



---

# Manual del Sistema de Garantía Interna de la Calidad

---

Versión 1. Barcelona, a 4 de diciembre de 2017

**Sede central**

Avenida Tibidabo, 39-43

08035 Barcelona

**uoc.edu**

## Información general

Esta versión del Manual del Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC) es la *primera revisión* del documento aprobado por el Consejo de Gobierno el 17 de junio de 2017 y vigente en la UOC desde la fecha.

Según consta en el pie de esta página, este documento ha sido **elaborado** por el Área de Planificación y Calidad entre los meses de enero y septiembre de 2017, **revisado** por el vicerrector de Docencia y Aprendizaje y, finalmente, **aprobado** por el Consejo de Dirección en sesión ordinaria de 4 de diciembre de 2017.

## Relación de aprobación

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
Área de Planificación y Calidad	Vicerrector de Docencia y Aprendizaje	Consejo de Dirección	04/12/2017

## Historial de revisiones

Versión	Fecha	Apartados	Descripción del cambio
1	04/12/2017		Revisión del Manual del SGIC y adaptación a la nueva realidad de la UOC.

---

«Se trabajará para conseguir **la excelencia** en los servicios educativos, en la actividad docente e investigadora y en los procesos organizativos. Se velará por tener en cuenta la voz de los estudiantes, de los graduados y de la sociedad, así como el rigor académico de los programas docentes y las líneas de investigación».

***Código ético de la UOC***, 30 de marzo de 2017

## Presentación

Desde su creación, la UOC ha estado comprometida con la calidad para alcanzar la excelencia en la actividad formativa, en los servicios educativos y en los procesos organizativos, garantizando el rigor académico de sus titulaciones.

Desde los inicios, la UOC ha apostado decididamente por la calidad y la mejora continua como ejes vertebradores de su estrategia y como hecho diferencial y característica común de sus actividades. Por ello, ha establecido su política de calidad y ha organizado un sistema de calidad definiendo sus procesos de acuerdo con el ciclo de mejora continua. El sistema describe cuatro pasos básicos para conseguir la mejora de la calidad: planificar, hacer, evaluar o revisar y actuar en consecuencia, es decir, mejorar.

Hoy en día, la calidad es una pieza más del sistema universitario catalán y nos conduce hacia la construcción de universidades más transparentes, participativas y orientadas a la mejora continua.

Para poder asegurar la calidad, las universidades deben dotarse de sistemas de gestión de la calidad, no como meros instrumentos de gestión, sino como herramientas que permiten desplegar la cultura de evaluación y mejora. Por ello, la UOC ha elaborado una política de calidad mediante la cual se establecen los principios básicos de la gestión de la calidad y los roles, las responsabilidades y las directrices a seguir en la gestión del sistema de calidad de la actividad académica de la UOC. En su Código ético ha incluido como principio ético la calidad como cultura institucional del personal académico, de gestión y docente colaborador, y el compromiso de velar por tener en cuenta la voz de los estudiantes y graduados, involucrándolos en la mejora de la calidad educativa de la UOC.

Todos estos elementos son los que recoge este manual.

### **Dr. Carles Sigalés**

Vicerrector de Docencia y Aprendizaje



## 0. Índice

<b>Presentación</b> .....	<b>1</b>
<b>0. Índice</b> .....	<b>2</b>
<b>1. Introducción</b> .....	<b>4</b>
<b>2. La Universitat Oberta de Catalunya</b> .....	<b>4</b>
2.1. Presentación .....	4
2.2. La formación en la UOC .....	5
2.3. El modelo UOC .....	5
2.4. La investigación en la UOC .....	6
2.5. La UOC hoy .....	6
2.5.1. Las titulaciones oficiales de la UOC .....	7
2.5.2. Los estudiantes en la UOC .....	10
2.5.3. Los datos de la investigación .....	12
<b>3. Organización y gobierno</b> .....	<b>13</b>
3.1. Órganos de gobierno .....	13
3.2. Órganos de coordinación y representación .....	13
3.3. La estructura organizativa .....	14
3.4. La Oficina del <i>Síndic de Greuges</i> .....	15
<b>4. Planificación estratégica</b> .....	<b>15</b>
4.1. Nuestra misión .....	16
4.2. Nuestra visión .....	16
4.3. Nuestros valores .....	16
4.4. El Plan estratégico .....	16
4.5. Estrategia y calidad .....	19
4.6. Cultura de la calidad .....	19
<b>5. El Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC)</b> .....	<b>20</b>
5.1. Antecedentes .....	20
5.2. La revisión del SGIC: hacia un nuevo enfoque .....	21
5.2.1. Enfoque a procesos .....	21
5.2.2. Procesos documentados .....	22
5.2.3. Cuadro de mando .....	22
5.2.4. Cumplimiento normativo .....	22
5.2.5. Procesos y responsabilidades .....	23
5.2.6. Mapa tecnológico .....	23

<b>6. Anexos</b> .....	<b>23</b>
<a href="#">Anexo I. Mapa de procesos</a> .....	24
<a href="#">Anexo II. Mapa de grupos de interés</a> .....	26
<a href="#">Anexo III. Grupos de interés y procesos</a> .....	28
<a href="#">Anexo IV. Procesos documentados</a> .....	30
<a href="#">Anexo V. Cuadro de mando</a> .....	32
<a href="#">Anexo VI. Procesos, dimensiones y estándares de evaluación</a> .....	38
<a href="#">Anexo VII. Procesos y responsabilidades</a> .....	40
<a href="#">Anexo VIII. Mapa tecnológico</a> .....	42

## 1. Introducció

Este **Manual del SGIC** es el documento nuclear del nuevo Sistema de Garantía Interna de la Calidad de la UOC. Con una parte introductoria que permite contextualizar el manual y la propia institución, da paso a una serie de apartados y anexos donde se desarrollan los diferentes elementos que forman parte del SGIC y que deben servir de guía para su operación.

Este documento es el resultado del proceso de revisión y actualización del SGIC vigente desde 2007 con el fin de adaptarlo a la nueva realidad de la UOC y de garantizar la capacidad de dar respuesta a los nuevos retos estratégicos y a los requisitos y las expectativas de los grupos de interés.

## 2. La Universitat Oberta de Catalunya

### 2.1. Presentació

Antes de la popularización de internet nació la UOC, la primera universidad en línea del mundo, concebida totalmente en internet. La UOC **inició su actividad en el curso 1995-1996**, con 206 estudiantes de las titulaciones oficiales de Psicopedagogía y Ciencias Empresariales que cursaban los estudios en catalán. Hoy, más de veintidós años después, tiene más de 58.792 graduados, 54.022 estudiantes y 3.692 docentes.

La UOC se crea por impulso del Gobierno de la Generalitat de Cataluña para prestar un servicio de educación universitaria no presencial en catalán. Para dar respuesta a esta iniciativa, se constituye como una entidad de gestión privada (fundación privada sin ánimo de lucro).

La Fundació se rige por un patronato integrado por entidades de amplia implantación en todo el territorio y dotadas de un gran prestigio social. Forman parte la Generalitat de Cataluña; la Federación Catalana de Cajas de Ahorros; la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación de Barcelona, y la Corporación Catalana de Medios Audiovisuales.

La Fundació vela por la correcta y eficaz dirección y gestión de la UOC y lleva a cabo las tareas de inspección, evaluación y control necesarias para garantizar la máxima calidad del proceso formativo.

