Universitat Oberta de Catalunya

Versió 04
13/10/2026

Manual del Sistema de Gestió de la Qualitat

uoc.edu

Historial de versions

Versió	Data	Apartats	Descripció del canvi
00	17/06/2009		Versió original
01	04/12/2017		Revisió del *Manual del SGQ* i adaptació a la nova realitat de la UOC
02	11/05/2020		Revisió completa de l'estructura i el contingut del manual
03	18/12/2023	Presentació Apartat 2	Actualització de la presentació i de l'apartat. Organització i govern
04	13/10/2026	tots	Revisió completa de l'estructura i el contingut del manual

Elaborat per	Revisat per	Validat per	Aprovat per
Àrea de Planificació i Qualitat	M Jesús Martínez Vicerectora de Governança i Política Acadèmica	Comissió de Processos Tecnologia i Dades	Consell de Govern
23/09/2026	30/09/2026	7/10/2026	13/10/2026

«Es treballarà per aconseguir l'excel·lència en els serveis educatius, en l'activitat docent i investigadora i en els processos organitzatius. Es vetllarà per tenir en compte la veu dels estudiants, dels graduats i de la societat, i també el rigor acadèmic dels programes docents i les línies de recerca.»

Codi ètic de la UOC, 30 de març de 2017

Presentació

La Universitat Oberta de Catalunya (UOC) és, des del moment de la seva creació, una institució nativa digital compromesa amb la qualitat i el rigor acadèmic dels seus programes formatius. Aquest compromís posa la qualitat a la base de la seva activitat i para especial atenció tant a l'acció formativa com als serveis educatius i els processos de gestió que hi estan vinculats.

A aquest efecte, la Universitat es dota d'una política de qualitat pròpia que esdevé brúixola per a l'avaluació i la millora de la institució i per al sistema de gestió intern de la qualitat. Per mitjà dels processos que l'integren, i també d'aquest manual, el sistema s'alinea amb els requisits de qualitat del sistema universitari català i incorpora aquest esperit de millora contínua com a eix vertebrador de l'estratègia i la política acadèmica de la Universitat.

En el recorregut d'aquest camí, la UOC ha creat i consolidat l'existència d'un comitè de qualitat que compta amb els principals grups d'interès i representants del Govern, ha incorporat la qualitat com a principi bàsic al seu codi ètic i ha refermat la inclusió de la perspectiva de gènere al sistema mitjançant el desenvolupament de les competències transversals. Tot plegat ha contribuït a la construcció d'una UOC cada cop més transparent, participativa, diversa, inclusiva i sostenible.

A conseqüència d'aquesta aposta ferma per mantenir i elevar els nivells de qualitat en tots els àmbits de l'activitat universitària, la UOC va aconseguir, l'1 de març del 2022, l'acreditació institucional de centre per part del Consell d'Universitats del Govern d'Espanya, la qual cosa va provocar que esdevingués la primera universitat de Catalunya a assolir l'acreditació institucional de tots els seus graus i màsters universitaris oficials.

El present manual, la trajectòria de la institució i el sistema de gestió de la qualitat implantat reflecteixen el sòlid compromís institucional amb la qualitat i, alhora, en un entorn cada vegada més imprevisible i canviant, són l'esperó per continuar abordant els reptes actuals i futurs en clau de millora contínua.

Dra. María Jesús Martínez-Argüelles
Vicerectora de Governança i Política Acadèmica



Índex de Continguts

Presentació 4
1. Introducció 6
2. La Universitat Oberta de Catalunya 6
2.1. El model educatiu de la UOC 7
2.2. La docència i aprenentatge a la UOC 9
2.3. La recerca i transferència a la UOC 9
2.4. Organització i Govern 10
2.4.1. Òrgans de govern, representació i coordinació 10
2.5. Participació dels grups d'interès 13
3. Cultura de Qualitat 16
3.1. La Política de Qualitat de la UOC 16
4. Pla de Qualitat: Desplegament Estratègic de la Política de Qualitat 17
4.1. Objectius estratègics de qualitat 18
5. El sistema de Gestió de la Qualitat (SGQ): Desplegament Operatiu de la Política de Qualitat 19
5.1. Antecedents 20
5.2. La Governança del SGQ 20
5.2.1. Rols i Funcions 21
5.2.2. Organigrama de governança del SGQ 24
5.3. Estructura del SGQ 24
5.3.1. Enfocament a processos 25
5.3.2. Grups d'interès 26
5.3.3. Indicadors 26
5.3.4. Processos, directrius i estàndards de qualitat 27
5.3.5. Processos i responsabilitats 27
5.3.6. Gestió i millora contínua del SGQ 27
5.3.7. Mapa tecnològic 29
6. Termes i definicions 29
6.1. Tipologia de documents 29
6.2. Glossari de termes 30
7. Annexos 31

1. Introducció

El Sistema de Gestió de la Qualitat de la Universitat Oberta de Catalunya (UOC) s'ha dissenyat en línia amb els estàndards de qualitat europeus. Estableix els principis bàsics de la gestió de la qualitat, les funcions i les responsabilitats en aquest àmbit, la implicació dels grups d'interès i les directrius que cal seguir en el desenvolupament del sistema de qualitat de l'activitat acadèmica de la Universitat.

El ***Manual del sistema de gestió de la qualitat*** és el document central d'aquest Sistema de Gestió de la Qualitat (SGQ). Amb una part introductòria que permet contextualitzar el manual i la institució, dona pas a tot un seguit d'apartats i annexos on es desenvolupen els diferents elements que formen part del SGQ i que han de servir de guia per a la seva operació.

Com a centre únic, la UOC disposa d'un Sistema de Gestió de la Qualitat únic, amb processos transversals i estructures de governança que són d'aplicació al conjunt d'Estudis que conformen la UOC. El SGQ ha de garantir la qualitat de les titulacions oficials de grau, màster universitari i programes de doctorat, així com dels estudis de Formació Permanent que imparteix la universitat.

Aquest document és el resultat d'una nova revisió i actualització del SGQ vigent des del 2007, per tal d'adaptar-lo de manera continuada a la realitat de la UOC i de garantir la capacitat de donar resposta als nous reptes estratègics i els requisits i les expectatives dels grups d'interès.

2. La Universitat Oberta de Catalunya

La UOC es crea per impuls del Govern de la Generalitat de Catalunya per prestar un servei d'ensenyament universitari no presencial. Per donar resposta a aquesta iniciativa, es constitueix com una entitat de gestió privada (fundació privada sense ànim de lucre).

La Fundació es regeix per un Patronat integrat per entitats d'àmplia implantació a tot el territori i dotades d'un gran prestigi social.

La Fundació vetlla per la direcció i la gestió correctes i eficaces de la Universitat i porta a terme les tasques d'inspecció, avaluació i control necessàries per garantir la màxima qualitat del procés formatiu.

Després del procés constitutiu, la UOC és reconeguda per unanimitat mitjançant la Llei 3/1995, de 6 d'abril, de reconeixement de la UOC, publicada en el DOGC núm. 2040 de 21/04/1995.

La Llei de reconeixement de la UOC la configura com una universitat de servei i preu públic, finançada per la Generalitat, que s'instrumenta mitjançant la fórmula jurídica de dret privat i subjecta al control parlamentari.

És, per tant, una universitat que presta un servei públic i s'organitza mitjançant una gestió privada. Les titulacions de grau, màster universitari i doctorat que ofereix són oficials i avalades per l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya (AQU), que asseguren el rigor i el compliment dels estàndards exigits pel sistema universitari europeu.

Al llarg d'aquests anys, la Universitat ha anat augmentant i diversificant l'oferta formativa, ampliant les llengües d'impartició. Ha millorat el model educatiu, prenent sempre l'estudiant com a centre de l'activitat d'aprenentatge, i ha consolidat la seva Escola de Doctorat en nou àmbits de recerca, convertint-se en un referent internacional en aquests camps.

