

Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad

Universitat Oberta de Catalunya

Información General

Denominación de la universidad (Forma jurídica)	Fundació per a la Universitat Oberta de Catalunya
Sede Social	Avinguda Tibidabo, 39-43 de Barcelona
Dirección postal	Avgda. Tibidabo, 39-43 08035 - Barcelona
Denominación del Estudio	Todos los estudios de la UOC, para cada uno de los cuales se ha presentado una carta de compromiso
Organización de la universidad	Presentado en el apartado 3
Responsable del SGIC de la UOC	Josep Lladós i Masllorens. Vicerrector de Política Universitaria y Profesorado
Responsable del SGIC Estudios	Director de los estudios
Miembros del equipo de desarrollo del SGIC	Presentado en apartado 1

Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad (v.1.1.0)
Vicerrectorado de Política Universitaria y Profesorado
Aprobado por el Consejo de Gobierno el 17 junio de 2009
Universitat Oberta de Catalunya

Sumario

1. Presentación	7
2. La Universitat Oberta de Catalunya (UOC)	9
2.1. Introducción	9
2.2. El modelo organizativo	12
3. Los estudios en la UOC	21
4. El sistema de gestión interna de la calidad	29
4.1. Introducción	29
4.2. El proceso de diseño del sistema de gestión interna de la calidad	32
4.3. Gestión documental del SGIQ	34
5. El SGIQ de los estudios de la UOC	36
Directriz 1. Política y objetivos de calidad	37
Directriz 2. Garantía de la calidad de los programas formativos	44
Directriz 3. Orientación de las enseñanzas a los estudiantes	52
3.1. Definición de perfiles de ingreso/egreso, admisión y matriculación de los estudiantes	52
3.2. Apoyo y orientación al estudiante, metodología de enseñanza y evaluación de los aprendizajes	58
3.3. Prácticas externas y movilidad de los estudiantes	67
3.4. Orientación profesional de los estudiantes	75
3.5. Sistema de alegaciones, reclamaciones y sugerencias	79
Directriz 4. Garantía y mejora de la calidad del personal académico y de apoyo a la docencia	84
4.1. Definición de la política de personal académico y de apoyo a la docencia	84
4.2. Acceso del personal académico y de apoyo a la docencia	87
4.3. Formación del personal académico y de apoyo a la docencia	91
4.4. Evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo a la docencia	95
Directriz 5. Gestión y mejora de los recursos materiales y servicios y de la calidad del personal de gestión	101
5.1. Garantía y mejora de los recursos materiales y servicios	101
5.2. Gestión y mejora de la calidad del personal de gestión	112
Directriz 6. Análisis y utilización de los resultados	116
6.1. Análisis y utilización de los resultados del aprendizaje	119
6.2. Análisis y utilización de los resultados de la inserción laboral	121
6.3. Análisis y utilización de los resultados de la satisfacción de los grupos de interés	124
Directriz 7. Publicación de información sobre las titulaciones	127
Gestión del personal docente	132
Gestión de los recursos y los servicios	132

Directrices y procesos

A continuación se presentan la lista de procesos que se han diseñado a partir de las directrices del programa Audit:

Diseño y despliegue de la Política de Calidad	P1_D1_PQu_disseny_v.1	p. 37
Valoración, revisión y mejora de la Política de Calidad	P2_D1_PQu_rev-mill_v.1	p. 40
Definición de la oferta formativa	P3_D2_QPr_oferta_v.1	p. 44
Diseño del programa	P4_D2_QPr_disseny_v.1	p. 46
Despliegue del programa, revisión y mejora	P5_D2_QPr_rev-mill_v.1	p. 48
Definición de los perfiles de ingreso y egreso	P6_D3_OE_perfil_v.1	p. 52
Acceso y matrícula	P7_D3_OE_acces_v.1	p. 55
Diseño del modelo UOC	P34_D3_OE_model UOC_v.1	p. 58
Plan de tutoría del programa	P9_D3_OE_pla Tu_v.1	p. 59
Diseño de la acción docente	P10_D3_OE_disseny AD_v.1	p. 62
Desarrollo, seguimiento, valoración y mejora de la acción docente	P11_D3_OE_rev-mill AD_v.1	p. 64
Prácticas externas	P35_D3_OE_pract_ext_v.1	p. 67
Movilidad de los estudiantes	P13_D3_OE_mobilitat_v.2	p. 70
Orientación profesional de los estudiantes	P14_D3_OE_orien_prof_v.1	p. 75
Sistema de alegaciones	P15_D3_OE_alegacio_v.1	p. 79
Sistema de reclamaciones y sugerencias	P16_D3_OE_reclamacio_v.1	p. 81
Definición de la Política de personal académico	P17_D4_QPAc_politica_v.1	p. 85
Acceso del personal académico	P18_D4_QPAc_acces_v.1	p. 87
Acceso para docentes colaboradores	P31_D4_QPAc_acces_DC_v.1	p. 89
Formación del personal académico	P19_D4_QPAc_formacio_v.1	p. 91
Formación de los docentes colaboradores	P32_D4_QPAc_formacio_DC_v.1	p. 93
Evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico	P20_D4_QPAc_evaluacio_v.1	p. 96
Evaluación, promoción y reconocimiento de los docentes colaboradores	P33_D4_QPAc_evaluacio_DC_v.1	p. 98
Servicio de Biblioteca	P21_D5_SERV_biblioteca_v.1	p. 102
Servicio de atención a consultas	P22_D5_SERV_consultes_v.1	p. 104
Gestión de los materiales y recursos didácticos	P23_D5_REC_materials_v.1	p. 108
Gestión y mejora de la calidad del personal de gestión	P24_D5_PERS_gestio_v.2	p. 112
Obtención, difusión y valoración de los resultados	P25_D6_RES_gestio_v.1	p. 116
Análisis y utilización de los resultados del aprendizaje	P26_D6_RES_aprentatg_v.1	p. 119
Análisis y utilización de los resultados de inserción laboral	P27_D6_RES_insercio_v.2	p. 121
Análisis y utilización de los resultados de satisfacción	P28_D6_RES_satisfac_v.1	p. 124
Diseño y valoración de la Política de comunicación	P29_D7_INF_politica_v.1	p. 127
Diseño, despliegue y valoración de la información de las titulaciones	P30_D7_INF_programa_v.1	p. 129

1. Política y objetivos de Calidad	2. Garantía de calidad de los programas formativos	. Orientación de las enseñanzas a los estudiantes	4. Garantía y mejora de la calidad del personal académico	5. Gestión y mejora de los recursos materiales y servicios y de la calidad del personal de gestión	6. Análisis de los resultados	7. Publicación de información sobre titulaciones
P1_D1_PQu_disseny_v.1	X		X	X	X	X
P2_D1_PQu_rev-mill_v.1					X	X
P3_D2_QPr_oferta_v.1						X
P4_D2_QPr_disseny_v.1		X	X	X		X
P5_D2_QPr_rev-mill_v.1					X	X
P6_D3_OE_perfil_v.1					X	X
P7_D3_OE_acces_v.1						X
P34_D3_OE_model_UOC_v.1					X	X
P18_D4_QPAc_acces_v.1	X				X	X
P10_D3_OE_disseny_AD_v.1	X		X	X		X
P11_D3_OE_rev-mill_AD_v.1	X		X	X	X	X
P35_D3_OE_pract_ext_v.1	X		X	X	X	X
P13_D3_OE_mobilitat_v.2	X				X	X
P14_D3_OE_orien_prof_v.1	X				X	X
P15_D3_OE_alegacio_v.1):	X			X	X	X
P16_D3_OE_reclamacio_v.1	X			X	X	X
P17_D4_QPAc_politica_v.1					X	X
P18_D4_QPAc_acces_v.1	X					X
P31_D4_QPAc_acces_DC_v.1	X					X
P19_D4_QPAc_formacio_v.1	X				X	X
P32_D4_QPAc_formacio_DC_v.1	X				X	X
P20_D4_QPAc_evaluacio_v.1	X				X	X
P33_D4_QPAc_evaluacio_DC_v.1	X				X	X
P21_D5_SERV_biblioteca_v.1	X	X			X	X
P22_D5_SERV_consultes_v.1		X			X	X
P23_D5_REC_materials_v.1	X	X			X	X
P24_D5_PERS_gestio_v.2						X
P25_D6_RES_gestio_v.1	X		X			X
P26_D6_RES_aprentatg_v.1	X	X	X			X
P27_D6_RES_insercio_v.2	X	X				X
P28_D6_RES_satisfac_v.1	X	X	X			X
P29_D7_INF_politica_v.1						
P30_D7_INF_programa_v.1	X	X	X	X	X	

Tabla de anexos

Título	Codificación	Directriz	Ubicación doc	Estado
Política de Calidad de la UOC	Anexo 1	1	Pág. 38	Aprobado
Objetivos 2008 del Vicerrectorado de Ordenación académica y Profesorado	Anexo 2	1	Pág. 37	Aprobado
Objetivos Profesor Responsable de Asignatura	Anexo 3	1	Pág. 40	Ejemplo
Balance del curso 2006/07	Anexo 4	1	Pág. 40	Aprobado
Protocolo para el diseño de los grados y másteres	Anexo 5	2	Pág. 46	Implantado
Formación del personal en EEES	Anexo 6	2	Pág. 46	Ejemplo
Informe Asignatura Profesor	Anexo 7	2	Pág. 48	Ejemplo
Informe Asignatura Director Programa	Anexo 8	2	Pág. 48	Ejemplo
Informe Institucional Director Programa	Anexo 9	2	Pág. 48	Ejemplo
Encuesta de incorporación	Anexo 10	3.1	Pág. 55	Implantado
Plan de tutoría	Anexo 11	3.2	Pág. 59	Implantado
Plan de aprendizaje	Anexo 12	3.2	Pág. 62	Ejemplo
Networking-orientación profesional	Anexo 13	3.4	Pág. 75	Ejemplo
Política de profesorado	Anexo 14	4	Pág. 84	Aprobado
Plan de formación del curso académico	Anexo 15	4	Pág. 91	Ejemplo
Uso de la Biblioteca	Anexo 16	5.1	Pág. 102	Ejemplo
Seguimiento ayuda informática	Anexo 17	5.1	Pág. 105	Ejemplo
Encuesta institucional	Anexo 18	6	Pág. 117	Implantado
Métricas de la web	Anexo 19	7	Pág. 131	Ejemplo

*Los anexos no están incluidos en esta edición

1. Presentación

El marco de convergencia del espacio europeo de educación superior (EEES) y los últimos cambios introducidos en la normativa española establecen que las universidades deben garantizar en sus actuaciones el cumplimiento de los objetivos asociados a las enseñanzas que imparten, y buscar además su mejora continua. Por ello, las universidades deben contar con políticas y sistemas de garantía interna de calidad (SGIC) formalmente establecidos y públicamente disponibles.

La legislación universitaria de nuestro país ha recogido totalmente las líneas maestras apuntadas por ENQA¹ con el objetivo de guiar las políticas y las actuaciones de las universidades europeas en materia de calidad. En este sentido, el artículo 31 de la LOU (dedicado a la garantía de la calidad y revisado por la Ley orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la cual se modifica la LOU 6/2001, de 21 de diciembre, de universidades) recoge la necesidad de establecer criterios de garantía de calidad que faciliten la evaluación, certificación y acreditación de las enseñanzas universitarias españolas, además de considerar la garantía de calidad como un fin esencial de la política universitaria. Y el Real decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, combina la mayor autonomía y capacidad de las universidades para organizar las enseñanzas que imparte, con el establecimiento de sistemas de garantía de calidad, que permitan una rendición de cuentas de la calidad de ellas.

La Universitat Oberta de Catalunya, de acuerdo con su política de calidad que siempre ha estado presente en su funcionamiento, ha decidido participar en el programa AUDIT para diseñar un sistema de garantía interna de la calidad (SGIC) que, siendo aplicable a cada uno de los estudios, permita integrar todas aquellas actividades que la UOC está llevando o quiere llevar a cabo, para garantizar la calidad de sus enseñanzas, ampliando los mecanismos de participación de los diferentes grupos de interés y creando mecanismos de revisión y mejora continua.

La Universitat Oberta de Catalunya, por las características de su modelo no presencial de enseñanza- aprendizaje, cuenta con un solo centro, que se identifica con el conjunto de la universidad, aunque organiza las distintas disciplinas por ámbitos de conocimiento, conforme a lo establecido en las Normas de organización y funcionamiento de la universidad aprobadas en 2003.² El *Manual del sistema de gestión interna de la calidad* (MSGIC) es un documento de referencia para los diferentes estudios de la Universitat Oberta de Catalunya y ha obtenido en la convocatoria 2007 la valoración global **positiva** para los Estudios de Derecho y Ciencias Políticas.

¹ Standard and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area. ENQA (European Association for Quality Assurance in Higher Education). Aprobado en la reunión de ministros de Bergen. Febrero de 2005.

² Esta organización se presenta en el apartado 3 de este documento y se denomina «Estudios».

El manual se ha elaborado siguiendo las siguientes directrices:

1. Política y objetivos de calidad.
2. Garantía de la calidad de los programas formativos.
3. Orientación de las enseñanzas a los estudiantes.
4. Garantía y mejora de la calidad del personal académico y de apoyo a la docencia.
5. Gestión y mejora de los recursos materiales y servicios y de la calidad del personal de administración y servicios.
6. Análisis y utilización de los resultados.
7. Publicación de información sobre las titulaciones.

La responsabilidad de la aplicación del sistema de garantía interna de la calidad en la UOC corresponde al vicerrector de Política Universitaria y Profesorado mientras que el director de Estudios es corresponsable de su implantación en el marco de las titulaciones de su ámbito.

La convocatoria 2009 del programa AUDIT abre la posibilidad de exportar los resultados de la evaluación del modelo general definido en la convocatoria anterior a todos los centros de esta universidad. La participación de la Universitat Oberta de Catalunya en esta nueva convocatoria ha comportado una revisión del modelo con cada uno de los responsables de los diferentes estudios, que han manifestado la adecuación del modelo general y su aceptación a las directrices establecidas.

El manual revisado afectará a las titulaciones oficiales de toda la UOC que estén en funcionamiento en el momento de la implantación del SGIQ y a todas aquellas que sean autorizadas para los cursos posteriores al 2008-09.

El equipo responsable de la propuesta presentada ha sido:

- Vicerrector de Política Universitaria y Profesorado: Josep LLadós Masllorens.
- Vicerrector de Ordenación Académica: Pere Fabra Abad.
- Directora adjunta del Vicerrectorado de Política Universitaria y Profesorado: Mar Sabadell i Bosch.
- Directores de estudios:
 - Estudios de Arte y Humanidades: Carles Sigalés Conde.
 - Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación: Lluís Pastor Pérez.
 - Estudios de Economía y Empresa: Antoni Meseguer Artola.
 - Estudios de Informática, Multimedia y Telecomunicación: Rafael Macau Nadal.
 - Estudios de Psicología y Ciencias de la Educación: Josep M. Mominó de la Iglesia.
- Direcciones de programa.
- Administraciones de estudios.
- Área de Planificación y Evaluación.

También han participado en la revisión de las diferentes directrices los responsables de las áreas que intervienen de forma directa en el desarrollo de las titulaciones y en los servicios que se prestan a los estudiantes.

2. La Universitat Oberta de Catalunya (UOC)

2.1. Introducción

La Universitat Oberta de Catalunya es una universidad de iniciativa y de servicio públicos, instrumentada bajo la fórmula jurídica de fundación privada bajo control público.

La Fundación para la Universitat Oberta de Catalunya (FUOC) nace bajo el impulso de la Generalitat de Cataluña el 6 de octubre de 1994 con la voluntad de impulsar una oferta propia de enseñanza universitaria no presencial; después del proceso constitutivo, la Universitat Oberta de Catalunya es reconocida por unanimidad mediante la Ley 3/1995, de 6 de abril, de reconocimiento de la Universitat Oberta de Catalunya, en adelante UOC, publicada en el DOGC n.º 2040 de 21/04/95.

La UOC ha encontrado también reconocimiento específico en la Ley 1/2003, de 19 de febrero, de universidades de Cataluña (LLUC), y en la Ley orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de universidades (LOU), y se estructura internamente por las NOF (Normas de organización y funcionamiento), aprobadas según Decreto 273/2003, de 19 de noviembre. Al igual que el resto de las universidades públicas y privadas que han sido reconocidas por el Parlament de Catalunya, la UOC participa en el Consell Interuniversitari de Catalunya, órgano de coordinación, consulta y asesoramiento del sistema universitario catalán, que tiene como objetivo principal facilitar la coordinación entre la comunidad universitaria y la administración educativa.

La Fundación para la Universitat Oberta de Catalunya vela por la correcta y eficaz dirección y gestión de esta universidad y lleva a cabo las tareas de inspección, evaluación y control necesarias para garantizar la máxima calidad del proceso formativo.

La Universitat Oberta de Catalunya inicia su actividad el curso 1995-96 con dos programas de formación: Ciencias Empresariales y el segundo ciclo de Psicopedagogía, y con sólo 200 estudiantes, considerados «piloto». En el curso 2007-08, la UOC cuenta con un total de 19 titulaciones de primer y segundo ciclo y con más de 40.000 estudiantes matriculados y con más de 10.000 graduados.

La oferta formativa de la UOC se ha organizado hasta el momento en titulaciones oficiales de primer y segundo ciclo, másteres oficiales, formación de posgrado, formación abierta y formación a medida. Se concreta en los programas siguientes:

Diplomaturas	Ingenierías	Licenciaturas	Licenciaturas de solo 2.º ciclo
Ciencias Empresariales	Ingeniería Técnica de Informática de Gestión	Derecho	Administración y Dirección de Empresas
Turismo	Ingeniería Técnica de Informática de Sistemas	Humanidades	Ciencias del Trabajo
	Ingeniería Técnica de Telecomunicación	Filología Catalana	Comunicación Audiovisual
	Ingeniería Informática	Psicología	Documentación
	Graduado Multimedia (TP)		Investigación y Técnicas de Mercado
			Psicopedagogía
			Publicidad y Relaciones Públicas
			Estudios de Asia Oriental
			Ciencias Políticas y de la Administración

Para el curso 2008-09, las licenciaturas de Derecho, Humanidades y Psicología se han ofertado, adaptadas al nuevo marco europeo, como titulaciones de grado.

Los **másteres oficiales** diseñados a partir de las directrices establecidas en el RD 56/2005, de 21 de enero de 2005, son los siguientes:

- Educación y TIC (*e-learning*)
- Prevención de riesgos laborales
- *Software libre*
- Sociedad de la información y el conocimiento

Además, la UOC ofrece desde el curso 2000-01 el doctorado sobre la Sociedad de la Información y del Conocimiento.

La **formación de posgrado** se estructura en los siguientes ámbitos de conocimiento:

- Ciencias de la Salud
- Comunicación e Información
- Cooperación Humanitaria, Paz y Sostenibilidad
- Derecho y Ciencia Política
- Economía y Empresa
- *Global Executive Education*
- Humanidades
- Informática, Multimedia y Telecomunicación
- Lenguas y Culturas
- Psicología y Ciencias de la Educación
- Sociedad de la Información

- Turismo
- Urbanismo y Gestión de la Ciudad

La **formación abierta** se estructura en programas de:

- @teneo universitario
- Universidad Virtual de Verano
- Cursos de invierno
- Seminarios
- Cursos de acceso para mayores de 25 años
- Catalán abierto

La formación a medida y los proyectos dan respuesta a la situación de gran competitividad y a la complejidad tecnológica económica y empresarial, que obligan a hacer formación con contenidos y competencias específicas de cada empresa y sector, y adaptada a las características de cada organización: descentralización geográfica, con sedes y filiales por todo el mundo, proyectos comunes con socios, proveedores y clientes, en los ámbitos nacional e internacional, gran movilidad de profesionales de diferentes países y culturas, y con el apoyo de unas tecnologías de la información y la comunicación cada vez más sofisticadas. Entre los proyectos más relevantes destacamos la colaboración con la Generalitat de Catalunya, el Gobierno de Aragón, el Grupo Leche Pascual, MC Mutual, la Fundación Catalana Síndrome de Down, la Agencia de Evaluación de Tecnología e Investigación Médica.

La UOC cuenta, pues, con más de 13 años de existencia. Los principales datos que muestran sus dimensiones actuales y su evolución son:

	2001-02	2002-03	2003-04	2004-05	2005-06	2006-07	2007-08
Oferta de formación							
Programas oficiales ⁽¹⁾	15	17	18	18	20	23	23
Programas de posgrado y másteres propios ⁽²⁾	43	58	78	95	134	107	
Estudiantes matriculados							
Programas oficiales	21.552	25.943	33.583	33.588	36.686	39.592	41.366
Programas de posgrado y másteres propios	902	1.259	1.680	2.234	2.458	2.146	
Recursos							
Personal docente e investigador	94	126	129	134	139	153	187
Número de PDI contratado (% doctor)	38,3	32,5	41,9	41,8	51,8	52,3	46,0
Personal docente colaborador	1.113	1.438	1.747	1.967	1.969	1.952	2.043
Número de personal de gestión	385	385	345	333	444	550	565

(1) Incluye la oferta de grado, máster, doctorado y LRU.

(2) No incluye la oferta de especialización, formación abierta y formación a medida.

La UOC es, pues, una universidad surgida de la sociedad del conocimiento que tiene por misión facilitar la formación de las personas a lo largo de la vida.

Esta universidad inició en el año 2007 un nuevo proceso de reflexión estratégica, que culmina con el plan estratégico 2007-2010, aprobado por el Patronato de la Fundació per la Universitat Oberta de Catalunya el 15 de julio de 2007. En este plan, esta universidad apuesta por reforzar sus rasgos diferenciales y avanzar en términos cualitativos y de innovación. Prueba de eso es la actualización de su misión y los objetivos estratégicos que están disponibles en el portal de la UOC, y de los cuales a continuación se da la información básica:

«La Universitat Oberta de Catalunya tiene como principio básico ser una universidad de vanguardia tecnológica, altamente innovadora en el modelo de aprendizaje y un referente de calidad académica e investigadora.»

Con este plan estratégico, la UOC quiere reforzar su compromiso con las personas, a través de una formación no presencial de calidad, que fomente:

- Una innovación docente que haga posible la personalización del aprendizaje.
- Un liderazgo tecnológico que facilite la interacción y el trabajo colaborativo.
- Una investigación académica relacionada con la sociedad de la información.

En este plan estratégico, la UOC adquiere el compromiso de impulsar los sistemas internos de garantía de la calidad, y sitúa la responsabilidad en el Vicerrectorado de Política Universitaria y Profesorado, como responsable de la calidad en esta universidad.

Corresponde, por tanto, al Vicerrectorado de Política Universitaria y Profesorado impulsar las acciones para asegurar la garantía de la calidad de los programas, así como del personal académico; y también desde este vicerrectorado se lidera la propuesta de diseño de los sistemas internos de garantía de la calidad.

2.2. El modelo organizativo

La Fundació per la Universitat Oberta de Catalunya se rige por el **Patronato**, integrado por entidades de gran implantación en todo el territorio y dotadas de un gran prestigio social. Forman parte de él:

- La Generalitat de Catalunya, con una participación mayoritaria.
- La Federació Catalana de Cajas de Ahorro.
- La Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación de Barcelona.
- La Cámara de Comercio de Reus.
- La Corporación Catalana de Radio y Televisión.
- La Fundació Enciclopèdia Catalana.
- La Fundació Telefónica.

El Patronato es el máximo órgano de representación, gobierno y administración de la Fundació, según los Estatutos de la FUOC (artículo 14.1, sección 1).

Las principales funciones del Patronato respecto de la Universitat Oberta de Catalunya son las siguientes:

- Aprobar y, si cabe, modificar las Normas de organización y funcionamiento de la Universitat Oberta de Catalunya.
- Nombrar y revocar al rector y al gerente.
- Aprobar el presupuesto y los balances de esta universidad.
- Aprobar el plan de actuación presentado por el rector y evaluar sus resultados.

El presidente del Patronato es el consejero de Innovación, Universidades y Empresa de la Generalitat de Cataluña.

Las Normas de organización y funcionamiento de la UOC (NOF) establecen:

1. Una estructura de gobierno –órganos unipersonales de gobierno– centrada en la figura de la rectora.
2. Una organización interna –órganos colegiados de gobierno– que tiene como máxima instancia colegiada el Consejo de Gobierno (rectora, vicerrectores y gerente), y comisiones específicas para cada una de las dos grandes áreas de trabajo de la UOC, la docente y la de gestión.
3. La participación de los estudiantes en la vida de esta universidad (comunidad universitaria), que implica elecciones democráticas por vía telemática, participación en comisiones en el Campus Virtual de forma presencial, encuestas sistemáticas de opinión y una actividad orientada a una incidencia positiva de la opinión de los estudiantes, como usuarios de la UOC, en la valoración del servicio que se les presta. Esta participación se vehicula a través de las diferentes comisiones de representantes: comisiones de estudios, Comisión de Campus y comisiones de centro de apoyo.
4. El compromiso de esta universidad de evaluar sistemáticamente los resultados de su actividad como garantía del progreso.

La **rectora** es la primera autoridad de la UOC y le corresponde la máxima responsabilidad en la representación, el gobierno y la administración de esta. La rectora es asistida por los vicerrectores y por el gerente –al cual corresponde la dirección de la gestión ordinaria de esta universidad.

La organización interna de la UOC tiene en el **Consejo de Gobierno** su máximo órgano colegiado de gobierno, con la función de orientar, planificar y evaluar la actividad universitaria y de establecer las líneas generales de actuación de esta universidad en todos sus ámbitos.

El Consejo de Gobierno, en calidad de máximo órgano colegiado de la UOC, tiene que aprobar:

- Las normativas propias de esta universidad.
- Los planes de estudios.
- El calendario académico.
- La dotación de la estructura docente, de investigación y de gestión.
- La fijación de las carreras docentes, los niveles retributivos y las condiciones para participar en los procesos de selección.

Las decisiones sobre las dotaciones, la fijación de carreras docentes y los niveles retributivos se tienen que adecuar, en todo caso, al plan general de actuación que define y aprueba el Patronato de la Fundación para la Universitat Oberta de Catalunya y a los límites presupuestarios de esta universidad.

Por otra parte, concierne al Consejo debatir y aprobar para su elevación y aprobación definitiva por parte del Patronato:

- Las modificaciones de las NOF.
- Los convenios que quiera formalizar la UOC.
- El presupuesto y los balances de la UOC.
- El plan de actuación de la UOC.
- La memoria de las actividades docente e investigadora que esta universidad ha llevado a cabo.
- Los reglamentos de régimen interior.
- Las tarifas de los materiales y servicios universitarios.
- La propuesta de realización de nuevos estudios.
- La normativa de acceso de los estudiantes a la UOC.

La actual composición del Consejo de Gobierno es la siguiente:

Rectora

Dra. Imma Tubella i Casadevall

Gerente

Dr. Òscar Aguer Bayarri

Vicerrector de Investigación

Dr. Eduard Aibar i Puentes

Vicerrector de Posgrado y Formación Continua

Dr. Josep Maria Duart i Montoliu

Vicerrector de Ordenación Académica

Dr. Pere Fabra i Abad

Vicerrectora de Innovación

Dra. Begoña Gros i Salvat

Vicerrector de Política Universitaria y Profesorado

Dr. Josep Lladós i Masllorens

Vicerrector de Tecnología

Dr. Llorenç Valverde García

El **defensor universitario** (*síndic de greuges*) de la UOC es nombrado por el Patronato a propuesta de la rectora. Actúa con independencia y autonomía del resto de los órganos e instancias de esta universidad. Son funciones suyas:

- Defender los derechos y las libertades de todos los miembros de la comunidad universitaria de la UOC ante cualquier actuación o situación de discriminación, indefensión o arbitrariedad y garantizar el cumplimiento de todo aquello que disponen las Normas de organización y funcionamiento de la Universitat Oberta de Catalunya y cualquier otra normativa de esta universidad.
- Realizar, ante los órganos competentes, con carácter no vinculante, propuestas de resolución de los asuntos que le han sido sometidos y proponer fórmulas de conciliación o de acuerdo que faciliten una resolución rápida.
- Elaborar informes, sobre temas específicos, por iniciativa propia o a petición del Patronato o del Consejo de Gobierno de la UOC.
- Presentar un informe anual sobre sus actuaciones, que incluya las sugerencias que se deriven de ellas con respecto al funcionamiento de la UOC.

La UOC dispone de una estructura académica organizada en estudios y de una estructura de gestión fija organizada en áreas, que garantizan su funcionamiento diario.

La estructura académica está formada por el profesorado, que se organiza por estudios para cada una de las áreas de conocimiento definidas en esta universidad. El profesorado es el responsable de la dirección académica de los programas formativos que ofrece la UOC y a él le corresponde el diseño, la planificación y la evaluación de las enseñanzas. Asimismo son responsables de la coordinación de la red de más de dos mil docentes colaboradores y tutores, que participan en el desarrollo de las enseñanzas, acompañan y guían a los estudiantes en su aprendizaje y garantizan la consecución de los objetivos de formación, como se verá más adelante en el modelo educativo.

Actualmente, la UOC cuenta con un total de seis estudios:

- Artes y Humanidades
- Ciencias de la Información y de la Comunicación
- Derecho y Ciencia Política
- Economía y Empresa
- Informática, Multimedia y Telecomunicación
- Psicología y Ciencias de la Educación

La Dirección Académica y de Gestión de los Estudios corresponde al director de los Estudios, nombrado por el Consejo de Gobierno de la UOC entre los profesores adscritos a estos mismos estudios.

La **Comisión Académica**, de acuerdo con lo que establece el artículo 16 de las NOF, está presidida por la rectora e integrada por los miembros del Consejo de Gobierno, los directores de estudio y el director del IN3. Las funciones de la Comisión Académica son las siguientes:

- El seguimiento y la coordinación de la ejecución de la actividad académica de acuerdo con el plan estratégico de la UOC y el plan anual de objetivos.
- La coordinación y la alineación estratégica de la docencia, la investigación, la difusión y la transferencia de tecnología de esta universidad.
- El impulso de los programas interdisciplinarios.
- La promoción del desarrollo de la comunidad académica y de sus miembros.
- El asesoramiento al rector, al Consejo de Gobierno y a la Comisión Estratégica, en todos los ámbitos de la vida académica.

La **Comisión de Programas** está presidida por el vicerrector de Ordenación Académica, e integrada por los directores de programa y los directores académicos de las áreas de posgrado y el director del Área de Operaciones de Gestión Docente. Se reúne de manera quincenal para tratar principalmente los temas relacionados con el desarrollo de los programas de formación y hacer una valoración conjunta.

El **Consejo de Profesores** es el órgano de representación de todo el profesorado propio de la universidad, que se reúne anualmente para debatir y poner en común aspectos de la vida universitaria, con especial atención a las cuestiones relacionadas con la vida académica y al desarrollo de la comunidad científica.

Las **comisiones de estudios** son el órgano de representación estudiantil. Están presididas por el director de estudios, e integradas por los directores de programa de los estudios y los representantes de los estudiantes. Se reúnen semestralmente y aportan información en la reflexión para la realización de la propuesta de programa, además de participar en la valoración externa de los resultados y de las propuestas de mejora.

La **Comisión de Campus** está presidida por la rectora, que podrá delegar la presidencia en un vicerrector, e integrada por un profesor de cada estudio, elegido entre el profesorado propio, un estudiante por estudio elegido entre los miembros de las comisiones de estudios y centro de apoyo, y tres representantes del personal de gestión. La Comisión de Campus es informada previamente de la programación académica, las normativas de acceso y permanencia, de las normativas que afectan a los derechos y deberes de los estudiantes y del reglamento que regula la participación y la elección de sus representantes. También valora el funcionamiento de la institución y vehicula las opiniones y las propuestas de los diferentes colectivos de la UOC.

Las **comisiones de centro de apoyo** fomentan la participación de los estudiantes en el territorio y están presididas por el responsable de cada centro de apoyo e integradas por representantes de los estudiantes de la zona. Su función es proponer actividades a los responsables de los centros y asesorarlos en relación con el funcionamiento, los servicios y las actividades que se realicen.

La formación de posgrado, abierta y a medida se coordina desde el Instituto Internacional de Posgrado de la UOC, creado con la finalidad de impulsar, a escala tanto estatal como internacional, programas de calidad académica modulares y flexibles; garantizar la transversalidad entre los estudios de la UOC dirigida a la generación y el desarrollo de acciones formativas, y asegurar la viabilidad y sostenibilidad económica y académica de toda la oferta formativa que coordina.

La estructura de gestión de la UOC cuenta con ocho áreas de gestión y unos órganos de coordinación que permiten asegurar que todos los recursos y servicios tienen carácter transversal para toda la oferta de formación, atendiendo, sin embargo, a la diversidad de necesidades, fruto de las características específicas de los programas.

Las áreas en las que se organiza la UOC son:

- Área de Alumni
- Área de Biblioteca
- Área de Comunicación (actualmente Gabinete de Comunicación)
- Área de Control de Gestión
- Área de Dirección Económica y Financiera
- Área de Incorporación y Seguimiento del Estudiante
- Área de Operaciones de Gestión Docente
- Área de Organización y Aplicaciones
- Área de Personas
- Área de Planificación y Evaluación
- Área de Servicio al Estudiante
- Área de Sistemas de Información

Además cuenta con el Gabinete de Relaciones Internacionales y el de Relaciones Institucionales.

La **Comisión de Gestión**, presidida por el gerente, está integrada por los vicegerentes, las direcciones adjuntas de los vicerrectorados, los directores de área y los directores de gabinete. La Comisión se reúne mensualmente para el seguimiento de la actividad de las áreas de gestión.

Los órganos de coordinación facilitan la comunicación y debate de los procesos transversales. Específicamente, la **Comisión de Coordinación** está integrada por los miembros de la Comisión Académica y los miembros de la Comisión de Gestión. Esta comisión está presidida por la rectora y se reúne mensualmente. Sobre todo, los temas que se tratan están relacionados con los planes de objetivos y el seguimiento y coordinación en su ejecución desde los diferentes sectores de la UOC.

2.2.1. El modelo pedagógico

El valor del modelo educativo

El modelo educativo de la UOC es el principal rasgo distintivo de esta universidad desde sus inicios. Nace con la voluntad de responder de forma adecuada a las necesidades educativas de las personas que se forman a lo largo de la vida y de aprovechar al máximo el potencial que ofrece la red para llevar a cabo una actividad educativa.

Las características del modelo

El modelo de la UOC es dinámico y flexible. Está pensado para adaptarse y evolucionar en el tiempo de forma constante, a la vez que evolucionan internet y la sociedad del conocimiento. En este sentido, es un modelo que garantiza que los estudiantes aprendan de manera parecida a como trabajan, se comunican y se divierten en la red. Por ello, uno de los valores añadidos de este modelo es que garantiza las competencias digitales de los estudiantes.

Es un modelo que gira en torno al diseño de espacios, recursos y dinámicas que favorezcan el aprendizaje. El estudiante y su actividad de aprendizaje son el centro de la actividad formativa.

La evaluación se convierte en una estrategia perfectamente integrada dentro del proceso de aprendizaje, en el sentido de que se concibe como un mecanismo para aprender y retroalimentar dicho proceso. Por eso decimos que la evaluación en la UOC es continua y formativa. En este sentido, las actividades de evaluación promueven la consecución de los objetivos de aprendizaje y la adquisición de las competencias. Así, el estudiante va evaluándose al mismo tiempo que realiza su actividad y adquiere sus competencias.

El modelo está orientado hacia la participación y la construcción colectiva de conocimiento desde un planteamiento interdisciplinario y abierto a la experiencia formativa, social y laboral de los estudiantes. Apuesta por un aprendizaje colaborativo a través de metodologías que impliquen la resolución de problemas, la participación en el desarrollo de proyectos, la creación conjunta de productos, la discusión y la indagación.

El estudiante está acompañado, en todo momento, por profesorado especializado entre cuyas funciones principales se cuentan la guía, la orientación, el apoyo y la dinamización de todo su proceso educativo.

El entorno donde todos estos elementos confluyen y entran en relación es el Campus Virtual de la UOC. En efecto, en el Campus tiene lugar la vida de toda la comunidad universitaria, formada por los estudiantes, profesores, investigadores, colaboradores, y administradores. Es a través del Campus que el estudiante tiene acceso a las aulas virtuales, que son los espacios de aprendizaje donde encontrará a los profesores, a los compañeros, los contenidos, las actividades y las herramientas comunicativas necesarias para estudiar y aprender.

La descripción del modelo

La actividad de aprendizaje es la figura central del modelo educativo. Para llevarla a cabo, los estudiantes cuentan con tres elementos principales: los recursos, la colaboración y el acompañamiento.

- **Los recursos** comprenden los contenidos, los espacios y las herramientas necesarios para desarrollar las actividades de aprendizaje y su evaluación.
- **La colaboración** se entiende como el conjunto de dinámicas comunicativas y participativas que favorecen la construcción conjunta del conocimiento entre compañeros del aula y profesores, a través del trabajo en equipo en situaciones de resolución de problemas, de desarrollo de proyectos y de creación compartida de productos.
- **El acompañamiento** es el conjunto de acciones que llevan a cabo los docentes para hacer el seguimiento de los estudiantes y apoyarles en la planificación de su trabajo, en la resolución de actividades, en la evaluación y en la toma de decisiones. A la vez, es a través del acompañamiento de los profesores que el estudiante recibe un trato personalizado, disfruta de una orientación permanente a lo largo de su recorrido académico y establece vínculos de relación y de proximidad con la comunidad educativa.



El modelo también es **flexible**, ya que está abierto a la realización de actividades de aprendizaje de tipología muy diversa, en función de las competencias que se trabajan, del ámbito de conocimiento o del nivel de especialización de la formación que el estudiante lleve a cabo.

Eso hace que las dinámicas y recursos que contienen las citadas actividades deban ser también muy diversos, heterogéneos y adaptables a un gran abanico de situaciones y necesidades de aprendizaje. En este sentido, la UOC apuesta por poner al servicio de la actividad formativa del estudiante los elementos tecnológicos y comunicativos más avanzados, como son entre otros los siguientes:

- **herramientas sociales** que faciliten el trabajo colaborativo (blogs, wikis, marcadores sociales, etc.),
- **contenidos multimedia** que permitan ofrecer el contenido de forma multidimensional,
- **sistemas de comunicación avanzados** tanto sincrónicos como asíncronos que faciliten una comunicación ágil, clara y adaptada a cada situación (videochats, sistemas de inteligencia colectiva en los foros, etc.),
- **entornos virtuales 3D basados** en los videojuegos que permitan interactuar con personas y objetos simulando situaciones reales,
- el acceso a la formación a través de **dispositivos móviles** para favorecer la movilidad.

3. Los estudios en la UOC

Los estudios son el modo de organizar el personal investigador y docente de la UOC. Cada estudio representa un gran ámbito de conocimiento, que a su vez puede organizarse por áreas de conocimiento. Con respecto a la organización interna de los estudios, están integrados por profesorado (que incluye las figuras del director de estudios y los directores de programa), así como por el personal de gestión (administradores de estudios, técnicos de gestión de programa, secretaría).

Actualmente, la UOC cuenta con seis estudios, que son los siguientes:

- Ciencias de la Información y de la Comunicación
- Derecho y Ciencia Política
- Economía y Empresa
- Artes y Humanidades
- Informática, Multimedia y Telecomunicación
- Psicología y Ciencias de la Educación

Desde el año 2007, una vez aprobada la política de profesorado, se han definido las siguientes categorías y sus funciones asociadas:

- a) Ayudante
- b) Profesor
- c) Profesor agregado
- d) Catedrático

El profesorado propio desarrolla una actividad básica docente, principalmente a partir de las funciones que tiene atribuidas bajo el papel de profesor responsable de asignatura (PRA), y se especializa en facilitar el aprendizaje en entornos virtuales.

