



Universitat de Lleida

Presentación del Sistema de Garantía Interna de la Calidad

La Universitat de Lleida ha diseñado un Sistema de Garantía Interna de la Calidad de las titulaciones (SGIC) que ha sido certificado por AQU Catalunya el 22 de abril del 2010¹ y el 7 de junio de 2011². El SGIC garantiza que una titulación se gestiona de acuerdo a un conjunto de procedimientos establecidos que se revisan continuamente para identificar los aspectos que se pueden mejorar. Cada facultad y escuela de la UdL tiene su propio SGIC, pero gran parte de los procedimientos que forman parte de éste son comunes a toda la universidad.

El Sistema de Garantía Interna de la Calidad de cada centro se encuentra recogido en:

- el *Manual de Calidad de la UdL*, donde se presenta la política de calidad y el modelo de gestión de la universidad,
- el *Manual de Procedimientos generales de la universidad*, donde se recogen los procedimientos que se desarrollan de la misma manera en toda la universidad, y
- el *Manual del Sistema de Garantía Interna de la Calidad* de cada centro, donde se recoge la organización del centro, la estructura para gestionar el SGIC y los procedimientos específicos del centro.

POLÍTICA DE CALIDAD Y MODELO DE GESTIÓN DE LA UdL

El modelo institucional implica el establecimiento de una dirección estratégica (misión, visión y posicionamiento) y la definición de los objetivos institucionales. Este modelo institucional se define en la Universitat de Lleida con la aprobación de los Planes Estratégicos.

En el marco del Plan Estratégico, la UdL definió la implantación de un modelo de gestión de la Universidad que conduzca a la excelencia según los criterios europeos para llevar a la organización hacia una cultura de calidad. En esta línea se inició el proyecto de gestión por procesos. Los procesos están orientados a aportar valor añadido a los agentes implicados y a crear una visión organizativa compartida de la institución. Una vez definido el mapa de procesos, éstos se desarrollan a través de los procedimientos, que contienen la información necesaria para ejecutar las actividades inherentes a un proceso. El modelo de gestión por procesos permite tener una visión lineal de la actividad, como una secuencia de actuaciones (flujos de trabajo) y a la vez permite una visión sistémica de la organización. A través de los procesos se analizan las interrelaciones entre los flujos de trabajo y se constata la necesidad de coordinación entre las diferentes unidades de la organización.

¹ Convocatoria 2009: Facultad de Enfermería y Escuela Politécnica Superior

² Convocatoria 2010: Facultad de Letras, Facultad de Medicina, Facultad de Derecho y Economía, Facultad de Ciencias de la Educación y Escuela Superior de Ingeniería Agraria



Presentación del Sistema de Garantía Interna de la Calidad

Universitat de Lleida

Los procedimientos concretan como se lleva a cabo cada proceso y marcan las pautas de cómo se desarrolla en la práctica la secuencia de actividades de un proceso. Por tanto, el procedimiento explica de manera detallada el ámbito de aplicación, los actores que intervienen, el desarrollo de la secuencia de actividades, cómo se concreta la participación de los agentes de interés y cómo se garantiza la calidad. Esta garantía de calidad se concreta en la planificación explícita de los objetivos, el seguimiento y la evaluación de los resultados, la toma de decisiones de mejora a partir de la evaluación y, finalmente, la publicación de la información más relevante.

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

LOS SISTEMAS DE GARANTÍA DE LA CALIDAD (SGIC) DE LA UdL

El modelo de SGIC

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

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

Por otro lado, la organización de la gestión por procesos de la UdL, siguiendo las líneas estratégicas del Plan estratégico corporativo, afecta de lleno a la organización de los procesos de gestión de los programas formativos oficiales que se realiza en un centro y que representa una de las actividades más importantes de la Universidad.

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



Universitat de Lleida

Presentación del Sistema de Garantía Interna de la Calidad

El SGIC de los centros

Los SGIC recogen el conjunto de actividades que se llevan a cabo en los centros para garantizar la mejora continua de la calidad de la oferta formativa.

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

El manual del SGIC de los centros incluye:

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

Los procedimientos

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

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

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

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



Universitat de Lleida

Presentación del Sistema de Garantía Interna de la Calidad

Los procedimientos generales de la UdL

- PG 01. Definir y desarrollar los objetivos de mejora de los centros
- PG 02. Diseñar programas formativos
- PG 03. Revisar y mejorar los programas formativos
- PG 04. Cancelar un título
- PG 05. Seleccionar, admitir y matricular
- PG 06. Captar futuros estudiantes
- PG 07. Establecer la política y los objetivos relativos a la movilidad
- PG 08. Gestionar el estudiantado de movilidad saliente
- PG 09. Gestionar el estudiantado de movilidad entrante
- PG 10. Gestionar quejas, demandas, sugerencias y valoraciones
- PG 11. Definir la política de personal académico
- PG 12. Definir la política de personal de administración y servicios
- PG 13. Identificar necesidades y seleccionar personal académico
- PG 14. Seleccionar personal de administración y servicios
- PG 15. Elaborar y ejecutar el plan de formación del personal académico
- PG 16. Elaborar y ejecutar el plan de formación del personal de administración y servicios
- PG 17. Evaluar la actividad docente, promocionar y reconocer el personal académico
- PG 19. Evaluar la actividad de gestión del personal académico
- PG 20. Promocionar, incentivar y mejorar el personal de administración y servicios
- PG 21. Gestionar los servicios
- PG 22. Programar el plan docente anual
- PG 23. Publicar información y rendir cuentas sobre los programas formativos
- PG 24. Definir y desarrollar la política y los objetivos de mejora de la universidad
- PG 25. Definir y desarrollar la política y los objetivos de la formación
- PG 26. Acreditar la titulaciones
- PG 27. Gestionar los recursos materiales destinados a la docencia
- PG 28. Acoger y orientar al estudiante
- PG 29. Gestionar las prácticas académicas externas
- PG 30. Planificar y desarrollar metodologías docentes
- PG 31. Revisar y mejorar el sistema de garantía interna de calidad

Relación entre los procedimientos del SGIC de la UdL y las directrices de AUDIT

DIRECTRIZ AUDIT		CÓDIGO Y TIPO DE PROCEDIMIENTO	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO EN TO
1	Cómo el centro define su política y sus objetivos de calidad de la formación	PG 01 GENERAL	Definir y desarrollar los objetivos de mejora de los centros
2	Cómo el centro garantiza la calidad de los programas formativos	PG 02 GENERAL	Diseñar programas formativos
3	Cómo el centro desarrolla sus programas formativos para favorecer el aprendizaje del estudiantado	PG 03 GENERAL	Revisar y mejorar los programas formativos
		PG 04 GENERAL	Cancelar un título
		PG 05 GENERAL	Seleccionar, admitir y matricular al estudiantado
		PG 06 GENERAL	Captar futuro estudiantado
		PG 07 GENERAL	Establecer la política y los objetivos relativos a la movilidad
6	Cómo el centro recoge y analiza los resultados por a la mejora de sus programas formativos	PG 08 GENERAL	Gestionar al estudiantado de movilidad saliente
		PG 09 GENERAL	Gestionar al estudiantado de movilidad entrante
		PG 10 GENERAL	Gestionar quejas, demandas, sugerencias y valoraciones
7	Cómo el centro publica la información y rinde cuentas sobre sus programas formativos	PG 22 GENERAL	Programar el plan docente anual
		PG 23 GENERAL	Publicar información y rendir cuentas sobre los programas formativos
		PG 24 GENERAL	Definir y desarrollar la política y los objetivos de mejora de la universidad
		PG 25 GENERAL	Definir y desarrollar los objetivos de la formación
		PG 26 GENERAL	Acreditar las titulaciones
		PG 28 GENERAL	Acoger y orientar al estudiante
		PG 29 GENERAL	Gestionar las prácticas académicas externas
		PG 30 GENERAL	Planificar y desarrollar metodologías de enseñanza
1	Cómo el centro define su política y sus objetivos de calidad de la formación	PG 11 GENERAL	Definir la política de personal académico
4	Cómo el centro garantiza la calidad del personal académico y de administración y servicios	PG 12 GENERAL	Definir la política del personal de administración y servicios
6	Cómo el centro recoge y analiza los resultados para la mejora de sus programas formativos	PG 13 GENERAL	Identificar necesidades y seleccionar personal académico
		PG 14 GENERAL	Seleccionar personal de administración y servicios
7	Cómo el centro publica la información y rinde cuentas sobre sus programas formativos	PG 15 GENERAL	Elaborar y ejecutar el plan de formación del personal académico
		PG 16 GENERAL	Elaborar y ejecutar el plan de formación del personal de administración y servicios
		PG 17 GENERAL	Evaluar la actividad docente, promocionar y reconocer el personal académico
		PG 18 GENERAL	Informar al profesorado durante la evaluación docente
		PG 19 GENERAL	Evaluar la actividad de gestión del personal académico
		PG 20 GENERAL	Promocionar, incentivar y mejorar el personal de administración y servicios
		PG 03 GENERAL	Revisar y mejorar los programas formativos
		PG 23 GENERAL	Publicar información y rendir cuentas sobre los programas formativos
5	Cómo el centro garantiza la calidad de sus recursos materiales y servicios	PG 03 GENERAL	Revisar y mejorar los programas formativos
6	Cómo el centro recoge y analiza los resultados para la mejora de sus programas formativos	PG 10 GENERAL	Gestionar quejas, demandas, sugerencias y valoraciones
7	Cómo el centro publica la información y rinde cuentas sobre sus programas formativos	PG 21 GENERAL	Gestionar los servicios
		PG 23 GENERAL	Publicar información y rendir cuentas sobre los programas formativos
		PG 26 GENERAL	Acreditar las titulaciones
		PG 27 GENERAL	Gestionar los recursos materiales destinados a la docencia