En aquest enllaç es mostren fets i xifres rellevants.

2.1. El model educatiu de la UOC

El model educatiu és el tret distintiu de la Universitat Oberta de Catalunya des de la seva creació. Es tracta d'un model propi, 100% en línia, dissenyat per oferir un aprenentatge actiu, pràctic i adaptable a les circumstàncies de la diversitat de l'estudiantat, per tal de respondre d'una manera adequada a les necessitats educatives de les persones que es formen al llarg de la vida.



El model es caracteritza per situar l'estudiantat al centre del procés d'aprenentatge, superant el model tradicional de transmissió de coneixement per donar prioritat a l'acompanyament personalitzat i a l'activitat de l'estudiantat.

Per garantir el rigor acadèmic i satisfer els requisits de qualitat, el model s'estructura en els següents pilars fonamentals:

- **Aprenentatge competencial i actiu**

L'enfocament pedagògic de la UOC està dissenyat per garantir l'adquisició de resultats d'aprenentatge, de manera que l'estudiant aprengui a aplicar el coneixement assolit a situacions reals i professionals. L'aprenentatge es basa en la realització d'activitats pràctiques que potencien el desenvolupament del pensament crític, l'autonomia i el treball en equip

- **Avaluació formativa i contínua**

L'avaluació contínua és una eina fonamental del procés d'aprenentatge. L'avaluació no es limita a certificar els coneixements al final del procés, sinó que se centra a proporcionar un retorn constant (feedback) que ajuda l'estudiantat a identificar la seva evolució, detectar àrees de millora i assolir correctament els resultats d'aprenentatge previstos.

- **Acompanyament docent personalitzat**

A fi d'assegurar una atenció i supervisió d'alta qualitat, la Universitat substitueix la docència tradicional per un treball docent en equip amb rols especialitzats:

  - **Professorat Responsable d'Assignatura (PRA)**: És l'encarregat del disseny de l'assignatura, de la creació del pla d'aprenentatge, de la definició dels criteris d'avaluació i de supervisar-ne acadèmicament el desenvolupament per aplicar-hi propostes de millora contínua.
  - **Professorat Col·laborador**: Expert que actua com a facilitador a les aules virtuals. Acompanya de manera directa cada grup d'estudiants, guia el seu ritme d'aprenentatge, resol dubtes i els avalua contínuament de manera personalitzada.
  - **Tutor o Tutora**: Figura encarregada d'acompanyar l'estudiant integralment durant tota la titulació, des de l'acollida inicial i la planificació de la matrícula fins a la resolució d'incidències, prevenint així l'abandonament acadèmic

- **Recursos d'aprenentatge multimèdia i digitalitzats**

L'estudiant rep formació a través d'entorns i recursos d'aprenentatge en diversos formats, totalment digitalitzats i flexibles.

- **Innovació tecnopedagògica**

L'eLearning Innovation Center (eLinC) actua com a motor de millora contínua del model educatiu, analitzant la seva eficàcia i incorporant solucions tecnopedagògiques innovadores.

El Sistema de Gestió de la Qualitat de la UOC, garanteix els processos necessaris per assegurar la correcta implantació i millora contínua del model educatiu de la universitat i tots els elements que el conformen.

2.2. La docència i aprenentatge a la UOC

El propòsit de la UOC és proporcionar a les persones un aprenentatge durador i oportunitats educatives al llarg de la vida. Amb el seu model educatiu com a eix central, la Universitat persegueix ajudar les persones a cobrir les seves necessitats d'aprenentatge superior, proporcionar-los un accés complet al coneixement, intentant superar les restriccions espaciotemporals i afavorint la conciliació de les responsabilitats personals, professionals i formatives.

La UOC organitza la seva formació en les àrees de coneixement per mitjà d'un portafoli en constant adaptació a un entorn canviant. La universitat disposa d'una oferta de **titulacions oficials** formada per graus, màsters universitaris i programes de doctorat, molts dels quals es fan en col·laboració amb altres universitats, principalment del sistema universitari català. Així mateix, disposa d'una oferta de **titulacions pròpies** que vol donar resposta a les necessitats específiques de professionals i empreses en transformació (formació professional, formació per a empreses, assignatures lliures, cursos d'idiomes, etc.).

Cal remarcar, que la Universitat té un perfil d'estudiant propi i diferenciat del conjunt del sistema universitari català.

2.3. La recerca i transferència a la UOC

L'activitat d'R+I a la UOC s'organitza en 50 grups de recerca i es duu a terme en el marc dels estudis i 5 instituts de recerca.

L'activitat de recerca, innovació i transferència de la UOC actualment es focalitza en els àmbits de les arts i les humanitats, les ciències socials, les ciències de la salut, i la tecnologia i la comunicació. Entre les temàtiques estudiades destaquen la identitat, la cultura, l'art i la societat; la tecnologia i l'acció social; la globalització, el pluralisme jurídic i els drets humans; la fiscalitat, les relacions laborals i les prestacions socials; internet, les tecnologies digitals i els nous mitjans; la gestió, i els sistemes i els serveis de la informació i les comunicacions.

L'impuls d'aquests àmbits de recerca té com a objectiu la millora constant i la transferència. La UOC promou el coneixement obert, és a dir, aposta per crear una xarxa de coneixement global, transversal i oberta.

La informació detallada de l'activitat que desenvolupa el personal d'R+I de la Universitat es pot consultar en les memòries anuals de recerca on es recull l'activitat que desenvolupa el personal de recerca de la universitat amb dades sobre els projectes, la producció científica, els premis i reconeixements, entre d'altres.

2.4. Organització i Govern

L'estructura organitzativa de la Universitat Oberta de Catalunya s'articula en quatre grans blocs: professorat, personal investigador, gestió i rectorat, que donen resposta als objectius i les línies marcades pel Consell de Direcció.

Així, doncs, la UOC disposa d'una **estructura acadèmica** organitzada en estudis i d'una **estructura de gestió** organitzada en àrees que garanteixen el funcionament diari de la Universitat.

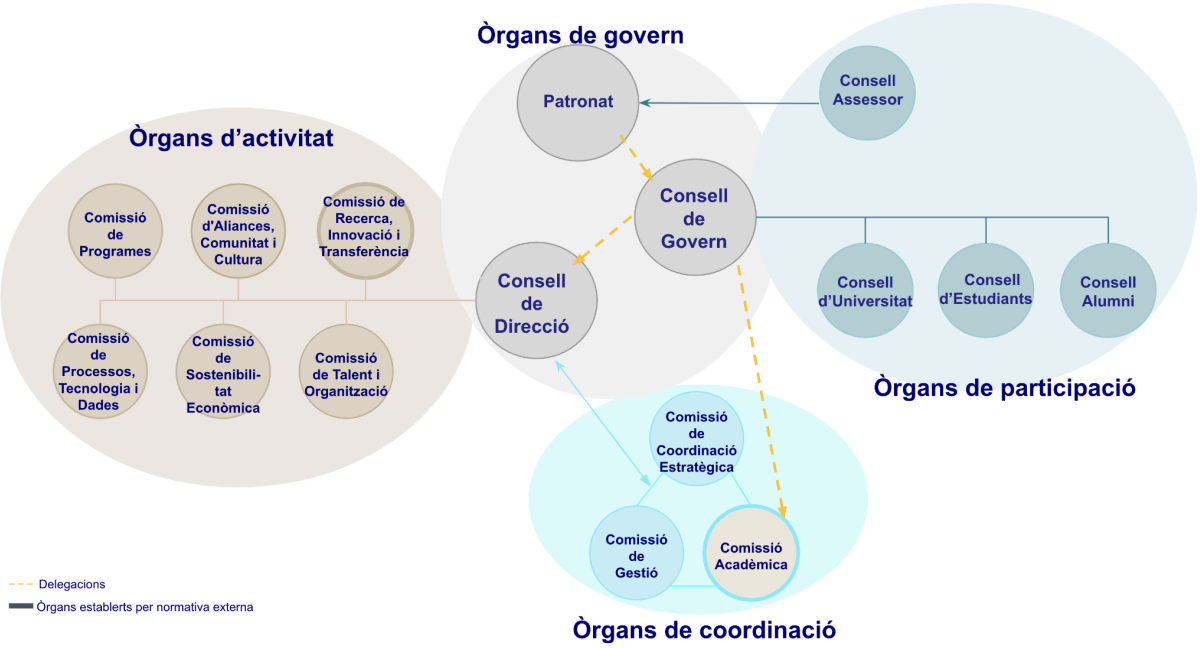
L'estructura acadèmica de cada estudi està formada pel professorat docent i investigador propi de la universitat, que és el responsable de la direcció acadèmica dels programes formatius que ofereix la Universitat i de la coordinació de la xarxa de personal docent col·laborador, així com de desenvolupar l'activitat de recerca i transferència.