La **estructura académica de los estudios** se organiza en este profesorado propio y desarrolla tres tipos de responsabilidades académicas:

1. Dirección de los estudios, orientada a la dirección y desarrollo del ámbito de conocimiento y del profesorado propio.
2. Direcciones de programas, que tienen por objetivo satisfacer las necesidades de sus estudiantes y velar por la calidad de los programas.
3. Profesor responsable de asignatura, que es quien desarrolla la docencia, la investigación y la difusión social del conocimiento.

A estas figuras académicas hay que añadir la de los docentes colaboradores y la de los tutores/as que realizan las tareas de guía, orientación y acompañamiento del estudiante; tales figuras también colaboran con los profesores responsables de la asignatura con respecto al desarrollo de la docencia.

Así pues, la UOC diferencia organizativamente entre el profesorado propio, con dedicación exclusiva en esta universidad, y los colaboradores docentes y tutores, personas de prestigio reconocido en su especialidad, procedentes principalmente del mundo académico, pero también del profesional, y que son los responsables de realizar las acciones que forman parte de la docencia de las asignaturas.

La relación con estos docentes colaboradores se formaliza mediante un contrato civil de prestación de servicio, o bien en el marco de convenios que la UOC tiene firmados con otras universidades.

Además, los estudios cuentan con el **personal de gestión** (administración de los estudios, técnicos de gestión de programas y secretaría de los estudios), que tiene como objetivo dar apoyo, desde sus diferentes funciones, a todas las tareas de docencia, investigación y difusión que se desarrollan en el seno de los estudios, a la vez que interaccionan con las áreas y servicios de gestión que de forma centralizada existen en esta universidad.

Así pues, desde el punto de vista organizativo, el organigrama de los estudios es el siguiente:

ORGANIZACIÓN DE LOS ESTUDIOS

Estructura académica		Estructura de gestión	
Dirección de estudios		Administración de los estudios	
Direcciones de programa		Técnicos de gestión de programas	
Profesores responsables de asignatura		Secretaría de los estudios	
Docentes Colaboradores	Tutores		

Las responsabilidades y atribuciones del **personal académico propio** de los estudios son, de acuerdo con las figuras identificadas, las siguientes.

1. Director de estudios: es el responsable de la dirección académica y de gestión de los estudios. Es nombrado por el Consejo de Gobierno de la UOC de entre los profesores adscritos a estos mismos estudios.

Según el artículo 20.2 de las Normas de organización y funcionamiento de la UOC (NOF), son funciones de los directores de estudios:

1. El impulso y la dirección de la acción de los estudios.
2. El desarrollo profesional de los profesores que forman parte de ellos.
3. La garantía de la coherencia de las actividades de docencia, investigación, difusión del conocimiento y transferencia e innovación.
4. El liderazgo de la relación con el sector profesional.
5. La representación de la UOC en los actos a los que asista en razón de su cargo o delegado por el rector.

Los directores de estudios forman parte de las comisiones académicas y de la coordinación. En su condición:

- Aportan a la Comisión Académica y a la Comisión de Coordinación la visión de conjunto de sus estudios con respecto a la docencia, investigación, innovación y difusión.
- Participan en el diseño de la política académica global –docencia, investigación, innovación y difusión– de la UOC.
- Desarrollan e implementan las acciones específicas de carácter institucional que les pueda encargar el Consejo de Gobierno o la Comisión Académica.

El director de estudios es responsable de impulsar la estrategia docente, de investigación, innovación y difusión del conocimiento del ámbito de su estudio (y de los posibles ámbitos transversales, en colaboración con los demás directores):

- Está al día y hace prospectiva de todas aquellas cuestiones que afectan a su rama de conocimiento, tanto en los aspectos académicos y de investigación como en los profesionales.
- Contribuye, en el seno de la Comisión Académica, a aquellas líneas de actuación que afectan a diferentes estudios de manera transversal.
- Analiza posibles nuevas ofertas docentes en su ámbito o en ámbitos transversales e impulsa su implantación.
- Diseña e impulsa la estrategia de investigación e innovación de su área. En definitiva, es el responsable del plan estratégico de sus estudios.

El director de estudios es también responsable de impulsar, seguir y evaluar el desarrollo académico y profesional del profesorado asignado en sus estudios y, en consecuencia, ejerce el liderazgo de su equipo:

- Identifica los ámbitos de conocimiento definitorios/críticos para el desarrollo de los estudios, así como los perfiles profesionales concretos basados en competencias.
- Conoce y mantiene contactos regulares con el entorno académico y profesional con el fin de poder captar los perfiles más adecuados en cada momento; de esta manera, asegura la excelencia académica.
- Pacta con cada profesor un plan de desarrollo profesional específico.

- Pacta con cada profesor la carga de trabajo de cada curso.
- Pacta con cada profesor el plan de objetivos personales (POP) del curso.
- Hace un seguimiento sistemático de la atribución de tareas y actividades, de los objetivos del POP y del plan de desarrollo del profesorado.
- Lleva a cabo acciones regulares de comunicación con su equipo con el fin de transmitir, compartir e implantar las políticas de la UOC.
- Hace el seguimiento y la evaluación sistemática y personalizada de la progresión profesional de cada profesor y mantiene la información sistematizada.
- Es miembro nato de la comisión de selección relativa a los puestos de trabajo de sus estudios, así como de la comisión de evaluación del profesorado en relación con los profesores de sus estudios.

Asimismo, el director de estudios impulsa las relaciones de los docentes colaboradores con la UOC. En este sentido:

- Establece –de conformidad con las directrices de la UOC– los criterios generales que tienen que guiar la contratación de los docentes colaboradores.
- Diseña, junto con los directores de programa y de manera coordinada con el resto de la organización, una estrategia regular de comunicación y de acciones concretas con los DC, que refuerce y asegure su vinculación con la UOC.

El director de estudios representa a la UOC en los entornos académicos y profesionales correspondientes al ámbito de sus estudios y actúa activamente para reforzar y ampliar esta red de relaciones. Por eso:

- Ostenta la representación de la UOC en los actos a los que asiste en razón de su cargo o delegados por el rector (artículo 20 de las NOF).
- Ejerce todas aquellas funciones representativas de esta universidad que le encomiende el Consejo de Gobierno.
- Es miembro del órgano de participación de la UOC, en los términos establecidos en las NOF.
- Mantiene contactos regulares –debidamente priorizados en función de la estrategia– con aquellas instituciones académicas y profesionales, empresas y particulares, tanto nacionales como internacionales, que tienen un papel relevante en su ámbito.
- Impulsa las relaciones de la UOC con los graduados y graduadas de su ámbito.
- Busca oportunidades de desarrollo tanto de los diversos ejes de los estudios como de los profesionales a su cargo, ya sea nacional o internacionalmente.

El director de estudios, en tanto que responsable de unos estudios, reporta al vicerrector de ordenación académica.

2. Director de programa: nombrado también por el Consejo de Gobierno a propuesta de la Dirección de Estudios. Ejerce la dirección y el liderazgo académico del programa y lo representa interna y externamente, es miembro nato de la Comisión de Titulación y, por lo tanto, participa del diseño de la titulación, y es el responsable del diseño, de la planificación y de su implantación (con el apoyo de las técnicas de gestión de programas).

Así pues:

- Es responsable de la incorporación de las directrices estratégicas de la UOC al programa (internacionalización, adaptación al EEES, innovación docente, etc.).
- Es responsable de la adaptación del programa al perfil y necesidades formativas de los estudiantes.
- Es responsable de la coherencia del programa en su conjunto. Promueve la transversalidad de competencias y contenidos.
- Coordina el equipo de tutores.
- Impulsa procesos de mejora continua y de innovación, y vela por la adecuada evolución del programa y de las oportunidades formativas que se derivan de este.
- Garantiza la calidad, en las diversas vertientes, y el máximo rendimiento posible en las diferentes asignaturas.
- Adapta y aplica al programa los criterios generales de la adaptación de estudios previos (AEP) y del reconocimiento del aprendizaje por la experiencia profesional (RAEP), en caso de que haya.
- Coordina el equipo de profesorado de los estudios en la función de profesores responsables de asignatura (PRA).
- Evalúa, juntamente con el director de los estudios, los objetivos de docencia de la titulación, presentes en los planes de objetivos del profesorado.
- Trabaja en estrecha colaboración con el personal de gestión, que da apoyo a los diversos procesos de la acción docente.
- Es miembro nato de la Comisión de Programas, en la que se establecen los criterios generales de funcionamiento de los programas de la UOC

El director/a de programa, en tanto que profesor, informa a su director de estudios.

3. Profesorado propio: lidera un ámbito de conocimiento que mantiene actualizado, y que se estructura como eje de sus actividades de docencia, investigación y difusión. El profesorado propio se integra en un estudio, en función del ámbito de conocimiento al que pertenece.

Cada PRA se responsabiliza de un grupo de asignaturas dentro de su área de conocimiento y es el responsable, también, de garantizar la docencia que recibe el estudiante y, por lo tanto, está presente en todo el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Como PRA:

- Especifica las competencias y objetivos de las asignaturas que coordina.
- Planifica la asignatura a través del diseño, supervisión y revisión del plan de aprendizaje.
- Diseña, supervisa y revisa los materiales docentes.
- Propone la selección y coordina y supervisa a los docentes colaboradores.
- Planifica todas las actividades del semestre y la evaluación de los procesos de aprendizaje de los estudiantes.
- Es el responsable de cerrar las actas de las juntas de evaluación de cada una de las asignaturas.

Como profesorado propio, también:

- Lidera o participa en proyectos de investigación y de innovación, teniendo en cuenta las áreas temáticas prioritarias para la UOC.
- Lidera o participa en proyectos de difusión, con la finalidad de hacer llegar el conocimiento al sector profesional y al conjunto de la ciudadanía.

El profesor propio informa al director de estudios, con quien pacta anualmente objetivos y prioridades de acuerdo con la estrategia de la UOC y de los estudios, sobre las funciones que tiene atribuidas y sus propios objetivos de desarrollo profesional.

Por lo que respecta a la actividad docente, como PRA, el profesor propio informa al director/a del programa o programas en los que actúa.

También quedan determinadas las funciones de los colaboradores docentes, en las dos figuras siguientes:

4. Docentes colaboradores: el docente colaborador es la persona que actúa como guía del aprendizaje del estudiante, que lo estimula y evalúa, y que garantiza una formación personalizada. Su papel se centra en las siguientes acciones:

- Ayudar al estudiante a identificar sus necesidades de aprendizaje.
- Motivar para mantener y reforzar la constancia y el esfuerzo que requiere el hecho de aprender.
- Ofrecer una guía y una orientación con respecto al proceso que tiene que seguir.
- Reconocer el grado de consecución de los objetivos de aprendizaje y proponer las medidas necesarias para mejorarlo.
- Resolver dudas y orientar el estudio.
- Corregir las actividades de evaluación planteadas a lo largo del curso.

Los docentes colaboradores también participan, juntamente con el PRA, en las tareas de diseño del plan de aprendizaje de una asignatura:

- Colaboran con el PRA en la concreción de los objetivos de aprendizaje de acuerdo con las competencias planteadas.
- Plantean las actividades de evaluación continua.
- Aportan recursos que puedan completar los materiales de la asignatura.
- Proponen posibles mejoras en el seno de la asignatura.

5. Tutores: el tutor es la persona que desarrolla la acogida, el seguimiento y el apoyo a la formación del estudiante. Desde la etapa inicial, el tutor es quien ofrece atención académica en todas las cuestiones relacionadas con los estudios, en la integración dentro de la comunidad universitaria y en la orientación profesional cuando el estudiante finaliza sus estudios. La actividad del tutor se centra en las acciones siguientes.

- En un primer momento, acoger al estudiante para facilitar su integración en la comunidad universitaria, e iniciarle en el conocimiento del Campus Virtual y en el modelo pedagógico de la UOC.
- Presentar el plan de estudios y ofrecer apoyo al estudiante en su matrícula tanto semestral como en la configuración de su itinerario.
- Realizar el seguimiento académico de los estudiantes y orientarlos y asesorarlos.
- Facilitar recursos y estrategias para estimular el aprendizaje.
- Motivar al estudiante para mantener y reforzar la constancia y el esfuerzo en el estudio.
- Ofrecer guías a los estudiantes sobre los servicios y recursos que les ofrece la UOC y cómo utilizarlos.
- Colaborar con la dirección del programa para garantizar un correcto funcionamiento de la enseñanza y el aprendizaje.

Los tutores también participan, juntamente con el director de programa, en la elaboración y revisión del plan de tutoría. Al finalizar el semestre participan en su valoración y aportan las opiniones de los estudiantes y las necesidades detectadas para proceder a la definición de las acciones de mejora.

Por su parte, el **personal de gestión**, que también forma parte de los estudios, se organiza en torno a las siguientes figuras.

1. Administrador/a de estudios: es la función de gestión principalmente implicada en el diseño y el apoyo a la garantía de la calidad de los programas. En este sentido, desde su responsabilidad de gestión, participa en el diseño, seguimiento y evaluación de los programas docentes, así como en las actividades de análisis y aseguramiento de la calidad.

En su papel de apoyo a la Ordenación Académica de la UOC y a la Dirección de Estudios, también participa en la gestión de equipos y en la proyección social o difusión que eso comporte, con el fin de contribuir a la consecución de los objetivos académicos, de investigación y de difusión del conocimiento.

También participa en la coordinación para asegurar la ejecución de los procesos de gestión (tanto docentes como administrativos) establecidos en los estudios.

2. Técnicos de gestión de programas: es el perfil de gestión principalmente implicado en la gestión del desarrollo de los programas. Da apoyo al conjunto del profesorado de los estudios en la gestión de los diferentes elementos vinculados con la actividad de la docencia, y también da apoyo técnico y de información en el marco de los estudios, con la finalidad de contribuir al correcto desarrollo de los procesos y facilitar la toma de decisiones por parte del director de estudios y de programas.

Los estudios cuentan con un número determinado de estos profesionales en función de la cantidad de programas que ofrecen y del número de créditos desplegados.

3. Secretaria de estudios: es la función de gestión encargada del funcionamiento administrativo de los estudios y da apoyo a las diferentes funciones, tanto académicas como de gestión, existentes en los estudios.

Con respecto a los **órganos colegiados** presentes en la organización de los estudios, definimos tres categorías: los de representación estudiantil –que ya han sido mencionados en el apartado 2 de este documento–, los de coordinación interna, y, por último, los de asesoramiento externo.

1. El **Consejo de Dirección** de los estudios

Es el órgano formado por el director de estudios, los directores de programa y el administrador de estudios. Se reúne de forma semanal y sus principales funciones son:

- Seguimiento continuo de la actividad de investigación, docencia y difusión de los estudios.
- Realización, a propuesta del director de estudios, de las propuestas formativas en grado, másteres o posgrados propios, vinculadas a los estudios.
- Elaboración de las propuestas de mejora semestrales, fruto de los retornos con cada PRA.

2. La **Comisión Plenaria** de los estudios

Es un órgano de coordinación interna de los estudios que agrupa todo el personal propio de los estudios, tanto académico como de gestión. Se reúne mensualmente y sus principales funciones son las siguientes.

- Reflexión sobre la oferta formativa a desarrollar por los estudios.
- Valoración interna de los resultados del curso.
- Seguimiento de las actividades relacionadas con los estudios (en docencia, investigación y difusión).

3. El órgano de asesoramiento externo es el **Consejo Asesor o Comité de los Estudios**

Integrado por profesionales y expertos del ámbito de conocimiento de los estudios, se reúne anualmente y sus principales funciones son:

- Participar en la reflexión para la construcción de la oferta formativa.
- Participar en la reflexión para el diseño de los programas formativos.
- Valorar los resultados obtenidos anualmente en el despliegue de los programas formativos.

4. El sistema de gestión interna de la calidad

4.1. Introducción

Desde su creación, la UOC se ha basado en dos ejes clave diferenciales, por una parte la metodología de aprendizaje, basada en el uso intensivo de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación, y, por la otra, el modelo organizativo, que da respuesta a las necesidades surgidas del modelo de universidad. Estos rasgos propios de la UOC han sido reconocidos de manera amplia en los últimos años; prueba de ello son los diferentes premios que la UOC ha conseguido, de los que destacan los siguientes:

- Premio Bangemann Challenge 1997, de la Unión Europea, a la mejor iniciativa europea en educación a distancia.
- Premio WITSA 2000, de la [World Information Technology and Services Alliance \(WITSA\)](#), a la mejor iniciativa digital (premio Digital Opportunity)
- Premio ICDE 2001 a la Excelencia, del [International Council for Open and Distance Education \(ICDE\)](#), que reconoce a la UOC como la mejor universidad virtual y a distancia del mundo.
- Distinción como Centro de Excelencia Sun 2003 (y 2006), entre una selección de instituciones educativas de todo el mundo, por la utilización e integración de las TIC en los procesos formativos.
- Premio a la Calidad Educativa 2004, del Instituto de Estudios Avanzados de la [Organización de Estados Americanos \(OEA\)](#) por la decisiva aportación del doctor Ferraté, como rector de la Universitat Oberta de Catalunya, a la expansión y consolidación de la sociedad del conocimiento por su iniciativa de metacampus virtual.
- Sello de Excelencia EFQM 2004, de la European Foundation for Quality Management (EFQM), por la evolución positiva en la gestión integral de la universidad.

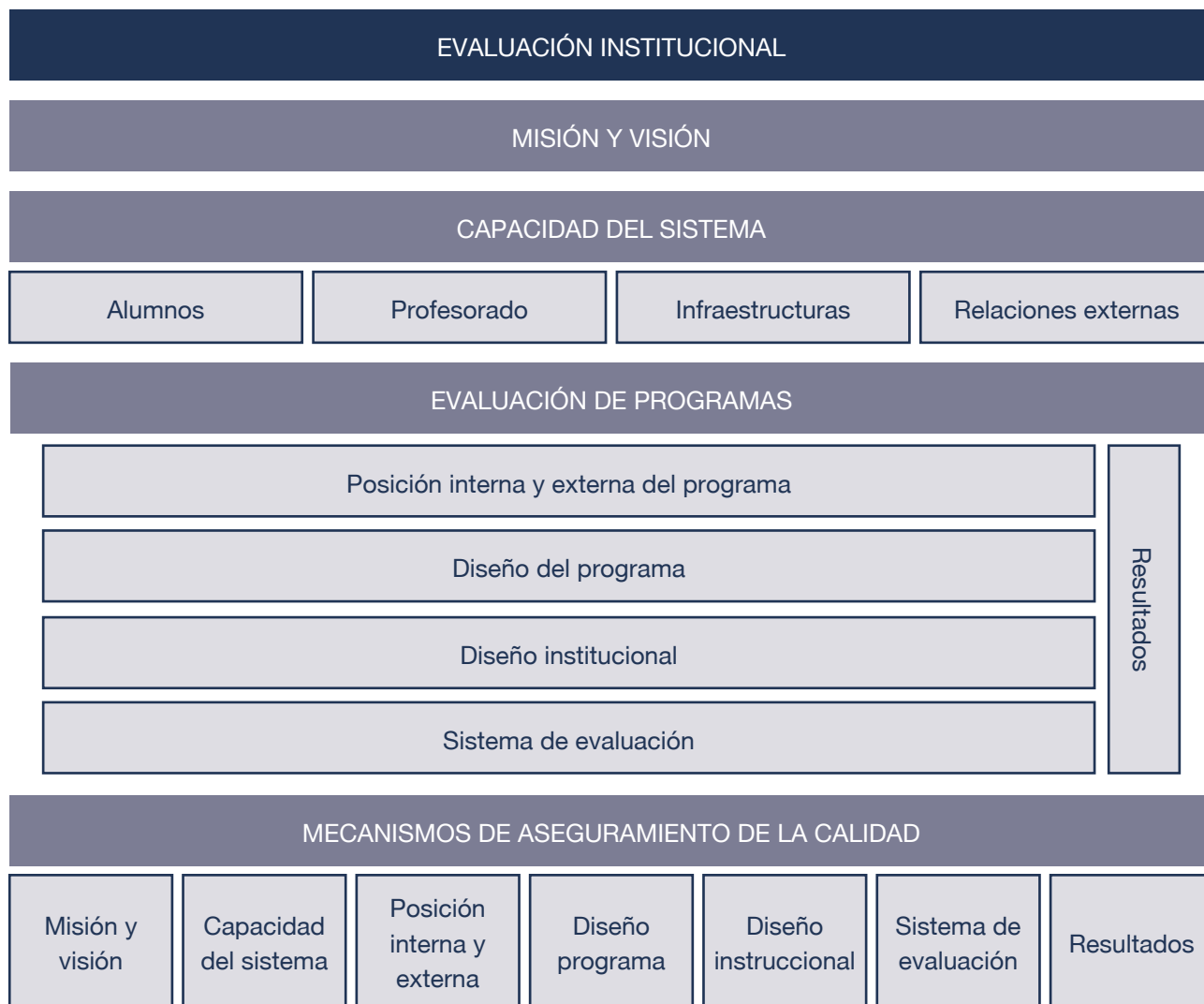
La UOC incorporó el año 1997 la gestión por procesos. El esfuerzo del diseño de estos procesos implicó un proceso de participación y reflexión amplio que además permitió la formación de personas de los diferentes equipos en relación con los procesos. Estos han ido modelándose y adaptándose a las nuevas necesidades, y de manera constante los equipos reciben apoyo para la reflexión y actualización de sus procesos.

Desde 1998, la UOC dispone de diferentes planes estratégicos que le han permitido orientar su visión y establecer objetivos de mejora en todos los ámbitos de su actividad. Además, también desde el año 1999, la UOC ha contado con los consecutivos contratos programa que han permitido establecer y actualizar sus compromisos de calidad con la Generalitat de Catalunya.

Uno de los compromisos más importantes incorporados el año 2005 en el contrato programa fue la evaluación de las titulaciones en la misma línea que el conjunto del sistema universitario catalán había estado llevando a cabo desde el año 1996, a través de la Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Catalunya (AQU). Esta evaluación ha sido posible gracias a la creación por parte de la agencia de las guías de evaluación adaptadas a los modelos de formación no presencial.

La UOC, pues, inició en el curso 2006-07 un proceso de evaluación de sus titulaciones en un momento óptimo para considerar el diagnóstico que se ha llevado a cabo como elemento de reflexión para el diseño de los nuevos grados.

Aparte, estas nuevas guías, de acuerdo con el contexto temporal, toman como referencia el espacio europeo de educación superior, y, por lo tanto, incorporan la valoración de los mecanismos de aseguramiento de la calidad, además de los siguientes aspectos:



El **informe de evaluación institucional** elaborado por el Comité de Evaluación Interna concluye que los actuales mecanismos internos de garantía de la calidad son «adecuados». El Comité de Evaluación Externa coincide con esta valoración; sin embargo, ambos informes ponen a la luz un conjunto de puntos débiles que la UOC tiene que afrontar a través de un plan de mejoras y que además se oriente a los requerimientos de los sistemas internos de garantía de la calidad establecidos por AUDIT.

A partir de estas valoraciones y a partir de la consideración de los resultados de la evaluación de las titulaciones analizadas a partir de este modelo con la AQU, la UOC ha presentado su propuesta de SIGQ a través del programa AUDIT.

En relación con la evaluación de programas, hay que mencionar que, previamente a las actuales guías de evaluación del programa virtual, habían sido evaluadas en el marco del programa ProQU las siguientes titulaciones: Humanidades y Filología Catalana (2000-01) y Documentación (2002-03).

La evaluación de programas hecha bajo el modelo virtual ha sido:

- Curso 2006-07 - Derecho, Psicopedagogía, Psicología y Ciencias Políticas y de la Administración.
- Curso 2007-08 - Ingeniería Técnica de Informática de Gestión, Ingeniería Técnica de Informática de Sistemas, Ingeniería Informática (2.º ciclo), Ciencias Empresariales e Investigación y Técnicas de Mercado.

La UOC presentó a la convocatoria 2007 del programa AUDIT los Estudios de Derecho y Ciencia Política, que ya habían finalizado el proceso de evaluación con la AQU y habían presentado a verificación el grado de derecho para iniciarse el curso 2008-09.

Considerando que el sistema interno de gestión de la calidad presentado para los Estudios de Derecho y Ciencia Política era el modelo de la universidad, la UOC tomó la decisión de presentar en la convocatoria 2009 de AUDIT **un manual del SGIC de la universidad**, que refleja un modelo exportable a todos los estudios y que responde a los requerimientos establecidos por la AQU:

- Campus único
- Órganos de decisión únicos y centralizados
- Servicios internos transversales

La UOC también está evaluando sus programas de Turismo con la Fundación Themis a través del modelo TedQual Certification System.

4.2. El proceso de diseño del sistema de gestión interna de la calidad

Como se ha mencionado en este apartado, la valiosa aportación del proceso de evaluación institucional ha sido clave para abordar el proceso de diseño que se presenta. El proceso permitió validar los puntos fuertes y visualizar los puntos débiles más importantes, y se han abordado las propuestas de mejora oportunas.

Para asegurar un amplio consenso con la propuesta que se presenta y, lo que es más importante, garantizar su despliegue, de acuerdo con la documentación generada por las agencias responsables del programa AUDIT, la UOC hizo de nuevo un diagnóstico siguiendo los criterios de las guías y considerando todos los niveles de la institución: estratégico, de mando y operativo. Este diagnóstico se hizo de manera conjunta entre los Estudios de Derecho y Ciencia Política y la Unidad de Evaluación y Calidad. Se realizó siguiendo una metodología sencilla y muy visual.

El diagnóstico fue compartido en primera instancia con las principales comisiones con las que cuenta la UOC: Comisión de Coordinación y Comisión Académica. Una vez hecha la valoración, se difundió a todas las áreas implicadas, a fin y efecto, en este caso, de validar todos los procesos detectados.

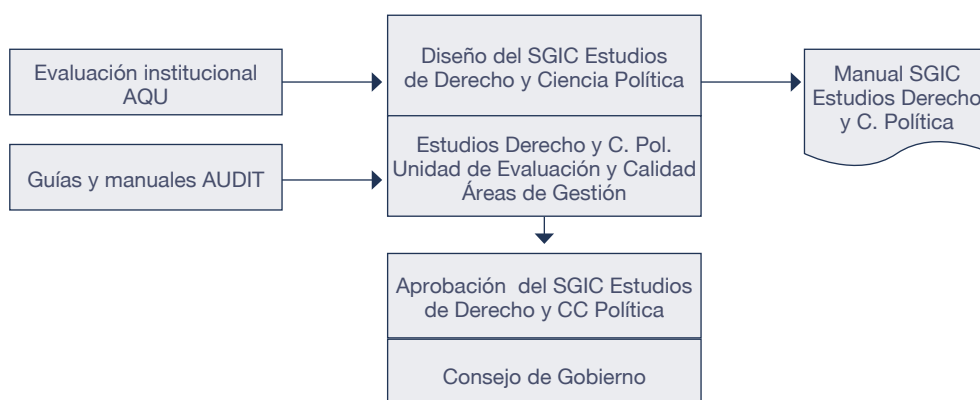
A partir de esta difusión se formaron los equipos a quienes se les facilitaron unas pautas para diseñar sus propuestas en los procesos detectados. Dichas pautas, establecidas como metodología interna de trabajo, han permitido, gracias a su sencillez, una amplia implicación de los responsables.

Para asegurar la adecuación del modelo al funcionamiento de los estudios y detectar aspectos específicos que se deben tener en cuenta en el momento de la implantación, se hizo una presentación del SGIC de los Estudios de Derecho y Ciencia Política —que ya contaba con un primer informe favorable— al profesorado de los diferentes estudios que hasta el momento no habían participado en el proceso de definición. Cada estudio estableció el procedimiento para hacer sus aportaciones al documento y también para detectar los aspectos específicos en el momento de la implementación.

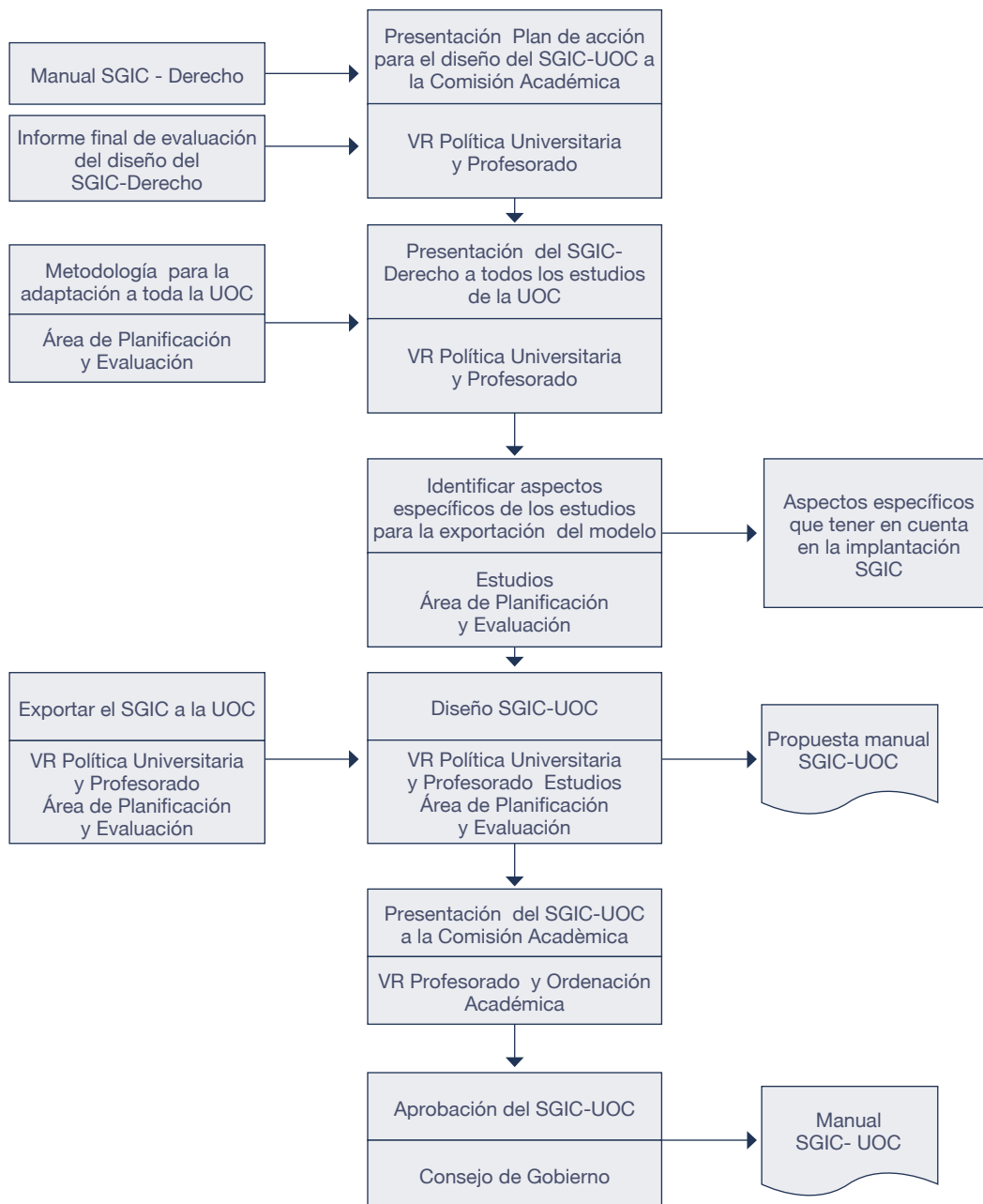
Paralelamente, el Área de Planificación y Evaluación se reunió con los equipos de gestión para ver qué implicaciones tenía el despliegue del SGIC en su actividad, así como los indicadores y documentos necesarios para el rendimiento de cuentas tanto interno como externo.

El proceso de trabajo seguido se puede ver en el diagrama siguiente:

Diseño del SGIC Derecho y C. Política 2007



Diseño del SGIC Universitat Oberta de Catalunya 2009



4.3. Gestión documental del SGIQ

Ante la necesidad que obliga a cualquier sistema de gestión interna, la gestión documental se convierte en una herramienta imprescindible, que permite garantizar tanto la calidad de los propios documentos, como de su gestión. Para dar respuesta a las necesidades surgidas del SGIC, la UOC ha creado un grupo de trabajo responsable de dar respuesta a esta necesidad, y ha emprendido el proyecto Documenta, que tiene como objetivo establecer el sistema de gestión documental que garantice la correcta gestión de la documentación necesaria para el proceso de acreditación de los grados y de los másteres.

El trabajo de este grupo se ha estructurado en las siguientes etapas, que se detallan a continuación:

1. Etapa de **análisis**.

En esta fase se ha hecho un estudio de los procesos relacionados con la adaptación del EEES; se ha identificado la producción documental que se generará en cada proceso y los flujos documentales y los ciclos de vida de los documentos. También se identifica a las personas clave en la producción documental y el perfil de acceso a la documentación.

2. Etapa de **diseño** del SGD (sistema de gestión documental).

En esta fase se establecerán las políticas y las normas de la gestión documental mediante la definición de procedimientos que tienen que abarcar desde el criterio de decidir cuándo se incorpora un documento al sistema hasta su eliminación o traspaso a un archivo histórico.

3. Etapa de **selección de la tecnología** de apoyo.

4. Etapa de **implementación**.

Con respecto a la gestión documental en el marco de AUDIT, el objetivo es:

- Llevar a cabo un control eficaz y sistemático de todos los documentos creados o recibidos por la organización en el ejercicio de sus actividades, con independencia de su soporte o formato.
- Definir una política de gestión de documentos, asignar las responsabilidades respecto de los documentos, establecer procedimientos y diseñar, implementar y administrar un sistema de gestión de documentos.
- Integrar la gestión de documentos con los procesos y los sistemas de información de la organización.

El diseño y la implementación adecuada del sistema deben estar de acuerdo con los **estándares siguientes**:

- UNE-ISO 15489:1:2006. Información y documentación - Gestión de documentos - Parte 1: generalidades.
- UNE-ISO/TR 15489-2:2006. Información y documentación - Gestión de documentos - Parte 2: directrices.
- ISO 23081-1:2006. Information and documentation - Records management processes - Metadata for records - Parte 1: principios.
- ISO/TS 23081-2:2007. Information and documentation - Records management processes - Metadata for records - Parte 2: conceptual and implementation issues.
- ISO 19005-1:2005. Document management - Electronic document file format for long-term preservation - Parte 1: Use of PDF 1.4 (PDF/A-1).
- ISO/TR 18492:2005. Long-term preservation of electronic document-based information.

- ISO/IEC 27002:2005 Information technology -- Security techniques -- Code of practice for information security management.
- ISO/IEC 27001:2005 Information technology -- Security techniques -- Information security management systems – Requirements.

Los criterios generales para la gestión documental permitirán:

- Determinar qué documentos tendrían que crearse en cada proceso y qué información tendría que contener este documento.
- Decidir la forma y la estructura en la que tendrían que crearse los documentos y las tecnologías que hay que usar.
- Determinar los metadatos que tendrían que crearse con los documentos a lo largo de los procesos documentales.
- Determinar los requisitos para recuperar, usar y transmitir documentos entre los diferentes procesos de negocio.
- Decidir cómo organizar los documentos para que se facilite su acceso y uso.
- Evaluar los riesgos que comportaría no disponer de documentos que evidencien las actividades realizadas.

Los criterios de acceso a la información y de conservación son:

- Definir los perfiles de seguridad y los niveles de acceso.
- Criterios de incorporación de los documentos al sistema.
- Momento de cierre de cada expediente.
- Criterios de conservación o de eliminación de los documentos.
- Establecer los criterios de búsqueda dentro del gestor documental, tanto desde el punto de vista de gestión de expedientes como desde el punto de vista de gestión de contenidos, para la explotación de la información y del conocimiento. Eso asegura recuperar, usar y transmitir documentos entre los diferentes procesos y unidades de gestión de manera ágil y eficaz.

Los **criterios de selección de la tecnología** son:

- Cualquier herramienta de gestión documental tiene que garantizar que se cumplirán los mínimos establecidos por la norma UNE-ISO 15489:1:2006. Información y documentación - Gestión de documentos - Parte 1: generalidades.

Para hacer posible la aplicación de estos criterios, la UOC creará las siguientes herramientas para garantizar un buen funcionamiento del sistema de gestión documental:

- Cuadro de clasificación de los documentos que se generarán.
- Calendario de conservación y acceso.
- Manual del sistema, donde se detallarán y documentarán todos los procedimientos por seguir.
- Elaboración de indicadores de calidad del sistema.

5. El SGIQ de los estudios de la UOC

A continuación y siguiendo el índice establecido en los manuales del proyecto Audit, se presentan para cada directriz los procesos, su desarrollo, sus responsables (el orden de aparición en el proceso no responde a criterios de jerarquía) y la documentación o evidencias que apoyan la garantía del proceso.

La información para cada directriz se estructura según el siguiente índice:

1. Introducción
2. Desarrollo del proceso
3. Revisión y mejora
4. Responsables
5. Registros y archivo

Los diagramas adjuntos contienen los siguientes elementos:

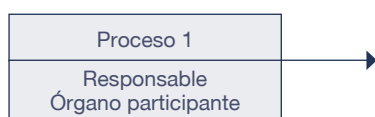
- Guías y pautas para la realización de la actividad



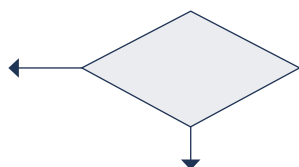
- Evidencias que se elaboran



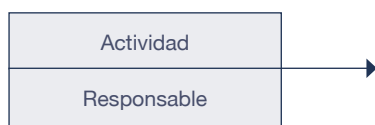
- Procesos de apoyo a la realización de la actividad



- Toma de decisiones



- Actividades que aseguran el cumplimiento de la directriz



Directriz 1. Política y objetivos de calidad

1- INTRODUCCIÓN

Esta directriz está enmarcada en el proceso de planificación estratégica de la UOC y tiene claramente definidos procesos de reflexión y participación, despliegue y revisión.

La UOC cuenta con un proceso definido y desarrollado para el diseño del plan estratégico, su despliegue en todos los ámbitos de la institución y su valoración, revisión y mejora.

El plan estratégico de esta universidad (desde su creación en 1994, la UOC ha contado con cuatro planes estratégicos) se realiza a partir del diagnóstico interno y del análisis externo, y considera como referencia el contrato programa que la universidad tiene firmado periódicamente con la Generalitat de Cataluña y donde se recogen los principales objetivos de la universidad. Estos objetivos, igual que los recogidos en el plan estratégico se estructuran a partir de ejes estratégicos de actividad y de ejes estratégicos transversales.

La actual estructura con ejes transversales está formada por los ejes de:

- La innovación
- La calidad
- La cooperación interuniversitaria

El plan estratégico vigente fue aprobado por el Consejo de Gobierno en julio de 2007 y aprobado también por el Patronato de la universidad.

Para su diseño se creó un equipo integrado por los miembros del Consejo de Gobierno, directores de estudios y directores de programa, jefes de gabinete y directores de área, en total más de 40 personas. Durante el proceso de diseño se mantuvieron entrevistas con grupos de interés (empleadores, académicos...).

La totalidad del plan estratégico, una vez aprobado, se difundió y comunicó a la totalidad de miembros de la UOC.

2- DESARROLLO DEL PROCESO

A. DISEÑO Y DESPLIEGUE DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

(P1_D1_PQu_disseny_v.1)

Dicho proceso se sustenta, pues, en los mecanismos existentes para el diseño y despliegue de la estrategia de la universidad. A partir de la aprobación del plan estratégico, los vicerrectores definen y contrastan sus ejes estratégicos y su desarrollo para el año en curso. El vicerrector de Política Universitaria y Profesorado es el responsable de calidad de la UOC, y es desde el Vicerrectorado desde donde se establecen los ejes y objetivos (anexo 2) de calidad. Estos son sometidos a debate y aprobación en el marco del Consejo de Gobierno, acompañados además de los objetivos principales para desarrollar en el año vigente y los indicadores para su evaluación.

