explica la seua evolució, dimensió i ubicació en el marc de l'oferta de la UdL.
- El marc normatiu que regula la seua activitat de formació, tant la normativa general de la UdL com, i de manera especial, la normativa interna del centre.
- L'organigrama del centre, on es descriuen els òrgans col·legiats i unipersonals a través dels quals es planifica, es porta a terme, s'avalua i es ret compte dels resultats, amb la participació de tots els agents d'interès. L'organigrama també inclou les relacions de coordinació o de dependència entre aquests òrgans.
- La descripció dels procediments que són el nucli del programa AUDIT i que despleguen el mapa de processos de la UdL. Els procediments del SGIQ són comuns a tots els centres, tot i que, en alguns casos hi pot haver adaptacions a les especificitats d'un centre o d'algunes titulacions.

5.3.Els procediments inclosos 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 son procediments generals de la UdL, això vol dir que tenen el mateix desenvolupament en tots els centres de la UdL.

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

SIGNAT PER/FIRMADO POR	DATA SIGNATURA/FECHA FIRMA
Santiveri Morata Francisca	29-04-2020 10:35:52



procediment general en un centre té característiques prou rellevants com per a que es defineixi un procediment específic.

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.

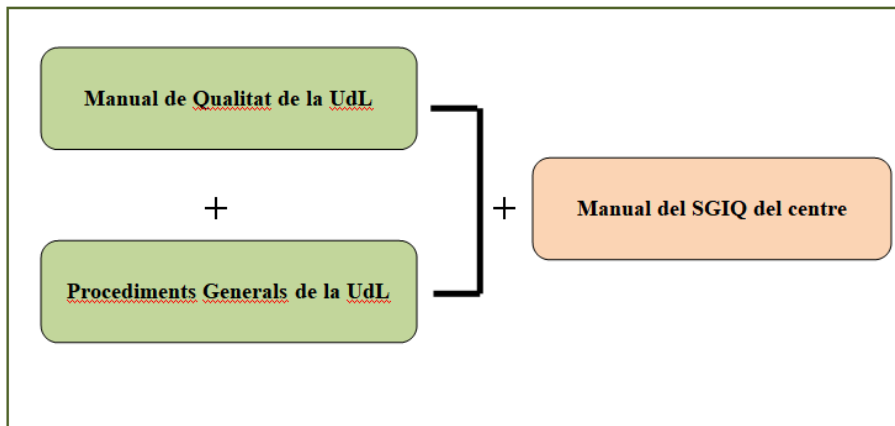
Versió: Quan de la revisió del procediment i/o dels canvis en la normativa relacionada es deriva una modificació que afecta el desenvolupament de les activitats descrites en el procediment, s'ha de fer una nova versió del procediment. Aquesta nova versió ha de comptar amb l'aprovació del responsable: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

SIGNAT PER/FIRMADO POR	DATA SIGNATURA/FECHA FIRMA
Santiveri Morata Francisca	29-04-2020 10:35:52

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

Segons tot el que s'ha dit, i resumint, el Sistema de Garantia Interna de la Qualitat d'un centre en concret està documentat en el conjunt dels següents elements:

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



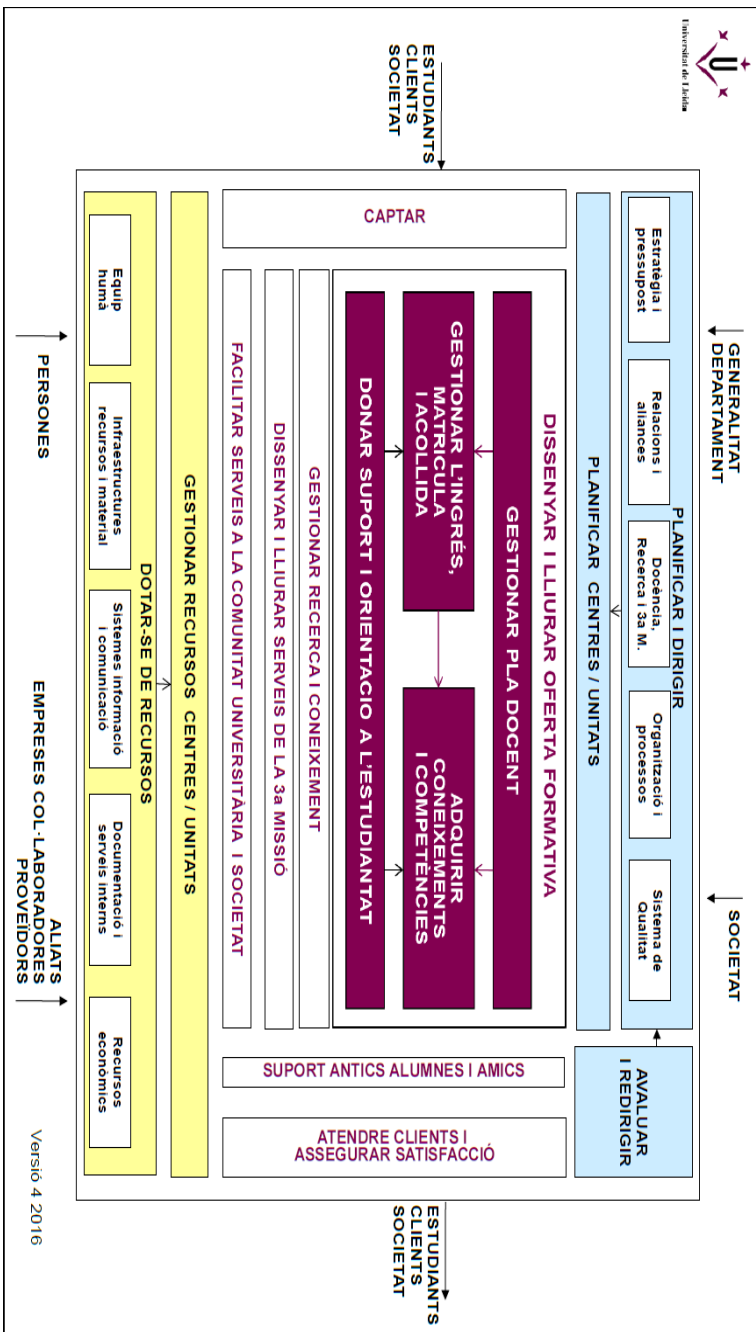
SIGNAT PER/FIRMADO POR	DATA SIGNATURA/FECHA FIRMA
Santiveri Morata Francisca	29-04-2020 10:35:52

6. Annexos

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

SIGNAT PER/FIRMADO POR	DATA SIGNATURA/FECHA FIRMA
Santiveri Morata Francisca	29-04-2020 10:35:52

Mapa de processos de la UdL



SIGNAT PER/FIRMADO POR	DATA SIGNATURA/FECHA FIRMA
Santiveri Morata Francisca	29-04-2020 10:35:52



Processos inclosos en el SGIQ: Relació procés - procediment

TIPOLOGIA PROCÉS	NOM PROCÉS	CODI PROCEDIMENT	NOM PROCEDIMENT
Processos operatius – claus	Planificar i dirigir (a nivell d'universitat)	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 11	Definir la política de personal acadèmic
		PG 12	Definir la política del personal d'administració i serveis
		PG 07	Establir la política i els objectius relatius a la mobilitat
		PG 01	Definir i desenvolupar els objectius de millora dels centres
		PG 03	Revisar i millorar els programes formatius
		PG 23	Publicar la informació i retre comptes sobre els programes formatius
		PG 26	Acreditar les titulacions oficials
		PG 31	Revisar i millorar el Sistema de Garantia Interna de Qualitat
		PG 06	Capitar futur estudiant
		PG 02	Dissenyar programes formatius
		PG 22	Programar el Pla Docent Annual
PG 05	Seleccionar, admetre i matricular l'estudiantat		
PG 28	Acollir i orientar l'estudiantat		
PG 30	Planificar i desenvolupar metodologies d'ensenyament		
PG 29	Gestionar les pràctiques externes		
PG 08	Gestionar l'estudiantat de mobilitat sortint		
PG 09	Gestionar l'estudiantat de mobilitat entrant		
PG 04	Extingir un títol		
PG 10	Gestionar queixes i suggeriments (UdL)		
PG 32	Gestionar queixes i suggeriments (centres)		
PG 21	Gestionar els serveis		
Processos	Facilitar serveis a la comunitat universitària	PG 21	Gestionar els serveis
Processos	Gestionar recursos centres	PG 27	Gestionar els recursos materials