Pel que fa a l'**estructura dels equips de gestió i rectorat**, aquests s'articulen en àrees i grups operatius. Els grups operatius són àmbits d'especialització d'activitat en què es concentra un equip i s'aglutina un coneixement. Les àrees agrupen diversos grups operatius i donen un sentit global i alineat amb els objectius de la Universitat.

L'organigrama permet visualitzar el model organitzatiu.

2.4.1. Òrgans de govern, representació i coordinació

Els òrgans de govern, representació i coordinació de què s'ha dotat la Universitat per al seu funcionament i govern es tradueixen en el mapa de governança següent:



Aquest mapa engloba diferents tipologies d'òrgans de primer nivell, cadascun amb un rol específic en el sistema de governança. A continuació, es detallen els comitès, consells i comissions que s'inclouen en cada tipologia:

- **Òrgans de govern**

Responsables de la presa de decisions estratègiques i institucionals. Les Normes d'organització i funcionament de la UOC (NOF) estableixen que els òrgans de govern de la Universitat són els següents:

➔ **Patronat**. El Patronat és el màxim òrgan de representació, govern i administració de la Fundació per a la Universitat Oberta de Catalunya (FUOC), d'acord amb l'article 14 dels seus estatuts.

➔ **Consell de Govern**. És l'organ de govern de la universitat.

➔ **Consell de Direcció.** El Consell de Direcció és l'òrgan permanent d'administració i gestió de la Universitat i la seva missió es conduir els afers ordinaris de la institució. Per a fer-ho assumeix totes les funcions que el Consell de Govern li delegui, d'acord amb el que es preveu a les Normes d'Organització i Funcionament (NOF). Entre altres qüestions, vetlla específicament perquè tota l'activitat de la UOC es regeixi pels principis d'optimització, equilibri pressupostari i eficiència.

- **Òrgans de participació**

Espais de reflexió, assessorament i representació de la comunitat universitària. La Universitat compta amb quatre grans òrgans de participació:

- ➔ **Consell Assessor:** És un òrgan consultiu o assessor que garanteix una àmplia representació de la societat catalana en el funcionament de la UOC.
- ➔ **Consell d'Universitat**: És el màxim òrgan de participació de la comunitat universitària.
- ➔ **Consell d'Estudiants**: El Consell d'Estudiants és l'òrgan col·legiat de representació i coordinació del col·lectiu d'estudiants de la Universitat.
- ➔ **Consell Alumni**: És l'òrgan de representació de la comunitat Alumni.

- **Òrgans de coordinació**

Encarregats de garantir el funcionament operatiu i la implementació de l'estratègia.

- ➔ **Comissió de Coordinació Estratègica**: És l'òrgan encarregat de dissenyar, coordinar i supervisar l'execució del Pla estratègic de la Universitat.
- ➔ **Comissió Acadèmica**: S'ocupa de temes relacionats amb la definició i execució de l'estratègia acadèmica, tot garantint l'adequat funcionament dels estudis i centres, i el desenvolupament de la comunitat acadèmica en el seu conjunt. Duu a terme la seva activitat en coherència amb el Pla estratègic de la Universitat i amb el propòsit últim d'assolir de manera coordinada i sinèrgica el mandat públic de la Universitat.
- ➔ **Comissió de Gestió**: Es reuneix per tractar sobre els temes relacionats amb el seguiment i la coordinació de l'execució de l'activitat acadèmica de gestió.

- **Òrgans d'Activitat:**

Tenen com a objectiu assessorar els òrgans de govern de la Universitat i donar-los suport estratègic:

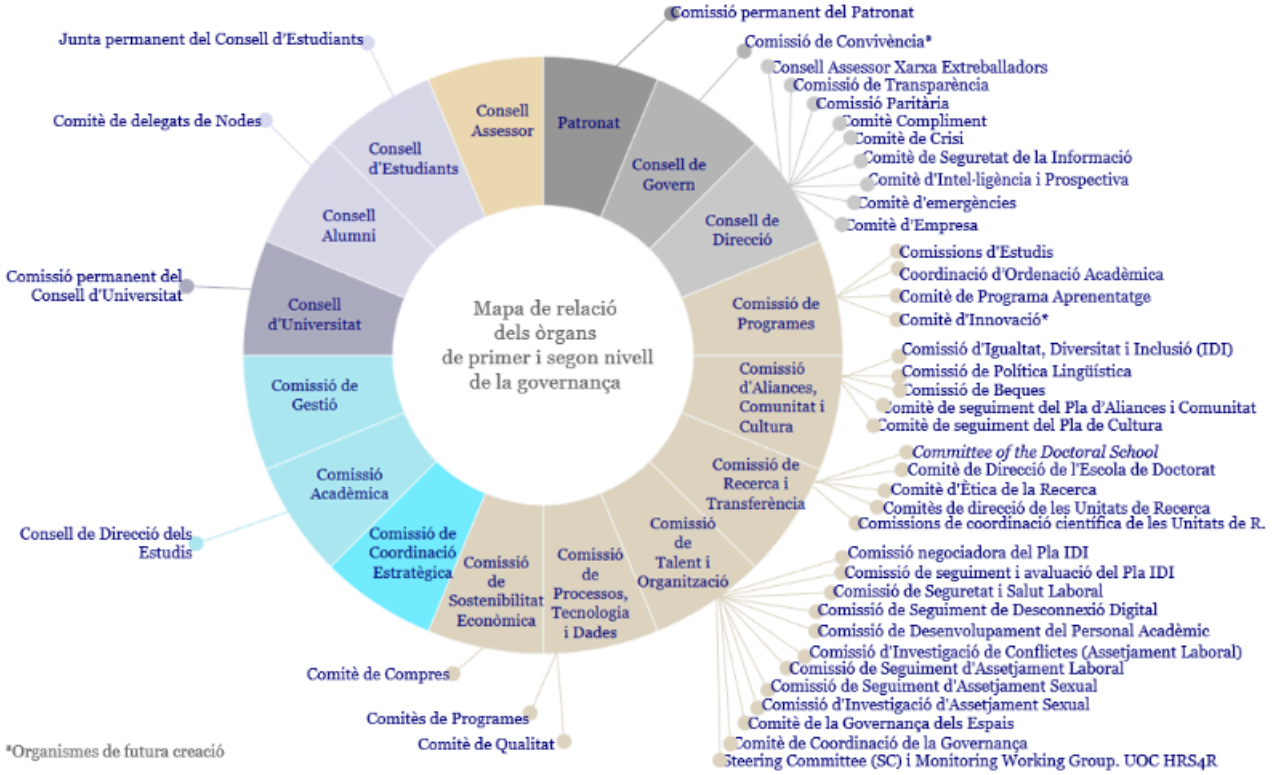
- ➔ **Comissió de Programes**: S'encarrega de coordinar, impulsar i millorar el funcionament ordinari de la docència, l'ordenació acadèmica i l'evolució del model educatiu
- ➔ **Comissió d'Aliances, Comunitat i Cultura:** Dissenya i impulsa les polítiques per implementar els plans vinculats a les aliances estratègiques, la comunitat, la cultura i l'equitat
- ➔ **Comissió de Talent i Organització:** Defineix les polítiques de carrera professional, l'avaluació del rendiment i el model organitzatiu per atraure, retenir i desenvolupar el talent a la universitat.
- ➔ **Comissió de Recerca i Transferència:** Elabora, coordina i avalua les polítiques, l'estratègia, el finançament i l'ètica de l'activitat de recerca i transferència de la institució.
- ➔ **Comissió de Sostenibilitat Econòmica:** Promou i supervisa les fonts de finançament, el model de negoci, l'execució pressupostària i les grans inversions per garantir la viabilitat econòmica.

