
Manual del sistema de garantía interna de la calidad

11/05/2020

Versión 02

Historial de versiones

Versión	Fecha	Apartados	Descripción del cambio
00	17/06/2009		Versión original
01	04/12/2017		Revisión del <i>Manual del SGIC</i> y adaptación a la nueva realidad de la UOC
02	11/05/2020		Revisión completa de la estructura y el contenido del manual

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Área de Planificación y Calidad	Carles Sigalés Vicerrector de Docencia y Aprendizaje	Consejo de Dirección 11/05/2020

«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 se ha comprometido con la calidad para conseguir la excelencia en la actividad formativa, en los servicios educativos y en los procesos organizativos, garantizando el rigor académico de sus titulaciones.

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.

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.

Para poder asegurar la calidad, esta universidad se ha dotado de un sistema para gestionarla, como herramienta que permite implementar la cultura de evaluación y la mejora. Asimismo, cuenta con una política de calidad mediante la cual se establecen los principios básicos de la gestión de la calidad y los papeles, las responsabilidades y las directrices que seguir en la gestión del sistema de calidad de la actividad académica de la UOC, y ha constituido un modelo de gobernanza del sistema que incluye la creación de un comité de calidad, con representación de los grupos de interés. 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 universidad.

El sistema incorpora la perspectiva de género por medio del desarrollo de las competencias transversales y otras iniciativas que tienen por objeto una universidad diversa, inclusiva y sostenible. Al fin y al cabo, la UOC defiende la enseñanza superior como un derecho que todas las personas deberían poder ejercer en igualdad de condiciones.

Este manual expresa la confianza de la institución en sus capacidades para dar respuesta a los retos actuales y futuros de un entorno cada vez más imprevisible y cambiante.

Dr. Carles Sigalés

Vicerrector de Docencia y Aprendizaje



Índice

Introducción	6
La Universitat Oberta de Catalunya	6
1.1. Presentación	6
1.2. La perspectiva de género en la UOC	7
1.3. Una universidad diversa, inclusiva y comprometida	7
1.4. El modelo UOC	8
1.5. La formación en la UOC	9
1.6. La investigación en la UOC	9
Organización y gobierno	10
2.1. Estructura organizativa	10
2.2. Órganos de gobierno, representación y coordinación	10
Participación de los grupos de interés	14
Estrategia y calidad	17
4.1. Planificación estratégica	17
4.2. La política de calidad	17
4.3. Los objetivos estratégicos	18
4.4. La cultura de la calidad	18
El sistema de garantía interna de la calidad (SGIC)	19
5.1. Antecedentes	19
5.2. La gobernanza del sistema	19
5.3. Estructura del SGIC	20
Términos y definiciones	23
6.1. Tipología de documentos	23
6.2. Glosario de términos	24
Anexos	25

Introducción

El sistema de garantía interna de la calidad de la Universitat Oberta de Catalunya (UOC) se ha diseñado en consonancia con los estándares de calidad europeos. Establece los principios básicos de la gestión de la calidad, las funciones y las responsabilidades en este ámbito, la implicación de los grupos de interés y las directrices que hay que seguir en el desarrollo del sistema de calidad de la actividad académica de esta universidad.

El **Manual del sistema de garantía interna de la calidad** es el documento central de este sistema de garantía interna de la calidad (SGIC). 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 de una nueva revisión y actualización del SGIC vigente desde 2007 con el fin de adaptarlo de forma continuada a la 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.

1. La Universitat Oberta de Catalunya

1.1. Presentación

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

La fundación se rige por un [Patronato](#) integrado por entidades de amplia implementación en todo el territorio y dotadas de un gran prestigio social.

La fundación vela por la dirección y la gestión correctas y eficaces 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 y precio público, financiada por la Generalitat, que se instrumenta mediante la fórmula jurídica de derecho privado y sujeta al control parlamentario.