Después del proceso constitutivo, la UOC es reconocida por unanimidad mediante la Ley 3/1995, de 6 de abril, de reconocimiento de la UOC, publicada en el DOGC núm. 2040 de 21/04/1995.

La Ley de reconocimiento de la UOC la configura como una universidad de servicio público, financiada por la Generalitat, que se instrumenta mediante la fórmula jurídica de derecho

privado: una fundación financiada con fondos públicos y a precios públicos sujeta al control parlamentario.

Es, por lo tanto, una universidad que presta un servicio público y se organiza mediante una gestión privada. Forma parte del sistema universitario público catalán y español. Las titulaciones que ofrece son oficiales y están avaladas por la Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Cataluña (AQU) [[www.aqu.cat](http://www.aqu.cat)] y la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación española (ANECA) [[www.aneca.es](http://www.aneca.es)], que aseguran el rigor y el cumplimiento de los estándares exigidos por el sistema universitario europeo.

## 2.2. La formación en la UOC

La UOC ofrece formación para todas las etapas de la vida adulta. Y es que el objetivo de la institución es responder adecuadamente a las necesidades educativas que tienen las personas a lo largo de toda su vida. Por eso la UOC ha desarrollado una doble oferta formativa: la universitaria (acreditada y que sigue los estándares exigidos por el sistema universitario europeo) y, también, una oferta que va más allá y que está enfocada a responder a las necesidades específicas de profesionales y empresas en transformación (formación profesional, formación para empresas, asignaturas libres, cursos de idiomas, etc.).

En ambos casos ofrece formación en los ámbitos de ciencias sociales, humanidades, ingenierías y salud, y, además, con un portafolio vivo, en constante adaptación a un entorno cambiante. Todo ello hace que la UOC tenga estudiantes de todas las franjas de edad: de los veinte a los setenta años.

## 2.3. El modelo UOC

La UOC se distingue del resto de universidades por la forma en la que sus estudiantes aprenden, es decir, por su **modelo educativo**. En la UOC se aprende haciendo, ya que es un modelo basado en las actividades de aprendizaje, en la acción. Así, al estudiante se le plantean retos que debe ir superando, lo que le permite adquirir las competencias necesarias para el entorno social y laboral actual. Este modelo educativo se basa en el uso intensivo de las TIC, que tienen un doble beneficio: permiten estudiar desde donde se quiere y cuando se quiere y, además, hacen que el estudiante obtenga competencias tecnológicas.

Todo este proceso de aprendizaje se lleva a cabo, principalmente, en un campus virtual que integra contenidos, actividades y espacios de comunicación entre estudiantes y entre los estudiantes y los docentes. Es un campus multilingüe y se puede acceder a él desde cualquier lugar, lo que favorece la interculturalidad y el contacto con perfiles profesionales diversos.



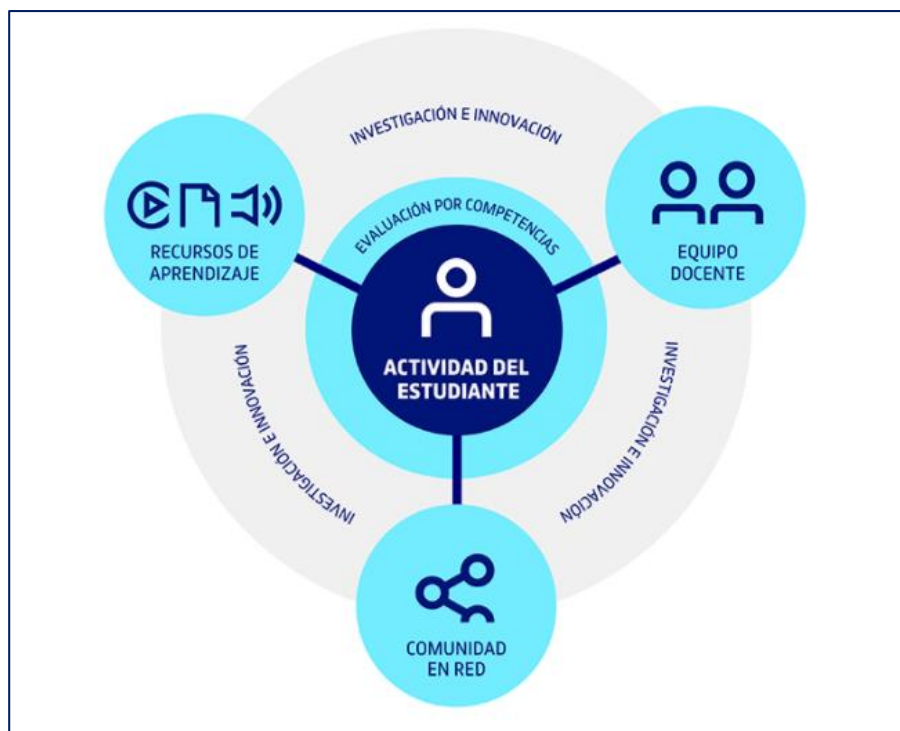


Figura 1. El modelo UOC

## 2.4. La investigación en la UOC

La UOC no solo ofrece formación, sino que también hace **investigación**, un elemento indisoluble de las universidades de calidad. Esta investigación se focaliza en tres ámbitos. El primero es la innovación docente en aprendizaje en línea, fruto de nuestra experiencia en este campo gracias a los más de veinte años de promoción de este tipo de aprendizaje. El segundo es la investigación en sociedad del conocimiento, con la voluntad de estudiar internet y los efectos de la interacción de las tecnologías digitales con la actividad humana. Y, por último, el tercero es la salud, con el objetivo de capacitar y empoderar al ciudadano y a los profesionales mediante las tecnologías para que lideren el cambio de paradigma en salud.

El impulso de estos ámbitos de investigación tiene como objetivo la mejora constante y la transferencia. La UOC promueve el conocimiento abierto, es decir, apuesta por crear una red de conocimiento global, transversal y abierta.

## 2.5. La UOC hoy

A lo largo de estos años, la UOC ha ido aumentando y **diversificando la oferta formativa**, incluyendo estudios en español e inglés. Ha mejorado su **modelo educativo**, situando siempre al estudiante como centro de la actividad de aprendizaje. Se ha expandido de forma progresiva por el territorio catalán y español con una extensa red de sedes y puntos, y ha dado el salto al ámbito internacional, consolidando una sede en México como eje de expansión para el mercado latinoamericano. Pronto también se establecerá en Colombia.

También ha consolidado los tres **centros de investigación** especializados en sociedad de la información y el conocimiento, en aprendizaje en línea y en salud electrónica, con lo que se ha convertido en un referente internacional en estos campos.

Actualmente la UOC tiene una oferta de cincuenta y dos titulaciones y participa en ocho titulaciones interuniversitarias que coordinan otras universidades del sistema universitario catalán. Ya son treinta y una las titulaciones oficiales que han sido acreditadas.

El periodo para la renovación de una acreditación es de seis años en el caso de los grados y doctorados y de cuatro años en el caso de los másteres universitarios desde la fecha en la que se hizo la última acreditación.

