

Annex 2: Processos inclosos en el SGIQ: Relació procés – procediment

Tipologia	PROCESSOS PRIMER NIVELL	PROCESSOS SEGON NIVELL	PROCEDIMENTS
Estratègics	A1 PLANIFICAR	A11 DESENVOLUPAR ESTRATÈGIA I PRESSUPOST	PG 11 Definir la política de personal acadèmic
			PG 12 Definir la política del personal d'administració i serveis
			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 formació
		A12 DESENVOLUPAR RELACIONS EXTERNES I ALIANCES	PG 07 Establir la política i els objectius relatius a la mobilitat
		A13 DESENVOLUPAR SERVEIS	PG 02 Dissenyar programes formatius
			PG 04 Extingir un títol
		A16 PLANIFICAR (NIVELL CENTRES I UNITATS)	PG 01 Definir i desenvolupar els objectius de millora dels centres
	A5 AVALUAR I REDIRIGIR	A51 AVALUAR LA SATISFACCIÓ	PG 33 Recollir la satisfacció dels agents d'interès
		A53 AUDITAR (INTERN, EXTERN)	PG 26 Acreditar les titulacions oficials
		A54 RETRE COMPTES	PG 23 Publicar la informació i retre comptes sobre els programes formatius
		A56 AVALUAR I REDIRIGIR A NIVELL DE CENTRE / UNITAT	PG 03 Revisar i millorar els programes formatius
			PG 31 Revisar i millorar el sistema de garantia interna de la qualitat.
Claus	A3 PROVEIR DE SERVEIS	A32 LLIURAR FORMACIÓ	PG 06 Captar futurs alumnes
			PG 05 Seleccionar, admetre i matricular l'estudiantat
			PG 08 Gestionar l'estudiantat de mobilitat sortint.
			PG 09 Gestionar l'estudiantat de mobilitat entrant
			PG 28 Acollir i orientar l'estudiantat
			PG 29 Gestionar les pràctiques acadèmiques externes
			PG 30 Planificar i desenvolupar metodologies d'ensenyament



Universitat de Lleida

Tipologia	PROCESSOS PRIMER NIVELL	PROCESSOS SEGON NIVELL	PROCEDIMENTS
		A35 ATENDRE CLIENTS I ASSEGURAR SATISFACCIÓ	PG 10 Gestionar queixes i suggeriments (UdL). PG 32 Gestionar queixes i suggeriments (Centre)
Suport	A2 DOTAR-SE DE RECURSOS	A21 FACILITAR I ADMINISTRAR EQUIP HUMÀ	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
		A22 PROVEIR INFRAESTRUCTURES, RECURSOS I MATERIALS	PG 27 Gestionar els recursos materials destinats a la docència
		A26 GESTIONAR RECURSOS (NIVELL CENTRE/ UNITAT)	PG 22 Programar el pla docent anual
	A4 DONAR SUPORT AL SERVEI	A43 FACILITAR ELS SERVEIS ALS CAMPUS	PG 21 Gestionar la prestació de serveis