SIGNAT PER/FIRMADO POR	DATA SIGNATURA/FECHA FIRMA
Santiveri Morata Francisca	29-04-2020 10:35:52



de suport	Dotar-se de recursos	PG 13	Identificar necessitats i seleccionar personal acadèmic
		PG 17	Avaluar l'activitat docent, promocionar i reconèixer el personal acadèmic
		PG 19	Avaluar l'activitat de gestió del personal acadèmic
		PG 15	Elaborar i executar el pla de formació del personal acadèmic
		PG 14	Seleccionar personal d'administració i serveis
PG 16	Elaborar i executar el pla de formació del personal d'administració i serveis		
PG 20	Promocionar, incentivar i millorar el personal d'administració i serveis		

SIGNAT PER/FIRMADO POR	DATA SIGNATURA/FECHA FIRMA
Santiveri Morata Francisca	29-04-2020 10:35:52



Directrius del programa AUDIT i relació amb els procediments

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

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

SIGNAT PER/FIRMADO POR	DATA SIGNATURA/FECHA FIRMA
Santiveri Morata Francisca	29-04-2020 10:35:52



Indicadors de seguiment dels procediments

Responsable: Vicerektorat d'Ordenació Acadèmica

PROCEDIMENT	Codi Indicador	Indicador de seguiment
PG 02 Dissenyar programes formatius	PG02-01	Ràtio de verificacions aprovades per AQU i CU/sol·licituds presentades
	PG02-02	Ràtio de modificacions aprovades per AQU i CU/sol·licituds presentades
PG 04 Extingir un títol (programa formatiu)	PG04-01	Compteig dels motius d'extinció
PG 05 Seleccionar, admetre i matricular l'estudiantat	PG05-01	Valoració global en l'enquesta de satisfacció de l'estudiant titulat respecte als tràmits administratius
	PG05-02	Número de matrícules presencials a secretaria / número total matrícules del centre
	PG05-03	MÀSTERS: Nombre de matriculats nous (o places) / Nombre de sol·licituds de preinscripcions reals
PG 22 Programar el pla docent anual	PG22-01	Nombre de modificacions per centre
	PG22-02	Nombre de dies de desviació en la programació respecte al calendari establert per la UdL. (centre i departament)
PG 23 Publicar la informació i retre comptes sobre els programes formatius	PG23-01	% d'ítems complets en la revisió interna de les webs de graus i màsters, per centre
	PG23-02	% de guies docents de assignatures publicades completes en el moment de la matrícula
	PG23-03	% de Memòries publicades al web institucional de la UdL
PG 25 Definir i desenvolupar la política i els objectius de la formació	PG25-01	Índex de matrícula nova en relació a l'índex de creixement de titulacions
	PG25-02	% de places cobertes als màsters
	PG25-03	Crèdits impartits en anglès en els estudis de grau i màster
	PG25-04	% d'alumnes que han aconseguit el nivell B2 d'idioma estranger al finalitzar els estudis, respecte el % d'alumnes que tenien el nivell B2 a l'entrada.
	PG25-05	% d'ocupats exercint tasques pròpies de la titulació
PG 29 Gestionar les pràctiques externes	PG29-01	Satisfacció global de l'estudiantat amb el pràcticum extern
	PG29-02	Satisfacció global de les empreses amb el pràcticum extern
PG 30 Planificar i desenvolupar metodologies d'ensenyament	PG30-01	Satisfacció de l'estudiantat amb les metodologies d'ensenyament-aprenentatge.
	PG30-02	Satisfacció de l'estudiantat amb les metodologies d'avaluació
	SAT-01	Satisfacció global de l'estudiantat amb l'assignatura
	PG30-04	Valoració del professorat dels resultats d'aprenentatge aconseguit pels estudiants en les seves assignatures