### 2.5.1. Las titulaciones oficiales de la UOC

La UOC dispone de una oferta oficial compuesta por grados, másteres universitarios y doctorados, muchos de ellos en colaboración con otras universidades, principalmente del sistema universitario catalán. Actualmente la oferta es:

Estudios	Titulación	Nivel	Acreditación
Artes y Humanidades	Artes	Grado	Verificación: 27/03/2017
	Ciencias Sociales	Grado	Verificación: 06/06/2014
	Diseño y Creación Digitales	Grado	Verificación: 03/06/2016
	Historia, Geografía e Historia del Arte (interuniversitario: UOC, UdL)	Grado	Verificación: 13/07/2015
	Humanidades	Grado	Renovación: 04/05/2016
	Lengua y Literatura Catalanas	Grado	Renovación: 20/07/2016
	Traducción, Interpretación y Lenguas Aplicadas (interuniversitario: UVic-UCC, UOC)	Grado	Verificación: 10/07/2015
	Gestión Cultural (interuniversitario: UOC, UdG)	Máster	Verificación: 13/07/2015
	Humanidades: Arte, Literatura y Cultura Contemporáneas	Máster	Renovación: 04/05/2016

	Mediterráneo (interuniversitario: UOC, UAB, UAH)	Antiguo UOC, UAB, UAH)	Máster	Verificación: 16/07/2013
<b>Ciencias de la Salud</b>	Neuropsicología		Máster	Verificación: 16/07/2015
	Nutrición y Salud		Máster	Renovación: 03/10/2016
	Trabajo Social Sanitario		Máster	Verificación: 12/07/2013
<b>Ciencias de la Información y de la Comunicación</b>	Comunicación		Grado	Renovación: 13/03/2017
	Diseño y Creación Digitales		Grado	Verificación: 03/06/2016
	Información y Documentación		Grado	Renovación: 13/03/2017
	Comunicación Corporativa, Protocolo y Eventos		Máster	Verificación: 29/04/2016
	Gestión Estratégica de la Información y el Conocimiento en las Organizaciones		Máster	Renovación: 13/03/2017
<b>Derecho y Ciencia Política</b>	Criminología		Grado	Renovación: 03/11/2015
	Derecho		Grado	Renovación: 03/11/2015
	Gestión y Administración Pública (interuniversitario: UOC, UB)		Grado	Verificación: 08/07/2015
	Administración y Gobierno Electrónico		Máster	Verificación: 23/03/2017
	Abogacía		Máster	Renovación: 22/07/2016
	Análisis Político		Máster	Renovación: 27/03/2015
	Derechos Humanos, Democracia y Globalización		Máster	Renovación: 22/07/2016
	Fiscalidad		Máster	Renovación: 03/11/2015
<b>Economía y Empresa</b>	Administración y Dirección de Empresas		Grado	Verificación: 02/04/2009
	Economía		Grado	Verificación: 13/07/2015

	Marketing e Investigación de Mercados	Grado	Verificación: 23/04/2009
	Relaciones Laborales y Ocupación	Grado	Verificación: 20/07/2009
	Turismo	Grado	Verificación: 15/03/2009
	Análisis del Entorno Económico	Máster	Verificación: 05/07/2011
	Dirección de las Organizaciones en la Economía del Conocimiento	Máster	Verificación: 05/07/2011
	Prevención de Riesgos Laborales	Máster	Verificación: 21/05/2015
	Responsabilidad Social Corporativa	Máster	Verificación: 28/07/2014
	Turismo Sostenible y TIC	Máster	Verificación: 18/06/2015
<b>Informática, Multimedia y Telecomunicación</b>	Ingeniería Informática	Grado	Renovación: 04/11/2015
	Multimedia	Grado	Renovación: 21/12/2015
	Tecnologías de Telecomunicación	Grado	Renovación: 03/11/2015
	Aplicaciones Multimedia	Máster	Renovación: 04/11/2015
	Bioinformática y Bioestadística (interuniversitario: UOC, UB)	Máster	Verificación: 26/06/2015
	Ciencia de Datos	Máster	Verificación: 08/05/2017
	Desarrollo de Aplicaciones para Dispositivos Móviles	Máster	Verificación: 28/05/2015
	Ingeniería Informática	Máster	Renovación: 04/11/2015
	Seguridad de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (interuniversitario: UOC, UAB, URV)	Máster	Verificación: 29/06/2011
<b>Psicología y Ciencias de la Educación</b>	Educación Social	Grado	Verificación: 15/03/2009

	Psicología	Grado	Renovación: 18/05/2016
	Dificultades del Aprendizaje y Trastornos del Lenguaje	Máster	Verificación: 05/07/2013
	Educación y TIC ( <i>E-learning</i> )	Máster	Verificación: 23/09/2015
	Ocupación y Mercado de Trabajo: Intervención y <i>Coaching</i> en el Ámbito Laboral	Máster	Verificación: 23/09/2015
	Psicología Infantil y Juvenil: Técnicas y Estrategias de Intervención	Máster	Verificación: 14/03/2017
<b>Escuela de Doctorado</b>	Educación y TIC ( <i>E-learning</i> )	Doctorado	Verificación: 15/05/2013
	Sociedad de la Información y el Conocimiento	Doctorado	Verificación: 10/06/2013
	Tecnologías de la Información y de Redes	Doctorado	Verificación: 19/09/2012

### 2.5.2. Los estudiantes en la UOC

La misión de la UOC es proporcionar a las personas un aprendizaje duradero y oportunidades educativas a lo largo de la vida. El objetivo es ayudar a las personas a cubrir sus necesidades de aprendizaje superior y proporcionarles un acceso completo al conocimiento, intentando superar las restricciones espacio-temporales y favoreciendo la conciliación de las responsabilidades personales, profesionales y formativas.

Así pues, la UOC tiene un perfil de estudiante propio y diferenciado del conjunto del sistema universitario catalán.

¿Cómo son los estudiantes de la UOC?

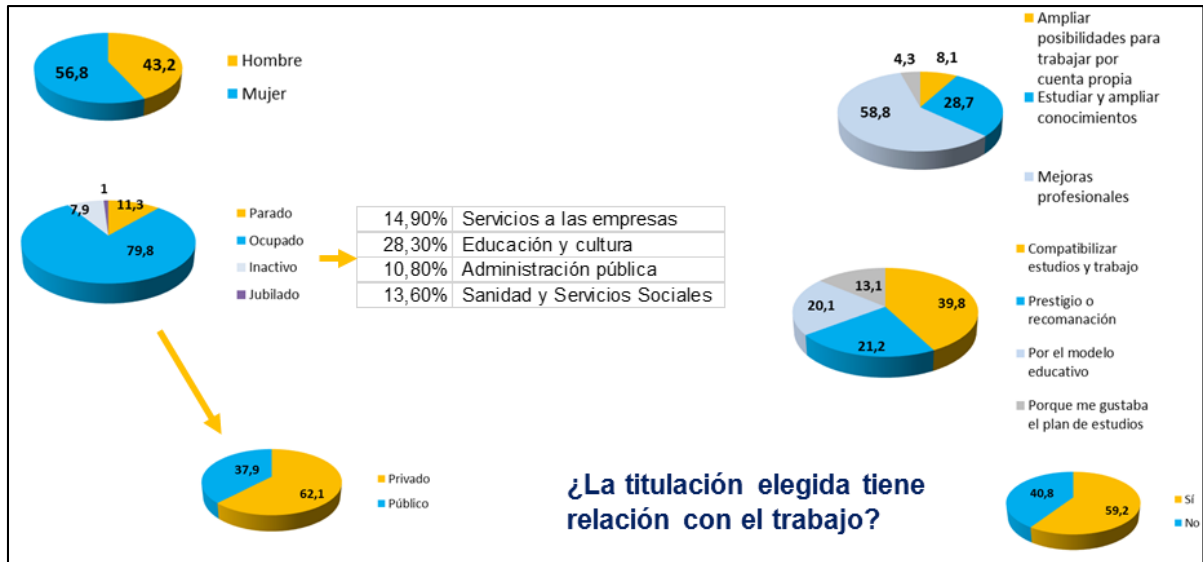


Figura 2. Perfil del estudiante de nuevo ingreso de titulaciones oficiales del curso 2016-2017

Por otra parte, en el siguiente gráfico se muestra la evolución del número de estudiantes en relación con las titulaciones del espacio europeo de educación superior (EEES).