➔ **Comissió de Processos, Tecnologia i Dades:** Desplega les estratègies tecnològiques, de dades i de l'experiència de l'estudiant i l'equip, impulsant la innovació i la millora contínua dels processos.

- **Altres òrgans institucionals de segon nivell:**

  Addicionalment als òrgans de primer nivell descrits, la institució contempla un conjunt d'òrgans de segon nivell que permeten gestionar l'activitat operativa i que es relacionen amb els òrgans de primer nivell, tal com es descriu al mapa de relació següent:

Mapa de relació dels òrgans de primer i segon nivell



2.5. Participació dels grups d'interès

En l'apartat anterior es detallen els principals òrgans de participació de la UOC, amb especial referència al Consell d'Universitat com a màxim òrgan de participació de la comunitat universitària.

No obstant això, la UOC identifica els grups d'interès i desenvolupa iniciatives per entendre les seves necessitats i expectatives, i anticipar-s'hi i donar-hi resposta (annex II, Mapa de grups d'interès) per mitjà de diferents formes de participació, directa o indirecta, segons es mostra en el quadre següent:

Grup d'interès	Formes de participació
Estudiantat	Consell de Govern Consell d'Universitat Consell d'Estudiants Comitè de Qualitat Institucional Comissió d'estudis Comitè d'Avaluació Interna Audiències en els processos d'avaluació externa Unitat d'Igualtat Informes de Seguiment de Centre Catàleg d'enquestes a l'estudiantat Consultes, queixes, suggeriments
Titulats i titulades	Consell d'Universitat Xarxa Alumni Comitè d'Avaluació Interna Audiències en els processos d'avaluació externa Enquestes: . Valoració dels estudis finalitzats . Satisfacció (AQU) . Inserció laboral (AQU) Consultes, queixes, suggeriments
Professorat propi	Consell de Govern Consell d'Universitat Comitè de Qualitat Institucional Comitès de Governança de la Qualitat dels Estudis Reunions d'estudis Comitè d'Avaluació Interna Audiències en els processos d'avaluació externa Enquestes: . Valoració del curs acadèmic . Clima laboral Consultes, queixes, suggeriments *People review*

Professorat col·laborador	Reunions de coordinació d'assignatura Comitè d'Avaluació Interna Enquestes: . Valoració del curs acadèmic Consultes, queixes, suggeriments
Tutors i tutores	Reunions de coordinació de programa Comitè d'Avaluació Interna Enquestes: . Valoració del curs acadèmic Consultes, queixes, suggeriments
Personal investigador	Consell d'Universitat Enquestes . Clima laboral
Personal de gestió	Consell de Govern Consell d'Universitat Comitè de Qualitat Institucional Reunions d'àrea Comitè d'Avaluació Interna Audiències en els processos d'avaluació externa Enquestes: . Clima laboral Consultes, queixes, suggeriments *People review*
Consell de Govern	Reunió bimensual
Patronat	Reunió semestral Reunió trimestral de la Comissió Permanent del Patronat
Agents socials: ocupadors, representants del sector,	Patronat Comissió Permanent Consells Assessors Comitès d'Avaluació Interna Comitè d'Avaluació Externa Enquestes: . Perspectiva dels ocupadors . Centres de pràctiques Audiències en els processos d'avaluació externa
Administració responsable de polítiques públiques	Consell Interuniversitari de Catalunya Conveni programa

Entitats d'avaluació i certificació	Comitè d'Avaluació Externa
Societat	Publicacions, conferències, jornades, seminaris, tallers...

3. Cultura de Qualitat

La cultura de la qualitat a la UOC està arrelada en els seus principis institucionals, tal com s'estableix al seu Codi ètic, que inclou el principi ètic següent:

> "La qualitat com a cultura institucional. Es treballarà per aconseguir l'excel·lència en els serveis educatius, en l'activitat docent i investigadora i en els processos organitzatius. Es vetllarà per tenir en compte la veu dels estudiants, dels graduats i de la societat, i també el rigor acadèmic dels programes docents i les línies de recerca."

Aquest compromís històric, avalat per diversos premis i reconeixements des de la fundació de la Universitat, es materialitza en un model que entén la qualitat com a eix rector de l'activitat i que ha de preservar les característiques següents:

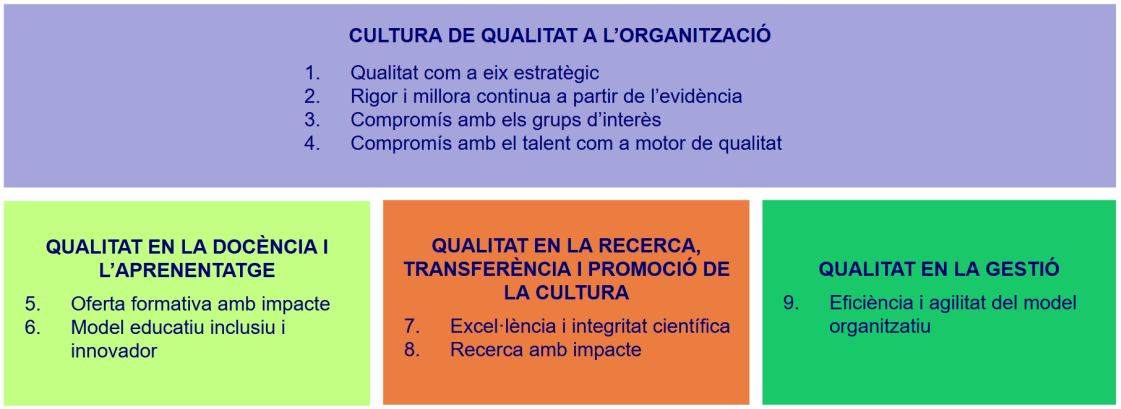
- **Transversal**: actua com a eix vertebrador de tota l'activitat
- **Estratègica**: integrada al pla estratègic de la universitat
- **Compartida:** implica activament al conjunt de la universitat, es tracta d'una responsabilitat compartida entre els diferents agents de l'organització.
- **Continuada**: assegura les revisions periòdiques per la millora contínua
- **Governada:** garanteix l'encaix dels instruments i mecanismes per governar la qualitat amb el model de governança de la universitat.



3.1. La Política de Qualitat de la UOC

Alineada amb la missió, la visió i els valors de la UOC, la Política de Qualitat de la institució, impulsada pel Vicerrectorat de Governança i Política Acadèmica i aprovada per Consell de Direcció el 9 de desembre de 2025, evidencia el compromís dels responsables màxims de l'organització amb el disseny, la implantació, la revisió i la millora del Sistema de Gestió de la Qualitat (SGQ), que dona suport al desplegament de l'estratègia.

La Política de Qualitat de la UOC s'estructura en quatre eixos orientats a assegurar la cultura de qualitat organitzativa, la qualitat dels processos de gestió i la qualitat de les activitats de docència i aprenentatge, i de recerca i transferència:



Per tal de garantir la baixada i desplegament dels principis de qualitat establerts a la Política, la UOC compta amb dos instruments clau:

- **El Pla Estratègic**, que estableix el full de ruta de la universitat i els objectius, actuacions i fites que es duran a terme per assolir-lo.
- **El Sistema de Gestió de la Qualitat**, que estableix els processos de la universitat identificant interrelacions, responsables i indicadors, per tal que l'activitat funcioni correctament, respongui als principis de qualitat definits i avaluï periòdicament el seu grau d'assoliment per assegurar la millora contínua de l'activitat.