SIGNAT PER/FIRMADO POR	DATA SIGNATURA/FECHA FIRMA
Santiveri Morata Francisca	29-04-2020 10:35:52



Responsable: Vicerektorat de Qualitat i Innovació Docent

PROCEDIMENT	Codi Indicador	Indicador de seguiment
PG 01 Definir i desenvolupar els objectius de millora dels centres	PG01-01	% d'assoliment dels acords de millora signats entre el centre i l'equip de govern de la UdL
PG 03 Revisar i millorar els programes formatius	PG03-1	Taxa de graduació en el temps previst
	PG03-2	Taxa d'abandonament el primer any
	SAT-01	Satisfacció global de l'estudiantat amb l'assignatura
	PG03-4	Satisfacció global de l'estudiantat amb el professorat
PG 10 Gestionar queixes i suggeriments	PG10-01	% de queixes i suggeriments per àmbit en el que es classifiquen
PG 15 Elaborar i executar el pla de formació del personal acadèmic	PG15-01	Nombre de PDI matriculat per centre i per categoria
	PG15-02	Nombre de cursos sobre innovació docent inclosos en el Programa de Formació del Professorat
	PG15-03	Nombre de PDI matriculat en les activitats de formació adreçades al professorat novell
	PG15-04	Nombre de PDI matriculat en la formació en perspectiva de gènere
PG 17 Avaluar l'activitat docent, promocionar i reconèixer el personal acadèmic	PG17-01	Percentatge del PDI amb trams de docència favorables
	PG17-02	Percentatge de trams docents favorables per categoria professional
	PG17-03	Percentatge del PDI que no participa en el procediment d'avaluació docent
PG 24 Definir i desenvolupar la política i els objectius de millora de la universitat	PG24-01	% d'acompliment de les accions definides en el Pressupost per Programes relacionades amb els procediments del SGIQ
PG 26 Acreditar les titulacions oficials	PG26-01	Resultats de l'acreditació per titulació i estàndard
	PG26-02	Nombre de titulacions que han obtingut una valoració d'acreditat, acreditat amb excel·lència o acreditat amb condicions
PG 31 Revisar i millorar el sistema de garantia interna de la qualitat	PG31-01	Nombre de revisions dels Procediments Generals i dels Manuals (UdL i centres)
PG 32 Gestionar queixes i suggeriments (centres)	PG32-01	Nombre de reunions amb estudiantat de la titulació

SIGNAT PER/FIRMADO POR	DATA SIGNATURA/FECHA FIRMA
Santiveri Morata Francisca	29-04-2020 10:35:52



Responsable: Vicerectorat de Professorat

PROCEDIMENT	Codi Indicador	Indicador de seguiment
PG 11 Definir la política de personal acadèmic	PG11-01	Nombre de PDI per categoria, franja d'edat i per sexe, distribuït per departament
	PG11-02	Percentatge de trams de recerca vius sobre el total de PDI que pot tenir un tram de recerca viu, per departaments i UdL
	PG11-03	% hores de docència impartida en cada idioma (% d'HIDA's per idioma), per titulació i per departament
	PG11-04	% de professorat per perfil de dedicació acadèmica (N1, N2, N3, N4, N5) per titulació i departament
PG 13 Identificar necessitats i seleccionar personal acadèmic	PG13-01	Hores de docència impartida del professorat associat, per tipologia d'assignatures, per titulació i per departament
	PG13-02	% de professorat associat que ha signat el contracte amb antel·lació suficient a l'inici del quadrimestre, respecte el total de professorat associat.
PG 19 Avaluar l'activitat de gestió del personal acadèmic	PG19-01	% de PDI que té algun tram de gestió, per sexe i per categoria