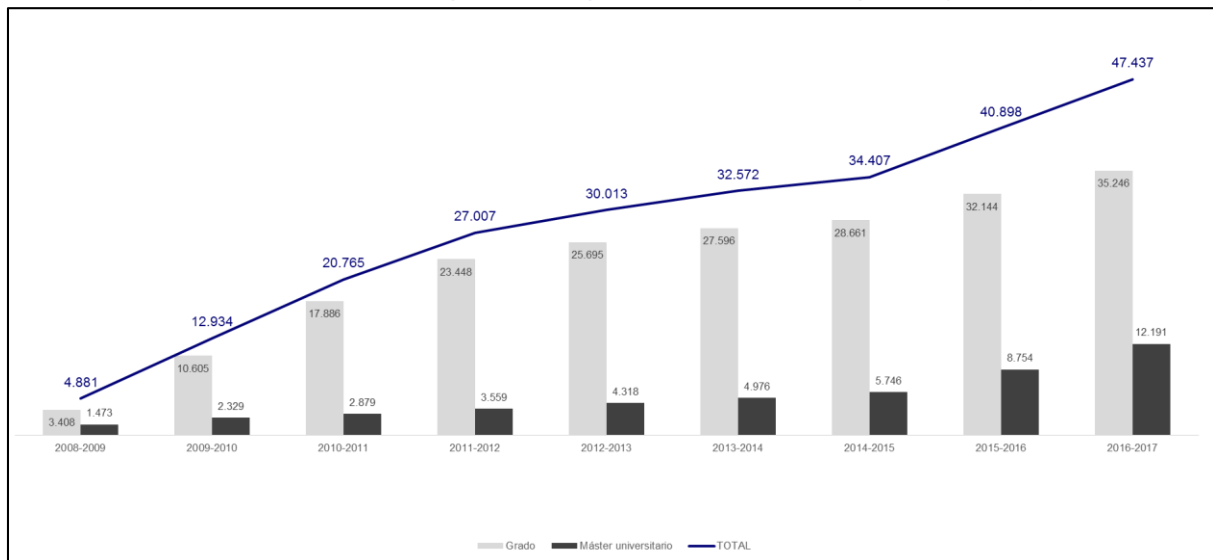


Figura 3. Evolución del número de estudiantes de titulaciones oficiales

En cuanto al número de graduados, su evolución se muestra en el siguiente gráfico:

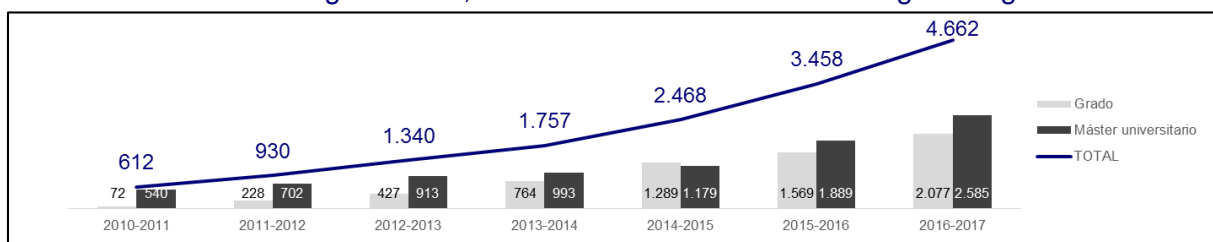


Figura 4. Evolución del número de graduados

### 2.5.3. Los datos de la investigación

La UOC alberga cuarenta y tres grupos de investigación y más de cuatrocientos investigadores. Los ámbitos de investigación son diversos, si bien se ha especializado en ciencias sociales, ciencias de la salud, tecnologías de la información y de la comunicación y artes y humanidades.

Los resultados se transfieren al tejido económico y social del aprendizaje en línea; cultura y turismo digitales; economía, empresa y sociedad; salud electrónica y TIC; seguridad, y ciudades inteligentes.

Con el fin de potenciar la investigación, la UOC ha consolidado tres centros de investigación:

- > Internet Interdisciplinary Institute (IN3)
- > eLearn Center
- > eHealth Center

El **IN3** se especializa en el estudio de internet y los efectos de la interacción de las tecnologías digitales con la actividad humana. El centro dispone de un conjunto de grupos de investigación reconocidos que desarrollan una amplia diversidad de investigaciones de carácter interdisciplinario.

El **eLearn Center** busca potenciar la investigación aplicada centrada en el aprendizaje en línea y fomentar la innovación. Analiza y rediseña asignaturas o programas, organiza sesiones temáticas, estudia y selecciona recursos de aprendizaje, obtiene datos para mejorar la práctica docente y efectúa pruebas piloto en entornos reales.

El **eHealth Center** es un centro académico abierto al mundo que quiere capacitar y empoderar al ciudadano y a los profesionales mediante las tecnologías para que lideren el cambio de paradigma en salud. Su objetivo de investigación general es generar conocimiento para el desarrollo, la implementación y la evaluación de soluciones tecnológicas aplicadas a la promoción y la mejora de la salud de los individuos y de las poblaciones.

La UOC también publica varias revistas científicas que promueven la difusión de conocimiento en abierto, que son:

- > **Artnodes**: revista de arte, ciencia y tecnología
- > **BiD**: textos universitarios de biblioteconomía y documentación
- > **Dictatorships & Democracies**: revista de historia y cultura
- > **Digithum**: una perspectiva relacional sobre cultura, individuo y sociedad en la modernidad tardía
- > **ETHE**: revista internacional de educación tecnológica en educación superior
- > **IDP**: revista de internet, derecho y política

## 3. Organización y gobierno

### 3.1. Órganos de gobierno

Las Normas de organización y funcionamiento de la UOC establecen los órganos de gobierno de la institución, que son de dos tipos: unipersonales y colegiados.

Los **órganos de gobierno unipersonales** son:

- > **Rector:** máxima autoridad académica de la UOC, preside el Consejo de Gobierno.
- > **Vicerrectores:** miembros de pleno derecho del Consejo de Gobierno.
- > **Secretario general:** forma parte del Consejo de Gobierno y de la Comisión Estratégica, de los que es el secretario.
- > **Gerente:** miembro de pleno derecho del Consejo de Gobierno.