4. Pla de Qualitat: Desplegament Estratègic de la Política de Qualitat

Durant més de trenta anys la UOC ha crescut amb una mateixa convicció: oferir una educació superior digital accessible, de qualitat i amb vocació de servei públic. Aquesta ambició es renova i es concreta en el seu Pla estratègic, amb l'objectiu de continuar sent rellevants per a l'estudiantat i per al país. Aquest marca les prioritats institucionals i actua com a full de ruta per avançar.

Així, doncs, impulsat pel Consell de Direcció i estructurat pel vicerectorat amb competències en planificació estratègica, s'elabora el Pla estratègic, que és el resultat d'un procés participatiu a tots els nivells de l'organització, constitueix el full de ruta que acompanya l'estratègia de la Universitat i ajuda a prioritzar la presa de decisions.

Segons s'ha exposat en punts anteriors, la Comissió de Coordinació Estratègica és l'òrgan responsable de vetllar pel seguiment i l'execució de l'estratègia, per mitjà de l'avaluació del grau d'assoliment dels objectius estratègics.

Com a eix que vertebra tota l'activitat de la UOC, la Qualitat forma part inherent de l'estratègia de la universitat. La Política de Qualitat atravessa transversalment l'estratègia i forma part intrínseca dels diferents plans d'acció definits, que asseguren l'aplicació dels seus principis i estableixen responsables per cada objectiu i actuació definits, assegurant-ne una responsabilitat compartida que es vehicula a través dels objectius de direcció i els objectius personals de l'equip propi.

En aquest sentit, el Pla de Qualitat, que defineix els objectius i actuacions que responen a la Política de Qualitat, està integrat de forma transversal en el conjunt de Plans d'Acció del Pla Estratègic 2026-2030.



4.1. Objectius estratègics de qualitat

A continuació, es detallen el conjunt d'objectius estratègics, que contribueixen a l'assoliment de la Política de Qualitat. Aquests objectius es concreten i treballen en el conjunt de plans d'acció i actuacions definides en el Pla Estratègic.

Àmbit estratègic	Objectiu Estratègic	Principi de la Política de Qualitat
1. Model educatiu	O1. Implementar un model educatiu integral, digital i personalitzable	P1. Qualitat com a eix estratègic P6. Model educatiu innovador
	O2. Facilitar que l'estudiant governi activament la seva experiència d'aprenentatge	P1. Qualitat com a eix estratègic P3. Compromís amb els grups d'interès P5. Impacte de l'oferta formativa

	O3. Actualitzar àgilment l'oferta formativa segons les necessitats i oportunitats emergents	P1. Qualitat com a eix estratègic P5. Impacte de l'oferta formativa
	O4. Impulsar un model d'innovació docent	P1. Qualitat com a eix estratègic P6. Model educatiu innovador
2. Recerca i transferència	*O1. Generar coneixement alineat amb les missions de recerca i l'activitat docent*	P1. Qualitat com a eix estratègic P7. Excel·lència i integritat científica P8. Impacte de la recerca
	O2. Consolidar un ecosistema de recerca orgànic i sostenible	P1. Qualitat com a eix estratègic P9. Eficiència i agilitat del model organitzatiu
	O3. Enfortir vincles amb organitzacions per crear, intercanviar i difondre coneixement.	P1. Qualitat com a eix estratègic P8. Impacte de la recerca
	O4. Posicionar la UOC com a veu científica reconeguda i compromesa	P1. Qualitat com a eix estratègic P7. Excel·lència i integritat científica
	O5. Esdevenir universitat emprenedora	P1. Qualitat com a eix estratègic P8. Impacte de la recerca
3. Persones	*O1. Implantar un model organitzatiu àgil, obert i amb un ús intensiu de les capacitats digitals*	P1. Qualitat com a eix estratègic P2. Rigor i millora continua a partir de l'evidència P9. Eficiència i agilitat del model organitzatiu
	O2. Impulsar una política d'atracció, desenvolupament i fidelització de talent alineada amb els valors i l'estratègia de la Universitat	P1. Qualitat com a eix estratègic P4. Compromís amb el talent com a motor de qualitat
	O4. Promoure la presa de decisions basada en l'anàlisi sistemàtica de dades	P1. Qualitat com a eix estratègic P2. Rigor i millora continua a partir de l'evidència
4. Sostenibilitat	*O3. Prioritzar l'eficiència en la gestió de recursos i actius*	P1. Qualitat com a eix estratègic P9. Eficiència i agilitat del model organitzatiu
5. Funció social i singularitat	*O3. Promoure la participació activa de la comunitat en iniciatives orientades a la millora educativa, social i institucional*	P1. Qualitat com a eix estratègic P3. Compromís amb els grups d'interès

5. El sistema de Gestió de la Qualitat (SGQ): Desplegament Operatiu de la Política de Qualitat

El Sistema de Gestió de la Qualitat (SGQ) és l'instrument mitjançant el qual la UOC assegura el desplegament operatiu de la Política de Qualitat, assegurant el compliment normatiu i els estàndards i directrius de qualitat de l'EEES (ESG).

La Universitat Oberta de Catalunya, com a **centre únic**, disposa d'un sol Sistema de Gestió de la Qualitat comú per al conjunt de la institució, que defineix els processos que han d'assegurar el correcte desplegament de l'activitat i que apliquen tant als equips de gestió com al conjunt dels Estudis de la universitat.

En aquest sentit, el SGQ disposa de les estructures organitzatives i els processos necessaris que permeten a la UOC abordar els diferents eixos de la Política de Qualitat, incloent els processos de gestió i la seva activitat acadèmica:



5.1. Antecedents

L'any 2007 la UOC va elaborar, en el marc del programa AUDIT, el primer *Manual del Sistema de Gestió de la Qualitat* per als Estudis de Dret i Ciència Política, que va ser valorat per l'agència avaluadora satisfactòriament. L'any 2009, en una nova convocatòria del programa AUDIT, la UOC va tornar a certificar el sistema, també satisfactòriament, i en va ampliar l'abast a tots els estudis de la Universitat.

La Universitat evoluciona per donar resposta als nous reptes de l'ensenyament superior i, amb ella, el Sistema de Gestió de la Qualitat. Aquest manual, doncs, ha estat revisat i millorat al llarg dels anys, per adaptar-lo, de manera continuada, a la realitat de la institució.

La UOC assoleix la fita de certificació del SGQ amb data de 15 d'abril de 2021 i l'acreditació institucional del Centre UOC l'1 de març de 2022, que posa de manifest que la UOC compleix amb la responsabilitat d'assegurar la qualitat dels seus programes i dels serveis que ofereix.

5.2. La Governança del SGQ

Per tal de garantir el desplegament operatiu de la Política de Qualitat, el SGQ ha definit rols, responsabilitats i s'ha dotat d'estructures organitzatives que permeten fer-ne seguiment i facilitar la seva millora contínua, assegurant l'encaix amb el mapa de governança de la universitat (veure apartat 2.4 Organització i Govern).

5.2.1. Rols i àmbits d'actuació

A continuació, es descriuen els rols definits en el marc del SGQ per garantir la seva Governança:

- **Propietari**: Responsable màxim sobre l'àmbit d'actuació assignat.
- **Responsable:** És responsable de garantir l'execució de l'àmbit d'actuació assignat, del compliment en matèria de qualitat i de dur a terme el procés de revisió i millora contínua i de l'execució del pla de millora.
- **Col·laborador**: Participa dels processos de revisió i millora contínua.