Dichos ejes y objetivos se enmarcan en la **política de calidad** (anexo 1). La UOC, de acuerdo con su misión, valores y principios básicos, identifica la calidad de sus programas de formación como uno de los principales objetivos estratégicos. Con dicho fin, la UOC se dota de una política específica de fomento de la calidad, acompañada de los recursos e instrumentos que se consideran necesarios.

A la exigencia de calidad que caracteriza a una universidad de creación reciente, que usa metodologías de aprendizaje innovadoras y que atiende un perfil de estudiante distinto, se añaden los requerimientos propios de unas directrices de la adaptación al espacio europeo de educación superior que sitúan los procesos de garantía de calidad como un complemento indispensable de los modelos de enseñanza-aprendizaje que aspiren a ser eficaces y sostenibles.

De ese modo, la garantía de calidad sustentada en unos procesos de mejora continua se convierte en razón de ser de esta universidad y en un elemento de diferenciación de una oferta formativa no presencial, abierta e innovadora y que trata de dar respuesta a nuevas necesidades sociales.

Para la UOC, la política de apoyo a la calidad contribuye, además, a favorecer otros ejes estratégicos. Por un lado, la oportunidad de avanzar hacia un modelo de gestión y rendición de cuentas más transparente. Por otro, propiciar un cambio cultural en la organización, que modifique actitudes y percepciones y que fomenten la corresponsabilidad, el compromiso, la comunicación interna y la descentralización operativa.

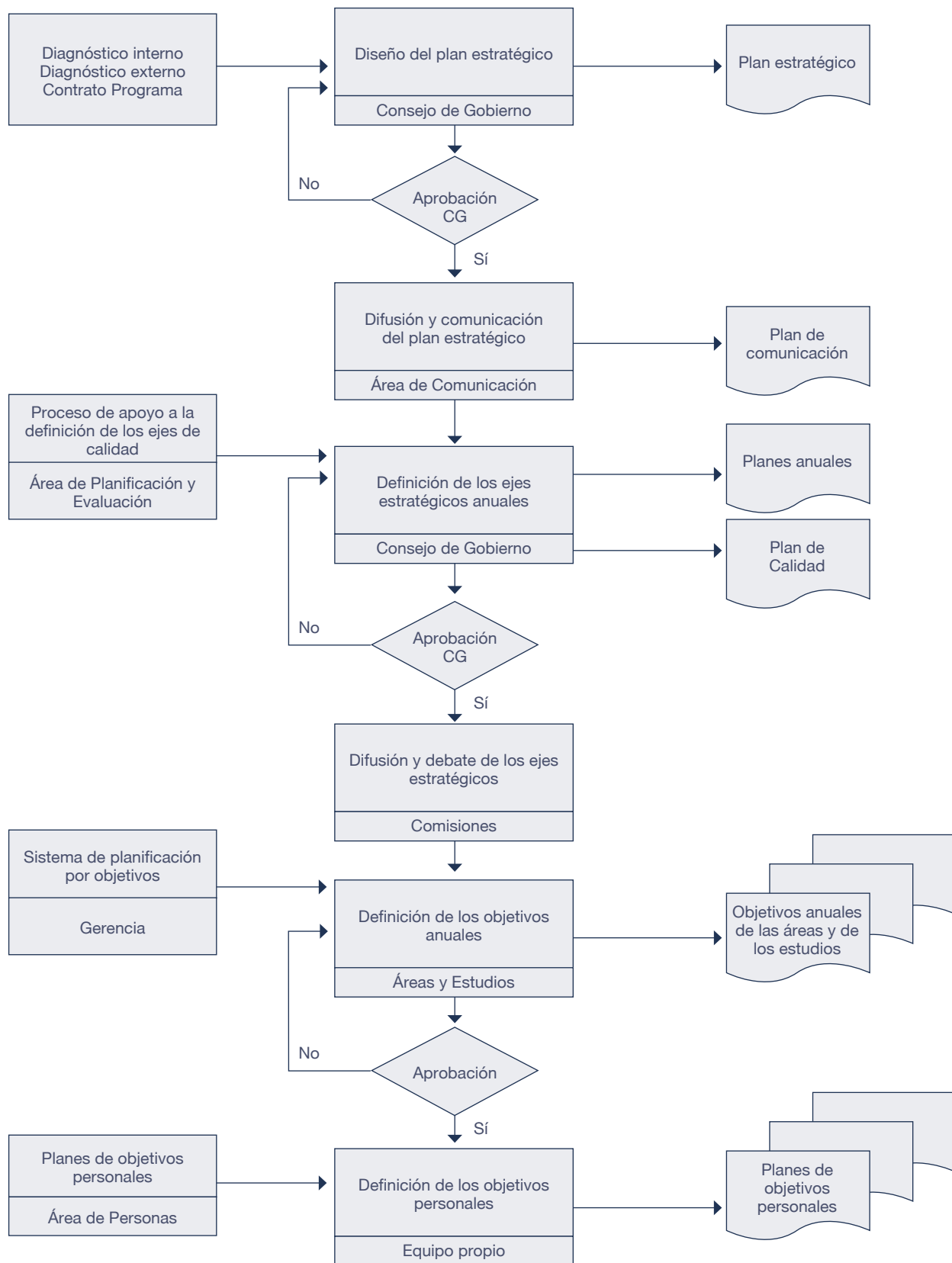
La política de calidad de esta universidad es responsabilidad de su Consejo de Gobierno y, por delegación, se impulsa desde el Vicerrectorado de Política Universitaria y Profesorado. Con ese fin, la política de calidad se define y se desarrolla en el marco de la planificación estratégica para el periodo 2009-2014.

A partir del despliegue, se lleva a cabo el proceso para la revisión y mejora de la política de calidad, también en el marco del plan estratégico.

A continuación se presenta el diagrama correspondiente al diseño y despliegue de la política de calidad en el marco del diseño y despliegue de la estrategia:

Diseño y despliegue de la Política de Calidad

P1_D1_PQu_disseny_v.1



B. VALORACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

(P2_D1_PQu_rev-mill_v.1)

Al finalizar el primer semestre del curso, se evalúan los resultados académicos y de satisfacción de las asignaturas. De acuerdo con lo establecido en la directriz 6, dichos resultados, ofrecidos en todos los ámbitos -estudio, programa, asignatura, aula-, permiten revisar los objetivos fijados, o bien reconducir las acciones para conseguir los objetivos del profesor responsable de asignatura (anexo 3). Dicha revisión se realiza de mutuo acuerdo entre el profesor o el director de programa y el director de los estudios.

Al finalizar el curso, los resultados anteriores, más los resultados de las tasas establecidas en el apartado 8 del RD 1393/2007 y los resultados de satisfacción se ofrecen al director de programa para que sean evaluadas por la Comisión de la Titulación. Estos resultados se presentan en la Comisión de Programas y son comentados y valorados por los directores de programa con el vicerrector de Política Universitaria y Profesorado.

También se elabora un balance de resultados agregados y por programa (anexo 4) que se presenta en la Comisión Académica para su evaluación.

Por último, una vez considerados y evaluados todos los resultados, estos se difunden, junto a las evaluaciones emitidas, a la Comisión de Estudios (véase composición en el apartado 2).

También se difunden los resultados a la comunidad universitaria a través de distintos mecanismos de comunicación, el más relevante es el comunicado de inicio de curso siguiente, donde además se recogen las acciones concretas que se llevarán a cabo para la mejora de los programas y las asignaturas.

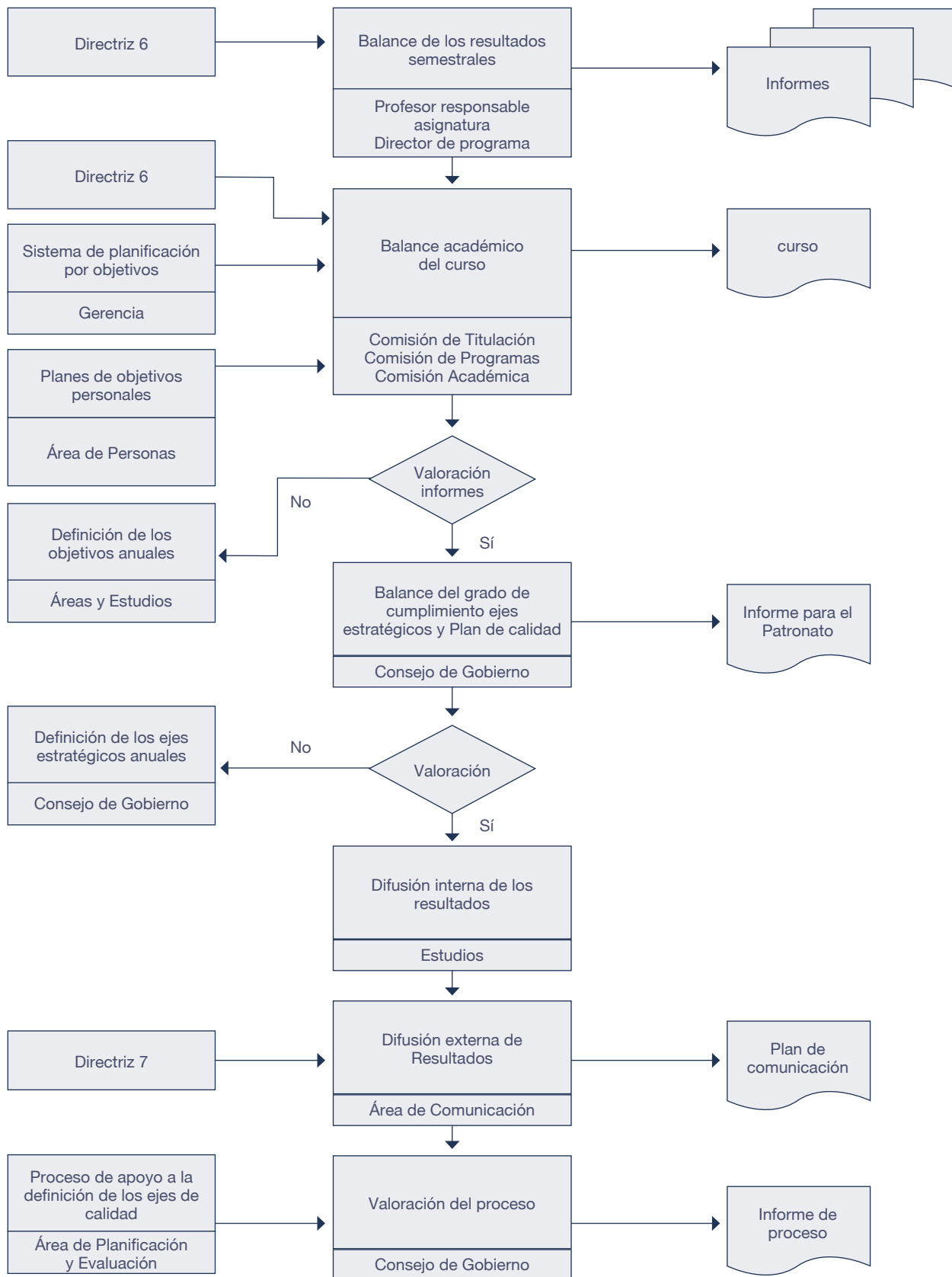
Una vez comunicados y evaluados los resultados en todos los ámbitos, se revisa el grado de cumplimiento de los objetivos marcados. Esta evaluación permite establecer de nuevo los ejes y objetivos anuales para de nuevo establecer su despliegue en todos los ámbitos.

El Consejo de Gobierno a la vista de los resultados, evalúa el grado de despliegue y desarrollo del plan estratégico para su revisión y adecuación a los resultados obtenidos y a los escenarios que se hayan generado de nuevo.

A través de los indicadores del contrato programa también se rinde cuentas al Gobierno de la Generalitat respecto al grado de consecución de los objetivos de calidad de la institución. Esta valoración y revisión se lleva a cabo tal y como muestra el diagrama siguiente:

Valoración, revisión y mejora de la Política de Calidad

P2_D1_PQu_rev-mill_v.1



3- REVISIÓN Y MEJORA DEL PROCESO

Anualmente, una vez evaluados los resultados a los distintos ámbitos apuntados, se elabora un informe para evaluar el grado de efectividad del proceso en relación con el cumplimiento de la política y los objetivos de calidad. Se evalúan el nivel de despliegue, el grado de consecución de los objetivos y las propuestas de mejora que resultan de la valoración de los resultados.

Dicho informe es valorado por el vicerrector responsable y por el Consejo de Gobierno en relación con el cumplimiento del plan de calidad y con el plan estratégico aprobado por la UOC.

4- RESPONSABILIDADES

La responsabilidad en la garantía de la calidad de los programas recae en los estudios, en concreto en la figura del director de los estudios, quien debe velar por la calidad de la actividad de su profesorado, de los directores de programa y de la Comisión de la Titulación.

- **La Comisión Académica** es la responsable de definir los ejes anuales de calidad en relación con los programas de formación, para que los **directores de estudio** puedan desplegarlos en sus ámbitos de actividad donde se desarrolla la actividad docente de **directores de programa** y **profesores responsables de asignatura**. También evalúa al final de cada ciclo (curso académico) los resultados a través del balance de curso. Dicho balance también se evalúa en el marco de la Comisión de Programa.
- **La Comisión de la Titulación** es responsable del diseño del programa de formación y de la revisión anual de los resultados; a partir de ellos, la comisión (directriz 2) evalúa los resultados del programa y establece las acciones de mejora oportunas.
- **La Comisión de Estudios** es responsable de evaluar los resultados y las acciones propuestas por la Comisión de la Titulación.

Diversos órganos garantizan la disponibilidad de recursos y herramientas, que permiten asegurar la calidad de los programas y deciden cómo mejorarlos y hacerlos crecer.

- **El Consejo de Gobierno** es el responsable de impulsar los procesos de reflexión estratégica, de su aprobación y de la evaluación de los resultados. A partir de dicha evaluación, le corresponde establecer las acciones de revisión y mejora del proceso de reflexión estratégica. También es responsable de aprobar el plan de calidad presentado por el vicerrector responsable de la calidad de la formación.
- **El Patronato** es el responsable de aprobar el plan estratégico, así como de evaluar anualmente los principales resultados de la institución.
- El **vicerrector de Política Universitaria y Profesorado** es el responsable de la calidad en la UOC y de su concreción en ejes anuales para el despliegue de este en objetivos de calidad en los programas de formación. También le corresponde la evaluación del grado de consecución de los resultados de calidad y la revisión del plan de calidad.
- El vicerrector de Política Universitaria y Profesorado preside la **comisión de calidad** responsable de velar por la calidad de los programas de formación, de explorar las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de asegurar la mejora continua.
- El Área de **Planificación y Evaluación** es responsable de apoyar el desarrollo, despliegue y evaluación de la política de calidad.

- La **Gerencia** es responsable de asegurar los procesos que facilitan el desarrollo y despliegue de la planificación estratégica y el **Área de Comunicación** es el responsable de la comunicación del plan estratégico (directriz 7).

5- REGISTROS Y ARCHIVO

- Plan estratégico
- Contrato programa
- Plan de comunicación
- Planes anuales
- Plan de calidad
- Objetivos de los estudios
- Objetivos de los programas
- Informes de final de semestre
- Informes de final de curso
- Balance académico del curso
- Actas del Consejo de Gobierno

Directriz 2. Garantía de la calidad de los programas formativos

1- INTRODUCCIÓN

La presente directriz establece el procedimiento para el diseño, despliegue, revisión y mejora de los programas de formación.

Identificaremos claramente tres procesos:

- Definición de la oferta formativa
- Diseño del programa
- Despliegue del programa, revisión y mejora

2- DESARROLLO DE LOS PROCESOS

A. DEFINICIÓN DE LA OFERTA FORMATIVA

(P3_D2_QPr_oferta_v.1)

En primer lugar hemos establecido un diagrama general en el que se refleja el proceso para la toma de decisiones en relación con la oferta formativa, en adelante «portafolio», teniendo en cuenta las aportaciones de los diferentes grupos de interés.

La UOC, desde su inicio, ha concebido las propuestas de formación como una oferta conjunta de toda la universidad. Esta estrategia favorece las sinergias entre las diferentes áreas de conocimiento, la complementariedad de la oferta que reciben los estudiantes, y también evita la posible duplicidad en las propuestas de formación.

La UOC ha diseñado un procedimiento que establece las acciones y los agentes que participan en la definición del portafolio y el diseño de los programas hasta su presentación para que se verifique. La definición del portafolio se inicia a partir de la reflexión que realizan los estudios en torno a la posible oferta formativa. Dicho proceso cuenta con la participación de agentes externos como el Consejo Asesor o Comité de los Estudios, y su principal objetivo es establecer propuestas de portafolio a partir de la evaluación de las necesidades del mercado, la evaluación de los resultados obtenidos, el posicionamiento de la universidad y la capacidad de los estudios. Con todos estos elementos se configura el marco de reflexión.

A partir de la reflexión, es responsabilidad del director de los estudios presentar dicha propuesta, que se evaluará en primer término con los vicerrectores de Ordenación Académica, Política Universitaria y Profesorado, y con el de Posgrado y Formación Continua. La propuesta se someterá a la evaluación de la Comisión Académica; esta etapa de evaluación de la oferta tiene como objetivo principal integrar el conjunto de oferta elaborada por todos los estudios para considerar su coherencia y complementariedad antes de pasar a la aprobación por parte del Consejo de Gobierno.

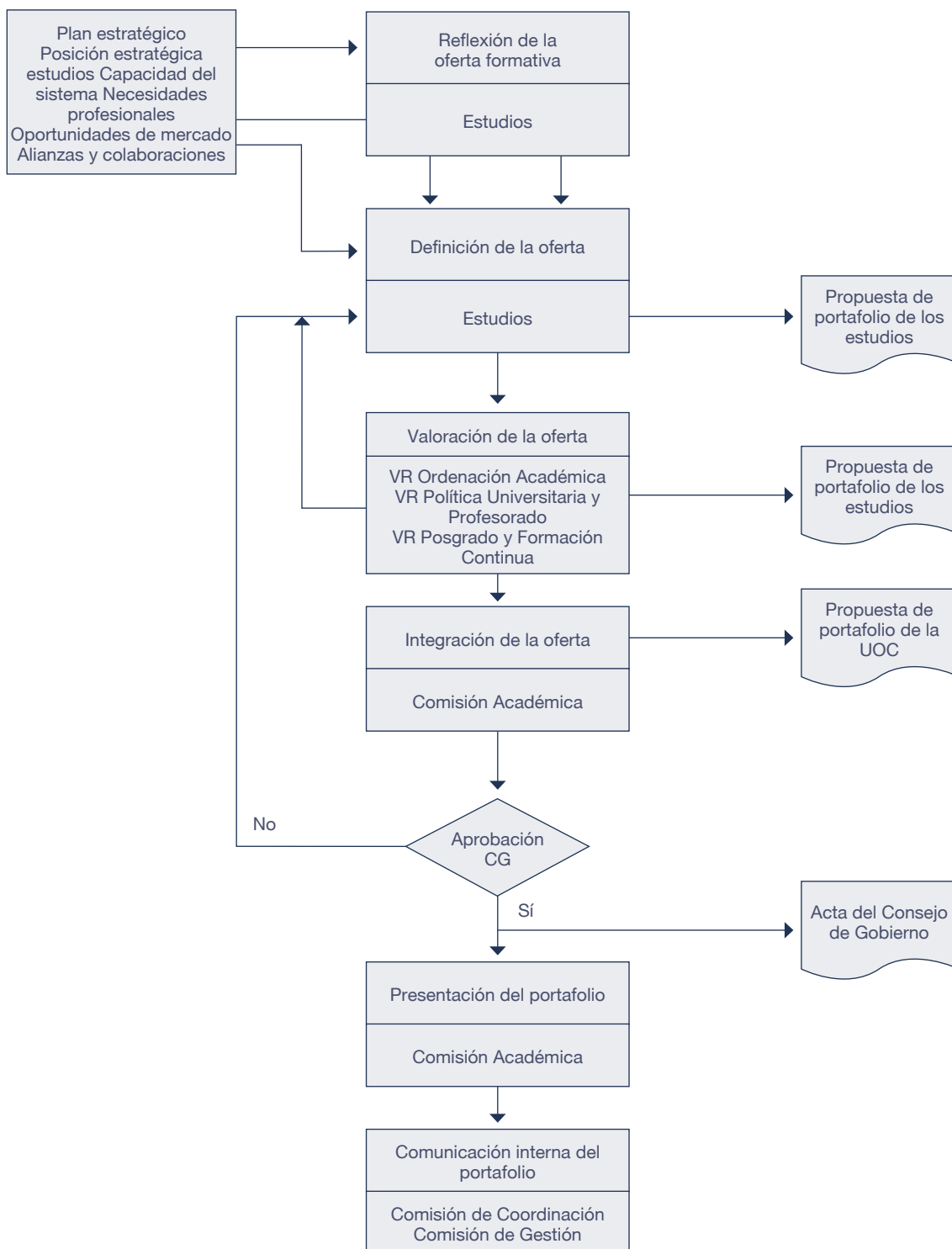
Le corresponde, pues, al Consejo de Gobierno, a partir de la evaluación de la Comisión Académica, el aprobar la propuesta de portafolio. Una vez aprobada, la Comisión Académica establece el calendario de planificación para iniciar el proceso de diseño.

Este portafolio, como la propuesta de planificación, se comunica a todo el equipo propio de la UOC (académico y de gestión), a través de las comisiones correspondientes, para que los equipos implicados sean conocedores de la actividad que conllevará dicho portafolio.

A continuación se presenta el diagrama de las actividades para la definición de la oferta formativa que se ha descrito:

Definición de la oferta formativa

P3_D2_QPr_oferta_v.1



B. DISEÑO DEL PROGRAMA

(P4_D2_QPr_disseny_v.1)

El calendario de implantación del portafolio establece las prioridades de diseño de los programas; para que este se lleve a cabo, el Consejo de Gobierno nombra las comisiones de titulación correspondientes, de acuerdo con el proceso de diseño de los programas.

Para el diseño del programa formativo, la Comisión de la Titulación, integrada por el director de los estudios, el director de programa, la administradora de los estudios y un mínimo de tres profesores de los estudios, cuenta con las aportaciones hechas durante el proceso de reflexión del portafolio, por el Comité de los estudios, con las aportaciones del profesorado, con los referentes nacionales e internacionales y con la detección de las necesidades de los estudiantes o del sector profesional. También es responsable de la elaboración de la memoria, del despliegue y evaluación de la titulación.

La Comisión de Titulación dispone de un procedimiento específico para el diseño de la propuesta de programa de formación (anexo 5).

En dicho proceso para el diseño de la propuesta de programa formativo, se identifican una serie de pasos y de tests que permiten asegurar que la propuesta final cuenta con los requerimientos legales, que sea viable económicamente y que la estructura e infraestructura de la UOC podrá dar respuesta a los requerimientos del programa de estudios propuesto. Este proceso es liderado por los estudios, que reciben el apoyo de diferentes equipos de gestión y de un plan de formación específico (anexo 6). Además, la UOC cuenta con un espacio web con todos los documentos relevantes relacionados con este proceso (http://www.uoc.edu/opencms_eees/export/sites/bolonia/ca/Bolonia_en_la_UOCD/index.html).

De nuevo, los vicerrectores de Ordenación Académica, Política Universitaria y Profesorado, y el de Posgrado y Formación Continua son los responsables de evaluar las diferentes propuestas y de presentarlas a la Comisión Académica antes de su aprobación final.

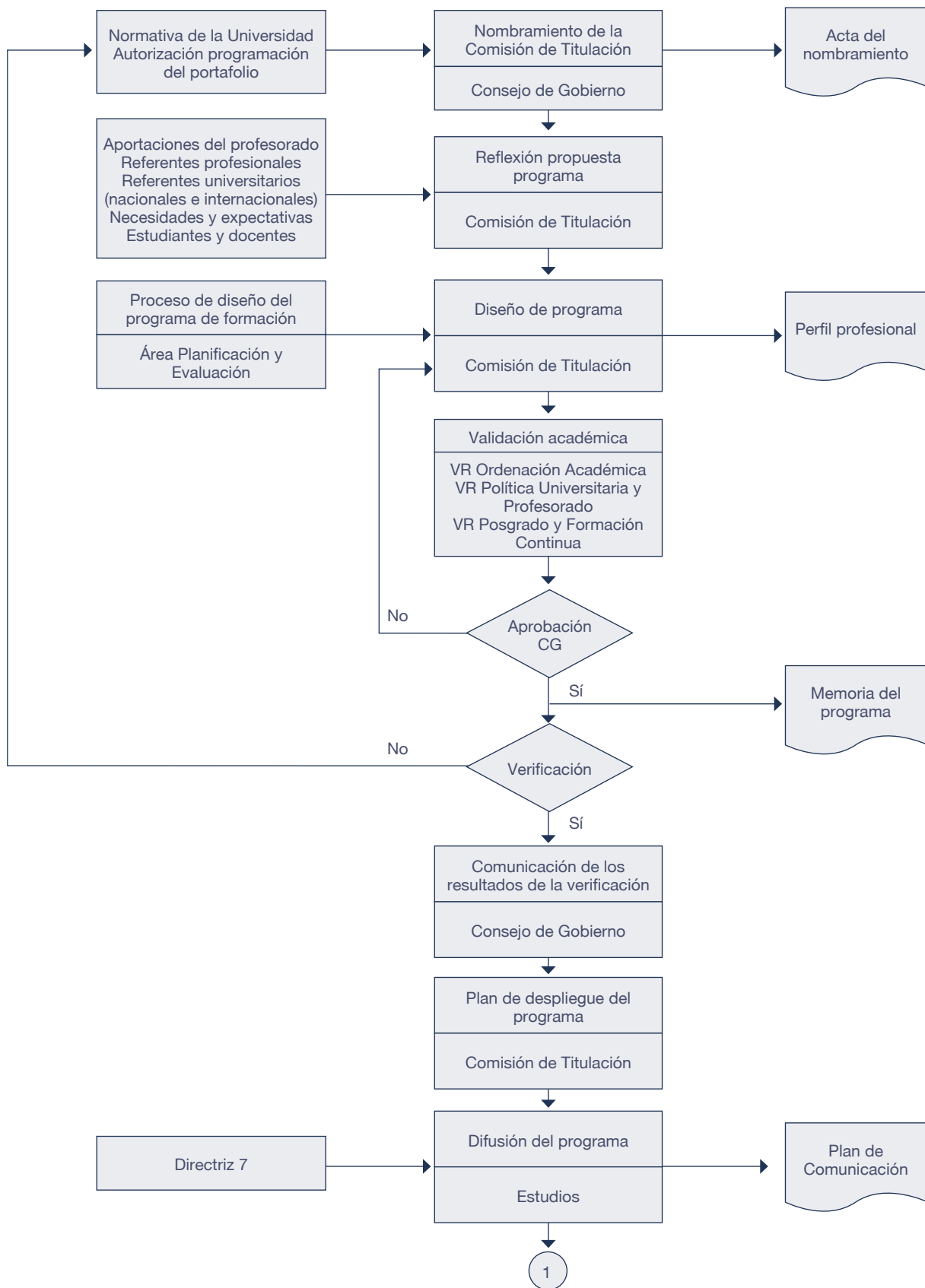
El Consejo de Gobierno aprobará la propuesta de nuevo programa y realizará las gestiones oportunas para la verificación por parte del Ministerio de Educación.

Las acciones de difusión y de comunicación del nuevo programa están recogidas en el plan de comunicación y se explicitan en la directriz 7 de este documento.

A continuación se muestra el diagrama del diseño del programa:

Diseño del programa

P4_D2_QPr_disseny_v.1



C. DESPLIEGUE DEL PROGRAMA, REVISIÓN Y MEJORA

(P5_D2_QPr_rev-mill_v.1)

Una vez ha sido verificado el programa de formación, se elabora el diseño operativo del programa, una acción que permite su desarrollo mediante los sistemas de los que la UOC dispone para llevar a cabo la actividad docente.

También se inicia el proceso de planificación para su despliegue semestral a partir de los criterios establecidos por el Vicerrectorado de Ordenación Académica. El proceso de programación contribuye a determinar cuál será la oferta concreta para el semestre correspondiente, para que sea dicha oferta la que esté disponible en el proceso de matrícula de los estudiantes.

El Área de Operaciones de Gestión Docente es la responsable de asegurar las actividades que apoyan la realización docente que se lleva a cabo al inicio y durante el semestre, y también de las actividades que permiten la evaluación de los aprendizajes. Para toda esta actividad se dispone de indicadores denominados «de seguimiento», que en todos los niveles ofrecen información del desarrollo de la actividad.

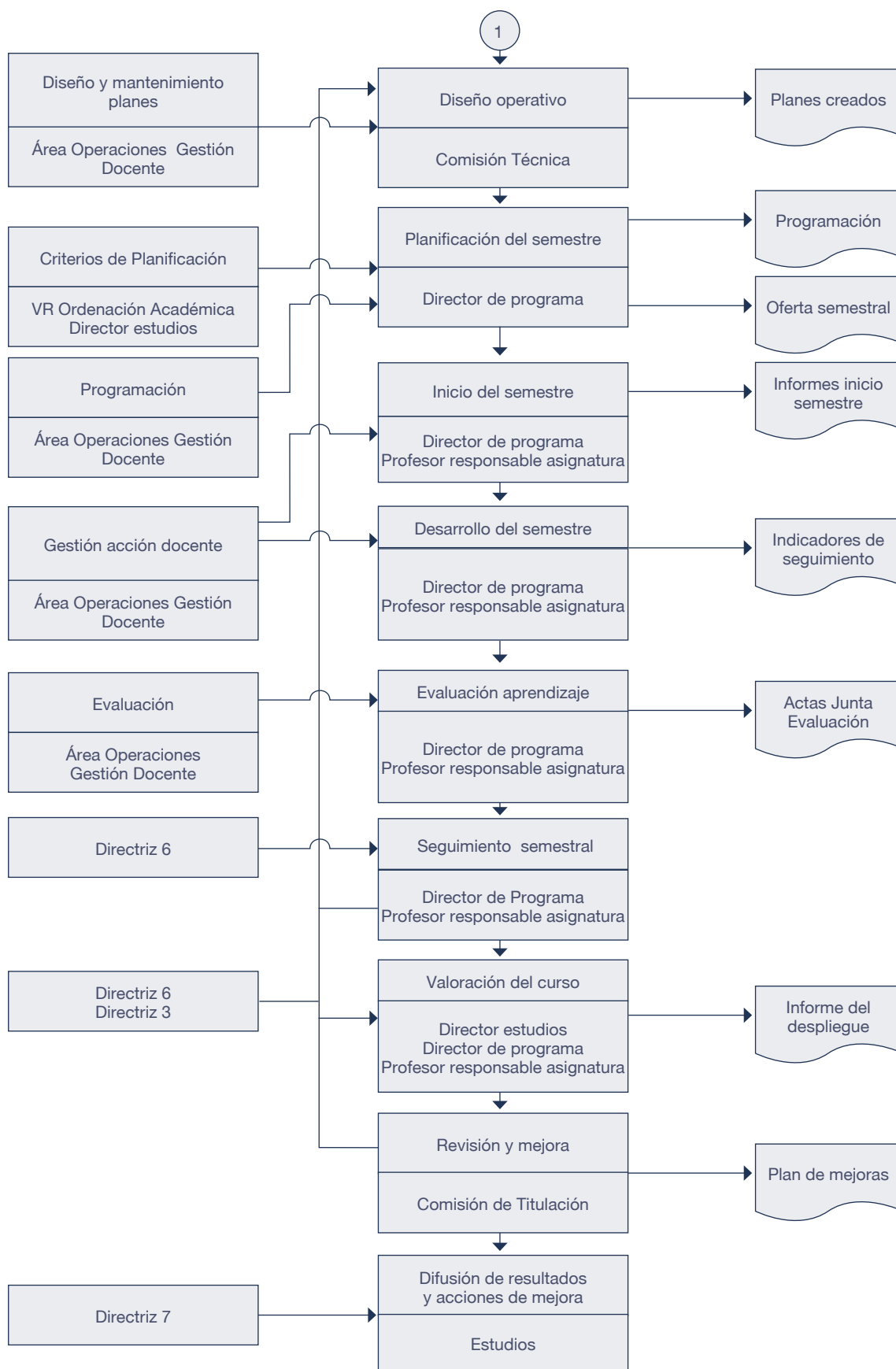
Al final de cada semestre, los directores de programa (anexos 8 y 9) y los profesores responsables de las asignaturas (anexo 7) cuentan con los resultados académicos y los resultados de satisfacción para la evaluación del desarrollo de la actividad docente, según lo establecido en la directriz 6; al final de cada curso se obtienen también los resultados semestrales y los correspondientes a final de curso para su evaluación en la Comisión de Titulación, la Comisión de Programas y la Comisión Académica.

Es la Comisión de Titulación la responsable de evaluar el grado de satisfacción de los resultados y de establecer y priorizar las acciones de mejoras necesarias. Estas se desarrollan tal y como se establece en la directriz 1.

Los resultados y las acciones previstas se evalúan en la Comisión de Estudios y con el Consejo Asesor o el Comité de los Estudios; la dirección de programa es responsable de su difusión a los estudiantes.

Despliegue del programa, revisión y mejora

P5_D2_QPr_rev-mill_v.1



3- REVISIÓN Y MEJORA

Corresponde a la Comisión de Titulación, como responsable del diseño del programa de formación, la responsabilidad de evaluar su desarrollo y sus resultados. Dicho proceso está totalmente incluido en la directriz 2; los resultados para la evaluación son los establecidos en la directriz 6.

A raíz de los resultados ya evaluados por sus responsables, corresponde a la Comisión de Titulación priorizar las acciones para la mejora de la calidad de los programas de formación.

4- RESPONSABILIDADES

- El **Consejo de Gobierno** aprueba la oferta formativa de acuerdo con las líneas estratégicas de la UOC. Aprueba las comisiones de titulación que diseñarán la oferta de formación y aprueba la memoria del programa para ser presentada para su verificación.
- El **vicepresidente de Ordenación Académica** evalúa todas las propuestas de oferta de formación que presentan los directores de estudios, en el marco de la Comisión Académica; establece la coordinación de toda la oferta para ser presentada al Consejo de Gobierno.
- La **Comisión Académica** es responsable de evaluar toda la oferta para la aprobación en el Consejo de Gobierno; es la responsable también de la validación académica de los programas diseñados para su verificación.
- El **Consejo Asesor o Comité de los Estudios**, integrado por profesionales y expertos del sector, participa en el proceso de reflexión para el diseño de nuevos programas y evalúa los resultados obtenidos en el despliegue, y aporta una visión externa y estratégica a la titulación.
- El **director de estudios** propone al vicepresidente de Ordenación Académica la oferta formativa que se impulsará desde los estudios, participa en las comisiones de titulación que se desarrollen en el seno de sus estudios y valida la información para la difusión de los programas de formación. Por último evalúa juntamente con el profesorado implicado el desarrollo del programa y los resultados obtenidos.
- La **Comisión de Titulación** es responsable del diseño del programa de formación; anualmente también es responsable de evaluar los resultados de su desarrollo y los resultados del curso, y propone las acciones de mejora.
- El **Consejo de Dirección** elabora la propuesta de la oferta formativa, para que pueda ser presentada por el director de los estudios.
- El **profesorado de los estudios** participa activamente en la detección de las necesidades del alumnado y del mercado laboral, y aporta su conocimiento de la realidad para la definición del programa formativo. Participa en las comisiones de titulación a propuesta del director de los estudios.
- La **Comisión Técnica** es responsable de colaborar con la Comisión de Titulación para el diseño de la propuesta de formación, también previa validación académica; evalúa técnicamente la propuesta: estructura, contenido, viabilidad, anexos..., y, finalmente, asegura su diseño operativo para su desarrollo y despliegue.

5- REGISTROS Y ARCHIVO

- Acta de la reunión: reflexión, propuestas
- Propuesta de portafolio de los estudios
- Portafolio aprobado por el Consejo de Gobierno
- Acta del nombramiento de las comisiones de titulación
- Documento de perfil profesional
- Propuesta de la memoria de nuevo programa (provisional)
- Actas de las reuniones de seguimiento
- Memoria final del nuevo programa
- Comunicación del MECD de la verificación del nuevo programa

Criterios de la eventual suspensión del título

Los criterios que la UOC tiene aprobados para determinar la extinción de una titulación en la universidad son los siguientes:

- Implantación de una nueva titulación que sustituya la anterior.
- Reducción progresiva de estudiantes de nueva matrícula en la titulación, cuando es un factor que pone en situación crítica su viabilidad económica (orientativamente, esta situación podría producirse con una matrícula inferior a 15 estudiantes durante 2 semestres seguidos).
- Cambios de orientación de la profesión y no adecuación del perfil profesional de la titulación a las necesidades del mercado.

El Consejo de Gobierno de la UOC será el encargado de determinar y revisar de forma periódica los criterios que tener en cuenta para la supresión de un título. También será el órgano que, a propuesta de la comisión de la titulación, evalúe y decida, en cada caso, la supresión del título.

Directriz 3. Orientación de las enseñanzas a los estudiantes

En esta directriz se han determinado un total de once procesos. Corresponden a los sistemas de apoyo al estudiante que favorecen su aprendizaje; según se propone en los documentos de Audit, corresponden a:

- Definición de los perfiles de ingreso/egreso, admisión y matriculación de los estudiantes
- Apoyo y orientación al estudiante, metodología de enseñanza y evaluación de los aprendizajes
- Prácticas externas y movilidad de los estudiantes
- Orientación profesional de los estudiantes
- Sistema de alegaciones, reclamaciones y sugerencias

Otros elementos que afectan a la orientación de las enseñanzas a los estudiantes son las normativas disponibles en la Secretaría Virtual de la UOC. Dichas normativas son aprobadas por el Consejo de Gobierno. Una vez aprobadas siguen los mecanismos de difusión y publicación establecidos en la directriz 7.

El Área de Operaciones de Gestión Docente es la responsable de la Secretaría de la universidad. De acuerdo con el Área de Servicio al Estudiante, se evalúa cómo los contenidos de la normativa son comunicados a los distintos grupos de interés, principalmente a los estudiantes.

La efectividad de dicha información se evalúa a partir de las consultas que los estudiantes realizan al Servicio de Atención de Consultas, detallado en la directriz 5.

3.1. Definición de perfiles de ingreso/egreso, admisión y matriculación de los estudiantes

1- INTRODUCCIÓN

En el proceso de diseño del programa de formación, definido en la directriz 2, se establecen los perfiles de ingreso y egreso. Dicha responsabilidad recae en la Comisión de la Titulación. Corresponde al Área de Incorporación y Seguimiento del Estudiante la responsabilidad de los procesos de matrícula de los estudiantes, mientras que la admisión cuenta además con la responsabilidad de la Secretaría en la validación de dicho trámite académico.

2- DESARROLLO DE LOS PROCESOS

A. PROCESO DE DEFINICIÓN DE LOS PERFILES DE INGRESO Y EGRESO

(P6_D3_OE_perfil_v.1)

Durante el proceso de diseño del programa de formación (directriz 2) se define el perfil de ingreso, así como el perfil de formación. Dicha definición es responsabilidad de la Comisión de Titulación y queda recogida en la memoria de programa que se presenta a verificación.

La información de la memoria es nuclear para desarrollar la información que reciben los estudiantes, según se ha establecido en la directriz 7. Es responsabilidad del director de programa la validación de la información pública en relación con el perfil de ingreso y egreso. En lo que concierne a los contenidos de la información, su tratamiento y los canales para su difusión externa corresponde al equipo de Marketing Operacional, mientras que para la difusión interna entre los estudiantes la responsabilidad recae en el equipo de Información al Estudiante.

El Área de Incorporación y Seguimiento es responsable de todos los procesos de seguimiento, atención y gestión de las solicitudes de acceso y de la matrícula de los nuevos estudiantes. Dicho proceso se presenta de modo más detallado posteriormente.