Los **órganos de gobierno colegiados** son:

- > **Consejo de Gobierno:** formado por el rector, los vicerrectores, el gerente y el secretario general, un representante del profesorado, un representante de los estudiantes y un representante del personal de gestión. Lleva a cabo su actividad de acuerdo con las Normas de organización y funcionamiento de la UOC adaptadas a la legislación vigente.
- > **Consejo de Dirección:** órgano permanente de administración y gestión de la UOC que conduce los asuntos ordinarios de la institución, asumiendo todas las funciones que el Consejo de Gobierno le delegue.

### 3.2. Órganos de coordinación y representación

Aparte de la estructura organizativa de la UOC, y dada su complejidad, son necesarios unos **órganos de coordinación y representación** que faciliten la comunicación y el debate de los procesos transversales.

Los principales **órganos de coordinación y representación** de la UOC hoy en día son los siguientes:

- > Consejo de Gobierno
- > Consejo de Dirección
- > Consejo de Universidad
- > Comisión Estratégica



- > Comisión Académica
- > Comisión de Investigación e Innovación de la UOC
- > Comisión de Programas
- > Comisión de Gestión
- > Comité de Empresa

La UOC se rige también por la **Comisión Académica** y la **Comisión de Gestión**, y cuenta con la participación de los estudiantes para garantizar que su opinión, sus intereses y sus aportaciones incidan de forma efectiva en la mejora de la institución mediante las comisiones de ámbitos de conocimiento, el Consejo de Universidad, la Comisión Estratégica y las comisiones de delegación territorial.

### 3.3. La estructura organizativa

La estructura organizativa de la UOC se articula en cuatro grandes bloques: profesorado, investigadores, gestión y rectorado, que dan respuesta a los objetivos y las líneas marcadas por el Consejo de Dirección.

La UOC dispone de una estructura académica organizada en estudios y de una estructura de gestión organizada en áreas que garantizan su funcionamiento diario. Actualmente, la UOC tiene siete estudios y una Escuela de Doctorado. Los estudios son:

- > Economía y Empresa (EyE)
- > Psicología y Ciencias de la Educación (PCE)
- > Derecho y Ciencia Política (DCP)
- > Artes y Humanidades (AyH)
- > Ciencias de la Información y de la Comunicación (CIC)
- > Ciencias de la Salud (CdS)
- > Informática, Multimedia y Telecomunicación (IMT)

En la siguiente figura se muestra el organigrama de la UOC, que permite identificar los diferentes órganos y la estructura de áreas, estudios e investigación:

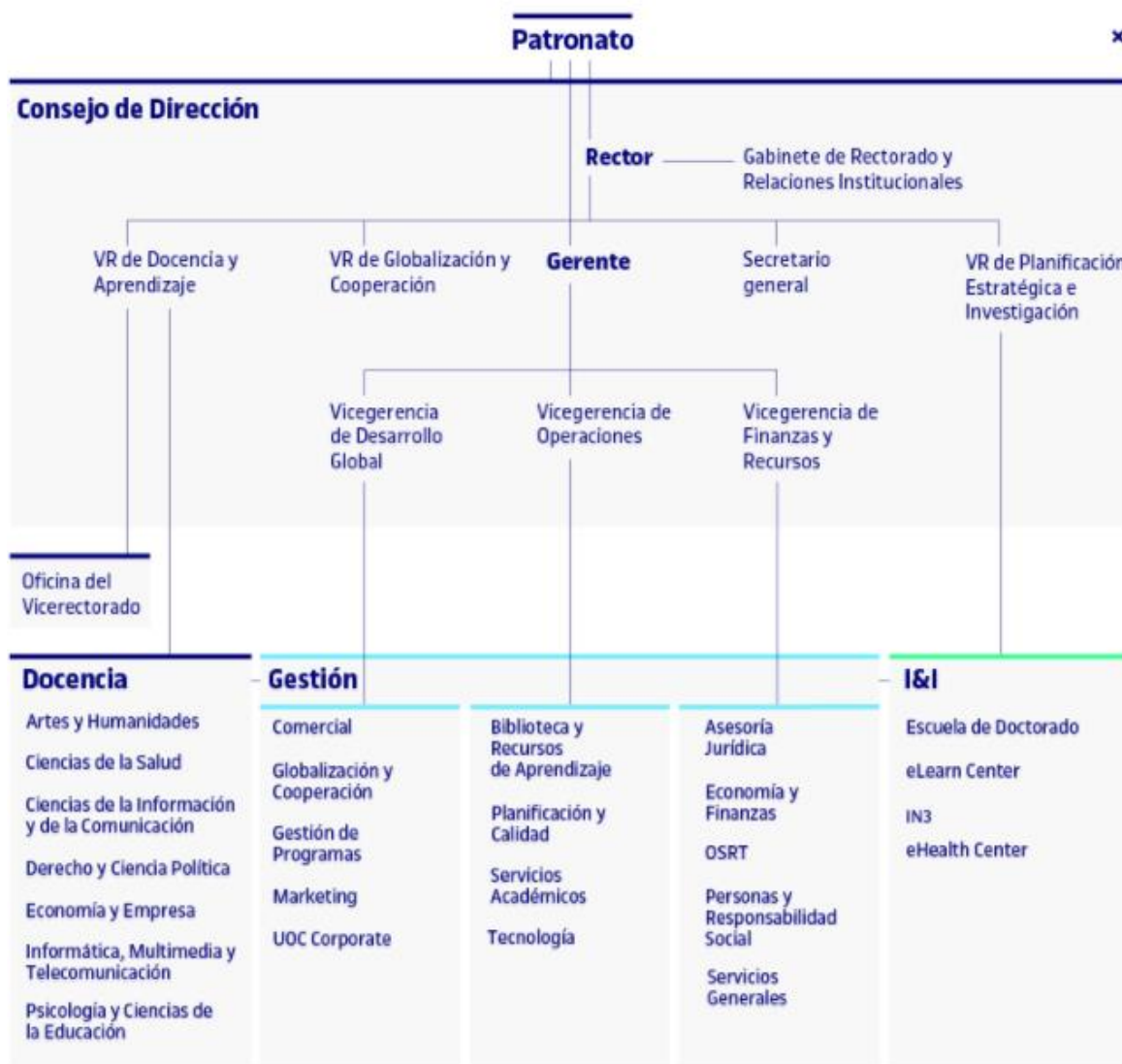


Figura 5. Organigrama básico

### 3.4. La Oficina del *Síndic de Greuges*

La UOC también dispone de la Oficina del *Síndic de Greuges*. El *síndic* o *síndica* tiene la misión de velar por los derechos y deberes de todos los miembros de la UOC, actuando con independencia y autonomía de todos los demás órganos e instancias de la institución.

## 4. Planificación estratégica

En el marco del proceso de planificación estratégica, la UOC define, revisa y actualiza su misión, su visión y sus valores como elementos clave para el desarrollo de la organización y el despliegue de la estrategia.

#### 4.1. Nuestra misión

La UOC, de acuerdo con su **misión**, es una universidad innovadora, arraigada en Cataluña y abierta al mundo, que forma a las personas a lo largo de la vida y contribuye a su progreso y al de la sociedad, a la vez que lleva a cabo investigación sobre la sociedad del conocimiento.

Su modelo educativo se basa en la personalización y el acompañamiento del estudiante mediante el aprendizaje en línea.

#### 4.2. Nuestra visión

La UOC quiere ser una universidad que, conectada en red con el resto de universidades del mundo, impulsa la construcción de un espacio global de conocimiento y la investigación de frontera en sociedad del conocimiento.