Addicionalment, s'identifica l'**òrgan d'activitat** dins del mapa de governança de la universitat que validarà formalment les sortides de cada àmbit d'actuació.

Aquests rols, poden ser executats per òrgans constituïts a tal efecte, per àrees o càrrecs de l'organització:

Àmbit d'actuació: SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT		
Rol	**Òrgan o càrrec**	**Descripció**
Propietari	**Comitè de Qualitat Institucional**	Presidit pel vicerectorat de Governança i Política Acadèmica, és responsable màxim del SGQ. Les seves funcions comprenen la validació de la Política de Qualitat, el model de governança de la qualitat i l'estructura del SGQ, així com l'impuls la seva implantació i seguiment per tal d'assegurar que donen resposta a la missió i visió de la universitat. Prioritza aquells àmbits de millora de caràcter transversal identificats pel SGQ que requereixen d'una resposta institucional.
Responsable	**Àrea d'Organització, Processos i Qualitat**	És responsable de proposar la Política de Qualitat, el model de governança de la qualitat i l'estructura del SGQ, així com d'articular les eines i instruments necessaris per desplegar el SGQ i coordinar els diferents agents per facilitar la seva implantació. Mitjançant els diagnòstics realitzats pels diferents propietaris i responsables del SGQ, realitza l'informe de revisió anual del SGQ per tal de facilitar-ne el seguiment integral.
Òrgan d'activitat del mapa de governança: Comissió de Processos, Tecnologia i Dades		

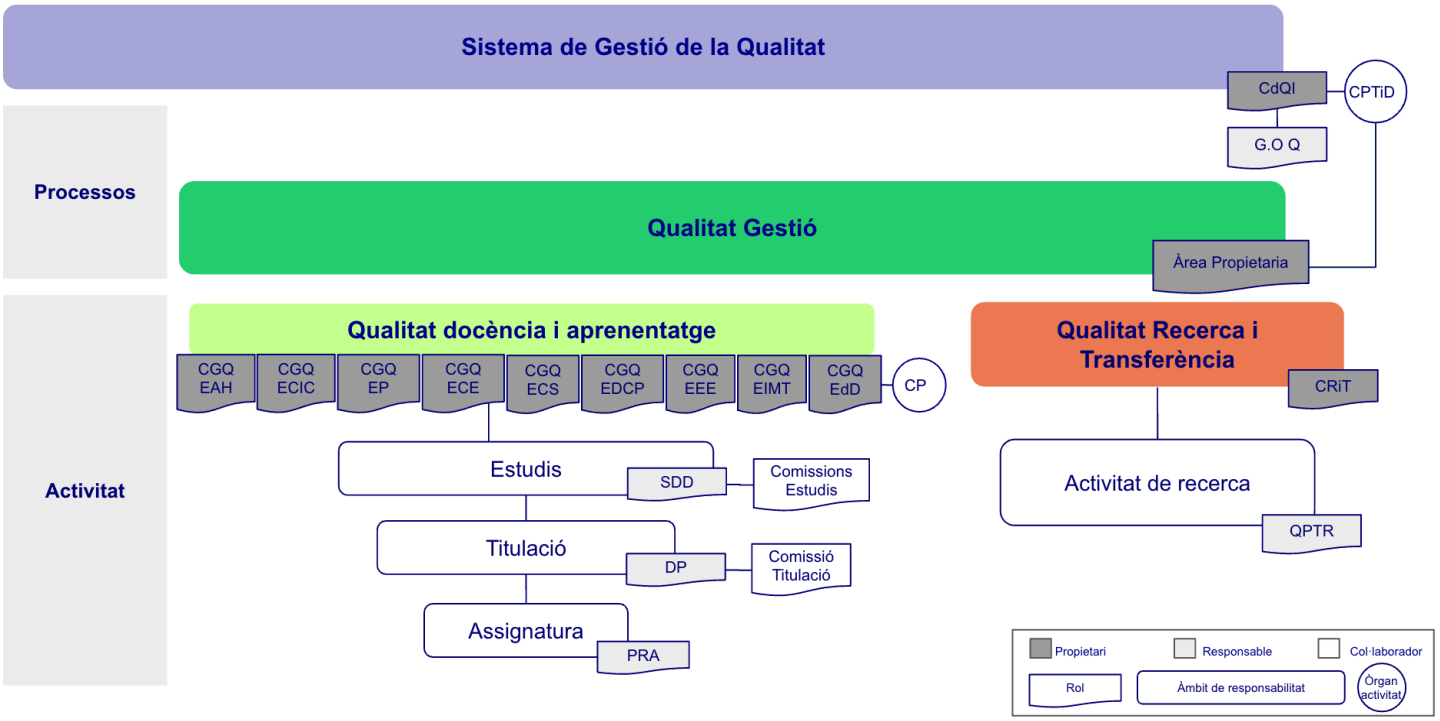
Àmbit d'actuació: QUALITAT DE LA GESTIÓ		
Rol	**Òrgan o càrrec**	**Descripció**
Propietari	**Direcció de l'àrea amb propietat assignada al procés documentat**	És el responsable últim del procés. Les seves funcions comprenen garantir el correcte desplegament operatiu del procés extrem a extrem i establir els mecanismes de seguiment i control per a la seva millora contínua, garantint l'execució del pla de millora definit. Anualment proposen canvis i modificacions per mantenir actualitzats els documents vinculats als processos.
Responsable	**Càrrec o àrea amb responsabilitats definides al procés documentat**	Responsable d'executar la part del procés que li ha estat assignada d'acord amb el procés documentat. Contribueix amb la seva visió en la definició del procés i la revisió anual del procés i proposa àrees de millora vinculades al seu àmbit de responsabilitat.
Òrgan d'activitat del mapa de governança: Comissió de Processos, Tecnologia i Dades		

Àmbit d'actuació: QUALITAT DE LA DOCÈNCIA I L'APRENENTATGE			
Rol	**Abast**	**Òrgan o càrrec**	**Descripció**
Propietari	**Estudis / Institució**	Comitès de Governança de la Qualitat dels Estudis	Presidits pel Vicerectorat de Docència i Aprenentatge, assumeixen la responsabilitat última sobre el seguiment i la millora de la qualitat acadèmica en l'àmbit dels Estudis i n'articulen la governança, en coordinació amb la Comissió de Programes i el Comitè de Qualitat Institucional. Les seves funcions inclouen el seguiment de la qualitat acadèmica que duen a terme els Estudis. Atès el caràcter de centre únic de la UOC i l'existència d'un únic SGQ, identifica les necessitats específiques de les titulacions amb impacte institucional i els àmbits de millora de caràcter transversal que requereixen una resposta a nivell d'universitat i no poden ser abordades des dels Estudis. Aquests aspectes s'eleven als òrgans corresponents per a la seva anàlisi i, si escau, incorporació als mecanismes de millora del SGQ.