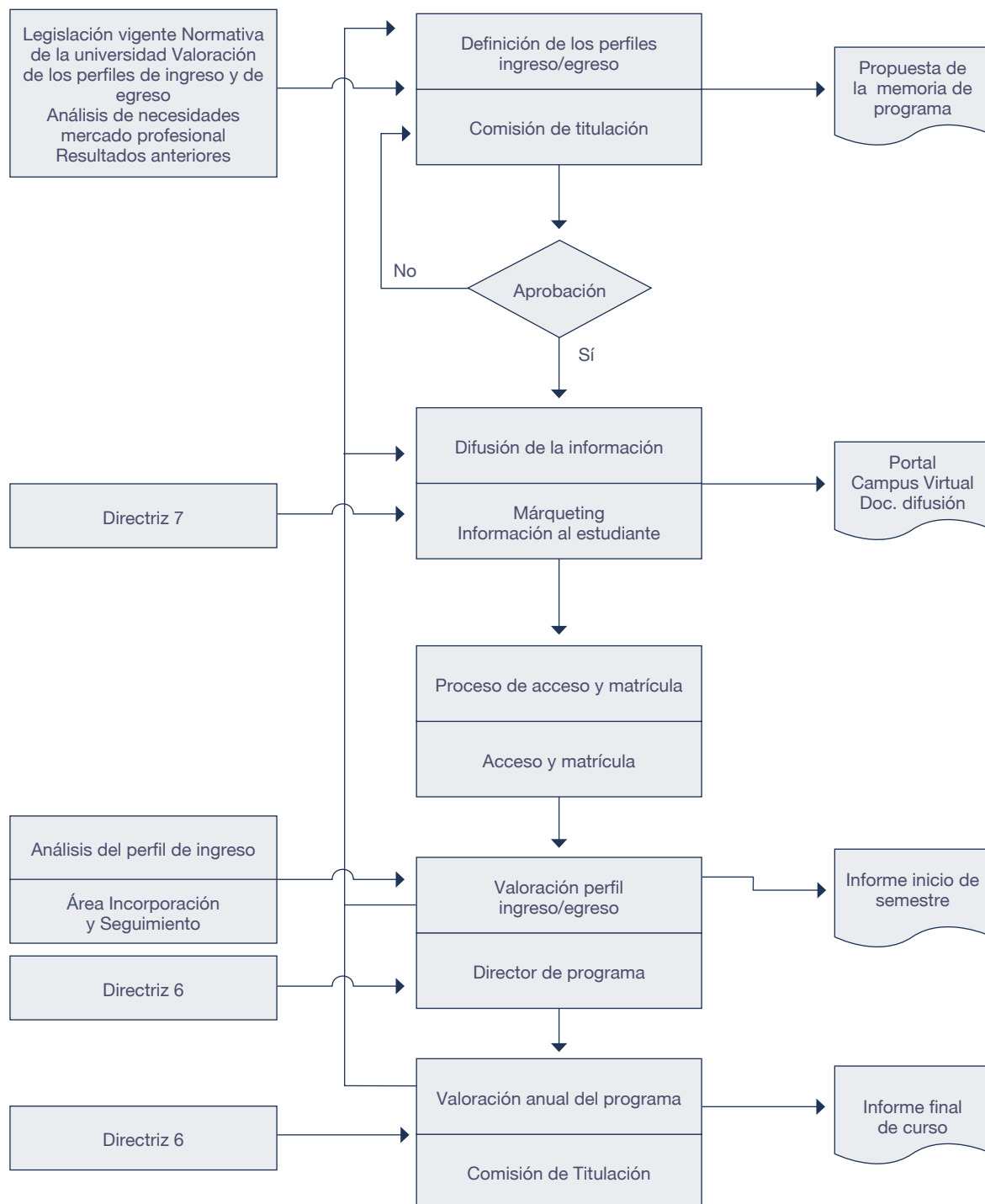
El equipo de Marketing Operacional es responsable del seguimiento de los interesados en los programas de formación, de recoger su perfil personal y académico y de elaborar los informes correspondientes para cada uno de los directores de programa, con el fin de poder evaluar los perfiles tanto de las personas que se han aproximado a la UOC mediante la solicitud de información, como de los estudiantes que finalmente se han matriculado. A partir de esta información, el director de programa podrá evaluar, de forma conjunta con la Comisión de Titulación, si los perfiles de los estudiantes matriculados se corresponden al perfil de ingreso definido previamente. Con dicha evaluación, se revisarán de forma periódica las acciones de comunicación y difusión, así como la información pública para adecuarse a los destinatarios. De forma más general y en procesos de evaluación más amplios del programa de formación (ver directriz 2), se evalúa la necesidad de redefinir el perfil de ingreso descrito en la memoria del programa de formación.

En relación con el perfil de egreso de los estudiantes, tal y como se presenta en la directriz 6 (apartado «6.2 - Análisis y utilización de los resultados de la inserción laboral»), se pide a los estudiantes recién graduados que evalúen, de forma global, la formación recibida y digan cuáles son sus expectativas laborales. Tres años después de la graduación se pide a los estudiantes que evalúen la utilidad de la formación recibida y la evolución de su situación laboral desde el momento de la graduación. La comparación de estos dos momentos y el análisis comparativo que realiza la Agencia Catalana para la Calidad del Sistema Universitario entre las diferentes universidades permite conocer el perfil de los egresados y la evolución tanto de su percepción en relación con la formación recibida, como su evolución profesional y personal. También se incorporará la evaluación de los empleadores en relación con la calificación y adecuación de perfil del egresado a las responsabilidades laborales que se le han asignado.

El director del programa, junto con la Comisión de Titulación, evaluará la adecuación del perfil del egresado a las necesidades sociales; adaptará la formación a las necesidades que se detecten.

Definición de los perfiles de ingreso y egreso

P6_D3_OE_perfil_v.1



B. PROCESO DE ACCESO Y MATRÍCULA

(P7_D3_OE_acces_v.1)

Como hemos mencionado en el proceso de definición del perfil, a continuación se detalla el proceso de acceso y matrícula, responsable de facilitar el ingreso a la UOC de los nuevos estudiantes.

Semestralmente se revisa la información que se comunica y se publica en el portal y otros documentos de difusión.

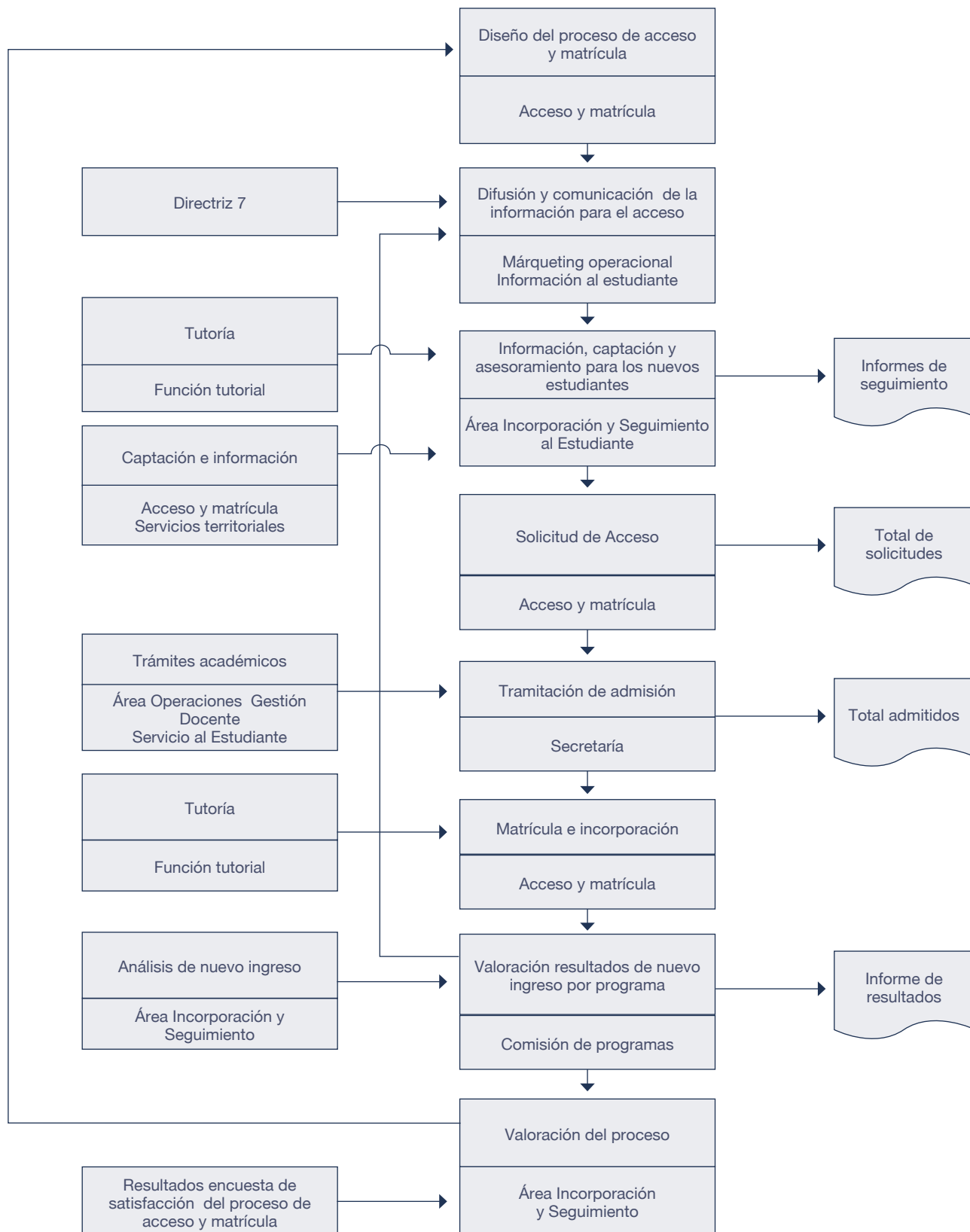
Los estudios elaboran la información sobre las titulaciones, sus vías de acceso, requisitos, profesorado y otras cuestiones académicas, según lo descrito en las memorias de las titulaciones; se vela por la coherencia de todas las informaciones que aparecen referentes a las titulaciones. Una vez elaborado el contenido de la información, los responsables de darle forma y difundirla son los equipos de Marketing Operacional y de Información al Estudiante. En el caso de que la información, de un semestre a otro, se vea sustancialmente modificada, se desarrolla un plan de formación para todos los dispositivos para asegurar la correcta información. Prueba de ello son las actuales sesiones que representantes de todas las comisiones de titulación que inician actividad en el curso 2009-10 están realizando con los diferentes grupos que atienden a los estudiantes para facilitar la campaña de nuevo acceso que se está llevando a cabo en la UOC para el curso 2009-10.

Una vez elaborada la información, se difunde para iniciar la recepción de las solicitudes de acceso. Las solicitudes se validan mediante el procedimiento de admisión que ejecuta la Secretaría; a partir de aquí se asigna al estudiante un tutor/a, quien le asesorará en la matrícula y en la incorporación a la UOC.

Al final de cada campaña de acceso, se elaboran los informes globales del proceso de acceso y matrícula, que incluyen los de satisfacción de los estudiantes en relación con el proceso de incorporación (anexo 10) y los resultados para cada uno de los programas. La información se comunica a la Comisión de Programas.

Acceso y matrícula

P7_D3_OE_acces_v.1



3- REVISIÓN Y MEJORA

La **Comisión de Titulación**, responsable de la propuesta del programa, define los perfiles de ingreso y egreso. A partir de la información periódica analizada y evaluada por el **director del programa**, se revisa la definición de dicho perfil.

Semestralmente, es decir, dos veces en el curso, la UOC incorpora nuevos estudiantes. La información del perfil de ingreso y egreso, y sobre la estructura y las asignaturas que componen el plan de estudios, está disponible a través de los mecanismos establecidos en la directriz 7. Los perfiles de nuevo ingreso se evalúan cada semestre. El equipo de **Marketing Operacional** es responsable de elaborar dicha información y contrastarla con el **director de programa**. A partir del análisis de esta información, se evalúan tanto los contenidos de la información como los canales.

El **Área Incorporación y Seguimiento del Estudiante**, una vez finalizado el proceso para el ingreso de nuevos estudiantes, evalúa los resultados del proceso: número de solicitudes, número de admitidos, número de matriculados, media de créditos matriculados, en global y para cada uno de los programas. Además analiza los resultados de satisfacción de los estudiantes con el proceso de incorporación. A partir de la evaluación de estos resultados establece las acciones de mejora.

4- RESPONSABILIDADES

- El **director de programa** es responsable de la evaluación de los resultados de acceso y matrícula, que incluye los perfiles, semestralmente.
- La **Comisión de Titulación** es responsable de la definición y de la evaluación de los perfiles a partir de la información y la oportuna evaluación aportada al final de cada curso por el director de programa.
- El **Área de Incorporación y Seguimiento** es responsable del acceso y la matrícula de los estudiantes, de los sistemas de orientación para la incorporación de nuevos estudiantes que incluye la función tutorial.
- El equipo de **Información al Estudiante** es responsable de elaborar y comunicar a los estudiantes toda aquella información necesaria para el acceso y la matrícula.
- El equipo de **Marketing Operacional** es responsable de la difusión externa de la información relativa a los programas de formación a través del portal universitario, además de la de los documentos de difusión y de las distintas apariciones en medios de comunicación. También Marketing elabora los informes del proceso de acceso y matrícula, que incluyen información relativa al perfil de nuevo ingreso para difundirlo entre los responsables de los programas para su valoración.
- La **Secretaría** es la responsable de validar el trámite de admisión de los estudiantes y difundir los resultados de dicho proceso.

5- REGISTROS Y ARCHIVO

- Memoria de programa
- Información pública: portal, documentos de difusión
- Informe de resultados de acceso, admisión y matrícula
- Resultados de las encuestas de satisfacción
- Informe de evaluación de los perfiles de la Comisión de Titulación

3.2. Apoyo y orientación al estudiante, metodología de enseñanza y evaluación de los aprendizajes

1- INTRODUCCIÓN

La UOC ha sido consciente, desde el inicio de su actividad el año 1994, de la conveniencia de un sistema de orientación capaz de dar respuesta a las necesidades específicas de los estudiantes en un entorno de formación virtual. Este modelo debe ir evolucionando en función de las nuevas necesidades del sistema universitario y de las innovaciones tecnológicas.

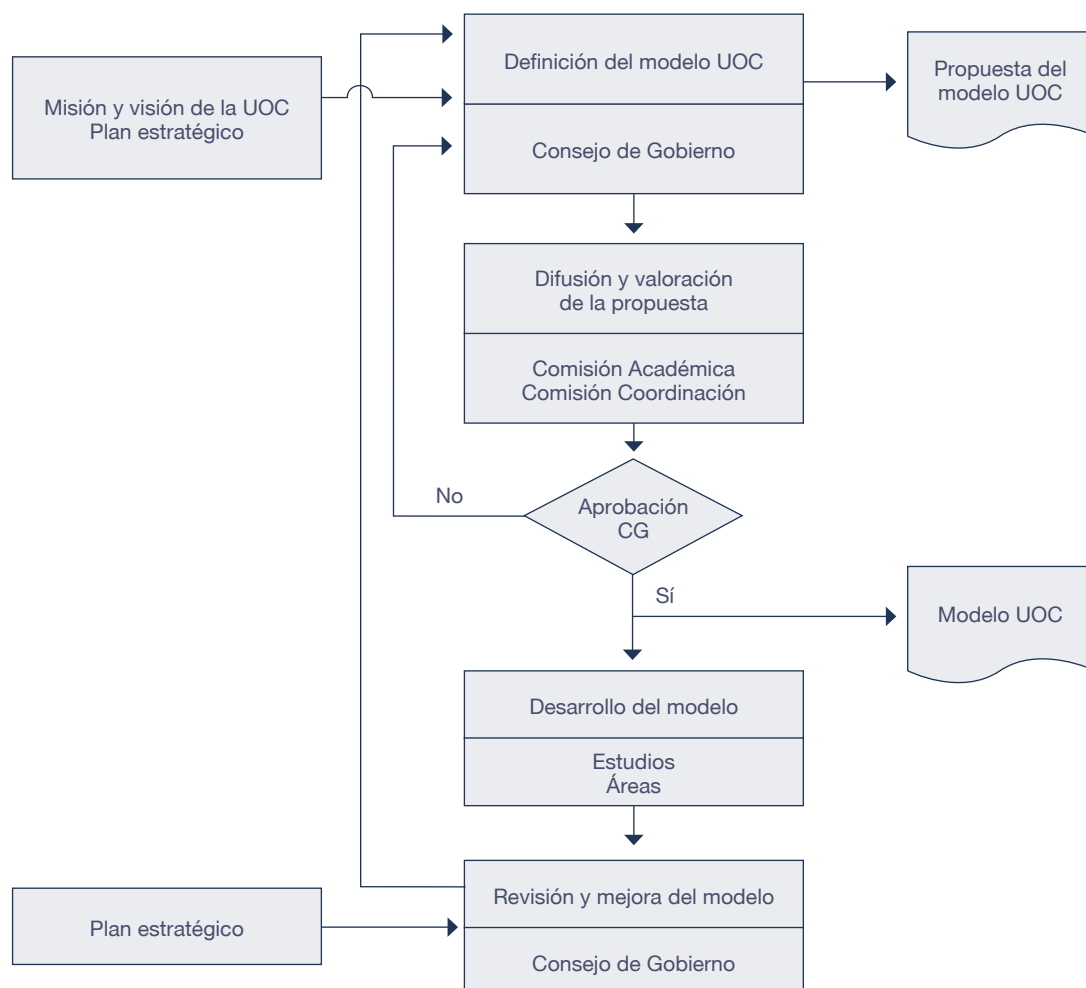
Desde el primer momento en que el estudiante solicita el acceso a la UOC recibe el apoyo del Servicio al Estudiante, cuenta con un tutor o tutora, que le guía en todos los procesos de matriculación de las asignaturas, y dispone de un servicio de información (navegación) por el Campus Virtual de la UOC. También recibe el apoyo del docente colaborador que lo acompaña en su proceso de aprendizaje

El Consejo de Gobierno es el responsable de aprobar el modelo de la UOC y de hacer las adaptaciones oportunas en función de la misión y visión de esta universidad y de su plan estratégico.

También asume la responsabilidad de su revisión y mejora.

Diseño del modelo UOC

P34_D3_OE_model UOC_v.1



3.2.a. Función tutorial

2- DESARROLLO DE LOS PROCESOS

A. PLAN DE TUTORÍA DE PROGRAMA

(P9_D3_OE_pla Tu_v.1)

El modelo UOC incluye unos mecanismos de apoyo y orientación al estudiante. Estos mecanismos se concretan en las acciones que se llevan a cabo desde el equipo de Servicio al Estudiante y desde el desarrollo del plan de tutoría.

Los diferentes programas se han dotado de un plan de tutoría de incorporación, de inicio (anexo 11) y uno de seguimiento; en ellos se determinan las características de la acción tutorial en las diferentes fases de la trayectoria académica del estudiante y también en los diferentes momentos de la actividad del semestre.

Este plan de tutoría se ajusta a la singularidad de cada una de las titulaciones y se elabora a partir de las directrices que da el director del programa. La propuesta del plan de tutoría del programa es preparada por un tutor/a con el apoyo del equipo de Función tutorial; el director de programa aprueba el plan de tutoría semestral.

El plan de tutoría de una titulación se da a conocer en la comisión de estudios donde están representados los estudiantes. Después se le da difusión a través del Campus Virtual a toda la comunidad universitaria afectada.

Son los tutores los que tienen la función de llevar a cabo el plan de tutoría a lo largo del semestre, a través de las aulas de tutoría del Campus Virtual. Los estudios coordinan y hacen un seguimiento de la actividad del equipo de tutores.

En paralelo, el grupo de desarrollo de la Función tutorial coordina a los tutores de todos los programas de la UOC y les facilita las herramientas y las informaciones necesarias con el fin de que puedan dar una respuesta adecuada a las necesidades de los estudiantes, principalmente en aquellos aspectos más transversales y vinculados a los servicios y a las informaciones de la UOC.

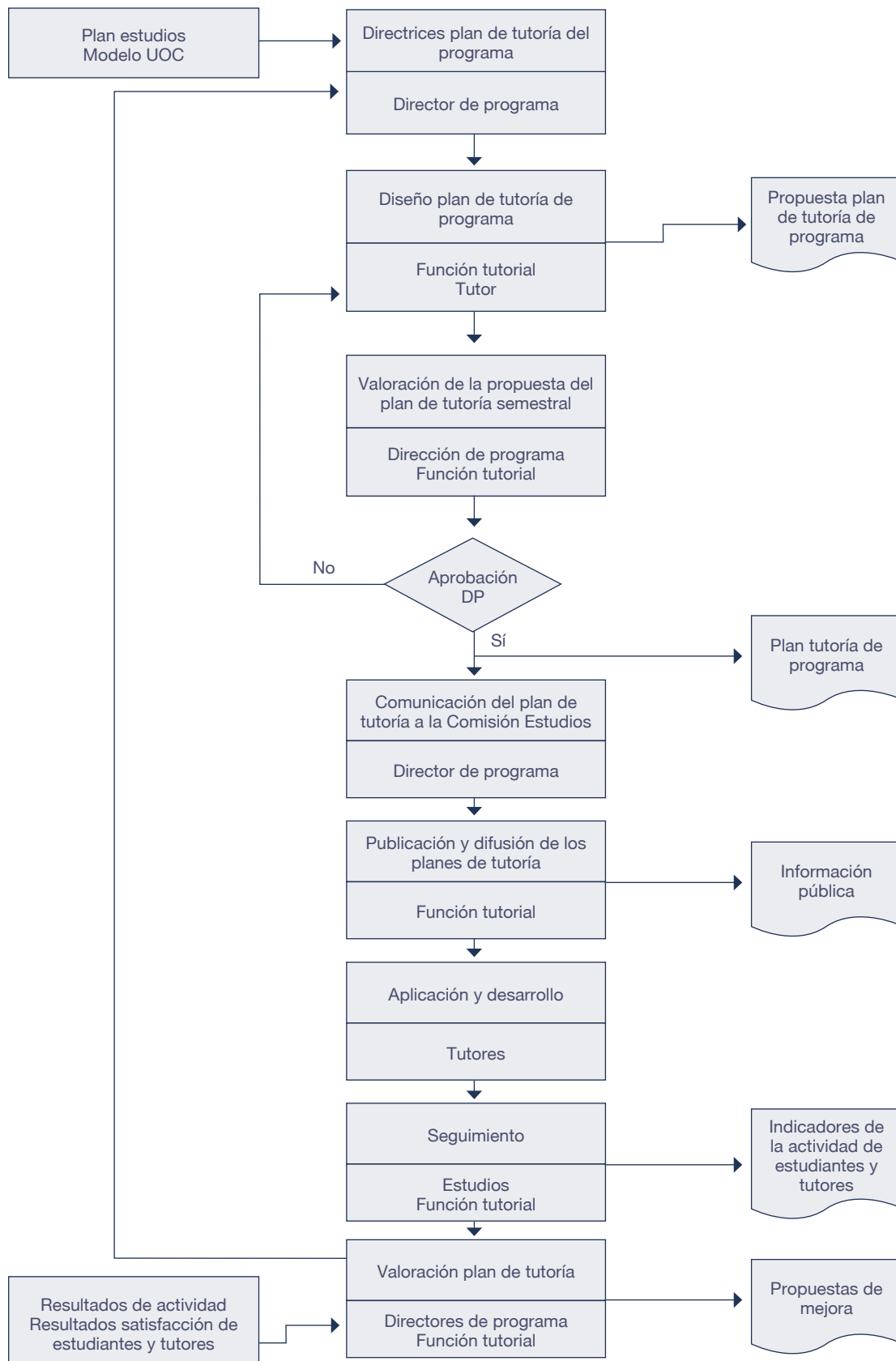
Este grupo hace recopilación de forma sistemática de la actividad del estudiante y también de las acciones que lleva a cabo el tutor para asesorarlo.

Al finalizar el semestre, el director del programa y el grupo de desarrollo de la Función tutorial evalúan el funcionamiento y los resultados obtenidos (rendimiento y satisfacción) con el fin de poder introducir cambios, en el siguiente semestre, en el plan de tutoría del programa, y de esta manera poder dar una mejor respuesta a las necesidades de los estudiantes.

El director del programa y el grupo de desarrollo de la Función tutorial son los responsables de que se apliquen las mejoras propuestas y de hacer un seguimiento de sus resultados.

Plan de tutoría del programa

P9_D3_OE_pla Tu_v.1



3- REVISIÓN Y MEJORA

El equipo de Función tutorial y los directores de programa son los principales agentes en la revisión y mejora del plan de tutoría. Para su evaluación, semestralmente se obtienen los resultados de la actividad del desarrollo de la tutoría, así como los resultados de la satisfacción.

4- RESPONSABILIDADES

- El **Consejo de Gobierno** es responsable de aprobar el modelo de la UOC vinculado a la misión y visión de esta universidad.
- El **Vicerrectorado de Innovación** es responsable del desarrollo del modelo de la UOC. Es también responsable de evaluar los resultados de la aplicación del modelo y de priorizar e impulsar acciones de mejora.
- El **director de programa** es responsable de dar las directrices necesarias para definir el plan de tutoría del programa y de aprobar la propuesta final. Coordina y evalúa la actividad del conjunto de tutores del programa, y evalúa la efectividad del plan de tutoría. También propone, junto con el equipo de Función tutorial, las acciones de mejora e impulsa su implantación.
- El equipo de **Función tutorial**, que forma parte del Área de Incorporación y Seguimiento del Estudiante, es responsable de dar apoyo a todo el proceso de diseño, desarrollo y evaluación del plan de tutoría de la UOC.

5- REGISTROS Y ARCHIVO

- Modelo UOC
- Modelo tutoría UOC
- Plan tutoría de programa
- Indicadores actividad
- Indicadores satisfacción

3.2.b. La acción docente

1- INTRODUCCIÓN

El docente colaborador, en un entorno virtual, es el responsable de llevar a cabo las acciones necesarias para favorecer el proceso de enseñanza-aprendizaje del estudiante (ver modelo pedagógico, apartado 2). Su función es dinamizar la acción formativa desde el inicio de semestre hasta su finalización con la evaluación final.

El docente colaborador participa bajo la dirección del profesor responsable de asignatura en el diseño del plan de aprendizaje y en la propuesta de actividades del semestre. Propone actividades que el estudiante realiza durante el semestre y hace su seguimiento, modera las discusiones y los debates, resuelve dudas sobre el contenido de la materia, motiva, da respuesta a las dudas que se plantean y evalúa las actividades que realiza el estudiante a lo largo del semestre, y facilita el retorno necesario al estudiante para que pueda ir incorporando de forma significativa los nuevos aprendizajes.

2- DESARROLLO DEL PROCESO

B. EL DISEÑO

(P10_D3_OE_disseny AD_v.1)

El profesor responsable de la asignatura (PRA) diseña el proyecto de aprendizaje de la asignatura según las directrices descritas en la memoria del programa: competencias, metodología, actividades formativas, criterios de evaluación, recursos necesarios, planificación. El director del programa, que dispone de una visión global de la titulación, de acuerdo con las directrices del director de estudios, evaluará la propuesta hecha por el PRA y la coherencia que guarda con el resto de las asignaturas. Conjuntamente definen el perfil del docente colaborador y el plan de publicaciones que asegurará que el estudiante podrá disponer del material necesario para el desarrollo de la asignatura.

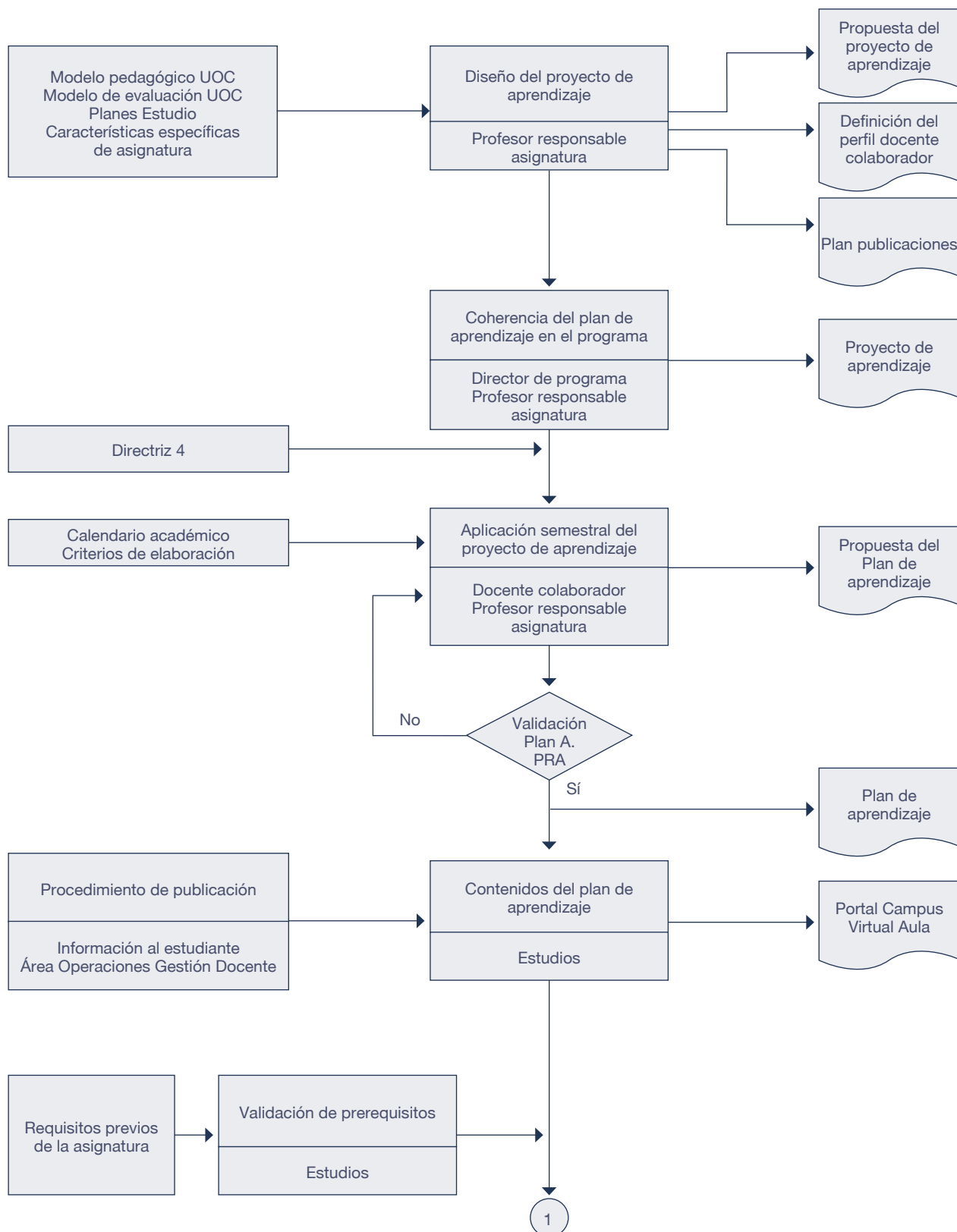
El docente colaborador concretará el proyecto de aprendizaje en el plan de aprendizaje del semestre (anexo 12) teniendo en cuenta las circunstancias, criterios y calendario de cada semestre y aplicando los criterios que les serán facilitados a través del PRA. El conjunto de docentes colaboradores, responsables del funcionamiento de la asignatura, elaborarán, en función de los encargos que reciben, los documentos necesarios para el desarrollo de la docencia del semestre. El PRA validará la propuesta y será responsable de la implementación del plan de aprendizaje y de garantizar la actividad en las aulas para asegurar un proceso de enseñanza-aprendizaje de calidad.

Los estudios velarán por el cumplimiento de los requisitos académicos por parte de los estudiantes en aquellas asignaturas que se hayan definido previamente.

A continuación se presenta el diagrama de las actividades que se llevan a cabo:

Diseño de la acción docente

P10_D3_OE_disseny AD_v.1



3- REVISIÓN Y MEJORA

A. DESARROLLO, SEGUIMIENTO, VALORACIÓN Y MEJORA

(P11_D3_OE_rev-mill_AD_v.1)

El docente colaborador, con el apoyo del profesor responsable de asignatura, desarrolla la actividad docente durante el semestre. En todo momento cuenta también con el apoyo de los equipos transversales que crearán los espacios virtuales para poder desarrollar la docencia de las asignaturas, poniendo a su disposición los recursos materiales y tecnológicos necesarios. La UOC también cuenta con grupos operativos que resuelven las necesidades de información y orientación durante el semestre y pone al servicio de los estudiantes un sistema para gestionar las consultas y las incidencias que puedan surgir durante el semestre. Estos servicios se prestan a los estudiantes a través del Campus Virtual.

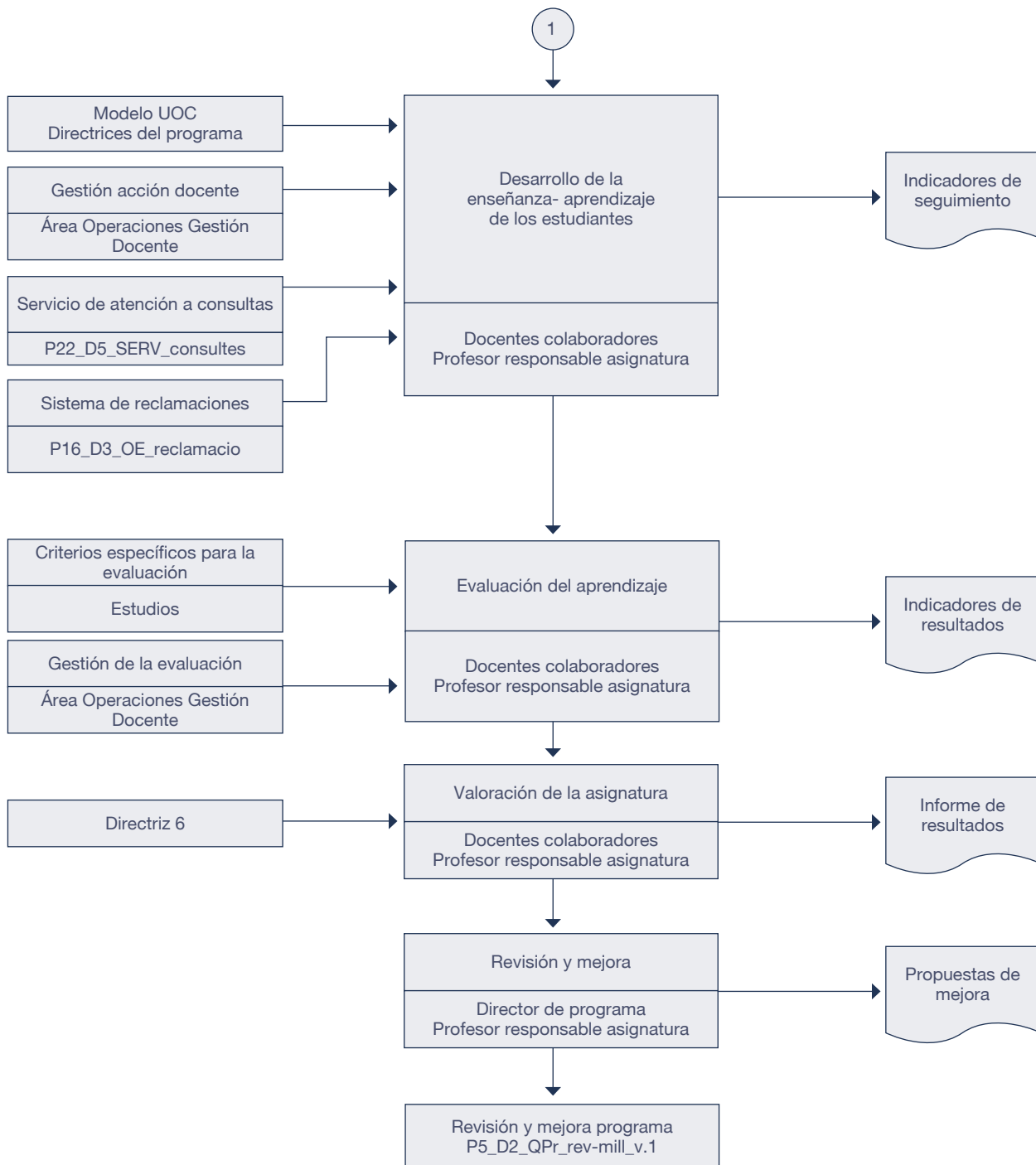
El PRA efectúa el seguimiento de las actividades de todas las aulas de las que es responsable y dispone de indicadores de la actividad de los estudiantes y de los consultores, que le permiten llevar a cabo un seguimiento continuado de la evolución de la acción formativa y poder actuar de forma rápida, poniéndose en contacto con el docente colaborador, cuando detecta algún signo de alerta en la actividad del aula (por ejemplo: estudiantes que no participan en las actividades previstas...).

Los informes de las asignaturas junto con el resto de los indicadores de la actividad de enseñanza serán la base para la evaluación conjunta entre el director de estudios, el director del programa y el profesor responsable de asignatura del funcionamiento de las asignaturas de las que es responsable. De dicha evaluación surgirán acciones de mejora. El desarrollo y la implementación de las acciones de mejora es competencia del profesor responsable de asignatura con el apoyo del director del programa.

El director de estudios y el director del programa acordarán un plan de comunicación para informar a las diferentes comisiones y a los estudiantes de los resultados obtenidos y de las acciones de mejora previstas para los siguientes cursos.

Desarrollo, seguimiento, valoración y mejora de la acción docente

P11- _D3_OE_rev-mill_AD_v.1



4- RESPONSABILIDADES

- El **director de programa** es el responsable de asegurar la coherencia entre los diferentes proyectos de aprendizaje de las asignaturas, de acuerdo con el diseño del plan de estudios. También es responsable de evaluar al final del semestre, juntamente con el director de estudios y el profesor responsable de la asignatura, el funcionamiento de las asignaturas.
- El **profesor responsable de asignatura** es responsable directo del funcionamiento de la asignatura. Diseña el proyecto de aprendizaje que será aprobado por el director de programa; a partir de este, el docente colaborador desarrolla los recursos y documentos necesarios para el desarrollo del aprendizaje y para su evaluación. Durante el desarrollo del aprendizaje es responsable de la coordinación de los docentes colaboradores y del seguimiento de la actividad que llevan a cabo dichos colaboradores con los estudiantes. Al final del semestre es responsable de evaluar los resultados.
- El **docente colaborador** es responsable de los encargos académicos que le sean asignados por parte del profesor responsable de la asignatura, entre ellos están: la realización del plan de aprendizaje semestral, el diseño de actividades de formación y las actividades de evaluación. La función más relevante es la de consultoría a los estudiantes, que consiste en acciones de apoyo, motivación, guía y evaluación al estudiante durante el semestre.
- El **director de estudios** evalúa los resultados obtenidos y establece los objetivos del profesor responsable de asignatura (directriz 1).

5- REGISTROS Y ARCHIVO

- Proyectos de aprendizaje
- Planes aprendizaje
- Informes seguimiento

3.3. Prácticas externas y movilidad de los estudiantes

Se han considerado por separado dos procesos como el de prácticas externas y el de movilidad de los estudiantes.

3.3.a. Prácticas externas

1- INTRODUCCIÓN

Las prácticas externas serán el escenario adecuado para poner en práctica, especialmente, los conocimientos asociados a las competencias de tipo procedimental y actitudinal (intrapersonales e interpersonales), y para reforzar la adquisición de estas mediante el aprendizaje experiencial. El desarrollo y seguimiento de las prácticas cuenta con el apoyo del docente colaborador y de tutores.