Innova en el modelo educativo propio, que se centra en el estudiante, ofreciendo una formación de calidad y personalizable para fomentar su competitividad y contribuir al progreso de la sociedad.

#### 4.3. Nuestros valores

Los cinco valores que rigen la acción de la UOC son:

- > **Compromiso**: con los estudiantes, los graduados y la sociedad; con la calidad de los servicios y con la innovación como constante de la organización.
- > **Respeto**: por las personas, las ideas, las culturas y el mundo.
- > **Transparencia**: en las informaciones, en los datos y en los procesos.
- > **Profesionalidad**: empoderando a las personas que forman parte de la organización, reconociendo los éxitos y aprendiendo de los errores.
- > **Sostenibilidad económica, social y ambiental** de la actividad que emprende nuestra organización.

#### 4.4. El Plan estratégico

En otoño de 2013 se puso en marcha el proceso de reflexión estratégica del Plan que tiene que ser la hoja de ruta hasta 2020: el **Plan estratégico 2014-2020**. Este último Plan se ha articulado en dos fases: la primera, que comprende de 2014 a 2016 y, la segunda, de 2017 a 2020.

El Plan vigente, que corresponde a la segunda fase del Plan estratégico 2017-2020, se estructura en cinco ejes:

1. Impulso a la transversalidad y a la flexibilidad
2. Gobernanza colaborativa con objetivos comunes
3. Apuesta firme por la globalización

4. Potenciación de la competitividad y la empleabilidad
5. Fomento de la excelencia en investigación

De los cinco ejes se derivan **treinta y un objetivos operativos**, que se agrupan en **cuatro planes** (BE UOC, NEXT UOC, GLOBAL UOC y UOC R&I) con **diecinueve subplanes** y se concretan en **setenta y ocho acciones**:

# Mapa estratégico 2017-2020



## BE UOC

*Impulsa el talento, la organización del trabajo, la gestión de los recursos, la tecnología y el compromiso con el desarrollo de nuevos profesionales. Y todo esto lo hace practicando la rendición de cuentas, el reconocimiento de éxitos y la conciencia social a partir del crecimiento y la sostenibilidad de la institución.*

### 0101. Atracción e incorporación del talento

Definir e implantar un plan para la atracción y la incorporación de talento del ámbito académico.

Definir e implantar un plan para la atracción y la incorporación de talento para el ámbito de gestión (incluidas las empresas del grupo).

### 0102. Equipo propio: detección, desarrollo y fidelización del talento

Definir un plan global para el desarrollo y la fidelización del talento mediante el establecimiento de trayectorias profesionales y planes de formación.

Implantar y consolidar el *people review* para academia y gestión (incluidas las empresas del grupo).

Consolidar e implantar el modelo de objetivos tanto en la UOC como en las empresas del grupo.

Desarrollar el perfil competencial del *mánager* de proyecto de Investigación e Innovación.

### 0103. Equipo colaborador: detección, desarrollo y fidelización del talento

Definir e implantar el modelo de gestión integral del equipo colaborador.

Aumentar el número de colaboradores con el grado de doctor y que puedan dirigir tesis.

### 0104. Cultura y organización

Definir e implantar un plan para la mejora de los sistemas de gestión.

Plasmar los valores de la UOC en la cultura de la organización y establecer un plan para su difusión.

### 0105. Crecimiento y sostenibilidad

Aumentar la actividad en títulos oficiales y propios.

Aumentar la actividad de UOC Corporate.

Aumentar la actividad de UOOCX.

Aumentar la captación de recursos para I+D.

### 0106. UOC\_Tech

Alinear el Plan director con el Plan estratégico 2017-2020 para implantarlo.

Desplegar y dimensionar los servicios de inteligencia competitiva y de negocio y los sistemas de analítica de los datos.

Desarrollar los requerimientos del Data Science Lab.

Reforzar y flexibilizar los servicios informáticos para adaptarlos al aumento de estudiantes, la globalización y las ciberamenazas.

## NEXT UOC

*Mejora la eficacia del modelo educativo y la eficiencia del modelo de servicio para contribuir a un mayor desarrollo competencial personal y profesional del estudiante, asegurando la calidad de su experiencia.*

### 0201. Transformación docente

Crear un acompañamiento a partir de los recursos de aprendizaje.

Definir y desarrollar el nuevo LMS.

Desarrollar e implantar el modelo NIU.

Innovar en el diseño de las asignaturas centradas en la actividad del estudiante.

Mejorar el acompañamiento sobre la acción docente.

Evaluar para facilitar la mejor adquisición de las competencias.

Mejorar la eficacia en el seguimiento de trabajos finales de máster y de grado (TFM/TFG).

Innovar en el diseño de los sistemas de prácticas virtuales.

Reforzar las fórmulas de colaboración entre estudiantes.

### 0202. Competencias

Actualizar las competencias transversales de la UOC, teniendo presentes las nuevas demandas sociales.

Potenciar el trabajo por competencias en el diseño de los programas y las asignaturas.

Incorporar las competencias en las asignaturas Trabajo final y Prácticum.

Incorporar las competencias al expediente del estudiante para que su CV lo haga más empleable y competitivo.

### 0203. Transversalidad docente

Aumentar el grado de transversalidad de las asignaturas.

Definir e implantar un nuevo concepto de reconocimiento y adaptación de estudios previos.

Diseñar itinerarios flexibles que permitan la movilidad interna entre programas.

Definir e implantar un nuevo concepto de relación de asignaturas para favorecer la transversalidad.

Garantizar los recursos de aprendizaje en el desarrollo de nuevos programas y desarrollar la renovación en los existentes.

Aplicar la política de materiales docentes de acceso abierto.

### 0204. Calidad, motor de cambio

Certificar el sistema interno de garantía de la calidad (SIGC).

Definir la oferta académica de acuerdo con las demandas de la sociedad.

Acreditar el grado de calidad máximo en las titulaciones de programación.

### 0205. Reducción del abandono

Diseñar los programas y las asignaturas sobre la base de la unidad tiempo.

Poner en marcha acciones focalizadas en los tres primeros semestres.

Detectar el perfil de riesgo en el abandono.

## GLOBAL UOC

*Impulsa la transformación de la UOC hacia una universidad global con más impacto social y la posiciona en el campo internacional, potenciando la investigación y la innovación responsables y el conocimiento abierto.*

### 0301. Modelo UOC como referente global

Posicionar internacionalmente el modelo de aprendizaje.

Transferir el modelo UOC para la mejora de sistemas educativos en todo el mundo.

Ampliar la cobertura internacional de los estudios de la UOC.

«La UOC acoge». Ampliar el acceso a los estudios de la UOC, fomentando la inclusión de colectivos infrarrepresentados y la diversidad de los estudiantes.

### 0302. La UOC en la Agenda 2030

Posicionar a la UOC en debates, entidades y redes de influencia internacional.

Formar a ciudadanos y profesionales globales.

Desarrollar proyectos temáticos específicos en el marco de la Agenda 2030.

### 0303. Conocimiento abierto con todos y para todos

Elaborar e implantar una política interna para una investigación y una innovación abiertas y responsables.

Hacer que el conocimiento de la UOC sea accesible para todo el mundo, de modo que esta universidad se convierta en un referente del *open science*.

Crear espacios y estimular procesos de cocreación de conocimiento con actores de la sociedad, y aumentar la relevancia y el impacto social de la investigación de la UOC.