Responsable: Gerència

PROCEDIMENT	Codi Indicador	Indicador de seguiment
PG 12 Definir la política del personal d'administració i serveis	PG12-01	Percentatge de PAS interins en llocs de treball de la UdL
	PG12-02	Evolució del nombre de PAS que ha assolit un nivell de 3a llengua superior a A2
	PG12-03	Evolució del nombre de PAS per categories i grup
PG 14 Seleccionar personal d'administració i serveis	PG14-01	Nombre de convocatòries executades per a cobrir places fixes
	PG14-02	Nombre de borses de treball constituïdes o vigents
PG 16 Elaborar i executar el pla de formació del personal d'administració i serveis	PG16-01	Nombre de cursos de formació del PAS (classificades per blocs temàtics: ATICs, llengües, estratègica,...)
	PG16-02	Satisfacció global dels assistents als cursos de formació
PG 20 Promocionar, incentivar i millorar el personal d'administració i serveis	PG20-01	Nombre de places convocades per a promoció
PG 21 Gestionar els serveis	PG21-01	Satisfacció del PDI amb la prestació dels serveis
	PG21-02	Satisfacció del PAS amb la prestació dels serveis
	PG21-03	% d'acompliment satisfactori o molt satisfactori dels compromisos de servei

SIGNAT PER/FIRMADO POR	DATA SIGNATURA/FECHA FIRMA
Santiveri Morata Francisca	29-04-2020 10:35:52



Responsable: Vicerektorat d'Estudiants i Ocupabilitat

PROCEDIMENT	Codi Indicador	Indicador de seguiment
PG 06 Captar futur estudiantat	PG06-01	% places cobertes als graus i màsters
	PG06-02	Nombre de matriculats per procedència geogràfica
PG 28 Acol·lidir i orientar l'estudiantat	PG28-01	% de satisfacció (molt satisfets 4-5) a la jornada d'acollida al centre a principi de curs
	PG28-02	Relació entre candidats (estudiantat que han entrat el cv a la borsa de treball) respecte al nombre de llocs de treball ofertats per les empreses en la borsa de treball
	PG28-03	Nombre d'estudiantat que ha participat en els grups de treball que desenvolupen projectes en l'àmbit dels ODS

Responsable: Vicerektorat d'Infraestructures

PROCEDIMENT	Codi Indicador	Indicador de seguiment
PG 27 Gestionar els recursos materials destinats a la docència	PG27-01	Satisfacció dels titulats amb les instal·lacions
	PG27-02	% de despesa de recursos materials destinats a la docència assignada per centre

Responsable: Vicerektorat d'Internacionalització

PROCEDIMENT	Codi Indicador	Indicador de seguiment
PG 07 Establir la política i els objectius relatius a la mobilitat	PG07-01	PDI estranger que imparteix docència a la UdL (mitjançant un programa de mobilitat acadèmica gestionat per la unitat de Relacions Internacionals)
	PG07-02	PDI de la UdL que fa una estada per impartir docència en una universitat estrangera (mitjançant un programa de mobilitat acadèmica gestionat per la unitat de Relacions Internacionals)
	PG07-03	PAS en mobilitat sortint (estada en una universitat estrangera mitjançant un programa de mobilitat gestionat per la unitat de Relacions Internacionals)
	PG07-04	Nombre d'institucions estrangeres amb les que la UdL té signat conveni
PG 08 Gestionar l'estudiantat de mobilitat sortint	PG08-01	Satisfacció global amb el programa de mobilitat de l'estudiantat sortint
	PG08-02	% de graduats que han tingut una experiència de mobilitat internacional
	PG08-03	Nombre de doctorands que han fet una estada internacional (mitjançant un programa de mobilitat acadèmica gestionat per la unitat de Relacions Internacionals)
PG 09 Gestionar l'estudiantat de mobilitat entrant	PG09-01	Satisfacció global amb el programa de mobilitat de l'estudiantat entrant

SIGNAT PER/FIRMADO POR	DATA SIGNATURA/FECHA FIRMA
Santiveri Morata Francisca	29-04-2020 10:35:52