2- DESARROLLO DEL PROCESO

A. PRÁCTICAS EXTERNAS

(P35_D3_OE_pract_ext_v.1):

La Comisión de la Titulación tiene la responsabilidad de definir los objetivos, la carga lectiva (creditaje), los criterios mínimos para poder realizar las prácticas y los criterios de evaluación que se utilizarán para su evaluación. Dicho enfoque surge de las aportaciones hechas por los profesionales del sector, del perfil de ingreso y de egreso (competencias profesionales que el estudiante debe adquirir) siempre de acuerdo con la legislación vigente y la política de prácticas de la UOC.

A partir de este marco, el profesor responsable de asignatura (PRA), juntamente con el director del programa, define el plan de aprendizaje y el perfil del docente colaborador.

El profesor responsable de la asignatura facilita la información necesaria y valida las plazas de prácticas solicitadas por los estudiantes. También es responsable de validar los documentos necesarios para la realización de las prácticas, así como de hacer su seguimiento.

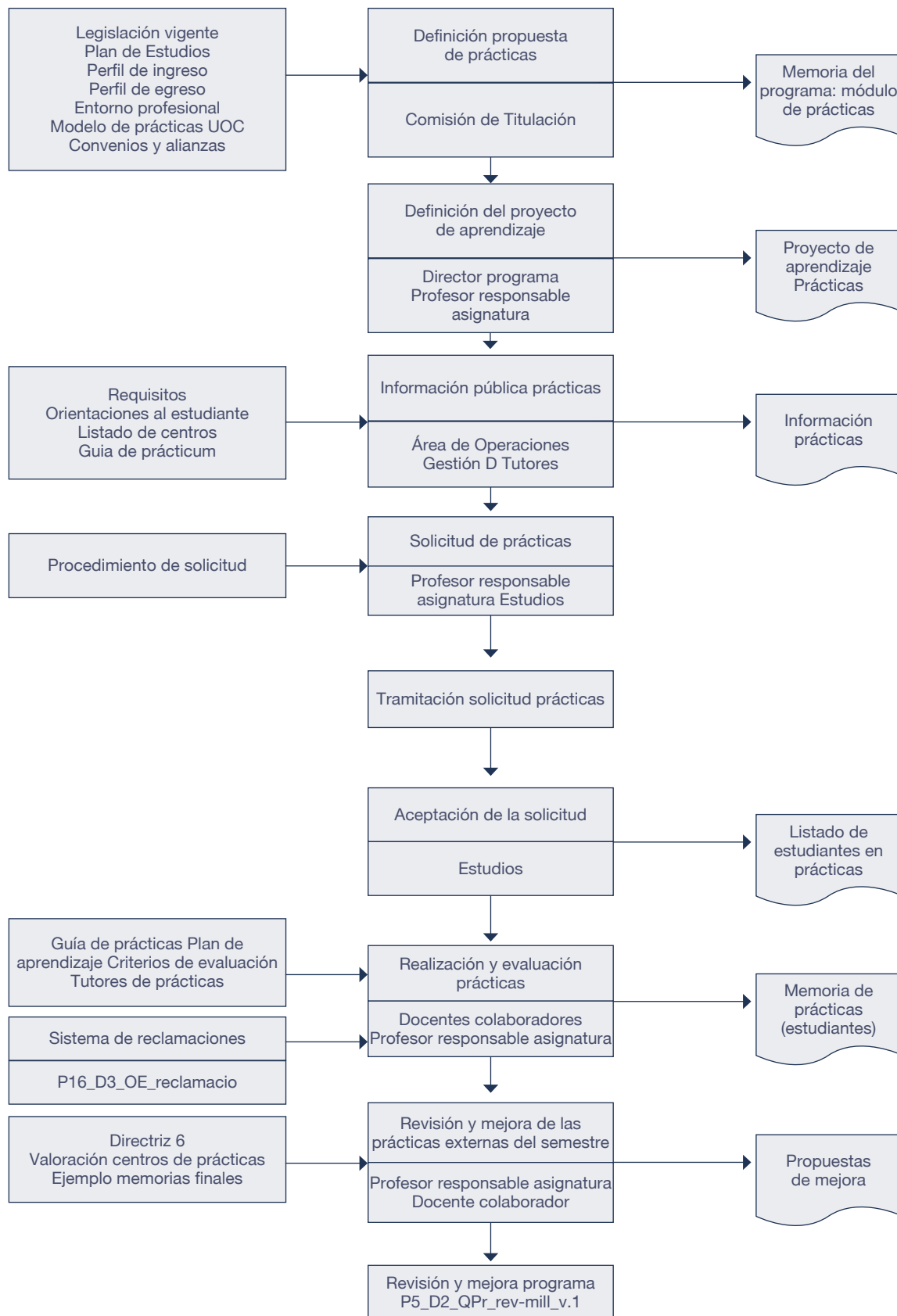
A lo largo del semestre se evalúan diferentes actividades que el estudiante realiza, haciendo el oportuno retorno para facilitar el aprendizaje del estudiante.

La revisión y mejora de las prácticas corresponde, en primera instancia, a los docentes colaboradores, que han participado directamente en el proceso de enseñanza-aprendizaje; juntamente con el PRA hacen una evaluación del funcionamiento del semestre y elaboran un informe semestral con los resultados obtenidos y su funcionamiento general.

La Comisión de Estudios es informada de los resultados y de las acciones de mejora que se prevén implantar. También se informará a los diferentes grupos de interés que participan en el funcionamiento de estas (despachos profesionales, equipos de gestión...) siguiendo el proceso de la directriz 7.

Prácticas externas

P35_D3_OE_pract_ext_v.1



3- REVISIÓN Y MEJORA

La Comisión de la Titulación evalúa el funcionamiento de las prácticas, juntamente con el resto de las asignaturas del programa; se pone una especial atención en la adquisición de las competencias profesionales. Acuerda el plan de mejoras para las prácticas. El director del programa será el responsable de implantar las acciones de mejora acordadas.

4- RESPONSABILIDADES

- La **Comisión de la Titulación** es responsable de definir los elementos básicos de las prácticas externas; estos quedan recogidos en la memoria de programa. También evaluará los resultados obtenidos y las acciones de mejora propuestas por el director de programa.
- El **director de programa** es responsable de orientar en la definición del plan de aprendizaje y el perfil profesional del docente colaborador que hará el seguimiento de las prácticas. Evaluará con el profesor responsable de asignatura los resultados obtenidos e impulsará las acciones de mejora propuestas por la Comisión de la Titulación.
- El **profesor responsable de asignatura** es responsable de definir el plan de aprendizaje de las prácticas, coordina al conjunto de docentes colaboradores y evalúa los documentos que se utilizarán durante el desarrollo de las prácticas. Es responsable del seguimiento de las prácticas y asesora a los docentes para asegurar un buen funcionamiento. Evalúa los resultados y propone las mejoras en el plan de aprendizaje.
- Los **docentes colaboradores** participan en la planificación del aprendizaje y en el desarrollo; ofrecen pautas y orientaciones a los estudiantes; por último son los responsables de su evaluación. Participan en la evaluación del funcionamiento de las prácticas al final del semestre.

5- REGISTROS Y ARCHIVOS

- Módulo de prácticas de la memoria del programa
- Proyecto de aprendizaje
- Definición del perfil del docente colaborador para las prácticas externas
- Documentos de evaluación del estudiante
- Rendimiento de los estudiantes
- Satisfacción de los estudiantes
- Informe semestral de las prácticas externas
- Plan de acciones de mejora

3.3.b. Movilidad de los estudiantes

1- INTRODUCCIÓN

La UOC aprobó recientemente un plan de movilidad para toda la universidad, coherente con su modelo de aprendizaje no presencial. Dicho plan de movilidad es la base para el desarrollo de las propuestas de movilidad de los programas de formación.

2- DESARROLLO DEL PROCESO

A. MOVILIDAD DE LOS ESTUDIANTES

(P13_D3_OE_mobilitat_v.2):

El plan de movilidad aprobado por la UOC se irá desarrollando a medida que avance el proceso de construcción del EEES y que el conjunto de titulaciones del sistema universitario se adapten a la nueva estructura de las enseñanzas y a la nueva metodología de enseñanza-aprendizaje por la que las competencias constituyen un elemento esencial en el aprendizaje. Los objetivos marcados, por tanto, inciden de manera distinta en la fase de diseño de las titulaciones y en la fase de implementación del grado.

Dichas propuestas de movilidad para cada grado se deberán presentar anualmente desde la Comisión de la Titulación a la Comisión Académica; una vez consensuados para cada programa, estos programas de movilidad deberán ser presentados al Consejo de Gobierno para su aprobación.

Al final de cada curso se obtendrán los resultados de los programas de movilidad, que en el caso de los programas de formación son evaluados por la propia Comisión de la Titulación; el examen de su aplicación permite evaluar el plan de movilidad en su globalidad para establecer las mejoras oportunas en su revisión. Esta se lleva a cabo en el marco de la Comisión Académica, que eleva sus propuestas al Consejo de Gobierno.

Para impulsar la creación de dichos programas y su despliegue, la UOC está centrando sus esfuerzos en el diseño de estrategias de comunicación y en los procesos para su despliegue. Dichas acciones son:

- Concienciar y promocionar entre los estudiantes la necesidad y conveniencia de la transversalidad e interdisciplinariedad para atender a los objetivos de profesionalización y empleabilidad, intrínsecos al proceso de adaptación del sistema universitario.
- Permitir al estudiante que adquiera mayor protagonismo en su proceso de formación y en el desarrollo de competencias. Para ello se propone diseñar titulaciones con diseños más flexibles, que permitan construir portafolios individuales y reviertan de la forma más positiva posible en la capacitación profesional.
- Avanzar en el desarrollo de mecanismos operativos que faciliten la movilidad de los estudiantes a medida que avancen la implementación del programa, y que consideren el perfil de estos (una elevada proporción de ellos se encuentran activos en el mercado de trabajo), el modelo de enseñanza no presencial adoptado por la institución (que gira en torno a un campus virtual) y la experiencia acumulada en la dotación de movilidad a las titulaciones actuales (diplomaturas, licenciaturas, ingenierías y oferta de posgrado).
- Explorar nuevas vías de movilidad, con las que diversificar las prácticas de intercambio de estudiantes y extender el programa de movilidad a un mayor número de instituciones del sistema universitario. Aunque las experiencias de movilidad actuales son virtuales, cabe estudiar fórmulas mixtas que combinen virtualidad y presencialidad.

Asimismo, y para hacer efectivas las ofertas de movilidad, se proponen las siguientes acciones:

1. Programa de fomento de la movilidad

Aprobación de un programa específico de fomento de la movilidad a través de la oferta de paquetes de asignaturas de distintas disciplinas. Estos ayudarán a completar la formación del estudiante del grado, mediante la enseñanza-aprendizaje y posterior acreditación de competencias complementarias para la titulación.

Los paquetes de asignaturas recibirán la denominación de minors, en consonancia con la práctica universitaria anglosajona.

2. Acuerdos universitarios

Promoción de nuevos acuerdos bilaterales o multilaterales con otras instituciones universitarias. Actualmente la UOC mantiene acuerdos con otras universidades por los que se fomenta la movilidad; tal es el caso del convenio Intercampus y del convenio Metacampus. Los acuerdos que se establezcan en un futuro tendrán que orientarse principalmente hacia la oferta de un mayor número de asignaturas de intercambio en la oferta de movilidad de los programas, el desarrollo de titulaciones conjuntas, y la fijación de un sistema de reconocimiento de créditos para estudiantes residentes fuera del territorio que realicen formación presencial en programas del lugar de residencia.

3. Programa Erasmus

Potenciación de la movilidad individual de los estudiantes a través de los programas Erasmus.

La UOC solicitó en febrero de 2007 la Carta universitaria Erasmus, que le fue concedida en julio de 2007 por la Dirección General de Educación y Cultura de la Comisión Europea. En el marco de la Carta universitaria Erasmus, la UOC está estudiando cómo ampliar y consolidar un conjunto de convenios que favorezcan la movilidad de los estudiantes y que encajen en el modelo de enseñanza-aprendizaje de esta universidad.

4. Oficina de movilidad

Creación de una oficina virtual de movilidad (e-movilidad) que proporcione información relevante y actualizada sobre las posibilidades de movilidad que los distintos programas ofrecen a los estudiantes de la UOC y a potenciales estudiantes visitantes, y que facilite los trámites relacionados con el tránsito de estudiantes entre universidades.

A fin de centralizar tanto la oferta de movilidad por parte de la UOC como la gestión de recepción de estudiantes de otras universidades, está prevista la creación de una oficina de movilidad. Este espacio ha de informar a los estudiantes de las universidades y facultades (españolas o extranjeras) con los que la UOC mantiene intercambios e impulsar la planificación y mejora de la gestión de la movilidad de estudiantes propios y de acogida. Velará por garantizar la calidad de los programas de movilidad y el apoyo lingüístico y cultural necesario. Al mismo tiempo, podrá centralizar todo el procedimiento institucional para la acogida de profesores visitantes.

La oficina de movilidad será la responsable de analizar los programas de movilidad en términos de número de convenios, oferta de asignaturas para la movilidad interna y externa, y estudiantes propios y ajenos que participen en programas de movilidad. Al final de cada curso académico presentará un informe de movilidad para su valoración y evaluación por parte del Área de Planificación y Evaluación, que lo transmitirá al Consejo de Gobierno de la UOC.

5. Protocolos de movilidad

Consolidación del protocolo institucional y del procedimiento administrativo de acogida a los estudiantes de movilidad, que permita reforzar los vínculos con la universidad, la integración en la comunidad universitaria y el intercambio cultural.

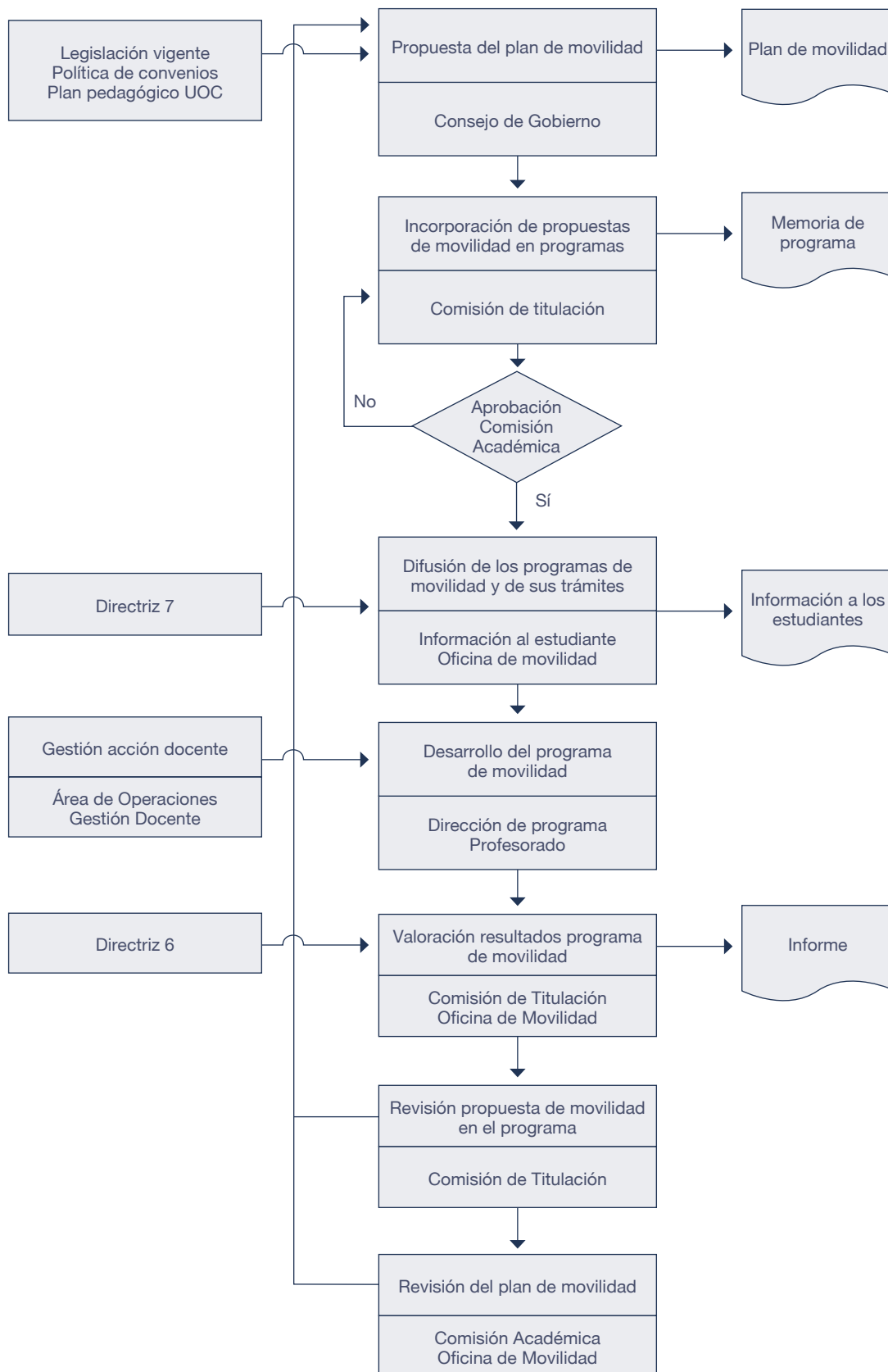
Los programas de movilidad virtual que la UOC está desarrollando en la actualidad garantizan que los estudiantes matriculados procedentes de otras instituciones reciban los mismos servicios que los propios estudiantes de la UOC. De acuerdo con el modelo de enseñanza virtual de la UOC, los estudiantes que esta acoge reciben, durante su paso por la universidad, la ayuda de los docentes colaboradores y tutores de la titulación, quienes los guían durante el proceso de matrícula y les ofrecen asesoramiento académico en todos los asuntos relacionados con el cumplimiento de los objetivos de formación, así como atención personalizada en el seguimiento de las asignaturas matriculadas, con el objeto de facilitar su proceso de aprendizaje y progreso en el cumplimiento de los objetivos académicos individuales.

La información sobre las propuestas de movilidad disponibles se comunicará a los estudiantes a través de los mecanismos existentes.

Las solicitudes de movilidad se gestionarán a través del Área de Operaciones y Gestión Docente; por tanto, su desarrollo puede ser seguido a través de los mismos sistemas de seguimiento de la realización de la docencia.

Movilidad de los estudiantes

P13_D3_OE_mobilitat_v.2



3- REVISIÓN Y MEJORA

El Consejo de Gobierno, tomando en consideración las evaluaciones emitidas por la Comisión Académica en relación con el plan de movilidad de la UOC, puede proponer la revisión y mejora de dicho plan.

El desarrollo de las propuestas de movilidad en cada programa se revisa a partir de los resultados que se evalúan anualmente en el marco de la Comisión de la Titulación; puesto que las propuestas están relacionadas con el desarrollo del programa de formación, se revisan en el marco de la Comisión Académica. Dicha visión en la Comisión permite el contraste del plan de movilidad de la UOC con su desarrollo en los programas de formación.

4- RESPONSABILIDADES

- El **Consejo de Gobierno** es responsable de aprobar el plan de movilidad de la UOC; a partir de estas directrices, las comisiones de titulación pueden desarrollar las propuestas de movilidad para sus programas de formación.
- La **Comisión Académica** es responsable de velar por la aplicación del plan de movilidad, tanto en su incorporación como propuesta en la memoria del programa, como en su desarrollo y evaluación global, para proponer acciones de revisión y mejora del plan al Consejo de Gobierno.
- La **Oficina de Movilidad** es responsable de centralizar la gestión de todas las acciones relacionadas con el plan de movilidad, asegurar su coherencia y obtener y analizar los resultados de cada uno de los programas de movilidad para su evaluación en las comisiones de titulación y en la Comisión Académica.
- La **Comisión de la Titulación** es responsable de incorporar y evaluar las acciones de movilidad en los programas de formación.
- El **director de programa** y los **profesores responsables de asignatura** implicados en el programa son responsables de desarrollar las acciones de movilidad del programa, hacer su seguimiento y evaluar semestralmente los resultados.
- El equipo de **Información al estudiante** es responsable de asegurar la información en relación con los programas de movilidad y de las gestiones oportunas para su realización.

5- REGISTROS Y ARCHIVO

- Plan de movilidad UOC
- Movilidad de programas (memoria de programa)
- Información pública de los programas de movilidad
- Indicadores de resultados
- Informe de evaluación

3.4. Orientación profesional de los estudiantes

1- INTRODUCCIÓN

Los servicios y acciones de orientación profesional a los estudiantes y graduados de la UOC deben responder a sus características y necesidades propias.

El perfil del estudiante de la UOC corresponde a una persona que mayoritariamente ya posee una titulación académica o experiencia profesional previa antes de iniciar sus estudios en la UOC. El 90% son profesionales en activo, y la mayoría ya dispone de una situación laboral estable; un 55% ya goza de una titulación universitaria.

La motivación para estudiar en la UOC responde a una necesidad de mejora profesional, o a la voluntad de ampliar unos conocimientos y poder llevar a cabo una mejor práctica profesional, o para complementar su formación con conocimientos de otras disciplinas.

Por esta razón, los servicios de orientación profesional no van tan orientados a la búsqueda del primer empleo, si no a facilitar la interrelación entre los miembros de la UOC y las empresas, y así crear una red de contactos que faciliten el intercambio y la mejora profesional. También se llevan a cabo acciones específicas en función de las necesidades emergentes en el mercado laboral, las necesidades expresadas por los propios estudiantes o las sugerencias que aportan los diferentes estudios de la UOC. Dichas acciones tienen por objetivo dar a conocer nuevos enfoques o necesidades profesionales.

2- DESARROLLO DE LOS PROCESOS

A. ORIENTACIÓN PROFESIONAL DE LOS ESTUDIANTES

(P14_D3_OE_orien_prof_v.1)

El Área Alumni, a partir de las líneas estratégicas de la UOC, la detección de necesidades de los estudiantes y las sugerencias de los estudios, define los objetivos anuales del servicio de orientación profesional.

El servicio de orientación profesional cuenta con unos servicios básicos: bolsa de trabajo, prácticas, difusión de formación y recursos que se ofrecen en el mercado y espacios de intercambio entre los estudiantes, graduados de la UOC y empresas que han mostrado interés para establecer vínculos con estos colectivos. Dichos servicios disponen de una serie de indicadores que permiten conocer la utilización de los diferentes recursos.

Paralelamente y de forma anual se diseñan (anexo 13) acciones específicas en función de las necesidades que surgen a lo largo del curso. En la propuesta, el diseño, la planificación y el desarrollo se cuenta con la participación de diferentes grupos operativos de la universidad que interaccionan de forma directa con los estudiantes. Dicha coordinación permite crear sinergias en aspectos organizativos y evitar solapamientos en la tipología de servicios o actividades que se ofrecen.

A partir de los indicadores de participación y satisfacción, el Área Alumni elabora un informe anual que será la base para la revisión y mejora de las propuestas.

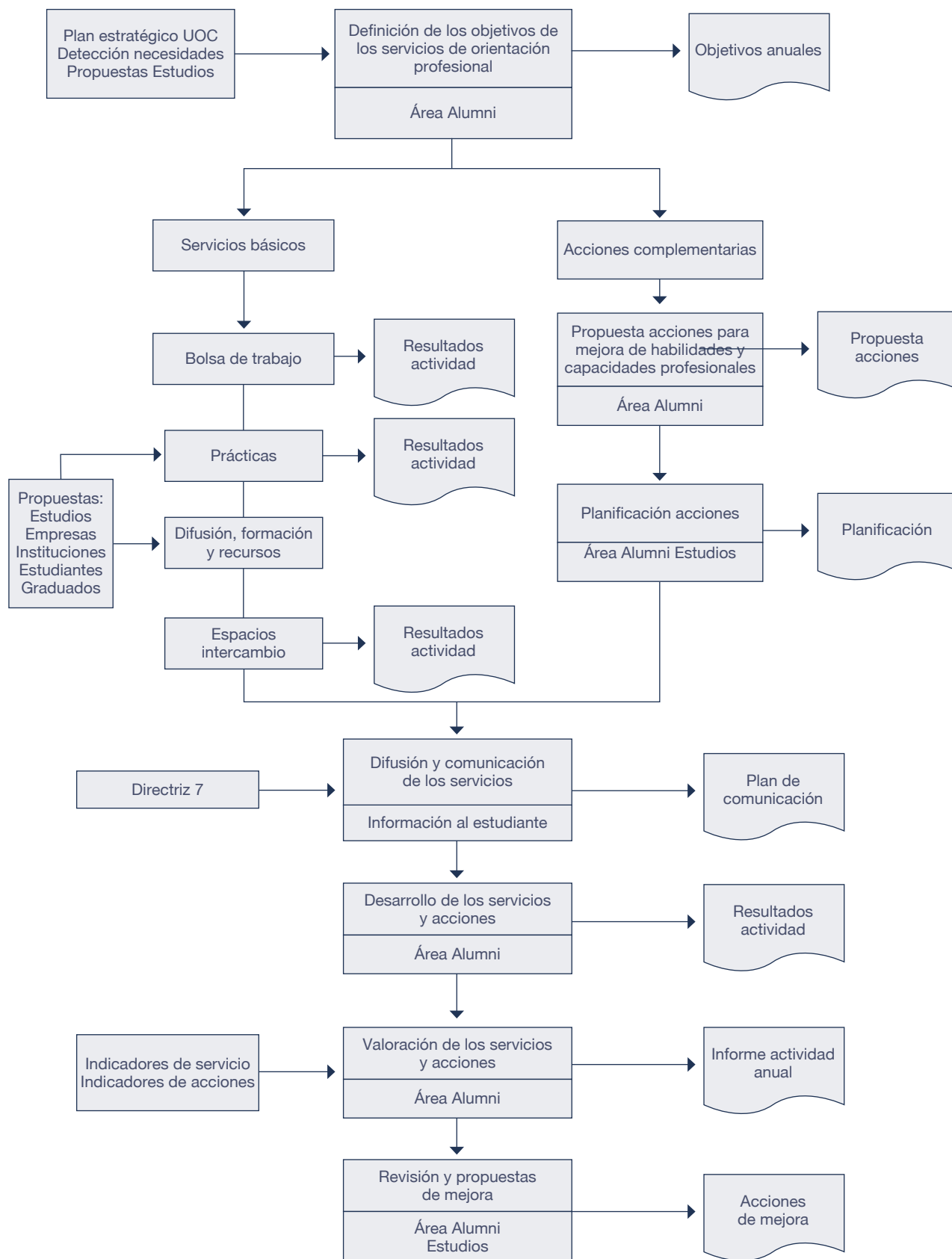
El documento de acciones de mejora será el punto de referencia para el siguiente curso y permitirá establecer los objetivos y las propuestas de mejora de acuerdo con las necesidades y las expectativas detectadas.

El Campus Virtual es el canal habitual de información y de comunicación para dar a conocer las propuestas del servicio de orientación; es también el medio a través del cual, estudiantes, graduados, empresas e instituciones colaboradoras hacen llegar sus propuestas.

A continuación se muestra el diagrama de las acciones que se llevan a cabo:

Orientación profesional de los estudiantes

P14_D3_OE_orien_prof_v.1



3- REVISIÓN Y MEJORA

A partir del desarrollo de las actividades, el Área Alumni evalúa los resultados y elabora un informe de final de curso con dichos resultados y con las valoraciones. Estas permiten proponer las mejoras oportunas a la propuesta de servicios y acciones y a su desarrollo necesario para su mejora.

4- RESPONSABILIDADES

- El **Área Alumni** es responsable de definir los objetivos anuales de los servicios, de evaluar los resultados y revisar y mejorar los objetivos. También es responsable del diseño, planificación y gestión de los servicios de orientación profesional, de acuerdo con el resto de los equipos que interactúan con estudiantes y graduados.
- El equipo de **Información al Estudiante** hace la difusión de los servicios siguiendo las pautas de la directriz 7.
- Los **estudios** son responsables de proponer acciones complementarias a los servicios básicos; participan de manera activa en el diseño, la planificación y el desarrollo de las acciones. Por otro lado, a partir de los resultados, pueden evaluar y proponer mejoras.

5- REGISTROS Y ARCHIVO

- Objetivos anuales de los servicios de orientación profesional
- Propuestas de acciones complementarias
- Planificación anual de las acciones
- Plan de comunicación
- Recopilación de los indicadores de actividad
- Informe anual de la actividad del servicio de orientación profesional
- Propuestas de acciones de mejora

3.5. Sistema de alegaciones, reclamaciones y sugerencias

1- INTRODUCCIÓN

Se han considerado dos procesos que se llevan a cabo de manera coordinada, a través de los mecanismos de comunicación e información a los estudiantes:

- Sistema de alegaciones
- Sistema de reclamaciones, quejas y sugerencias

2- DESARROLLO DE LOS PROCESOS

A. SISTEMA DE ALEGACIONES

(P15_D3_OE_alegacio_v.1):

La UOC tiene definidos todos los trámites académicos que son susceptibles de alegación.

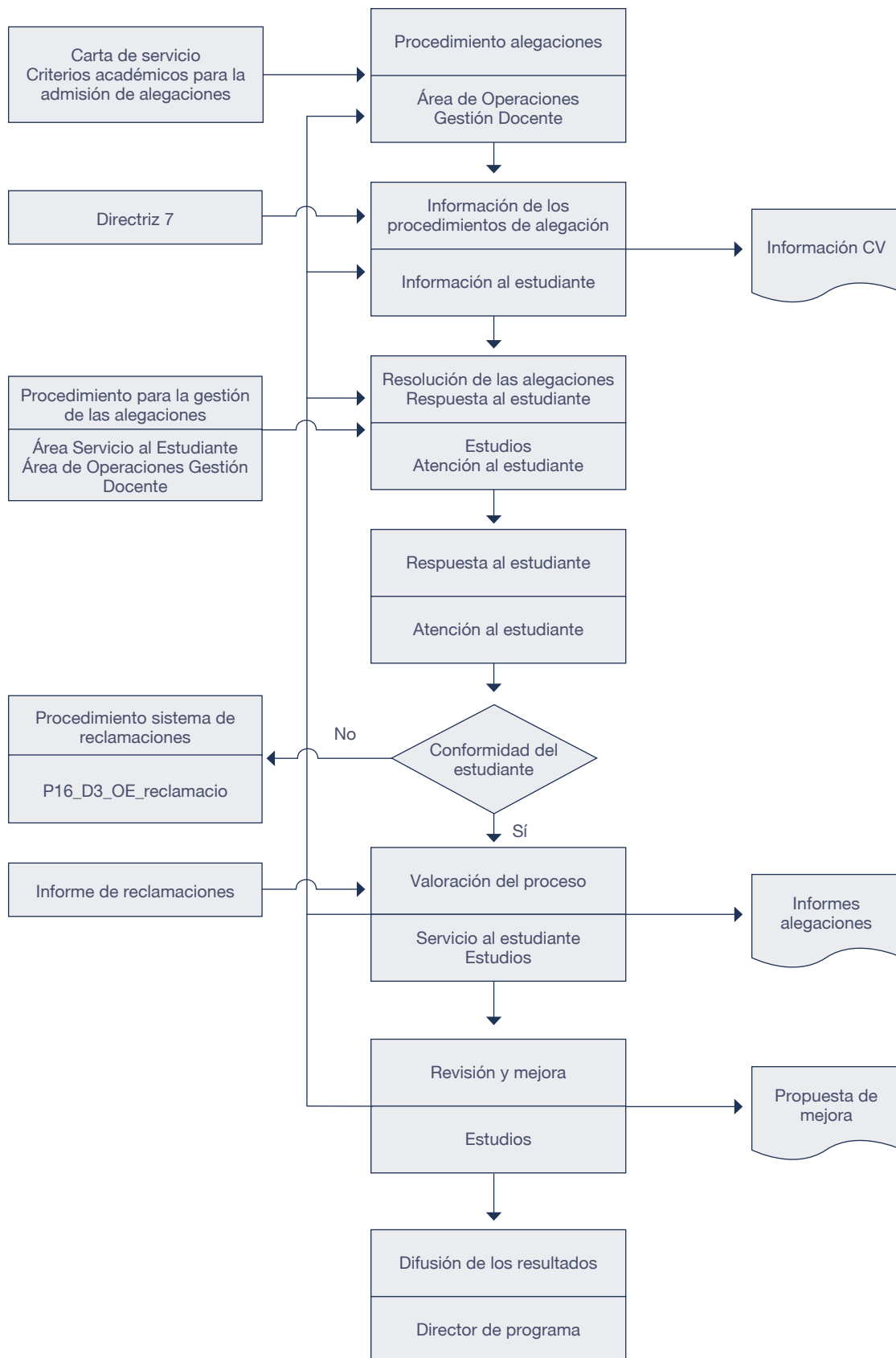
La responsabilidad de los criterios de resolución de las alegaciones recae en los estudios, pero la información y la comunicación al estudiante se realizan a través del grupo de Atención al estudiante.

Los trámites que deben realizarse, su proceso para la tramitación y sus circuitos de reclamación se definen desde el Área de Operaciones de Gestión Docente y están descritos en los espacios de información para los estudiantes y a través de los mecanismos descritos en la directriz 7.

El Área de Servicio al Estudiante elabora al final de cada semestre un informe de las alegaciones presentadas. La evaluación del proceso y las acciones de mejora son cometido tanto de los estudios como del área responsable.

Sistema de alegaciones

P15_D3_OE_alegacio_v.1



B. SISTEMA DE RECLAMACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS

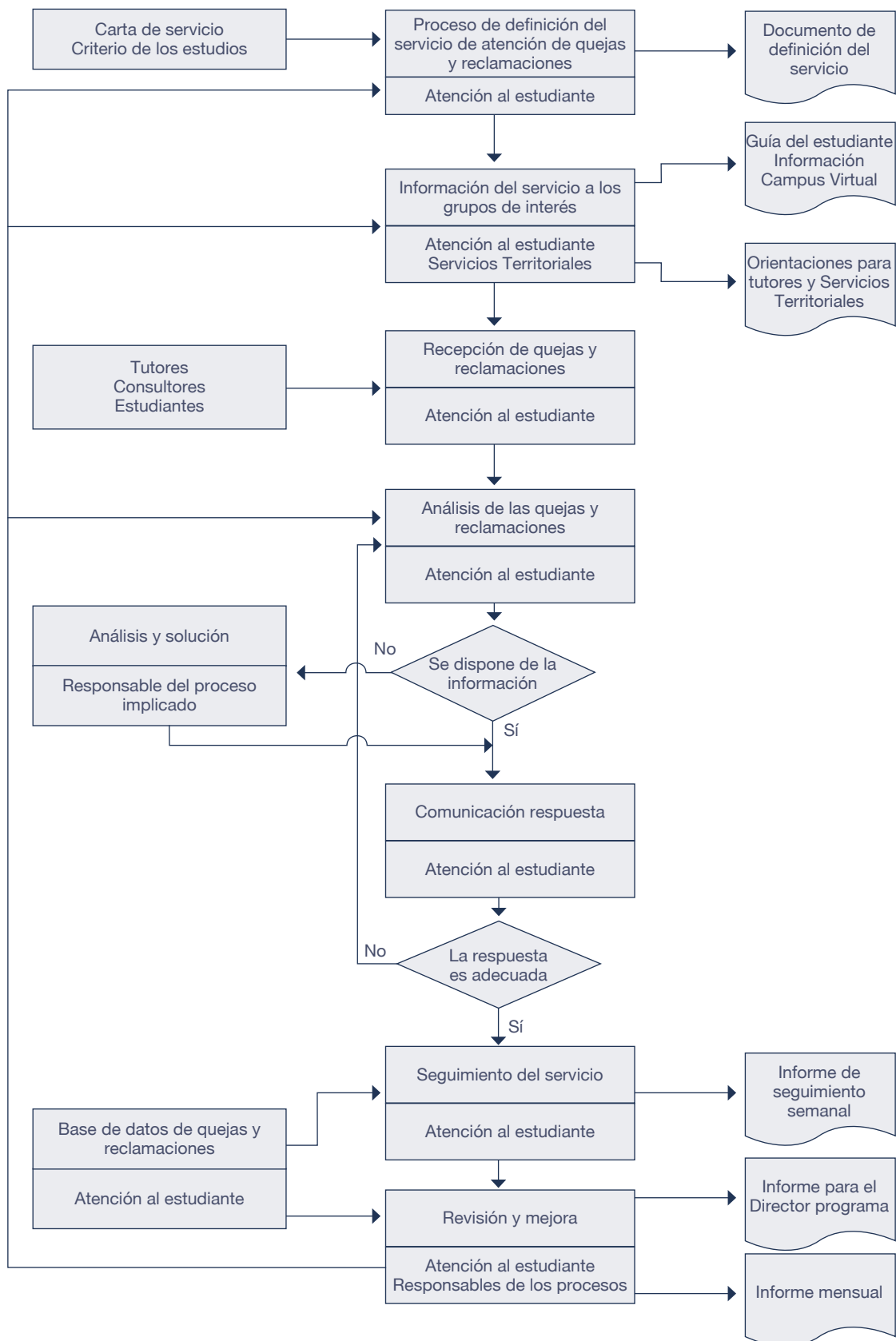
(P16_D3_OE_reclamacio_v.1):

Dicho sistema, tal y como se verá más adelante, sigue las mismas acciones que el Servicio de atención a los estudiantes, que se considera el espacio virtual de comunicación con ellos, y lo hace en relación con todos los trámites y las actividades vinculadas con su actividad académica.

A continuación se muestra el proceso, que en la directriz 5 queda explicado con mayor detalle:

Sistema de reclamaciones y sugerencias

P16_D3_OE_reclamacio_v.1



3- REVISIÓN Y MEJORA

A partir de los resultados del proceso, tanto de los trámites realizados, de la información que se ofrece, de las no satisfacciones, como finalmente de las alegaciones, cada curso se elabora un informe para su evaluación. Los estudios, el Área de Operaciones de Gestión Docente y el Área de Servicio al Estudiante extraen las propuestas de revisión y mejora del proceso, tanto de su gestión como de la información facilitada.

4- RESPONSABLES

- El **Área de Operaciones de Gestión Docente** es responsable de la Secretaría de la universidad y de todos los trámites académicos que se llevan a cabo, diseña el proceso, aporta los recursos para su desarrollo y evalúa los resultados y lo mejora. La **Secretaría** desarrolla el proceso, elabora los contenidos para la información de los estudiantes y gestiona las alegaciones a los trámites.
- El **Área de Servicio al Estudiante** elabora la información y la difunde en los canales establecidos según la directriz 7. Da respuesta a las alegaciones, reclamaciones y sugerencias presentadas por los estudiantes. También es la responsable de elaborar los informes finales con los resultados de la actividad y la evaluación de esta; propone acciones de mejora para un funcionamiento más correcto del proceso.
- Los **estudios** determinan los criterios de resolución de las alegaciones y evalúan los resultados de la gestión del proceso mediante la propuesta de mejoras.

5- REGISTROS Y ARCHIVO

- Guía del estudiante
- Informe de alegaciones
- Informe de quejas y reclamaciones

Directriz 4. Garantía y mejora de la calidad del personal académico y de apoyo a la docencia

De acuerdo con los estatutos de la universidad, el personal académico de la UOC se divide en:

- Profesorado propio
- Docentes colaboradores

La estructura académica de la UOC está formada por el profesorado propio responsable de la dirección académica de los programas, de las asignaturas y, en definitiva, de la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje y del cumplimiento de los objetivos de formación.

Para el desarrollo de los procesos de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes en el aula virtual, la UOC cuenta con una red de docentes colaboradores y tutores, coordinada por los profesores propios de la universidad.

Este apartado hace referencia al profesorado propio, contratado por la universidad, a tiempo completo o parcial, y también a los docentes colaboradores, principalmente en lo referente a su selección y evaluación. En esta directriz no se hace referencia al personal de apoyo a la docencia que está incluido en el apartado 5.b.