### 0304. Evolución hacia una UOC global y social

Consolidar a la UOC como un centro de trabajo responsable y sostenible.

Promover las competencias globales del equipo de la UOC.

Fortalecer las delegaciones internacionales de la UOC.

Adaptar procesos y herramientas internos en la UOC global y social.

Medir la UOC global y social.

La UOC define su estrategia a partir de 3 prioridades: promover el talento, ser referentes y generar impacto social. Las desarrolla mediante 4 planes que incluyen 19 subplanes y se concretan en 78 acciones.

## UOC R&I

*Promueve la mejora de la investigación y la innovación a partir de la investigación transdisciplinaria y proyecta la transferencia y el emprendimiento mediante una relación activa con los diferentes stakeholders de la sociedad.*

### 0401. Investigación de impacto científico

Desplegar la estrategia del IN3 para el periodo 2017-2020.

Diseñar e implantar el UOC eHealth Center.

Promover la publicación de expertos internacionales por medio de las revistas científicas de la UOC.

Desplegar la estructura y la gobernanza de la investigación y la innovación en los estudios.

Elaborar un programa de impulso en líneas de investigación traslacional e innovación en aprendizaje en línea (*e-learning*).

Definir el Data Science Lab de la UOC.

### 0402. Transdisciplinariedad

Incorporar el criterio de la interdisciplinariedad en las diferentes ayudas y priorizaciones en convocatorias de investigación.

Crear mecanismos para compartir la investigación que se lleva a cabo en los diferentes estudios y centros, a partir de sus planes de investigación e innovación.

Impulsar proyectos de investigación que aglutinen intereses de diferentes estudios en ámbitos como el aprendizaje en línea, la salud en línea y la sociedad del conocimiento.

### 0403. Parteneriados para la investigación

Establecer un programa de estancias para investigadores en centros de prestigio.

Diseñar y conseguir programas de ITN (*International Training Network*).

Aumentar la participación de los investigadores de la UOC en proyectos e iniciativas de prestigio.

Diseñar un plan para la presencia de los investigadores de la UOC en medios de comunicación internacionales.

Establecer un programa de acogida de profesores visitantes y para estancias.

Incrementar el número de codirecciones y convenios de cotutela de doctorado con centros de prestigio y empresas.

### 0404. Valorización del conocimiento

Potenciar el emprendimiento entre estudiantes de la UOC, especialmente los que realizan el trabajo final de grado (TFG) y el trabajo final de máster (TFM).

Crear herramientas de inversión para implicar a la comunidad UOC para financiar empresas emergentes / empresas derivadas.

Promover la colaboración entre la experiencia residente en la comunidad UOC y las empresas emergentes / empresas derivadas.

Disponer de un plan de atracción de emprendedores y potenciales empresas emergentes de aprendizaje en línea (*e-learning*).

Impulsar medidas de transferencia y valorización de la investigación, especialmente en los ámbitos menos tecnológicos.

Crear un catálogo de servicios dirigido a empresas e instituciones (I+D, filantropía, etc.) que aglutine la experiencia de la UOC.

Figura 6. Mapa estratégico 2017-2020



#### 4.5. Estrategia y calidad

El Plan estratégico recoge, en su plan **NEXT UOC**, el compromiso de la institución con la gestión de la calidad mediante el subplan operativo **Calidad, motor de cambio**, en el que se proponen tres acciones específicas:

- > Certificar el sistema de garantía interna de la calidad.
- > Definir la oferta académica de acuerdo con las demandas de la sociedad.
- > Acreditar el máximo grado de calidad en las titulaciones en programación.

Para alcanzar la certificación del **Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC)** hay que evidenciar, entre otros aspectos, que el SGIC es un sistema maduro y estable con todos los procesos implantados, que el centro ha revisado el SGIC por lo menos una vez y que se ha puesto en marcha un plan de mejoras.

El SGIC que recoge este manual y que se detalla en el siguiente apartado y anexos es el resultado de la primera revisión y debe servir de apoyo para el desarrollo y la implantación completa de los procesos que forman parte del mismo.

#### 4.6. Cultura de la calidad

Las referencias a la gestión de la calidad son continuas en la UOC, incluyendo el **Código ético**, en el que se afirma que la calidad, como principio ético, forma parte de la **cultura institucional** de la UOC. En ese sentido, se dice: «Se trabajará para conseguir **la excelencia** en los servicios educativos, en la actividad docente e investigadora y en los procesos organizativos. Se velará por tener en cuenta la voz de los estudiantes, los graduados y de la sociedad, así como el rigor académico de los programas docentes y las líneas de investigación».

El desarrollo de este principio ético se basa en la **Política de la calidad**, documento que detalla, por un lado, los **principios básicos** para la gestión de la calidad en la UOC y, por el otro, el **compromiso** de los máximos responsables de la organización con el diseño, la implantación, la revisión y la mejora del SGIC que se describe en los siguientes apartados.

## 5. El Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC)

### 5.1. Antecedentes

En 2007 la UOC elaboró, en el marco del programa AUDIT, el primer Manual del Sistema de Garantía Interna de la Calidad para los Estudios de Derecho y Ciencia Política, que fue valorado por la agencia evaluadora de forma satisfactoria. En 2009, en una nueva convocatoria del programa AUDIT, la UOC volvió a certificar el sistema, también satisfactoriamente, y amplió su alcance a todos los estudios de la institución.

El manual ha sido revisado y mejorado a lo largo de los años, y los cambios han ido reflejándose en los informes de seguimiento de la UOC, emitidos por las entidades correspondientes.

En la tabla de la siguiente página se muestran los hitos clave en materia de gestión de la calidad alcanzados por la UOC a lo largo de los años.

Año	Hito histórico
2000/2001	<b>Evaluación de titulaciones homologadas</b> por parte de la Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Cataluña (AQU): licenciatura de Humanidades y licenciatura de Filología Catalana
2002/2003	<b>Evaluación de titulaciones homologadas</b> por parte de la AQU: licenciatura de Documentación (2.º ciclo)
2004	<b>Evaluación modelo EFQM (500+)</b>
2005	<b>Evaluación transversal por la Asociación Europea de Universidades (EUA)</b>
2005/2006	<b>Evaluación por la AQU</b> del servicio de biblioteca
2006/2007	<b>Evaluación institucional</b> por la AQU
2006/2007	<b>Evaluación por la AQU</b> de las siguientes titulaciones: licenciatura de Psicología, licenciatura de Psicopedagogía, licenciatura de Derecho y licenciatura de Ciencias Políticas
2007/2008	<b>Evaluación por la AQU</b> de las siguientes titulaciones: ingeniería técnica de Informática de Gestión, ingeniería técnica de Informática de Sistemas, ingeniería de Informática, diplomatura de Ciencias Empresariales y licenciatura de Investigación y Técnicas de Mercado
2007	<b>Certificación por la AQU</b> del Manual del Sistema de Garantía Interna de la Calidad según el modelo AUDIT-AQU para los Estudios de Derecho y Ciencia Política
2008	<b>Certificación por la AQU</b> del Manual para la evaluación de la docencia
2009	<b>Certificación por la AQU</b> del Manual del Sistema de Garantía Interna de la Calidad según el modelo AUDIT-AQU para todos los estudios de la UOC
2010	<b>Evaluación institucional</b> por parte de la Organización de Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE)
2012	<b>Certificación EURO-INF.</b> Acreditación internacional EURO-INF a seis programas formativos (tres grados y tres másteres universitarios) de los Estudios de Informática, Multimedia y Telecomunicación de la UOC, otorgada por la European Quality Assurance Network for Informatics Education (EQUANIE)
2014	<b>Certificación TedQual</b> para el grado de Turismo y el máster de Estrategias y Gestión Sostenible de los Destinos Turísticos. Se trata de la única certificación internacional en materia de enseñanza y formación que otorga la Organización Mundial del Turismo (OMT), agencia especializada de las Naciones Unidas
2015	<b>Evaluación externa de las titulaciones oficiales para su acreditación</b> por parte de la AQU. Se acreditan cinco grados y cuatro másteres universitarios
2016	<b>Evaluación externa de las titulaciones oficiales para su acreditación</b> por parte de la AQU. Se acreditan cinco grados y cinco másteres universitarios
2017	<b>Evaluación externa de las titulaciones oficiales para su acreditación</b> por parte de la AQU. Se acreditan cinco grados y siete másteres universitarios