Àmbit d'actuació: QUALITAT DE LA DOCÈNCIA I L'APRENENTATGE			
Responsable	**Estudis**	**Sotsdirecció de docència**	Són responsables, en coordinació amb els òrgans definits a tal efecte en els estudis, de l'anàlisi i el seguiment de l'activitat del seu centre d'acord amb els estàndards de qualitat. També s'encarreguen de proposar i executar el pla de millora de l'àmbit d'estudis; de validar i impulsar els plans de millora de les titulacions i les propostes d'innovació docent; i de promoure la participació del Consell d'Estudis en el seguiment de la qualitat. En aquest marc, són responsables d'elevar al Comitè de Governança de la Qualitat dels seus Estudis aquells àmbits de millora vinculats a titulacions específiques o àmbits de millora transversals que requereixin d'una resposta institucional i/o del SGQ.
	Titulació	**Direcció de Programa**	Són responsables de l'anàlisi i seguiment de les titulacions en línia amb els estàndards de qualitat. Proposen i executen les accions definides en el pla de millora anual de les seves titulacions.
	Assignatura	**Professor Responsable d'Assignatura**	Analitza i valora l'acció docent mitjançant l'evidència acadèmica, i proposa i executa, en coordinació amb la Direcció de Programa, les accions de millora de les assignatures de les quals és responsable.
Col·laborador	**Estudis**	**Comissions d'Estudis**	Participa en el seguiment i la millora de la qualitat dels Estudis, aportant la perspectiva de l'estudiantat. Aquesta participació es vehicula, entre altres mecanismes, mitjançant la participació d'un representant de les Comissions d'Estudis en l'elaboració de l'informe de seguiment de centre.
Òrgan d'activitat del mapa de governança: Comissió de Programes			

Àmbit d'actuació: QUALITAT DE LA RECERCA I TRANSFERÈNCIA		
Rol	**Òrgan o càrrec**	**Descripció**
Propietari	**Comissió de Recerca i Transferència**	Planificar, coordinar i avaluar les polítiques, estructures i recursos científics de la UOC, fent-ne el seguiment mitjançant indicadors per garantir l'adequació dels seus resultats, la promoció de la ciència oberta, el compliment ètic i la millora contínua de l'activitat.
Responsable	**Qualitat i Projectes Transversals de Recerca**	És responsable de definir els processos i coordinar els diferents agents per assegurar la seva implantació. Realitza el diagnòstic de l'activitat de recerca i participa de l'informe de revisió anual del SGQ facilitant-ne la visió.
Òrgan d'activitat del mapa de governança: Comissió de Recerca i Transferència		

5.2.2. Organigrama de governança del SGQ



5.3. Estructura del SGQ

La figura següent mostra l'estructura del SGQ:



5.3.1. Enfocament a processos

El SGQ, del qual aquest manual forma part, s'ha dissenyat en línia amb els estàndards i directrius per a l'assegurament de la qualitat a l'EEES (ESG). Aposta, doncs, per un enfocament a processos en sentit ampli, que permet desplegar de manera sistemàtica la Política de Qualitat en els diferents àmbits d'activitat de la Universitat i integrar els processos necessaris per assegurar-ne la qualitat i la millora contínua.

En l'àmbit de la docència i l'aprenentatge, aquest enfocament incorpora els processos vinculats al marc de verificació, seguiment, modificació i acreditació (MVSMA), així com els mecanismes d'assegurament de la qualitat aplicables a la resta de l'oferta formativa. Alhora, el SGQ té un caràcter evolutiu i pot incorporar qualsevol procés que la UOC identifiqui i desenvolupi en el futur.

En l'annex I es mostra el **mapa de processos** del SGQ d'abast MVSMA. Identifica els grups d'interès i els processos desenvolupats per garantir que l'activitat de la UOC dona resposta a la seva missió, a la Política de Qualitat definida, als requisits externs i a les necessitats i expectatives dels grups d'interès, assegurant una experiència d'ensenyament i aprenentatge satisfactòria.

Els **processos** s'han estructurat dins el mapa atenent la seva tipologia segons els criteris següents:

- **Processos estratègics**: Processos que desenvolupen les activitats essencials de l'organització orientades a assolir els seus objectius. Són els processos relacionats amb l'estratègia i els objectius de l'organització, amb la seva missió, visió i valors.
- **Processos operatius**: són els que permeten el desplegament de l'estratègia de l'organització. Són processos clau que generen directament el producte o servei principal de l'organització i que, per tant, aporten valor perceptible i directe als principals grups d'interès.
- **Processos de suport**: són processos interns facilitadors de les activitats que integren els processos operatius i, en alguns casos, els estratègics. Proveeixen els recursos i els serveis necessaris per al funcionament eficaç del sistema de gestió de la qualitat.

Cada procés es desplega mitjançant un document descriptiu que inclou la informació rellevant per a l'operació del procés. L'annex IV incorpora una relació sempre actualitzada dels processos documentats vigents amb referència a la darrera versió i la data d'aprovació d'aquesta versió.

5.3.2. Grups d'interès

La identificació dels **grups d'interès** és el resultat de la reflexió entorn de les persones, els col·lectius i les organitzacions de tot tipus que, en un moment o altre del desplegament de l'activitat de la UOC, interactuen o tenen capacitat de poder influir en la Universitat.

Els requisits i les expectatives bàsiques dels grups d'interès s'han recollit en el **mapa de grups d'interès** (vegeu l'annex II), i es consideren elements d'entrada dels processos per garantir que el SGQ és capaç de donar-hi resposta. En cada procés es detallen els grups d'interès implicats. El document sobre **grups d'interès i processos** (annex III) ofereix una visió global dels processos en els quals impacta cada grup d'interès.

5.3.3. Indicadors

El compromís de rendició de comptes i les necessitats d'informació de la Universitat determinen la necessitat de disposar d'indicadors. Aquests han de permetre avaluar el rendiment dels processos, els resultats de les titulacions, i el grau de compliment

de la Política de Qualitat, amb l'objectiu de contribuir a la millora contínua i a garantir una presa de decisions fonamentada.

En el marc del SGQ, la Universitat utilitza un conjunt equilibrat d'**indicadors clau** (annex V) que permeten mesurar l'èxit del desplegament del sistema des de diferents perspectives, avaluar tendències i identificar els motius i factors clau que impulsen aquestes tendències. Els resultats són analitzats pels responsables i propietaris corresponents i les desviacions o necessitats de caràcter transversal s'eleven als òrgans competents.

Per cada indicador s'establiran objectius o valors de referència, basats en les necessitats i les expectatives de la institució.

5.3.4. Processos, directrius i estàndards de qualitat

L'annex VI, **Processos, directrius i estàndards d'avaluació**, permet veure la relació entre els estàndards de qualitat a escala europea ESG (2015), les dimensions i els estàndards de qualitat de l'AQU (Guia per a l'acreditació institucional de centres universitaris) i els processos del SGQ de la UOC. Aquest quadre mostra com el sistema dóna resposta als requisits normatius de referència.

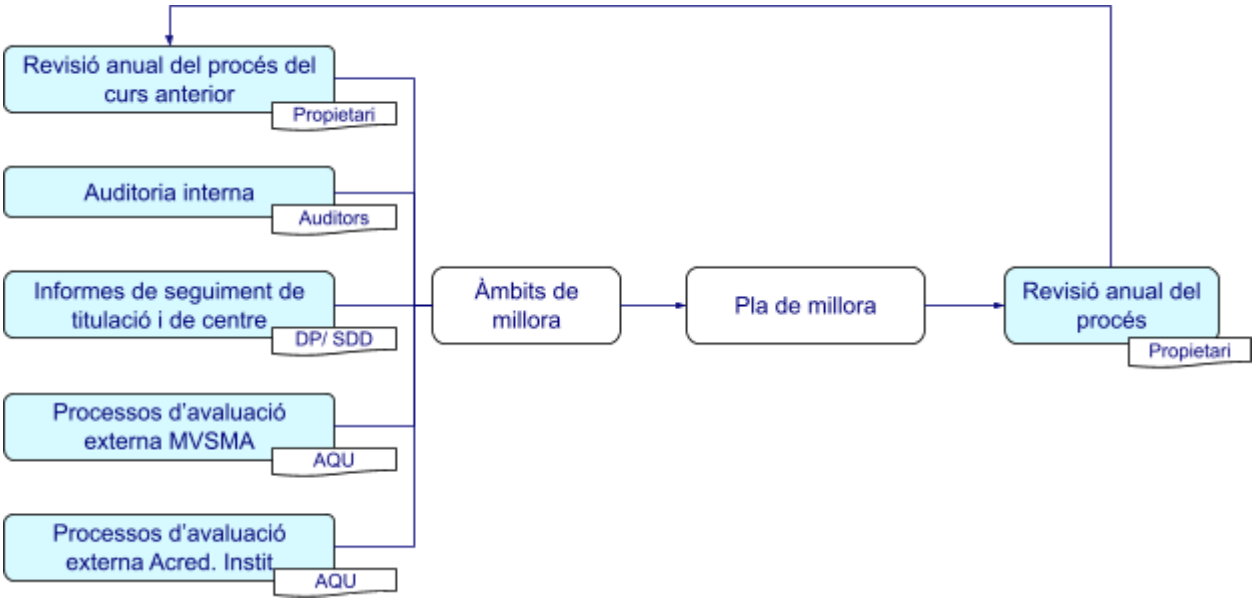
5.3.5. Processos i responsabilitats

L'annex VII, **Processos i responsabilitats**, permet visualitzar globalment qui són els propietaris dels diferents processos i qui està implicat en la seva operació.
El propietari de cada procés lidera el seu desplegament amb el suport de la resta de persones, equips i àrees implicats, d'acord amb els nivells de responsabilitat establerts.