4.1. Definición de la política de personal académico y de apoyo a la docencia

1. INTRODUCCIÓN

La UOC aprobó una nueva política de profesorado en enero de 2007 (anexo 14). En el documento correspondiente se tienen como referentes básicos la legislación vigente y los requisitos del proceso de adaptación al EEES; se establecen como objetivos la mejora del desarrollo del profesorado de la universidad y su acreditación en el marco de las agencias de calidad del sistema universitario.

Para el desarrollo de este objetivo clave, el documento establece el marco de referencia de los siguientes procesos relacionados:

- Carrera académica (categorías UOC)
- Complementos retributivos
- Proceso de selección
- Formación y desarrollo
- Permisos, licencias y movilidad

2. DESARROLLO DEL PROCESO

A. POLÍTICA DE PERSONAL ACADÉMICO

(P17_D4_QPAc_politica_v.1):

El Consejo de Gobierno es el responsable de aprobar y mejorar la política del personal académico.

El diseño de la propuesta de definición de la política del profesorado recae en el vicerrector Política Universitaria y Profesorado, quien, para su debate y valoración, cuenta con el Consejo de Profesores, que es el órgano de representación de todo el profesorado propio de la UOC. La propuesta se eleva al Consejo de Gobierno para su aprobación y se difunde, a través de los canales establecidos, a toda la organización.

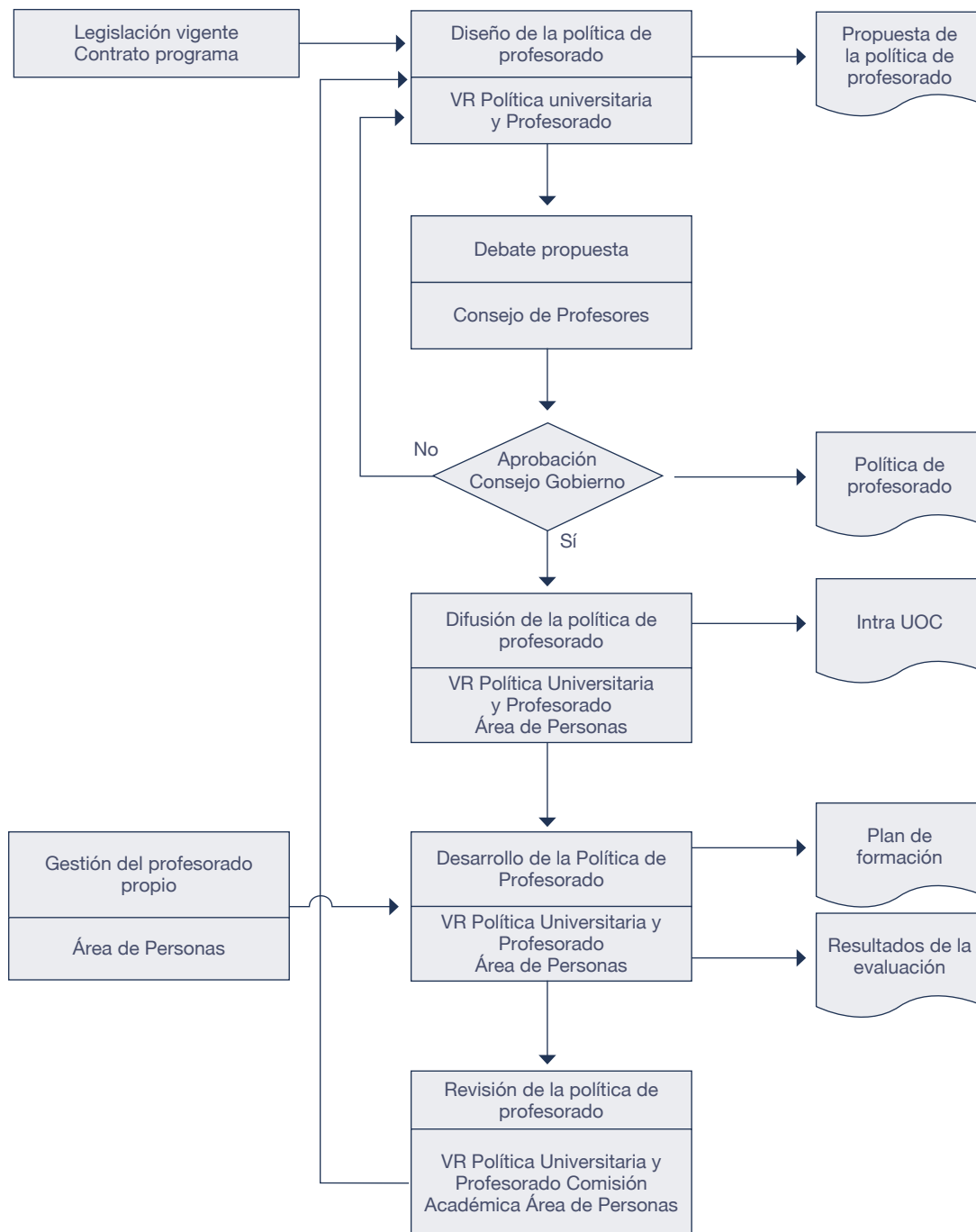
El despliegue, seguimiento y valoración de la política de profesorado recae sobre el vicerrector, que cuenta con el apoyo técnico del Área de Personas y con la colaboración de la Comisión Académica, que incorpora a todos los directores de los estudios, responsables de la selección, desarrollo y valoración de los profesores adscritos a sus estudios.

Al final de cada periodo anual se analiza el desarrollo de los procesos relacionados con la política de profesorado.

Las valoraciones y propuestas de revisión, lideradas por el vicerrector de Política Universitaria y Profesorado, se elevan al Consejo de Gobierno. En dichas valoraciones se incluyen los resultados del impacto de la política de profesorado en relación principalmente con su desarrollo y evaluación. Dichos resultados están alineados e incorporados en los objetivos del contrato programa, del cual anualmente se elabora una memoria.

Definición de la Política de personal académico

P17_D4_QPAc_politica_v.1



4.2. Acceso del personal académico y de apoyo a la docencia

1. INTRODUCCIÓN

El documento de la política de profesorado establece las fases de desarrollo del proceso de selección, así como los responsables.

La principal responsabilidad en el desarrollo y evaluación de este proceso recae en el Comité de Selección, que está integrado por:

- El vicerrector competente en materia de profesorado
- El vicerrector competente en materia de investigación
- El director de los estudios
- Área de Personas, en funciones de apoyo al proceso

El director de los estudios puede proponer la incorporación en la fase de valoración de las candidaturas a un asesor externo, experto en el ámbito de conocimiento, que pueda aportar valor en esta etapa.

En relación con los docentes colaboradores, el proceso de selección se desarrolla en el marco de los estudios, con el apoyo del Área de Personas.

2. DESARROLLO DEL PROCESO

A. ACCESO PARA EL PROFESORADO PROPIO

(P18_D4_QPAc_acces_v.1):

El diseño de la propuesta del proceso de selección está contemplado en el documento de la política de profesorado; el órgano responsable de su desarrollo y valoración es el Comité de Selección.

El diseño incluye:

- La planificación, donde consta el número de plazas, el área de conocimiento, la categoría y el calendario de incorporación. Esta fase es aprobada por el Consejo de Gobierno.
- La definición de perfiles, que profundiza tanto en el área de conocimiento como en el nivel de responsabilidades asociado a la categoría, tanto en el campo docente como en el de investigación. También en esta etapa de definición se identifican las pruebas imprescindibles para la fase de evaluación de los currículos.

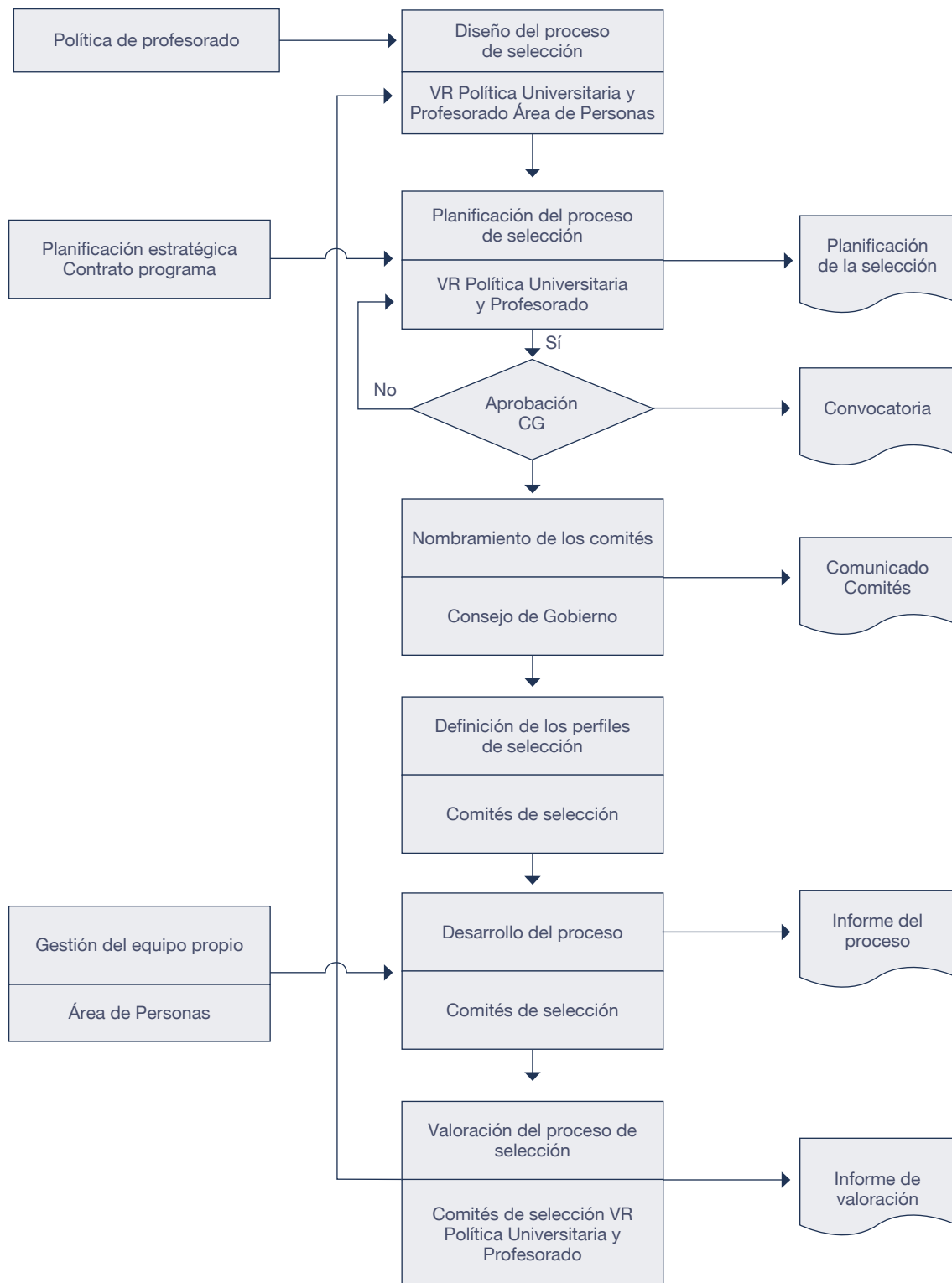
Durante el desarrollo del proceso se realizan:

- El reclutamiento, que incluye la difusión del proceso y la apertura de los medios a través de los cuales los candidatos podrán participar.
- La evaluación de candidaturas y entrevistas.
- La evaluación de entrevistas y comunicación de los resultados.

Por último, el Comité de Selección evaluará el proceso, tanto la fase de diseño, principalmente en relación con la definición de los perfiles, como la de desarrollo en todas sus etapas. Los resultados de estas valoraciones se harán llegar al vicerrector de Política Universitaria y Profesorado para la evaluación completa del proceso y de la política de profesorado.

Acceso del profesorado propio

P18_D4_QPAC_acces_v.1



B. ACCESO PARA DOCENTES COLABORADORES

(P31_D4_QPAc_acces_DC_v.1)

La UOC determina las necesidades de docentes colaboradores de forma anual. La previsión de dichas necesidades se establece en función del despliegue de la oferta formativa y del número esperado de matriculados.

El proceso se desarrolla con los principios de igualdad y publicidad, y los requisitos son públicos a todos los interesados a través del portal de la UOC.

Durante el desarrollo del proceso se realiza:

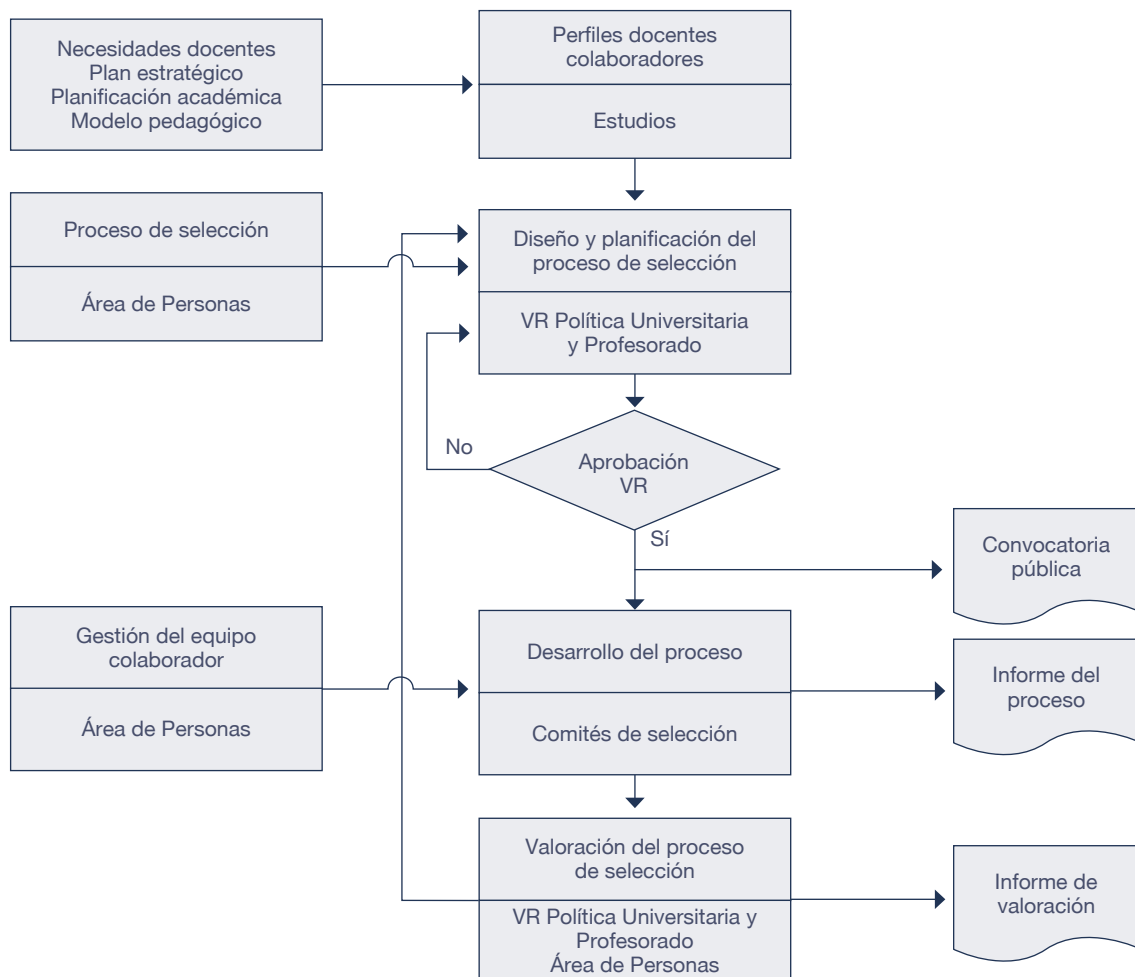
- El reclutamiento, que incluye la difusión del proceso y la apertura de los medios a través de los cuales los candidatos podrán participar.
- La evaluación de candidaturas y entrevistas.
- La evaluación de entrevistas y comunicación de los resultados.

Las comisiones de selección de cada uno de los estudios son las encargadas de evaluar cada una de las candidaturas, de realizar las entrevistas; por último, se transmiten las conclusiones al director de estudios.

Finalmente, el vicerrector aprueba la campaña anual de selección de docentes colaboradores, que cuenta en todo momento con el apoyo del Área de Personas; por último, transmite los resultados finales al Consejo de Gobierno.

Acceso de los docentes colaboradores

P31_D4_QPac_acces_DC_v.1



4.3. Formación del personal académico y de apoyo a la docencia

1. INTRODUCCIÓN

El documento de la política de profesorado establece los objetivos que debe contemplar el plan de formación para el profesorado propio de la UOC en los siguientes términos:

- Reforzar los objetivos de la organización y mejorar las competencias académicas del profesorado
- Actualizar los conocimientos y habilidades
- Compartir conocimiento y buenas prácticas entre el profesorado
- Contribuir a la motivación y al desarrollo del profesorado

El plan de formación establece distintas modalidades:

1. La **formación interna**, a partir del análisis de necesidades detectadas desde el equipo de Desarrollo de recursos humanos y la Comisión de Evaluación del Profesorado.
2. La **formación externa individual**, que ofrece dotación específica gestionada directamente por los directores de los estudios.
3. Acciones de **mentoría** (*mentoring*), dirigidas a perfiles concretos, como, por ejemplo, la formación inicial, la formación para directores de programa...

La formación de los docentes colaboradores se diseña anualmente y contempla la modalidad de formación interna, en dos fases:

1. Formación inicial, que incluye el modelo educativo de la UOC, el funcionamiento del entorno virtual de aprendizaje y el aprendizaje del estudio y del programa en los cuales desarrollará su actividad.
2. Formación de desarrollo de competencias para la docencia en entornos virtuales de aprendizaje.

2. DESARROLLO DEL PROCESO

A. FORMACIÓN DEL PROFESORADO PROPIO

(P19_D4_QPAc_formacio_v.1):

El Consejo de Gobierno es el responsable de aprobar el Plan de formación anual, que presentan la Comisión de Evaluación del Profesorado y Recursos Humanos.

Este plan está disponible a través de los espacios de comunicación para el personal propio (anexo 15), así como los mecanismos para la participación en dichos programas de formación. La gestión del Plan de formación se lleva a cabo desde el equipo de Desarrollo de los Recursos Humanos en el Área de Personas.

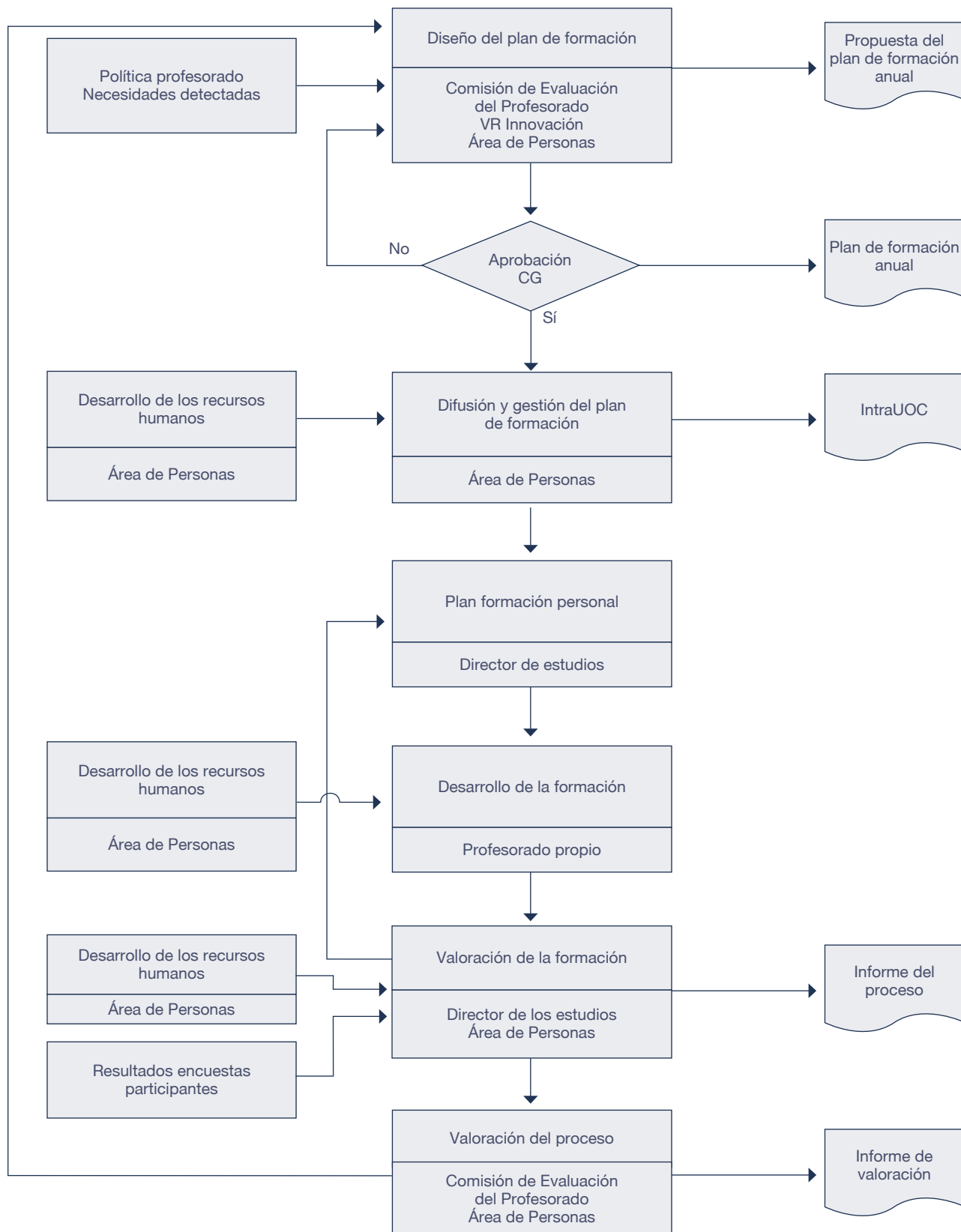
El director de los estudios es el responsable de aprobar las acciones de formación del equipo de profesores de los estudios, de acuerdo con el plan de desarrollo que haya diseñado para cada profesor, atendiendo a la valoración de sus objetivos y a los distintos procesos de evaluación del profesorado.

Al final de cada año, el equipo de Desarrollo de Recursos Humanos elabora un informe con las acciones de formación realizadas, participantes, valoraciones y resultados para que pueda ser valorado por la Comisión de Evaluación del Profesorado para el diseño del nuevo plan de formación.

También es el director de los estudios el responsable de la evaluación del impacto de dicha formación.

Formación del profesorado propio

P19_D4_QPAc_formacio_v.1



B. FORMACIÓN DE LOS DOCENTES COLABORADORES

(P32_D4_QPAc_formacio_DC_v.1):

La formación anual que se ofrece a los docentes colaboradores una vez seleccionados cubre una triple dimensión.

El Área de Personas se encarga de formar inicialmente a los docentes colaboradores en lo referente a aspectos relacionados con la organización, contratación y retribución.

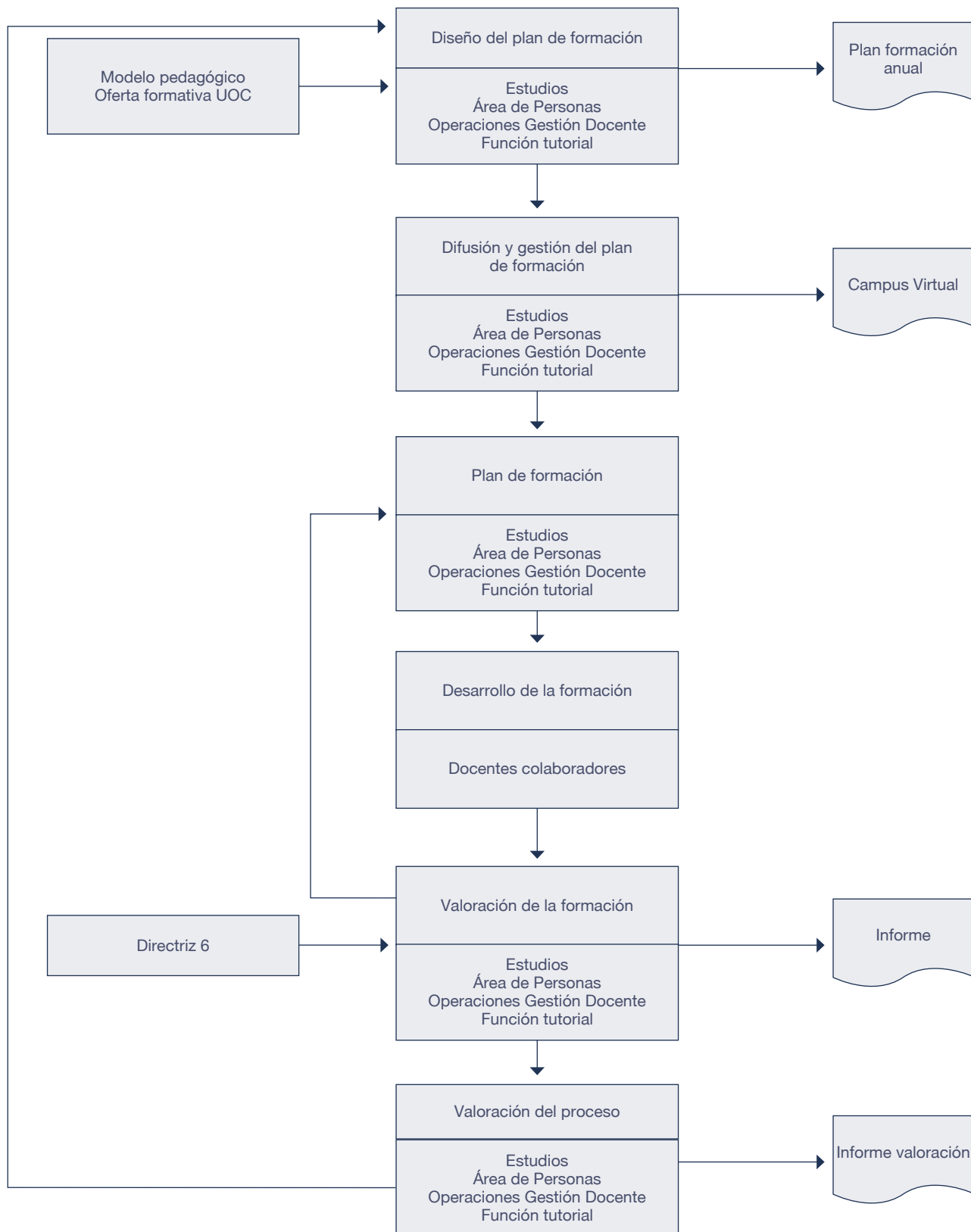
El Área de Operaciones de Gestión Docente y el equipo Función tutorial se encargan de ofrecer la formación inicial en relación con el conocimiento del modelo pedagógico de la UOC y del entorno virtual de aprendizaje: el Campus Virtual y todos sus servicios.

La Dirección de Programa y el profesorado de los estudios son los responsables de formar a sus docentes colaboradores en lo referente a sus programas de formación, las aulas de las asignaturas y las especificidades del modelo y los mecanismos de coordinación docente entre docentes colaboradores y los estudios. Esta formación se lleva a cabo a lo largo del primer semestre de colaboración.

Anualmente también, y con el fin de completar las competencias para la docencia en entornos virtuales de aprendizaje, se ofrece para los docentes colaboradores que lo deseen formación permanente en los ámbitos de comunicación escrita y en el uso y aplicación de las TIC, entre otras posibilidades.

Formación de los docentes colaboradores

P32_D4_QPAc_Formacio_DC_v.1



4.4. Evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo a la docencia

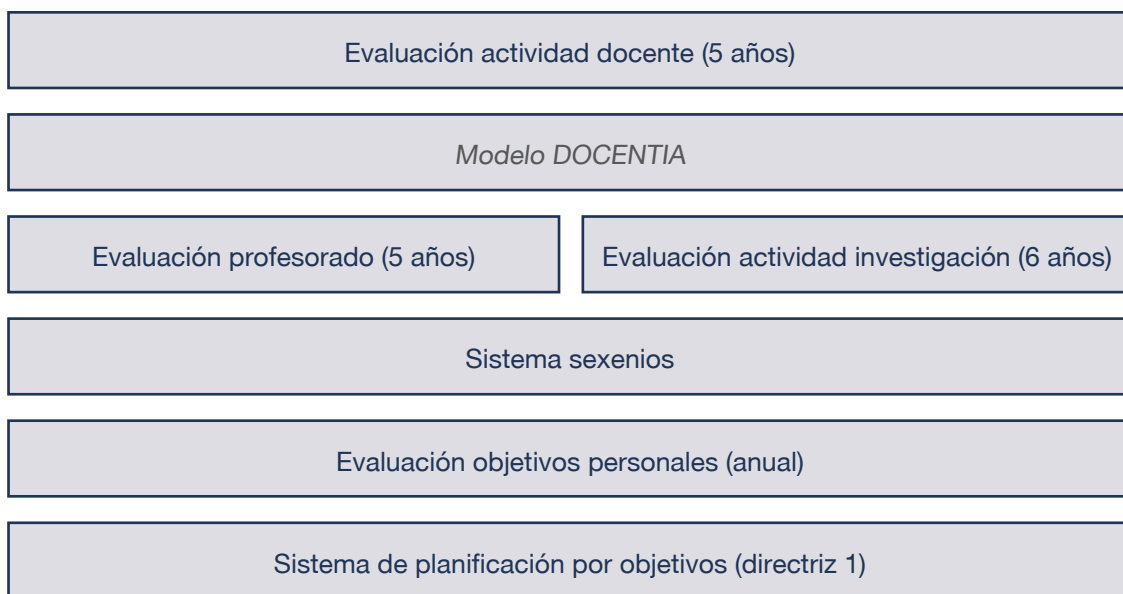
1. INTRODUCCIÓN

El documento vigente respecto a la política de profesorado establece por primera vez en la UOC las categorías de profesorado y los criterios y mecanismos para el desarrollo de la carrera profesional. Las categorías establecidas para el profesorado propio son:

- Profesor ayudante
- Profesor
- Profesor agregado
- Catedrático

El documento explicita cuáles son los méritos académicos de cada una de ellas, así como su modo de evaluación.

La evaluación del profesorado se desarrolla bajo los procesos siguientes:



La evaluación y el reconocimiento de los docentes colaboradores recaen en el profesor propio responsable de la asignatura en la que colabora. En tanto que colaboradores externos, no existe propiamente un sistema de promoción para estos.

2. DESARROLLO DEL PROCESO

A. EVALUACIÓN, PROMOCIÓN Y RECONOCIMIENTO DEL PROFESORADO PROPIO

(P20_D4_QPAc_evaluacio_v.1)

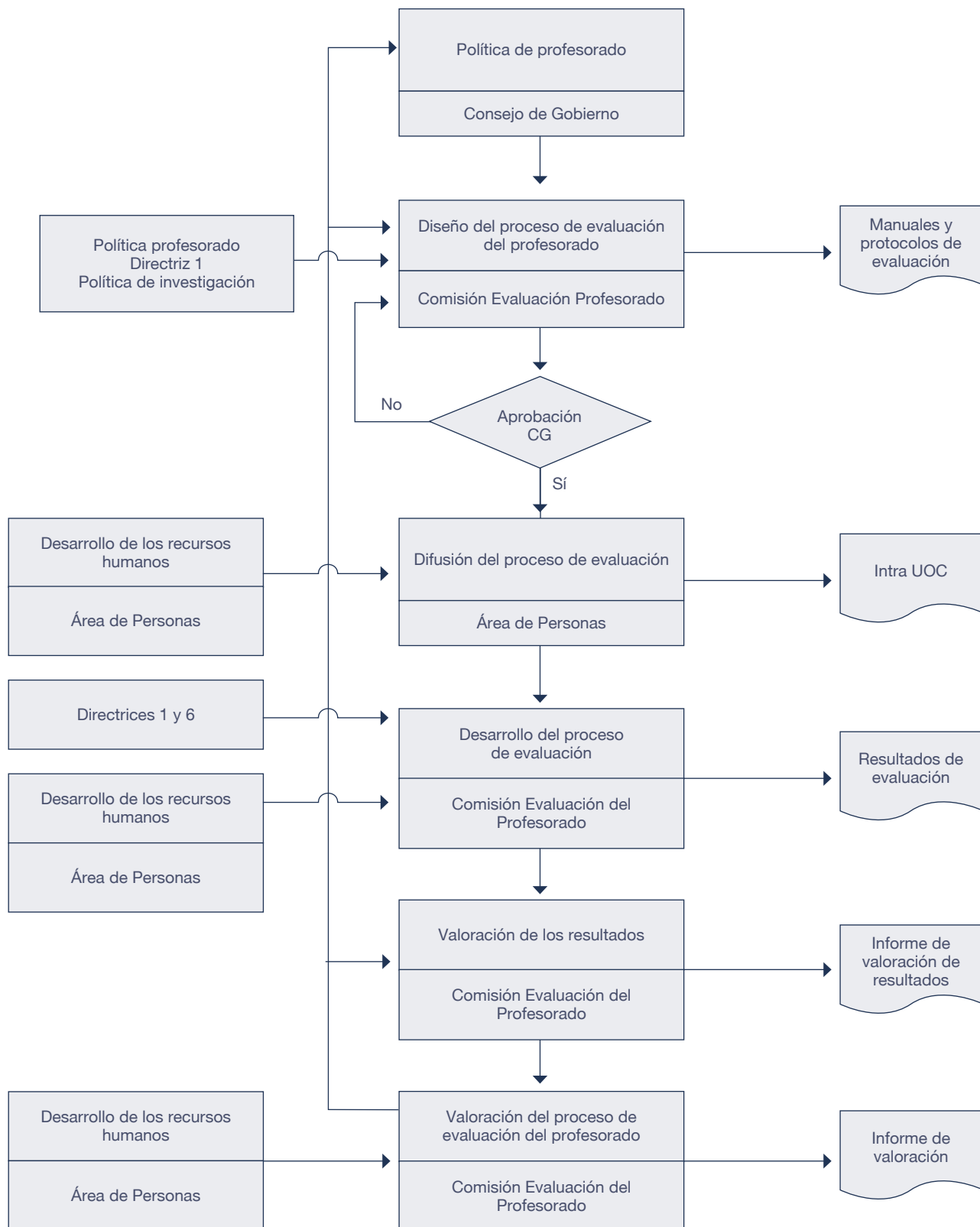
El Consejo de Gobierno es el responsable de aprobar la política de profesorado que incorpora los aspectos relacionados con la promoción y la carrera académica.

El proceso de evaluación establece que la Comisión de Evaluación del Profesorado sea la responsable de evaluar la carrera académica y promover y proponer los cambios pertinentes de categoría en razón de su reconocimiento. Está integrada por:

- Vicerrector competente en materia de profesorado
- Vicerrector competente en materia de investigación
- Director de los estudios
- Área de Personas

Evaluación, promoción y reconocimiento del profesorado propio

P20_D4_QPAC_evaluacio_v.1



B. EVALUACIÓN, PROMOCIÓN Y RECONOCIMIENTO DE LOS DOCENTES COLABORADORES

(P33_D4_QPAc_evaluacio_DC_v.1):

La Comisión Académica establece los indicadores para la evaluación de la acción docente de los docentes colaboradores. Dichos indicadores permiten evaluar los resultados de aprendizaje a través del seguimiento de la evaluación continua y los resultados de la satisfacción de los estudiantes con los docentes colaboradores, en relación con la planificación del aprendizaje, el apoyo al proceso de aprendizaje y el trato recibido, la evaluación y la valoración global con la actividad del docente colaborador.

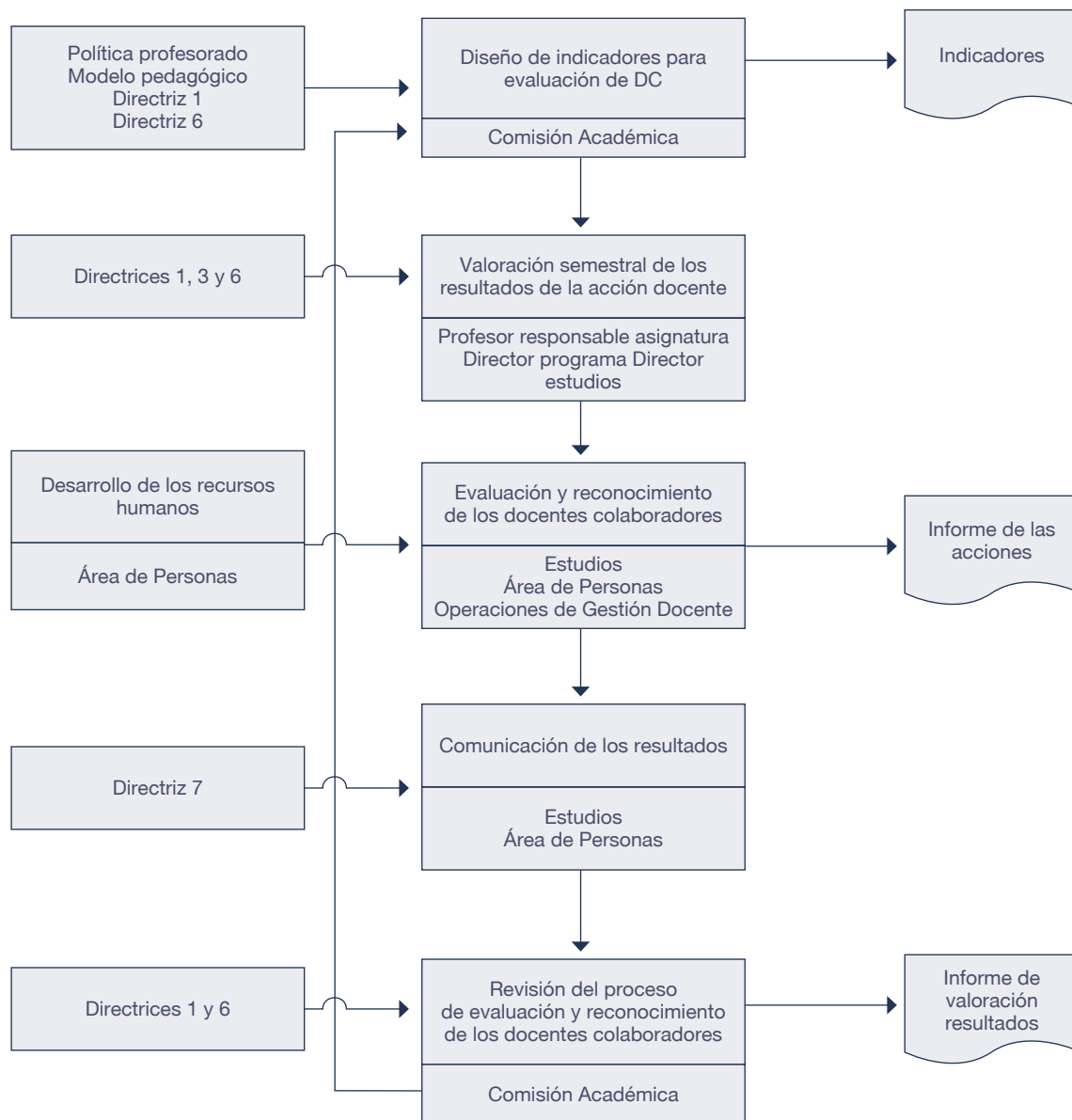
Semestralmente, el profesor responsable de la asignatura dispone de dichos resultados en relación con los docentes colaboradores que han participado en la actividad docente de la asignatura durante el semestre. Y, junto con el seguimiento continuo que realiza el profesor propio de la actividad académica del docente colaborador, evalúa y recomienda acciones para la mejora del desarrollo de la docencia, como, por ejemplo, la formación.