Figura 7. Principales hitos en gestión de la calidad

## 5.2. La revisión del SGIC: hacia un nuevo enfoque

El proceso de revisión del manual vigente y la consideración de los nuevos requerimientos y retos a los que debe dar respuesta han dado lugar a cambios significativos respecto a la versión del año 2009.

La siguiente figura muestra la estructura del nuevo SGIC:

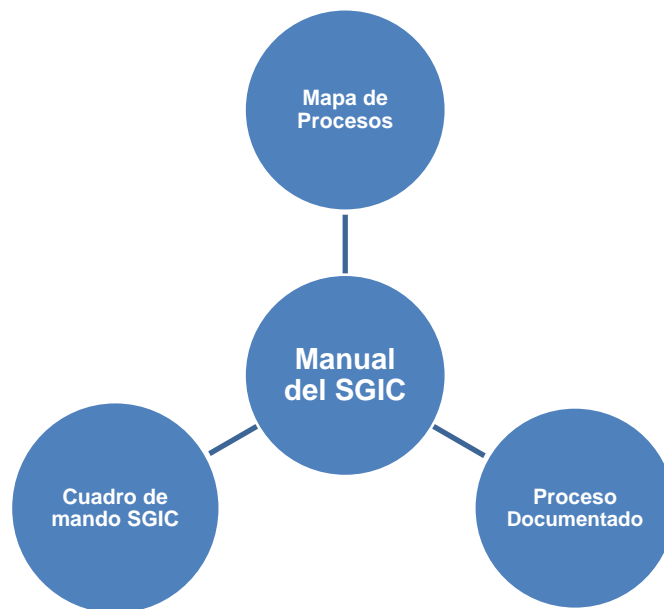


Figura 8. Estructura del SGIC

### 5.2.1. Enfoque a procesos

Este **SGIC**, del que este **Manual del SGIC** forma parte, se ha diseñado en línea con los estándares de calidad internacionales. Apuesta, pues, por un **enfoque a procesos** en sentido amplio que considera, en primera instancia, los procesos vinculados al marco de verificación, seguimiento, modificación y acreditación (VSMA) establecido, pero que puede dar cabida e integrar cualquier proceso que la UOC pueda identificar y desarrollar en el futuro.

En el **Anexo I** del manual está el **mapa de procesos** vigente en la actualidad. Identifica los **grupos de interés** y los **procesos** que la UOC ha desarrollado para transformar requisitos y expectativas en una experiencia totalmente satisfactoria.

La identificación de los **grupos de interés** es el resultado de la reflexión en torno a las personas, colectivos y organizaciones de todo tipo que, en un momento u otro del desarrollo de la actividad de la UOC, interactúan o tienen capacidad para poder influir en la institución.

Los requisitos y las expectativas básicas de los grupos de interés se han recogido en el **mapa de grupos de interés** (véase **Anexo II**), y se consideran elementos de entrada de los



procesos para garantizar que el SGIC es capaz de darles respuesta. En cada proceso se detallan los grupos de interés implicados. El documento sobre **grupos de interés y procesos, Anexo III**, ofrece una visión global de los procesos en los que está implicado cada grupo de interés.

Los **procesos** se han estructurado dentro del mapa atendiendo a su tipología según los siguientes criterios:

**Procesos estratégicos:** son los relacionados con la estrategia y los objetivos de la organización, con su misión, visión y valores. En su gestión está, normalmente, el equipo directivo.

**Procesos operativos:** son los que permiten el despliegue de la estrategia de la organización. Son clave en el desarrollo del modelo de gestión y añaden valor a los grupos de interés más relevantes.

**Procesos de apoyo:** son procesos facilitadores de las actividades que integran los procesos operativos y, en algunos casos, los estratégicos.

### 5.2.2. Procesos documentados

Cada uno de los procesos identificados en el mapa se despliega mediante un **proceso documentado**, un documento descriptivo que incluye la información clave para la operación del proceso: la misión, el alcance, el propietario, los responsables, la descripción, la vinculación con otros procesos, los elementos de entrada y salida, la información documentada, los indicadores y el diagrama de flujo.

Así pues, el **Anexo IV** incorpora una relación siempre actualizada de los procesos vigentes con su estado de revisión y el **proceso documentado** de cada uno de ellos, debidamente revisado y aprobado.

### 5.2.3. Cuadro de mando

Con el fin de monitorizar el funcionamiento del SGIC y su rendimiento, los indicadores identificados para medir cada proceso se agregan en un **cuadro de mando** que permite a los responsables de la UOC tener una visión global del funcionamiento del sistema, lo que facilita la **toma de decisiones**.

Se recoge una muestra del cuadro en el **Anexo V**: cada indicador se desarrolla mediante una ficha de indicador, documento que contiene toda la información relevante, según se ha establecido en el proceso de referencia.

### 5.2.4. Cumplimiento normativo

Para garantizar que el SGIC da respuesta en todo momento a los requisitos normativos de referencia, se ha desarrollado el cuadro de **procesos, dimensiones y estándares de evaluación**, incluido en el **Anexo VI** de este Manual del SGIC.

### 5.2.5. Procesos y responsabilidades

El **Anexo VII** incluye el documento de **procesos y responsabilidades**. Este documento permite visualizar de forma global quiénes son los propietarios de los diferentes procesos y quién está implicado en su operación.

El **propietario** de cada proceso lidera su despliegue con el apoyo del resto de personas, equipos y áreas implicados, de acuerdo con los niveles de responsabilidad establecidos.

Este **liderazgo** debe observar los principios establecidos en el **Código ético** de la UOC.

### 5.2.6. Mapa tecnológico

El **Anexo VIII** muestra la relación entre los procesos identificados y los **recursos tecnológicos** desarrollados al efecto o que impactan en su operación, a fin de garantizar la coherencia e integración del SGIC en todos los ámbitos.

## 6. Anexos

[Anexo I. Mapa de procesos](#)

[Anexo II. Mapa de grupos de interés](#)

[Anexo III. Grupos de interés y procesos](#)

[Anexo IV. Procesos documentados](#)

[Anexo V. Cuadro de mando](#)

[Anexo VI. Procesos, dimensiones y estándares de evaluación](#)

[Anexo VII. Procesos y responsabilidades](#)

[Anexo VIII. Mapa tecnológico](#)