Aquest lideratge ha d'observar els principis establerts en el Codi ètic de la UOC.

5.3.6. Gestió i millora contínua del SGQ

El procés estratègic **PE03 - Revisar i millorar el SGQ** estructura la gestió de la millora contínua sobre la qual es fonamenta el SGQ. Aquesta, garanteix que tots els processos del SGQ se sotmeten a **revisions periòdiques** basades en indicadors i evidències, i identifiquen un pla de millora on es concreten les accions a desenvolupar per assegurar la millora del procés. Aquest **pla de millora** aborda àmbits identificats a partir d'evidències o indicadors específics. Aquests àmbits de millora, poden tenir origen en diferents processos de revisió i millora:



Els àmbits de millora derivats d'aquests processos de revisió, s'incorporen al Pla de millora d'un procés per tal que el seu propietari els revisi i, si s'escau, defineixi les accions oportunes per resoldre'ls. Totes les accions de millora incorporen necessàriament, un responsable, un resultat esperat i un termini per assolir-lo.

Els punts febles o àmbits de millora disposen d'una identificació que les classifica identificant el seu origen i tipologia. La tipologia d'àmbit de millora determinarà si són de caràcter obligatori o no.

Aquest model, ens permet assegurar que la revisió dels processos del SGQ de la UOC no només té en compte l'anàlisi del desenvolupament de la pròpia activitat realitzada pels propietaris de procés, sinó que també incorpora els àmbits de millora dels processos d'avaluació externa; i les necessitats específiques identificades pels responsables de les diferents titulacions i estudis.

El **PE03 - Revisar i millorar el SGQ** estableix també les estructures i mecanismes de governança del SGQ per garantir la seva actualització millora contínua, així com procediments i instruccions específiques per assegurar la seva gestió:

- PE03_PR01_Procediment d'auditoria interna
- PE03_PR02_Procediment per a la gestió de les no conformitats d'auditoria interna
- PE03_PR03_Procediment per a la revisió anual del SGQ
- PE03_PR04_Procediment per la gestió de la documentació del SGQ
- PE03_PR05_Procediment per la definició, revisió i millora dels indicadors del SGQ
- PE03_IT01_Classificació de troballes i accions requerides
- PE03_IT02_Elaborar i gestionar documentació SGQ

5.3.7. Mapa tecnològic

L'annex VIII mostra la relació entre els processos identificats i els recursos tecnològics principals desenvolupats a aquest efecte o que impacten en la seva operació, per tal de garantir la coherència i integració del SGQ en tots els àmbits.

6. Termes i definicions

6.1. Tipologia de documents

Política: és el document que descriu els *principis generals*, els *rols* i les *responsabilitats* que han de regir en una matèria determinada. Per exemple: les polítiques corporatives de la UOC (seguretat i salut, conflictes d'interessos, de compres i proveïdors, etc.).

Normativa: és el document que regula *els requisits, les especificacions i els paràmetres* d'una matèria determinada, de conformitat amb els principis generals establerts en la política corresponent. També té la consideració de normativa el document que regula els aspectes no previstos expressament per les disposicions legals i en què l'organització disposa d'autonomia. Per exemple: la normativa acadèmica, la normativa econòmica, la normativa de drets i deures, etc.

Reglament: és el document que desenvolupa la *Normativa*. Per exemple: el Reglament de la Sindicatura de Greuges de la UOC.

Codi: és el document que descriu els *valors* de l'organització en una matèria determinada i les pautes d'actuació general. Per exemple: el Codi de conducta, el Codi ètic, etc.

Pla: és el document que especifica les activitats que es duran a terme en un àmbit concret i en un termini determinat. Per exemple: el pla d'acció, el Pla d'igualtat, etc.

Guia: Document que recull els criteris, les recomanacions o les bones pràctiques aplicables a una activitat concreta. Per exemple: la guia d'estil.

Manual: és el document destinat als usuaris perquè coneguin l'ús i la funcionalitat d'un sistema o d'un procés. Per exemple: un manual d'una eina TIC, etc.

Procés documentat: Document que descriu els principals elements d'un procés, incloent-hi el seu objectiu, abast, responsables i interrelacions amb altres processos.

Procediment: Document que descriu de manera específica com s'han de dur a terme determinades activitats o processos, indicant-ne les responsabilitats i la seqüència d'execució.

Instrucció: Document operatiu que descriu de manera específica i detallada com s'ha d'executar una activitat concreta.

Plantilla/formulari: Document estandaritzat que permet recollir dades i informació de manera estructurada i completa.

6.2. Glossari de termes

Acció correctiva: Acció per eliminar la causa d'una No Conformitat detectada o d'una altra situació indesitjable, per tal d'evitar-ne la reaparició.

Àrea de millora: Aspecte d'un procés, activitat o sistema la revisió del qual pot conduir a una millora en el compliment dels requisits o a un augment de la satisfacció de les parts interessades (oportunitat de millora).

Entrades: Informació, documentació, servei o producte que prové d'un altre procés de l'organització o de l'exterior, necessari pel funcionament adequat del procés.

Indicador clau: Qualsevol índex, relació o mesura que permet el seguiment i l'avaluació periòdica de les variables clau d'una organització o sistema.

Indicador de procés: Qualsevol índex, relació o mesura que permet el seguiment i l'avaluació periòdica del rendiment d'un procés i s'orienta al compliment de la missió del procés.

Informació documentada: Informació que una organització ha de controlar i mantenir, i el medi que la conté. Pot estar en qualsevol format o mitjà i inclou documents, registres, plantilles, o bé eines i plataformes tecnològiques, necessaris per a l'operació i el control del Sistema de Gestió de la Qualitat.

Grup d'interès: qualsevol organització, grup o individu que pugui afectar les activitats d'una empresa o organització de referència o ser afectat per aquestes.

No conformitat: És un incompliment d'un requisit del sistema, sigui aquest especificat o no. S'entén per requisit una necessitat o expectativa establerta, requereix una actuació obligatòria.

Pla de millora: Conjunt d'accions de millora proposades per solucionar aspectes crítics o punts dèbils d'una activitat determinada. Cada acció de millora té associada una planificació, un responsable, uns recursos necessaris i uns indicadors de seguiment.

Procés: Seqüència d'activitats que ordenades transformen els elements d'entrada en productes o serveis per al client (intern o extern) aportant valor afegit.

Sistema de gestió: esquema general de processos, indicadors i sistemes de gestió de processos i de millora, utilitzat per garantir que l'organització pugui dur a terme el seu propòsit i desplegar la seva estratègia.

Sortides: Informació, documentació, productes o serveis generats pel propi procés que donen sentit a la seva existència i aporten valor a l'organització i als grups d'interès interns i externs.

7. Annexos

Annex I. Mapa de processos
Annex II. Mapa de grups d'interès
Annex III. Grups d'interès i processos
Annex IV. Processos documentats
Annex V. Indicadors clau
Annex VI. Processos, directrius i estàndards d'avaluació
Annex VII. Processos i responsabilitats
Annex VIII. Mapa tecnològic