Anualmente se evalúa la actividad del docente en función del seguimiento de su actividad en el aula virtual y de los resultados académicos y de satisfacción obtenidos. Este análisis se evalúa de forma conjunta con el director de programa o de estudios para detectar las necesidades del siguiente curso. También el profesor puede evaluar conjuntamente con el director de los estudios la posibilidad de no asignar actividad docente en el aula a dicho docente colaborador.

Los resultados agregados de la actividad de los docentes colaboradores son evaluados por la Comisión Académica en el balance anual de final de curso. Dichos resultados pueden considerarse para la revisión de los procesos de selección, desarrollo y formación de docentes colaboradores.

Evaluación y reconocimiento de los Docentes colaboradores

P33_D4_QPAc_evaluacio_DC_v.1



3. REVISIÓN Y MEJORA

El responsable de la revisión y mejora del proceso es el vicerrector de Política Universitaria y Profesorado con el apoyo del Área de Personas. Dicha mejora se efectúa a partir de las evaluaciones de cada uno de los procesos detallados; en la evaluación también participan los directores de estudio, responsables de la aplicación en el ámbito de su estudio.

4. RESPONSABILIDADES

- El **Consejo de Gobierno** es responsable de aprobar la política de profesorado de la UOC, de aprobar la planificación anual de los procesos de selección del profesorado propio y de nombrar a los comités para la selección. Asimismo es responsable de evaluar los resultados de los procesos de evaluación del profesorado propio para su revisión y mejora, así como de la política de profesorado.
- El **vicerrector de Política Universitaria y Profesorado** es el responsable de proponer al Consejo de Gobierno la política de profesorado, y de asegurar su despliegue y desarrollo de acuerdo con el Área de Personas y con las direcciones de estudios. También es responsable de diseñar y proponer la planificación de los procesos de selección de profesorado propio y colaborador. En resumen, recae sobre el vicerrector el impulso y la revisión y mejora de todos los procesos que se han establecido en esta directriz.
- La **Comisión de Evaluación del Profesorado**, de acuerdo con lo establecido en el documento de la política de profesorado, es responsable del diseño, de la revisión y de la mejora de los procesos de evaluación del profesorado.
- El **Área de Personas** es responsable de dar apoyo en el despliegue de la política y de su implantación, así como de su difusión. También participa de forma activa en todos los procesos de diseño, despliegue, revisión y mejora de esta directriz.
- Los **comités de selección** del profesorado propio son nombrados por el Consejo de Gobierno; son responsables de la definición de los perfiles, del desarrollo del proceso y de su evaluación.
- Los **directores de estudios** son los responsables del desarrollo de la política de profesorado en sus estudios. Esto afecta a la totalidad de los procesos definidos en esta directriz. Además, participan en su valoración.

5. REGISTROS Y ARCHIVO

- Política de profesorado
- Manual de evaluación de la actividad docente
- Manuales, protocolos para la evaluación
- Informes de evaluación del profesorado
- Planificación anual del proceso de selección
- Informe del proceso de selección
- Planes de formación anual
- Informe del proceso de formación

Directriz 5. Gestión y mejora de los recursos materiales y servicios y de la calidad del personal de gestión

En esta directriz se incorporan elementos de carácter diferenciado como los recursos, los servicios y el personal de gestión; se han agrupado en los apartados 5.1. «Garantía y mejora de los recursos materiales y servicios» y 5.2. «Gestión y mejora de la calidad del personal de gestión», tal y como establecen los manuales de Audit.

5.1. Garantía y mejora de los recursos materiales y servicios

La propuesta de servicios que se han incorporado en este apartado corresponde a:

- Servicio de la Biblioteca Virtual
- Servicio de atención de consultas académicas
- Servicio de ayuda informática
- Gestión de materiales y recursos didácticos

Los servicios que se proponen de atención a consultas y ayuda informática se presentan de manera conjunta en el diagrama del proceso, ya que su diseño, desarrollo y evaluación, que se realiza desde el Área de Servicio al Estudiante, sigue las mismas acciones.

En relación con los recursos, puesto que la UOC no tiene carácter presencial, se ha estimado evaluar los contenidos de aprendizaje y todo su proceso de gestión y mejora.

5.1.a. El servicio de Biblioteca Virtual

1- INTRODUCCIÓN

La UOC cuenta con una biblioteca virtual que fue evaluada de manera satisfactoria el curso 2005-06 por la Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari Català (AQU). A raíz de dicho proceso de evaluación y después del proceso de planificación estratégica de esta universidad, la Biblioteca ha llevado a cabo durante el curso 2007-08 un proceso de reflexión que ha culminado con el plan estratégico para la Biblioteca.

La responsabilidad de su desarrollo corresponde al Área de Biblioteca, competencia del Vicerrectorado de Innovación. Se organiza, actualmente, en las siguientes unidades:

- Recursos documentales
- Espacio Virtual
- Servicios de Biblioteca

2- DESARROLLO DEL PROCESO

A. SERVICIO DE BIBLIOTECA VIRTUAL

(P21_D5_SERV_biblioteca_v.1):

A partir de la visión estratégica y las necesidades detectadas de los usuarios, la Biblioteca elabora su plan estratégico o de actuación, a raíz del cual, una vez aprobado por el Consejo de Gobierno, se concretan los servicios y contenidos y se planifica su desarrollo e implantación.

El plan estratégico se desarrolla con la participación de los principales grupos de interés, a partir de la creación de distintos equipos de trabajo multidisciplinares. Una vez aprobado se publicará en los espacios correspondientes para la difusión y comunicación de los que dispone la Biblioteca.

Al tratarse de una biblioteca virtual es importante evaluar la evolución de plan de tecnológico de la universidad para el diseño y el desarrollo de los servicios.

En el proceso de implantación de los servicios y de los contenidos se incorporan periódicamente las necesidades especiales que propone el profesorado.

Los servicios que ofrece la Biblioteca son:

- Consulta
- Préstamo
- Servicio de documentos electrónicos
- Servicio de información a medida

Además ofrece formación a los usuarios para facilitar el uso de los servicios. Los contenidos específicos que la Biblioteca ofrece como servicio son:

- Recursos del aula, que corresponde al acceso directo desde el aula virtual a los recursos de la Biblioteca seleccionados por el profesorado para los estudiantes.
- Preservación y difusión de los trabajos de final de grado y máster.

La información sobre los servicios y su uso y normativas está disponible para todos los usuarios en la Biblioteca; dicha difusión se realiza siguiendo las pautas de comunicación de la UOC (anexo 16).

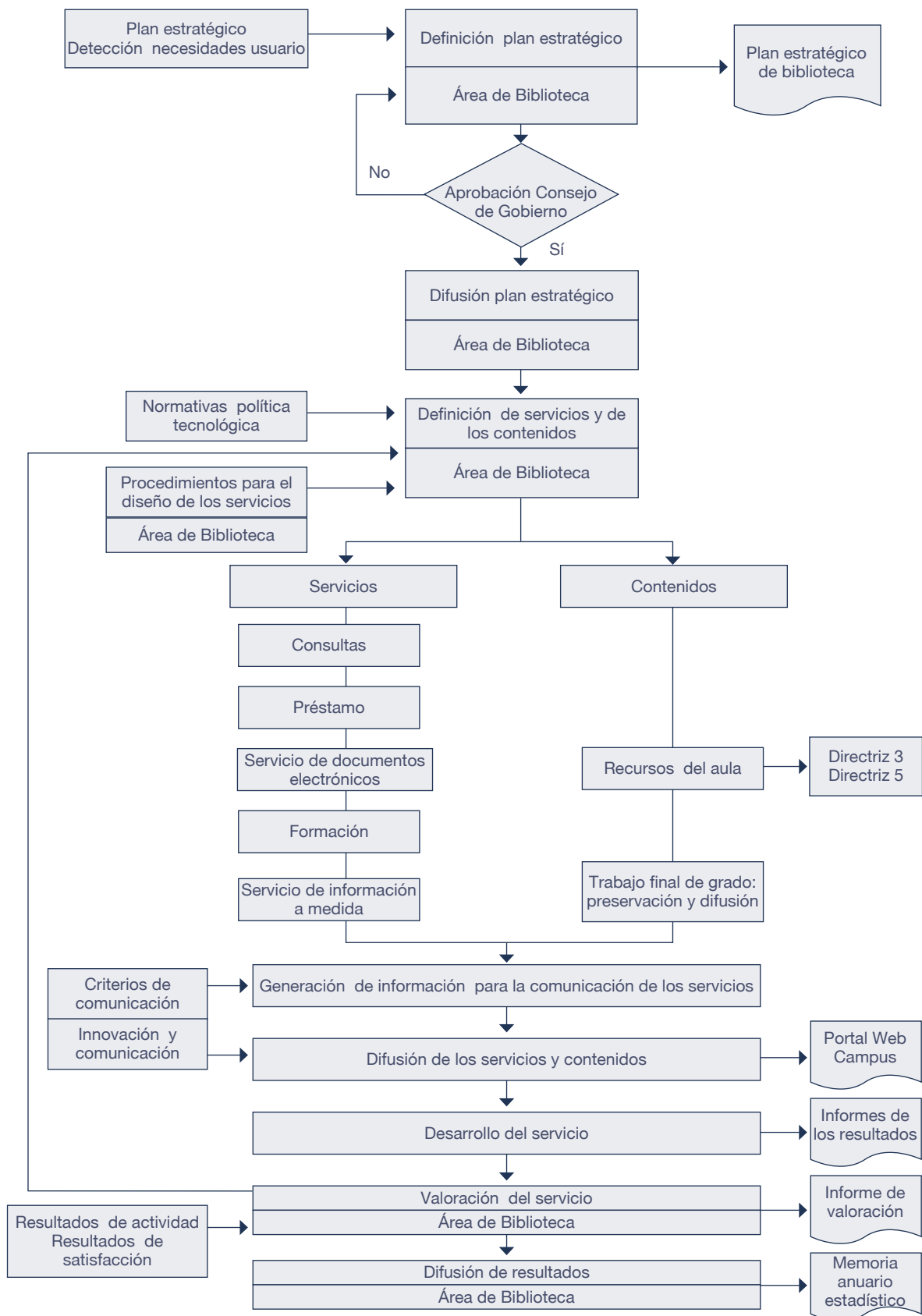
Para todos los servicios se obtienen resultados de uso y de satisfacción, que son evaluados para cada servicio de manera periódica por sus responsables, y de manera global a través del informe de resultados. Una vez evaluados los resultados se establecen propuestas que quedan recogidas en el correspondiente informe de evaluación.

La Biblioteca elabora cada curso una memoria de actividad que permite la difusión de dicha actividad, de los resultados, de las acciones de mejora y de las innovaciones que se han llevado a cabo para atender las necesidades de los usuarios e incrementar la calidad del servicio.

El diagrama siguiente muestra el desarrollo de la actividad descrita:

Servicio de biblioteca

P21_D5_SERV_biblioteca_v.1



3- RESPONSABILIDADES

- El Consejo de Gobierno es responsable de la aprobación del plan estratégico de la Biblioteca.
- El Área de Biblioteca es la responsable del diseño del plan estratégico, de su desarrollo y evaluación.

4- REGISTROS Y ARCHIVO

- Plan estratégico de la Biblioteca
- Informes de resultados
- Informe de evaluación
- Memoria anuario estadística

5.1.b. Servicio de atención de consultas y de ayuda informática

1- INTRODUCCIÓN

La UOC pone a disposición de los estudiantes un servicio de atención que aglutina un servicio de atención de consultas y un servicio de ayuda informática.

El Servicio de atención a consultas es el responsable de resolver cualquier duda académica o administrativa.

El Servicio de ayuda informática es el responsable de asesorar a los usuarios del Campus Virtual en relación con las posibles dudas o incidencias que puedan surgir en la utilización del Campus Virtual, los materiales y el software facilitado por la universidad.

El acceso al Servicio de atención de consultas es único para el estudiante: siempre accede desde la misma aplicación informática disponible desde el Campus y es atendido por un mismo equipo. Este será el responsable de buscar la respuesta a la consulta formulada y de facilitársela al estudiante.

En el caso del Servicio de ayuda informática, el estudiante también puede hacer consultas vía telefónica.

Se trata de servicios con finalidades distintas; no obstante, su funcionamiento se basa en el mismo diagrama.

2- DESARROLLO DE LOS PROCESOS

A. SERVICIO DE ATENCIÓN A CONSULTAS

(P22_D5_SERV_consultes_v.1):

El grupo de Atención al estudiante define los parámetros de calidad del servicio, de acuerdo con los criterios de atención al cliente de la UOC.

Una vez definido el servicio, se elabora la información para difundir a los diferentes grupos de interés: las características del servicio y las orientaciones para una utilización óptima de este. Las preguntas más frecuentes y los avisos permiten orientar y acompañar al estudiante en el uso del servicio.

Para la difusión de la información relativa a la existencia y el funcionamiento de estos servicios, se utilizarán diferentes canales (guía del estudiante, Campus Virtual, orientaciones a través de los tutores o de forma presencial en los centros de la UOC).

En el momento en que el estudiante formula una consulta al Servicio de atención, se analiza su contenido y se elabora la respuesta adecuada a partir de unos procedimientos ya establecidos. Si el equipo de comunicación no dispone de la respuesta, se pone en contacto con el equipo responsable del proceso afectado por la consulta y este analiza la demanda del estudiante y propone una respuesta. En estos casos se analiza si es necesario revisar algún procedimiento o la información disponible en el Campus Virtual. Siempre será el equipo de Información al estudiante, siguiendo unas pautas de comunicación homogéneas, el que facilite la respuesta final al estudiante.

Si el usuario considera que la respuesta recibida no es suficiente, puede abrir de nuevo la consulta. Asimismo, si el estudiante no está satisfecho con la calidad del servicio recibido, podrá dirigir su reclamación a un apartado específico del Servicio de reclamaciones y sugerencias (directriz 3.5).

Las consultas realizadas por los estudiantes y las respuestas de estas quedan registradas en una base de datos. El responsable del Servicio de consultas y de ayuda informática realiza exploraciones de la base de datos de forma periódica para poder disponer de indicadores cuantitativos y cualitativos que permitan hacer un seguimiento continuado del servicio.

Una vez finalizado el semestre, el Área de Servicio al Estudiante analiza todos los indicadores (anexo 17) y los resultados de satisfacción de los estudiantes para hacer la revisión del servicio y proponer acciones de mejora.

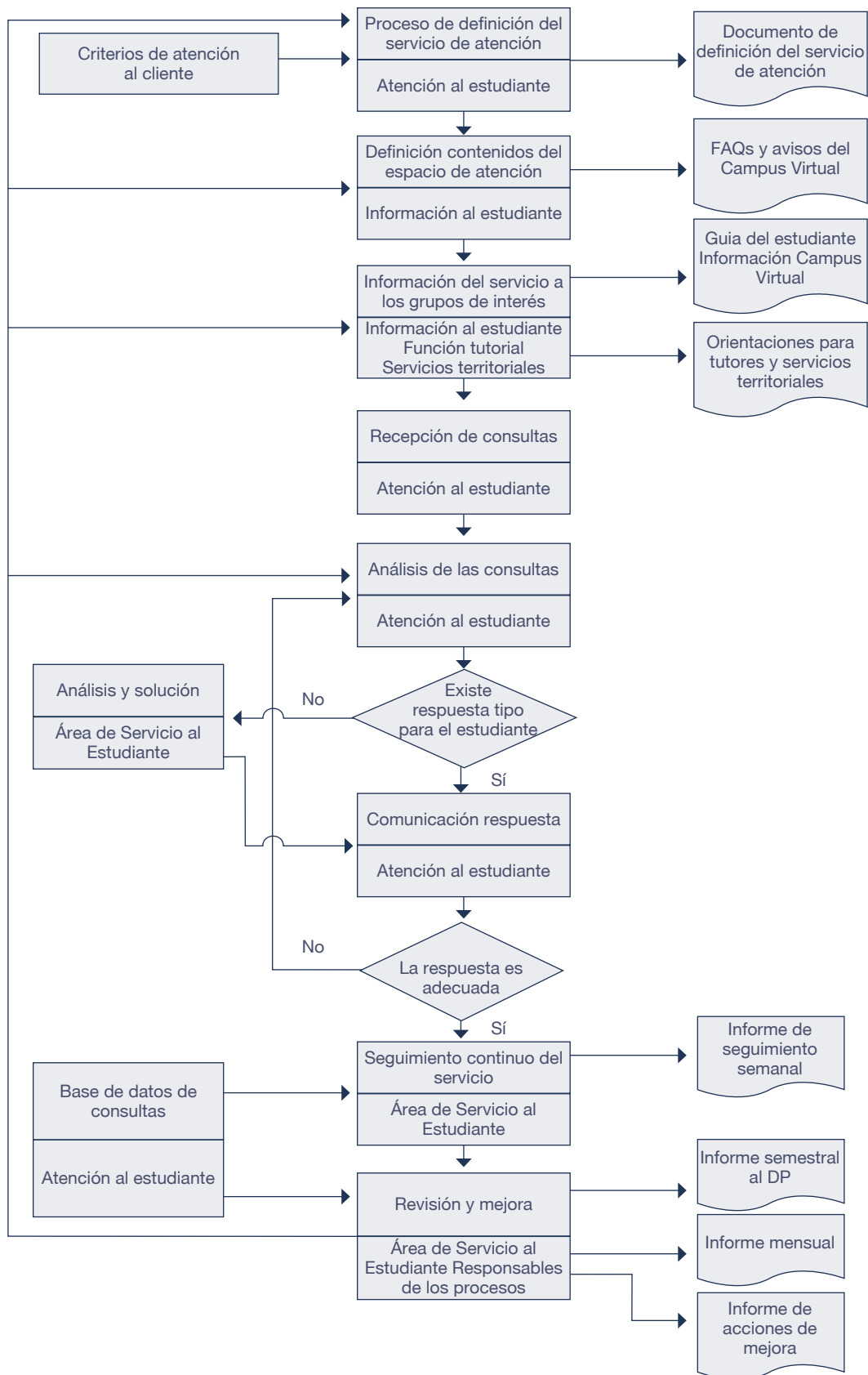
Los informes elaborados al final del semestre y las acciones de mejora propuestas se comparten con los grupos de interés para poder priorizarlas. Será el Área de Servicio al Estudiante el encargado de planificar y aplicar las acciones de mejora acordadas.

Las acciones de mejora pueden consistir en:

- Revisión o creación de procedimientos para el análisis y respuesta de las consultas.
- Revisión de la información facilitada a los grupos de interés sobre la existencia y funcionamiento de los servicios.
- Revisión de las preguntas más frecuentes y avisos disponibles en el apartado del Servicio de atención del Campus Virtual.
- Revisión de los estándares de calidad del Servicio de atención.

Servicio de atención a consultas

P22_D5_SERV_consultes_v.1



3- REVISIÓN Y MEJORA

La encargada de la revisión y mejora es el Área de Servicio al Estudiante; para hacer efectivas las mejoras deben contar con la participación de los responsables de las actividades y el proceso que han generado necesidades de atención y consulta. Los informes que realizan desde el Área de Servicio al Estudiante permiten evaluar el impacto de cada actividad y proceso implicados para determinar en cuáles es necesaria y prioritaria la revisión.

4- RESPONSABILIDADES

El Área de Servicio al Estudiante es responsable de definir las características del Servicio de atención de consultas, del Servicio de ayuda informática y del servicio que atiende las reclamaciones y sugerencias (directriz 3.5). Es responsable de definir la información para los distintos grupos de interés y difundirla. Analiza las consultas, peticiones, quejas... y facilita la respuesta a los usuarios. Hace seguimiento del funcionamiento del servicio y comparte la información con las actividades y procesos afectados para compartir la evaluación y establecer las acciones de mejora oportunas.

5- REGISTROS Y ARCHIVOS

- Definición de los parámetros del servicio
- Información para los usuarios de las características del servicio y orientaciones para el uso
- Guía del estudiante
- Informe semestral
- Propuesta acciones de mejora

5.1.c. Gestión de los materiales y de los recursos didácticos

1- INTRODUCCIÓN

Los estudiantes de la UOC tienen a su disposición, desde el inicio del semestre, todo el material y documentación de referencia de cada una de las asignaturas de las que se han matriculado. Los estudiantes encuentran en los materiales y recursos didácticos los contenidos que contribuyen, juntamente con la realización de las actividades que han sido planificadas desde el inicio del semestre, a la obtención de los conocimientos, las competencias y las habilidades previstas en las asignaturas.

Todos estos contenidos han sido elaborados por un equipo de profesores expertos en las diversas áreas de conocimiento y de la didáctica educativa, y de acuerdo con los principios del modelo pedagógico de la UOC. Los materiales pueden presentarse en diferentes formatos: papel, web, vídeo, multimedia..., en función de la metodología y del tipo de contenido que se plantee.

2- DESARROLLO DE LOS PROCESOS

A. GESTIÓN DE LOS MATERIALES Y RECURSOS

(P23_D5_REC_materials_v.1)

El proceso se inicia a través de la planificación de los materiales que deben realizar los estudios.

A partir de este punto se inician dos procesos. En primer lugar, el profesor responsable de asignatura encarga el material de la asignatura a un autor, que previamente habrá sido seleccionado debido a su conocimiento académico del contenido de la asignatura. Para la elaboración del material, el autor cuenta con las directrices de la asignatura, que le proporciona el profesor; allí están definidos los elementos clave del material; también se le facilitan los criterios didácticos para la elaboración del material.

El profesor responsable de la asignatura es el encargado de validar los originales entregados antes de pasar al proceso de edición.

En paralelo, el grupo operativo que se ocupa de los recursos de aprendizaje elabora el plan de publicaciones donde constan todos los materiales que se prepararán para el siguiente semestre, sean nuevos o simplemente cambios en los materiales existentes. De este plan de publicaciones surge la planificación de la producción que contiene los diferentes encargos de producción que se gestionan con la empresa encargada de la edición. Estos encargos contienen la información necesaria para el correcto seguimiento del proceso de producción: fechas previstas de entrega, galeradas y cierre; tipología del encargo (traducción, corrección de errores, contenido nuevo, etc.); volumen del encargo; profesor responsable del encargo; etc.

El proceso de edición de los materiales se lleva a cabo a través de una empresa de edición que se coordina con el equipo de Recursos de aprendizaje, para poder producir los materiales en el tiempo previsto. De forma continuada se incorporan mejoras y cambios tecnológicos, a partir del trabajo de innovación y mejora realizada por parte del equipo de Tecnología educativa; consiste en introducir cambios en los materiales y mejorar su uso, adaptándolos a las necesidades de los estudiantes. Estos cambios tecnológicos también permiten optimizar el proceso de edición y revisión.

El proceso de galeradas (revisión de la edición) lo realiza el autor del material con la ayuda del profesor responsable de asignatura, que será el que validará finalmente el material.

Cualquier encargo de material nuevo o revisión/actualización de material existente requiere de un contrato con el autor, que será gestionado por el grupo de Recursos de aprendizaje. Este, además, es responsable de asegurar que se dispone de las licencias y permisos necesarios para el uso docente de materiales externos (artículos, capítulos de libros, software). Posteriormente el Área de Biblioteca se responsabiliza de facilitar el acceso de este material a los estudiantes, a través del aula virtual.

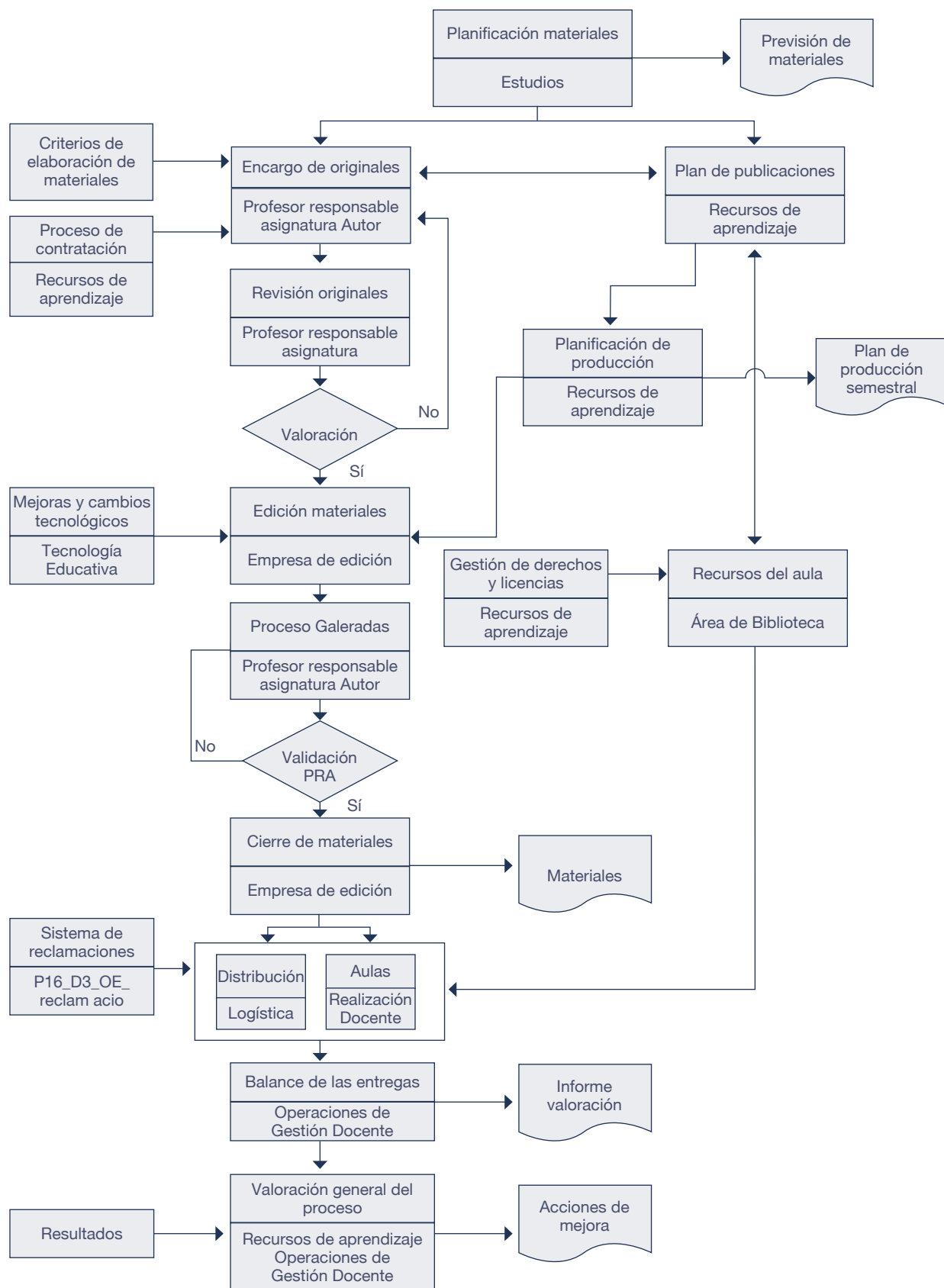
Una vez los materiales han sido editados y validados por el profesor, se siguen diferentes procedimientos para asegurar la distribución a través de correo postal, del material físico (papel, CD o DVD) y de hacer accesible el material web a través del aula en el Campus Virtual. Los estudiantes también disponen, en el aula virtual, del material, que ya han recibido impreso, en formato PDF, para facilitar el acceso telemático al mismo desde cualquier lugar.

Durante todo el proceso de distribución y de puesta en marcha del semestre, los estudiantes disponen de un sistema para la gestión de las incidencias tanto en la distribución como en el funcionamiento técnico de los materiales.

Los estudios evalúan anualmente la adecuación de los materiales a los objetivos, contenidos y metodología, así como al proceso de aprendizaje de los estudiantes. El profesor responsable de asignatura propone revisiones parciales o globales siempre que se considere necesario. El director de programa evalúa la urgencia e idoneidad de la revisión, y la puede incluir en la planificación de los materiales.

Gestión de los materiales y recursos didácticos

P23_D5_REC_materials_v.1



3- REVISIÓN Y MEJORA

Una vez finalizado el semestre, el grupo operativo de Recursos de aprendizaje hace un balance de todo el proceso a partir de los indicadores de la actividad que se han recogido; estos indicadores tienen su origen, por un lado, en los valores de las encuestas de satisfacción a los estudiantes y, por otro, en los valores de producción observados. Las acciones de mejora serán aprobadas por el Vicerrectorado de Ordenación Académica y serán implantadas por el grupo de Recursos de aprendizaje.

4- RESPONSABILIDADES

- El grupo operativo **Recursos de aprendizaje**, que está bajo la tutela del Vicerrectorado de Ordenación Académica, es responsable del proceso de producción de los materiales desde el momento del encargo a los autores hasta su edición. Coordina el proceso de producción a partir de las necesidades detectadas en la planificación semestral. Es responsable también de gestionar la relación contractual con los autores y los derechos y licencias. También ofrece formación a los autores para la elaboración de materiales para el aprendizaje en entornos virtuales.
- Los **estudios** son responsables de determinar los materiales que deben editarse de nuevo o revisarse a partir del proceso de planificación semestral.
- Los **profesores responsables de asignatura** se ocupan de los materiales de las asignaturas, encargan el material a los autores y les facilitan las pautas para su elaboración. Aprueban la propuesta de los autores para su posterior edición.
- Los **autores** son los responsables de la elaboración del material siguiendo las directrices del profesor.

5- REGISTROS Y ARCHIVOS

- Previsión de materiales
- Plan de producción
- Resultados de la actividad: económicos, satisfacción de los usuarios, resultados de producción...
- Informe de evaluación del semestre
- Acciones de mejora

5.2. Gestión y mejora de la calidad del personal de gestión

1- INTRODUCCIÓN

En esta directriz se tratará del personal de administración y servicios, que, en el caso de la UOC, se denomina «personal de gestión». Incluye al personal de apoyo a la docencia, es decir, el administrador de estudios, los técnicos de gestión de programas y los administrativos.

La UOC ha desarrollado un proyecto mediante el cual se ha realizado una descripción de todos y cada uno de los puestos de trabajo que ocupan los profesionales del equipo de gestión, con el objetivo de tener identificados y tipificados los niveles profesionales para desarrollar las políticas de desarrollo profesional, así como para evaluar los puestos, sus necesidades competenciales, las formativas, las derivadas de salud y seguridad laboral. El proyecto se ha realizado con la colaboración de todos los equipos de gestión y dirección, y ha tenido como resultado que se implementen las descripciones de puestos de trabajos como instrumentos esenciales a partir de los cuales se articulan todos los procesos de gestión de personas.

La UOC cuenta con el Área de Personas, que es responsable del diseño, desarrollo y evaluación de las políticas de los profesionales de gestión. Las políticas son aprobadas por el Consejo de Gobierno, en algunos casos, y por el Patronato de la Fundación, en otros.

El Área de Personas se organiza:

- Dirección del Área
- Gestión del equipo propio
- Gestión del equipo colaborador
- Desarrollo de recursos humanos

La política de recursos humanos se concreta en distintos documentos que hacen referencia a la normativa laboral, los procesos de selección, los beneficios sociales, la salud integral, las trayectorias profesionales, la gestión de la contribución, la dirección por objetivos (DPO), el código ético y de valores, y la política de formación; tienen carácter público a través de las herramientas de comunicación interna en el apartado de la intrauoc del Campus Virtual.

2- DESARROLLO DEL PROCESO

A. GESTIÓN DEL PERSONAL DE GESTIÓN

(P24_D5_PERS_gestio_v.2):

El Consejo de Gobierno es el responsable de aprobar la política de los profesionales de gestión; su desarrollo, despliegue y evaluación dependen del gerente y de la dirección del Área de Personas.

El diseño de la propuesta de definición de la política de los profesionales de gestión recae en la dirección del Área de Personas, quien para su debate y evaluación cuenta con la Comisión de Gestión y la Comisión de Coordinación, además de con la implicación del Comité de Empresa.

La propuesta se eleva al Consejo de Gobierno para su aprobación y se difunde a toda la organización a través de los canales establecidos.

El despliegue, seguimiento y evaluación de la política de profesionales de gestión recae sobre el Área de Personas, de manera coordinada con los directores de los equipos.

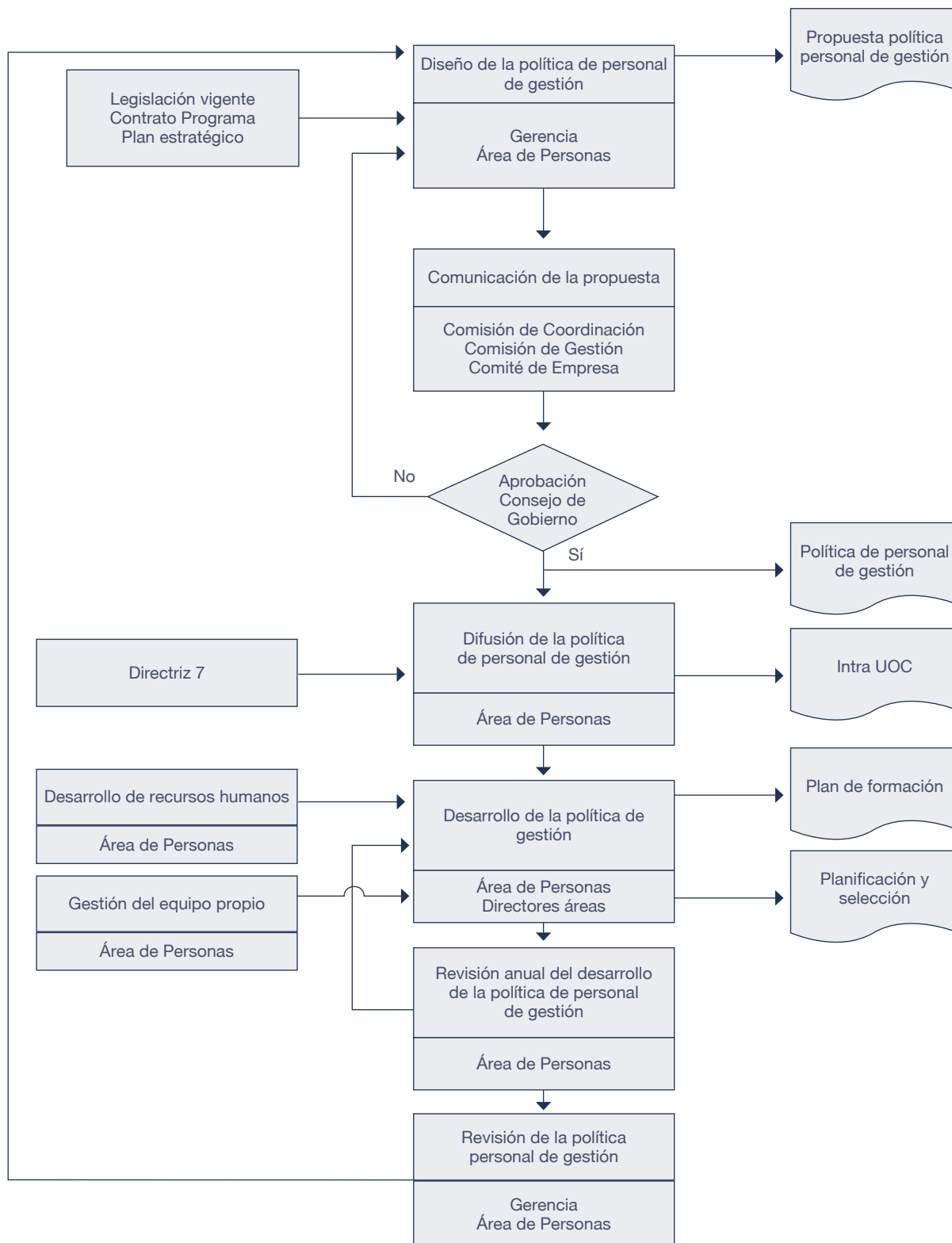
Se ha desarrollado un doble programa de gestión de la contribución de las personas -evaluación del desempeño-, que tiene un doble objetivo: por un lado, la recogida de datos objetivos acerca de la efectividad de las políticas de gestión de personas; por otro, evaluar las personas de la institución de forma también objetiva, evaluando tanto el nivel de ajuste competencial como la consecución de objetivos cualitativos o cuantitativos. Este sistema permite a su vez obtener la información general para la toma de decisiones sobre las personas, tanto en la vertiente de reorientación profesional o necesidades formativas, como para las referidas a promociones profesionales de acuerdo con el plan de trayectorias profesionales de la UOC.

A su vez, y en paralelo con este sistema denominado de gestión de la contribución, se ha puesto en marcha un sistema de dirección por objetivos (DPO), mediante el cual los objetivos académicos y, en general, de la institución, se trasladan a un plan de objetivos que impactan en cada uno de los directores de área o grupo operativo. Se estructuran en cuatro líneas de objetivos: institucionales, de área, de grupo operativo y personales, con diferentes pesos en cada caso en función del nivel de dirección. Mediante este sistema se instituye un método mediante el que se despliegan los objetivos institucionales hacia todos los operativos de gestión, así como un sistema de evaluación del estado de su cumplimiento, que se lleva a cabo dos veces al año.

Anualmente, a partir de los datos generales obtenidos, tanto en el despliegue de los objetivos como de la gestión de la contribución, se eleva un informe a Gerencia, junto con un plan de acciones y mejoras de las políticas de los profesionales de gestión, para que sean presentados al Consejo de Gobierno para su aprobación.

Gestión y mejora de la calidad del personal de gestión

P24_D5_PERS_gestio_v2



3- REVISIÓN Y MEJORA

El **Área de Personas** es responsable de la implantación de la política de los profesionales de gestión, de su desarrollo y evaluación. A partir de esta última, el Área puede establecer mejoras en todo el proceso de desarrollo de la política, y de acuerdo con la Gerencia de la UOC propone las acciones necesarias para su mejora para que sea evaluada por el Consejo de Gobierno.

4- RESPONSABILIDADES

- El **Consejo de Gobierno** es el responsable de aprobar la política de los profesionales de gestión.
- El **gerente** y el **Área de Personas** son responsables del diseño de las políticas de los profesionales de gestión, de su desarrollo, despliegue y evaluación.
- Los **directores de las áreas y de los grupos operativos** son responsables del despliegue de las políticas, y de su evaluación, para aportar elementos de revisión al Área de Personas.

5- REGISTROS Y ARCHIVO

- Política de personal de gestión
- Normativa laboral
- Plan de formación
- Planes de selección

Directriz 6. Análisis y utilización de los resultados

1- INTRODUCCIÓN

La UOC, con un proceso de planificación estratégica, ha dispuesto un sistema integrado de obtención de los resultados de la calidad de los programas.

Esta herramienta, denominada DAU (Datawarehouse de la UOC), transforma datos provenientes de los sistemas de gestión académica y de los procesos de recogida de la satisfacción y se los ofrece a los responsables académicos a todos los niveles: estudio, programa, asignatura y aula. Este sistema, vigente desde el curso 2003-04, permite asegurar la validez de la evaluación de los resultados de cada curso y ver su evolución continua para observar las tendencias y, por tanto, evaluar la efectividad de las acciones de mejora.

2- DESARROLLO DEL PROCESO

A. OBTENCIÓN, DIFUSIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS

(P25_D6_RES_gestio_v.1):

Una de las acciones que se llevan a cabo en el proceso de reflexión estratégica es la definición de los indicadores. Esta definición es de carácter general. Es necesario antes de iniciar la recogida y el análisis de los resultados esclarecer cuáles deben ser estos indicadores, o bien qué se quiere medir. Es el vicerrector de Profesorado y Ordenación Académica quien los presenta al Consejo de Gobierno para que puedan ser evaluados y se inicien las acciones pertinentes para definir las fuentes de información, los procesos de extracción y transformación, así como los mecanismos de difusión para los responsables académicos.

La integración de los datos, tal y como hemos establecido, se realiza de manera sistemática en el Datawarehouse de la UOC (en adelante DAU), desde el curso 2003-04. Esta herramienta permite ofrecer de manera personalizada los resultados de los indicadores que se han definido y de acuerdo con la estructura de los estudios vigente:

- Resultados de los estudios, para el director del estudio.
- Resultados de los programas, para el director del programa.
- Resultados de las asignaturas y sus aulas, para el profesor responsable de asignatura (PRA). Además, esta visión está planteada por niveles de responsabilidad. Así pues, el director de los estudios, además de una visión global del estudio, observa los resultados de las asignaturas de los PRA y los resultados de cada programa que ofrece el estudio. Esta visión le permite compartir la evaluación de dichos resultados para la definición de nuevos objetivos en el curso siguiente.

Una vez disponibles los resultados, el profesorado puede solicitar análisis concretos de la información a través del proceso de análisis de resultados que ofrece el Área de Planificación y Evaluación. Este análisis permite al profesor tener más detalles de los motivos por los que no se han alcanzado los resultados previstos y definir mejor sus acciones de mejora.

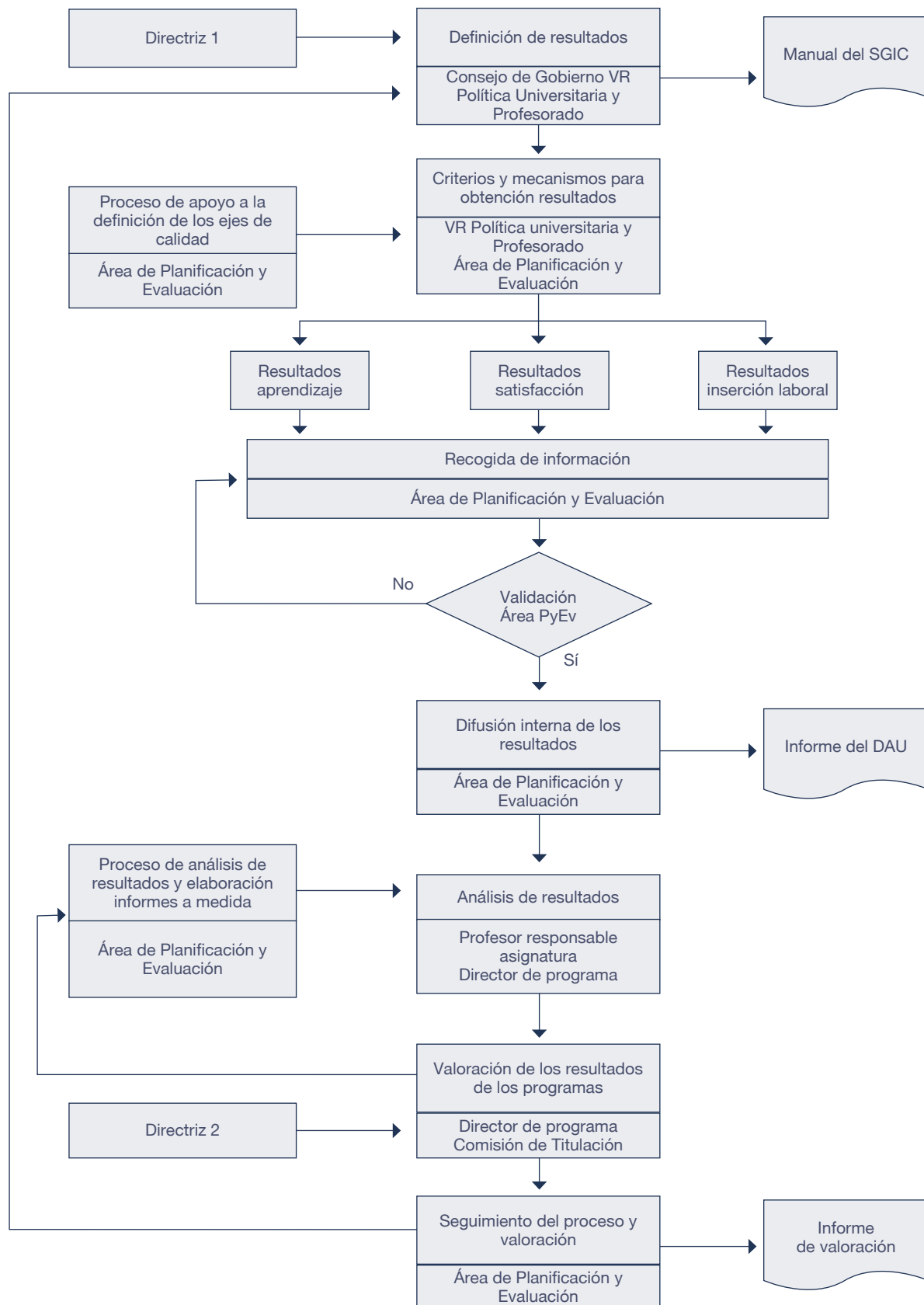
Los resultados, tal y como se ha establecido también en la directriz 1, se evalúan en primer término desde los más próximos a la responsabilidad académica, el profesorado de los estudios, y se evalúan en la Comisión de Titulación. El director del programa elabora un informe de los resultados del programa, así como de las incidencias ocurridas para su evaluación (retraso en la carga de datos, incoherencia de la información...).

La visión global de los resultados de todos los programas se debate en el marco de la Comisión de Programas y de la Comisión Académica. A este nivel, los resultados permiten evaluar y revisar los criterios para la obtención y el análisis de los resultados, así como en la directriz 1 de diseño de la política de calidad.

A pesar de que se ofrecen datos de tres tipos distintos (anexo 18), de acuerdo con lo que establece la directriz de AUDIT, en primer lugar se presenta el proceso institucional que garantiza la obtención, la difusión y la valoración de los resultados a través del diagrama siguiente:

Obtención, difusión y valoración de los resultados

P25_D6_RES_gestio_v.1



A continuación se presenta el detalle del desarrollo de los procesos para los tres tipos de resultados:

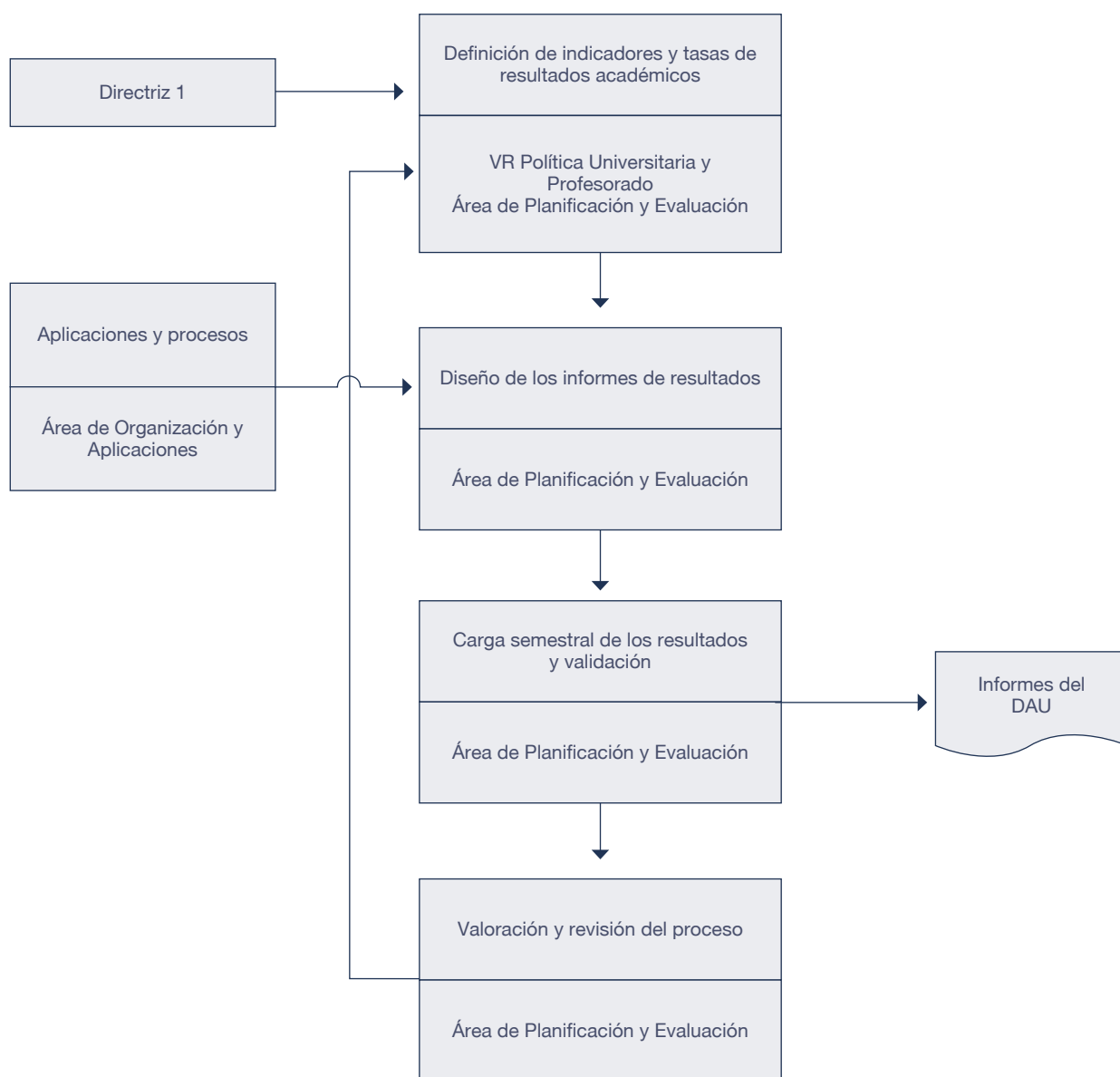
6.1. Análisis y utilización de los resultados del aprendizaje

(P26_D6_RES_aprentatg_v.1)

Para la obtención de los resultados que se requieren, la UOC cuenta, como se ha mencionado, con tres procesos. En primer lugar se ofrece el diagrama correspondiente a los **resultados del aprendizaje**:

Análisis y utilización de los resultados del aprendizaje

P26_D6_RES_aprentatg_v.1



Dichos resultados se definen a partir de la siguiente relación:

Semestralmente se analizan en función de la asignatura, y se agregan en relación con el programa y los estudios los siguientes indicadores:

- Tasa de **rendimiento**: cociente entre los estudiantes que superan la asignatura y los estudiantes matriculados.
- Tasa de **éxito**: cociente entre los estudiantes que superan la asignatura y los que se presentan a las pruebas finales.
- Tasa de **seguimiento de la evaluación continua**: cociente entre los estudiantes que siguen la evaluación continua y los estudiantes matriculados.
- Tasa de **superación evaluación continua**: cociente entre los estudiantes que superan la evaluación continua y los que siguen la evaluación continua.
- **Superación asignatura en relación con el seguimiento de la AC**: cociente entre los estudiantes que superan la asignatura y siguen la evaluación continua y los estudiantes que siguen la evaluación continua.

Anualmente se analizan en relación con el programa los siguientes indicadores:

- Tasa de **eficiencia**: relación porcentual entre el número total de créditos del plan de estudios a los que debieron haberse matriculado a lo largo de sus estudios el conjunto de estudiantes graduados en un determinado año académico y el número total de créditos en los que realmente han tenido que matricularse.
- Tasa de **graduación**: porcentaje de estudiantes que terminan los estudios en el tiempo previsto (T) o con un año académico más (T+1) en relación con su cohorte de entrada.
- Tasa de **abandono**: relación porcentual entre el número total de estudiantes de una cohorte de nuevo ingreso que, según el plan de estudios, debieron obtener el título en el año académico anterior y que no se han matriculado ni en ese año académico ni en el anterior.

Para poder realizar un análisis más profundo del ritmo de graduación y de abandono de las diferentes cohortes, de acuerdo con el perfil del estudiante UOC y su ritmo de estudio más lento en relación con la duración teórica de los estudios, se dispone también de las tasas de graduación y de abandono en T+2 años, T+3 años...

Estos resultados son finales. Cabe destacar también que, durante el periodo docente, el consultor dispone de indicadores de seguimiento y superación de las diferentes actividades de evaluación continua, así como de participación en las actividades del aula (participación en foros y debates, lectura de los mensajes del tablón del consultor, periodicidad de conexión al aula, visitas a los recursos de aprendizaje...).

6.2. Análisis y utilización de los resultados de la inserción laboral

(P27_D6_RES_insercio_v.2)

El proceso de definición de indicadores y de resultados de inserción laboral tiene su origen en la directriz 1 y en los perfiles de ingreso definidos en la subdirectriz 3.1 de definición de los perfiles de ingreso/egreso, admisión y matriculación de los estudiantes. La responsabilidad de obtener periódicamente esta información recae en el Área de Planificación y Evaluación.

Los estudios sobre la satisfacción se llevan a cabo con los graduados, siguiendo -en el caso de las encuestas en línea- el circuito recogido en el apartado 6.3. En algunos casos, en función de los resultados que se quieran observar, se diseñan otro tipo de estudios basados en entrevistas personales o focus groups.

Cuando hablamos de graduados nos referimos tanto a los recientes como a los que ya hace tres años que finalizaron sus estudios y que, por lo tanto, ya pueden considerarse como susceptibles de presentar diferencias o mejoras en su situación laboral; se debe atender también al incremento del número de emprendedores en aquellas titulaciones que facilitan tal situación.

Por otro lado, se contacta y se recoge información sobre la percepción que el sector profesional, los colegios profesionales y los empleadores (observatorios de las profesiones) tienen de los graduados y las graduadas de la UOC, y se hace a través de entrevistas o cuestionarios cualitativos.

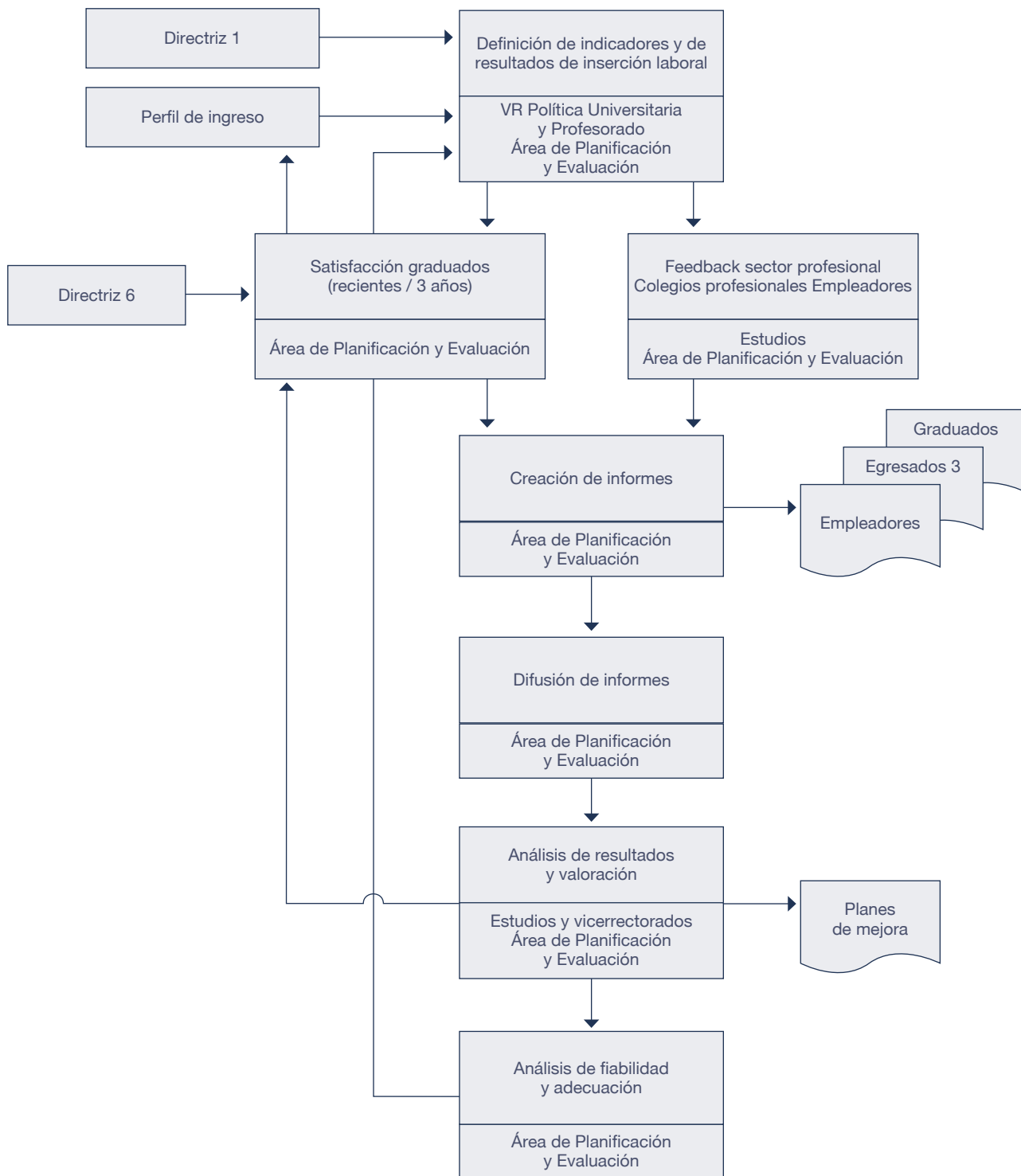
Se crean los informes ejecutivos de los tres principales grupos de interés implicados, agregando los resultados o bien diferenciados según sus destinatarios. Por su parte, el Área de Planificación y Evaluación es, asimismo, el grupo responsable de su distribución.

Se lleva a cabo un análisis de los resultados y una evaluación de ellos por parte de la dirección del programa, de las diferentes comisiones y del vicerrectorado, desde el punto de vista de la planificación y la evaluación, para elaborar los diferentes planes de mejora y poder verificar si los perfiles de ingreso/egreso siguen estando vigentes o deben ser revisados o modificados.

A continuación, el Área de Planificación y Evaluación analiza la fiabilidad y la adecuación con tal de asegurar que los indicadores y resultados de inserción laboral son los adecuados, y se proponen las modificaciones y mejoras pertinentes.

Análisis y utilización de los resultados de inserción laboral

P27_D6_RES_insercio_v.2



En relación con los resultados de inserción laboral se recogen los siguientes indicadores:

1. En relación con los **graduados:**

- Obtención de las competencias propias del programa.
- Satisfacción en relación con el programa (objetivos, contenidos, evaluación), la consultoría y los recursos.
- Nivel de satisfacción con la orientación al estudiante y los servicios de la universidad.
- Situación laboral del estudiante para ver su evolución posterior.
- Expectativas de desarrollo profesional.
- Interés para continuar formándose en la UOC (temática y universidad).
- Servicios que se esperan de la universidad y voluntad para seguir vinculado a la UOC.

Al cabo de tres años se realiza una encuesta para la evaluación del desarrollo profesional y personal asociado a la obtención del título universitario, en esta se recogen los siguientes indicadores:

- Aplicación de las competencias propias de la titulación en el campo profesional.
- Situación laboral del momento para conocer los cambios respecto al momento de graduación.
- Cumplimiento de expectativas de desarrollo profesional.
- Desarrollo de competencias personales.

Paralelamente, la universidad participa desde el curso 2007-08 en la encuesta de inserción laboral de los graduados de las universidades catalanas que realiza cada tres años la Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya, AQU Catalunya.

2. En relación con los **empleadores y la **sociedad**:**

La UOC establecerá los mecanismos de relación con dichos grupos de interés para completar el estudio de desarrollo profesional cada tres años con la perspectiva de los empleadores y de la sociedad en general. Principalmente se debería evaluar el impacto para las empresas del perfil del titulado en la UOC, tanto personal como profesionalmente, a partir de los siguientes puntos:

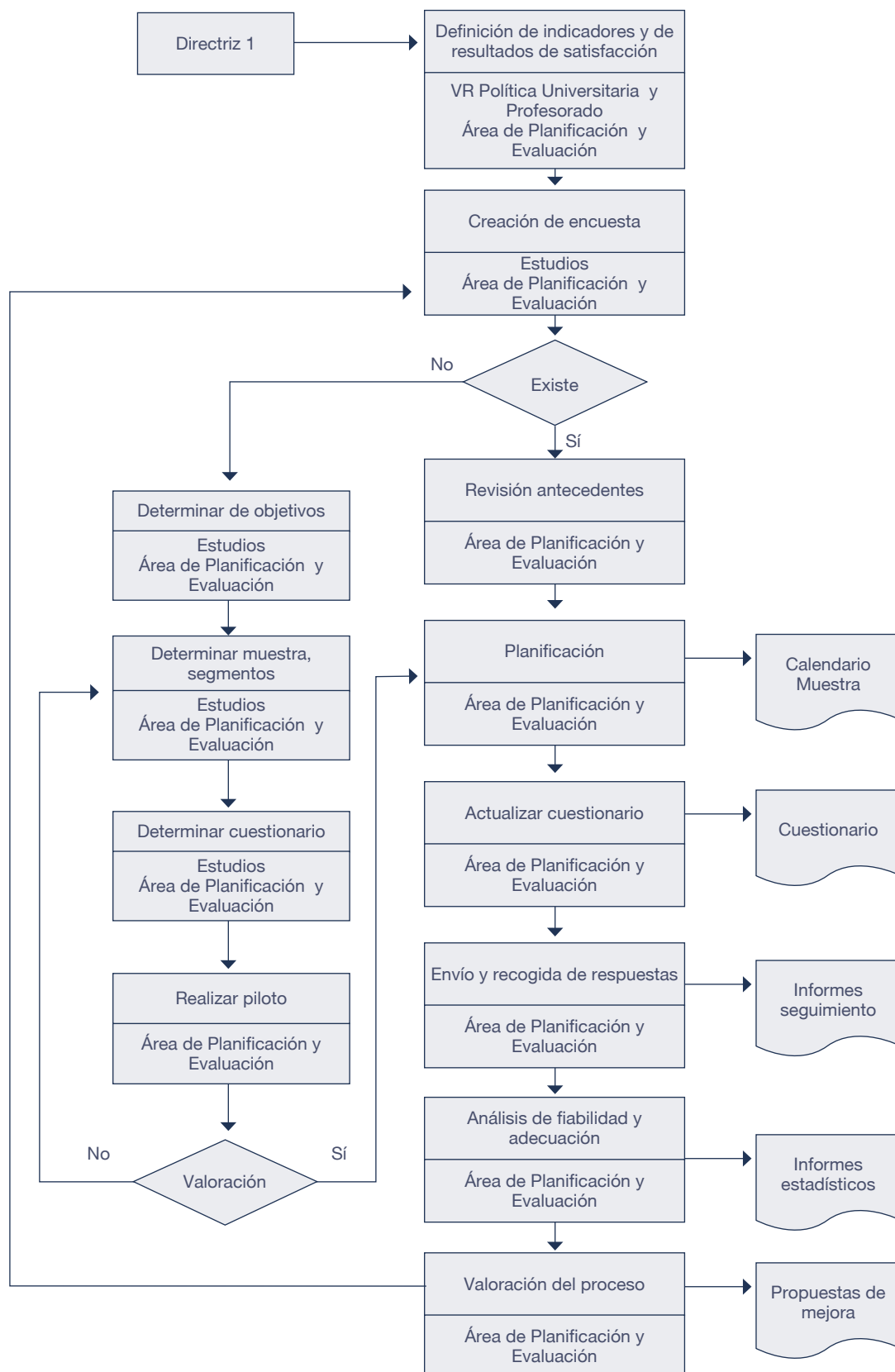
- Evaluación de la adecuación al lugar de trabajo del título recibido.
- Evaluación de las competencias transversales de los titulados de la UOC.
- Evaluación de las competencias específicas del programa.
- Evaluación de la aplicabilidad de la formación recibida.

Todos estos indicadores deben evaluarse de manera conjunta y teniendo en cuenta las perspectivas de todos los grupos de interés.

6.3. Análisis y utilización de los resultados de la satisfacción de los grupos de interés

Análisis y utilización de los resultados de satisfacción

P28_D6_RES_satisfac_v.1



Para conocer los resultados de satisfacción de los grupos de interés se realizan sistemáticamente las siguientes encuestas:

1. Nuevos estudiantes: semestralmente se aplica la encuesta de incorporación de la que se extraen los indicadores siguientes:

- Proceso de incorporación
- Información recibida: oferta, acceso, modelo aprendizaje
- Orientación y asesoramiento

Además se pregunta por las expectativas del estudiante para hacer frente a los estudios universitarios en la UOC.

2. Estudiantes: semestralmente se realiza la encuesta de satisfacción de asignaturas de la que se extraen los siguientes indicadores principales por asignatura:

- Evaluación global
- Evaluación de la acción del consultor
- Evaluación de los recursos de aprendizaje
- Evaluación del sistema de evaluación

Estos indicadores se agregan en el programa para poder ser analizados también en este campo. Anualmente se realiza la encuesta institucional para conocer la satisfacción de los estudiantes en relación con:

- Evaluación global de la universidad
- Evaluación de la formación recibida y aplicabilidad
- Evaluación de la acción docente
- Evaluación de los recursos pedagógicos
- Evaluación del entorno social de la UOC
- Evaluación del sentimiento de pertenencia

Estos indicadores se agregan y se analizan en relación con el programa y el estudio.

3. Docentes colaboradores: periódicamente se realiza una encuesta a los docentes colaboradores en función de su relación con la universidad y con su rol docente, de la que se extraen los siguientes indicadores principales:

- Evaluación global de la universidad
- Evaluación del programa donde participan
- Evaluación de los recursos docentes y del aula virtual
- Evaluación de la coordinación de la asignatura (función del PRA)
- Evaluación de la formación y del apoyo recibidos

- 4. Profesorado propio y personal de gestión:** periódicamente se realizará una encuesta al profesorado y al personal de gestión en relación con la formación ofrecida por la universidad, con la comunicación con docentes colaboradores y con estudiantes, y con los recursos disponibles para llevar a cabo su actividad.

3. REVISIÓN Y MEJORA

El Área de Planificación y Evaluación es la responsable, de acuerdo con el vicerrector de Política Universitaria y Profesorado, del diseño, desarrollo y evaluación de los procesos que dan apoyo a la obtención y al uso de los resultados de la formación.

Para su evaluación puede establecer seguimientos en el uso de las herramientas que facilitan el acceso a los resultados, evaluar las necesidades y la petición a medida que se realiza cada curso y analizar de qué modo se tienen en cuenta los resultados en todo el proceso de revisión y mejora de la calidad de los programas.

4. RESPONSABLES

- **Consejo de Gobierno:** a partir de su responsabilidad vinculada a la planificación estratégica y a la aprobación del plan de calidad anual, establece las pautas y los resultados que obtener.
- **Vicerrector de Política Universitaria y Profesorado:** es el responsable de concretar, con el apoyo del Área de Planificación y Evaluación, los indicadores y las tasas que se deben valorar, así como de establecer y evaluar los mecanismos apropiados para la obtención de los resultados necesarios.
- **Comisión Académica:** es la responsable de evaluar en su conjunto los resultados de los programas de formación.
- **Comisión de Programas:** es la responsable de evaluar en su conjunto los resultados de los programas de formación.
- **Área de Planificación y Evaluación:** da apoyo al vicerrector en la toma de decisiones en relación con los indicadores y las tasas, y con los mecanismos para su obtención. Es responsable de desarrollar los tres procesos para obtener los resultados académicos, los resultados de satisfacción y los resultados de inserción laboral.

5. REGISTROS Y ARCHIVO

- Informes DAU: indicadores de actividad, rendimiento y satisfacción
- Informes satisfacción
- Informes de rendimiento
- Informes de graduados
- Informes de profesorado

Directriz 7. Publicación de información sobre las titulaciones

1- INTRODUCCIÓN

La UOC dispone del Área de Comunicación, que es la responsable del diseño y evaluación de los procesos de información, comunicación y difusión de la actividad universitaria a la sociedad en general. También cuenta con un equipo especializado en la comunicación con los estudiantes, que es el encargado de definir los criterios y canales de información, relativos a los programas, al modelo de aprendizaje de la UOC y sobre los servicios y recursos disponibles.

Así pues, esta universidad cuenta con dos procesos clave para la publicación de la información sobre las titulaciones:

- Proceso de diseño y evaluación de la política de comunicación institucional.
- Proceso de diseño, despliegue y evaluación de la información sobre las titulaciones a los grupos de interés.

2- DESARROLLO DEL PROCESO

A. DISEÑO Y EVALUACIÓN DEL PLAN DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

(P29_D7_INF_politica_v.1)

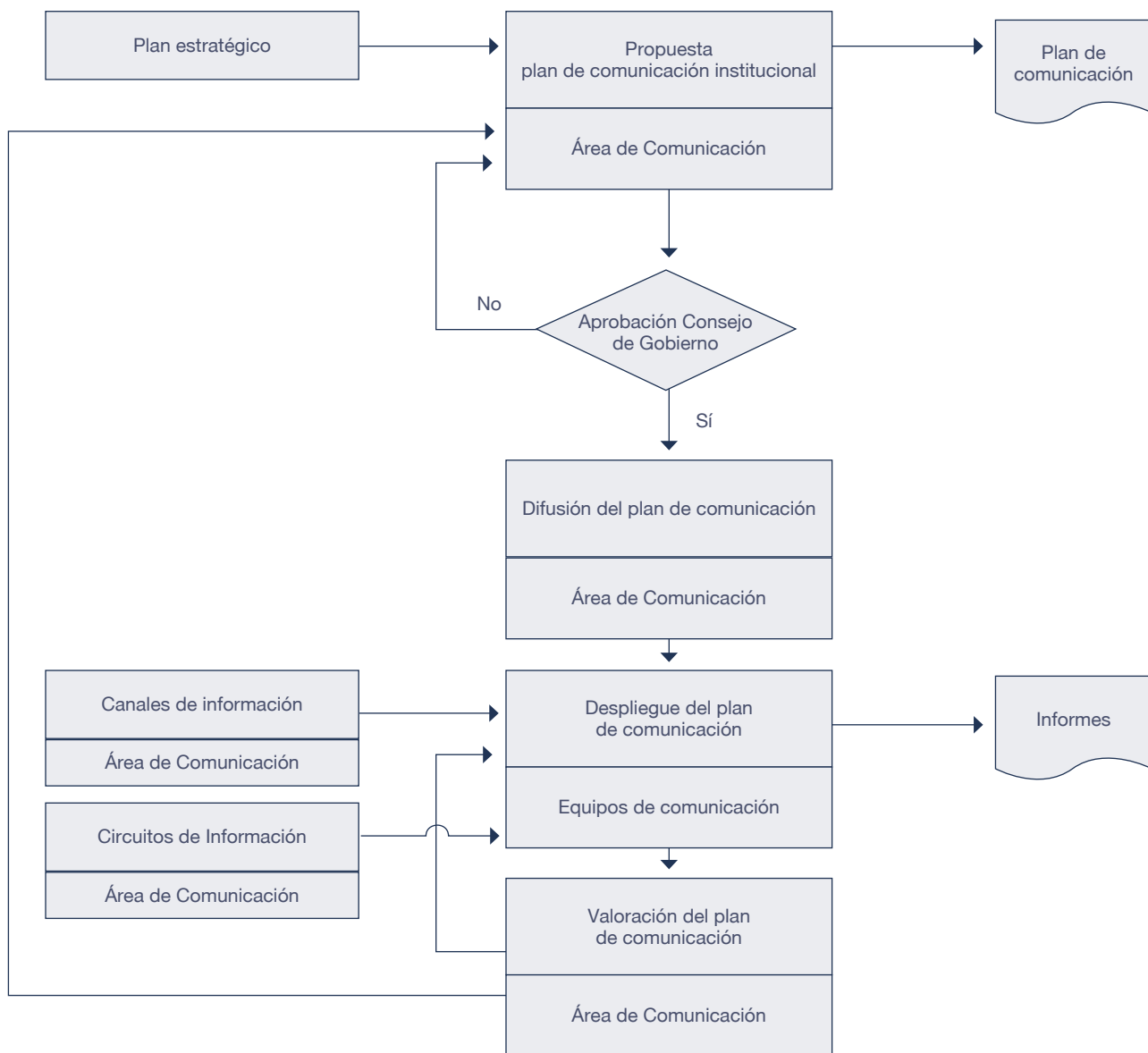
El Área de Comunicación elabora una propuesta de plan de comunicación a partir de los principios estratégicos de la UOC; será el Consejo Gobierno el que aprobará dicho plan.

El Área de Comunicación hará la difusión del plan y establecerá los criterios y procedimientos para la definición de los circuitos de información y los canales para difundirla.

A partir de los resultados de las diferentes acciones formativas, el Área de Comunicación evaluará y establecerá las acciones de mejora para incorporar en el siguiente plan de comunicación.

Diseño y valoración de la Política de comunicación

P29_D7_INF_politica_v.1



B. DISEÑO, DESPLIEGUE Y EVALUACIÓN DE LA INFORMACIÓN SOBRE LAS TITULACIONES

(P30_D7_INF_programa_v.1):

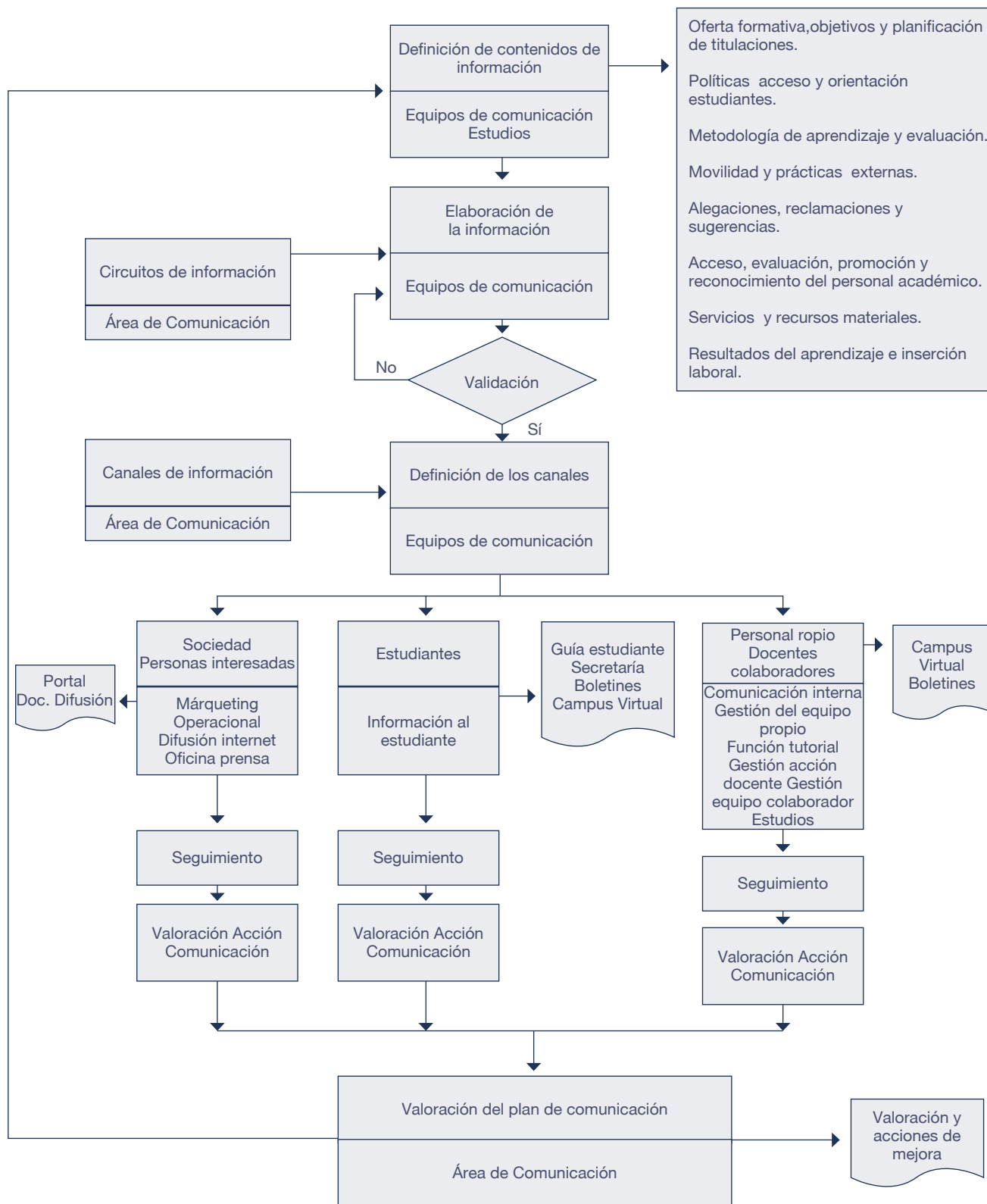
Los diferentes equipos de la UOC implicados en el diseño, planificación, gestión de los programas y de los servicios que se ofrecen a los estudiantes proponen qué información quieren dar a conocer a los diferentes colectivos. En función del contenido y de los destinatarios, los equipos de comunicación de la UOC elaboran la información, a partir de unos criterios comunes. Dicha información será validada por el equipo que la generó en su inicio.

A partir de este momento se definen los canales más adecuados para que llegue la información al destinatario. En función del destinatario final, la responsabilidad de la acción comunicativa recaerá en un equipo de comunicación o en otro:

- **Sociedad y personas interesadas:** grupo de Marketing operacional; Publicaciones en internet; Oficina de prensa.
- **Estudiantes:** Información al estudiante; Biblioteca.
- **Docentes colaboradores:** estudios; Gestión de la acción docente; Función tutorial; Gestión del equipo colaborador.
- **Equipo propio:** Comunicación interna; Gestión del equipo propio.

Diseño, despliegue y valoración de la información de Las titulaciones

P30_D7_INFprogram_v.1



3- REVISIÓN Y MEJORA

Desde el curso 2005-2006 se hace un seguimiento regular de las métricas de los canales de difusión de la UOC: portal, webs y publicaciones digitales. Se trata de datos cuantitativos (visitas, usuarios, subscriptores) y cualitativos (descargas).

Cada equipo recoge las métricas (anexo 19) para poder conocer de forma continuada los resultados de las acciones de comunicación. Esta información será la base para la elaboración del informe final y la evaluación de la actividad.

De forma semestral se evaluarán desde el Área de Comunicación los resultados y el funcionamiento de las diferentes acciones comunicativas para poder incorporar mejoras en los procedimientos que las definen.

Cada equipo responsable de la comunicación a los distintos grupos de interés es responsable de la revisión y mejora de sus procesos. Sus evaluaciones además tienen impacto en la revisión y mejora del Plan de comunicación.

4- RESPONSABILIDADES

- **El Área de Comunicación** es la responsable de elaborar el plan de comunicación, de establecer los criterios y las orientaciones para la creación de circuitos y uso de los canales de que dispone la UOC para comunicarse con los diferentes grupos de interés. También hará la valoración del funcionamiento y los resultados del plan de comunicación y propondrá y aplicará las acciones de mejora.
- **El Consejo de Gobierno** es el responsable de aprobar el plan de comunicación presentado por el responsable del Área de Comunicación.
- **Los equipos de comunicación** elaboran la información a partir del contenido que facilitan diferentes equipos de la UOC, y la difunde utilizando los diferentes canales establecidos. Durante las acciones comunicativas, los diversos equipos de comunicación recogen indicadores para hacer un seguimiento de la actividad y, una vez finalizada esta, evalúan los resultados obtenidos. Se elabora un informe final con los datos recogidos y la evaluación y las propuestas de mejora que se podrían incorporar para el siguiente curso
- **Los equipos que generan información** son los responsables de suministrar el contenido de la información a través de la aportación de datos relevantes en relación con los grupos de interés destinatarios, así como información que pueda facilitar la planificación de las acciones comunicativas.

5- REGISTROS Y ARCHIVO

- Plan de comunicación
- Información facilitada a los grupos de interés
- Informes de las acciones comunicativas
- Acciones de mejora

MAPA DE PROCESOS DEL SIGQ