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

A lo largo de estos años, la UOC ha ido aumentando y diversificando su oferta formativa, ampliando las lenguas de impartición. Ha mejorado su modelo educativo, situando siempre al estudiante como centro de la actividad de aprendizaje. Se ha expandido progresivamente por el territorio catalán y español con una extensa red de sedes y puntos, y ha dado el salto al ámbito internacional, consolidando su presencia en diferentes países iberoamericanos como México y Colombia, entre otros.

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

En este enlace se muestran [hechos y cifras](#) relevantes.

1.2. La perspectiva de género en la UOC

Conforme al *Marco general para la incorporación de la perspectiva de género*, elaborado por AQU Catalunya, la UOC impulsa iniciativas en pro de las políticas de igualdad, de la creación de una cultura organizativa a favor de la igualdad de género y de la incorporación de una perspectiva inclusiva y no androcéntrica en la comunicación, la imagen y el lenguaje en todos los ámbitos.

En el marco de la docencia, la UOC incorpora la perspectiva de género por medio del desarrollo de la competencia transversal **#compromiso ético y global #perspectiva de género**, que implica actuar de manera honesta, ética, sostenible, socialmente responsable y respetuosa con los derechos humanos y la diversidad, tanto en la práctica académica como en la profesional.

1.3. Una universidad diversa, inclusiva y comprometida

La UOC pone la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible de las Naciones Unidas en el centro de transformación en una universidad global y aborda los grandes retos globales haciendo avanzar el conocimiento para el progreso de nuestras sociedades.

Para no dejar a nadie atrás, se facilita el acceso equitativo e inclusivo a la educación superior, se forman ciudadanos y ciudadanas globales y socialmente responsables, se aborda la investigación desde el impacto social y se establecen alianzas tanto con instituciones académicas como con agencias internacionales, instituciones culturales o entidades del tercer sector, entre otras.

La UOC defiende la educación superior como derecho que todas las personas deberían poder ejercer en igualdad de condiciones. El modelo de aprendizaje en línea de calidad es una gran oportunidad para conseguir facilitar el acceso a la educación superior de calidad a todas las personas que desean desarrollarse, ofreciendo oportunidades de formación a todo el mundo.

La UOC es, por tanto, una universidad diversa, inclusiva y comprometida con el ODS 4 de la Agenda 2030 para reducir las desigualdades y acabar con la divisoria social.

1.4. El modelo UOC

El [modelo educativo](#) de la UOC es el principal rasgo distintivo de la universidad desde sus inicios. Nace con la voluntad de responder de una manera adecuada a las necesidades educativas de las personas que se forman a lo largo de la vida y de aprovechar al máximo el potencial que ofrece la red para aprender en un entorno flexible.

En la UOC se aprende haciendo; es un modelo centrado en el estudiante y basado en las actividades de aprendizaje. Así, se le plantean retos que debe ir superando, con el acompañamiento del equipo docente y en interacción con los compañeros y las compañeras, lo que le permite adquirir las competencias necesarias para dar respuesta a los desafíos del entorno social y laboral. Este modelo educativo se basa en el uso intensivo de las TIC.

Todo este proceso de aprendizaje se lleva a cabo principalmente en el Campus Virtual, que da acceso a las aulas virtuales, que son los espacios de aprendizaje donde encontrará a los miembros del profesorado, los compañeros y compañeras, las actividades, los contenidos y las herramientas para aprender. 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.

1.5. La formación 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.

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. También dispone de una oferta de titulaciones propias que quiere dar respuesta a las necesidades específicas de profesionales y empresas en transformación (formación profesional, formación para empresas, asignaturas libres, cursos de idiomas, etc.). En este [enlace](#) se muestra el volumen de la oferta.

En ambos casos, la UOC organiza su [formación](#) en las áreas de Artes y Humanidades, Ciencias de la Salud, Ciencias de la Información y la Comunicación, Derecho y Ciencia Política, Economía y Empresa, Informática, Multimedia y Telecomunicación, y Psicología y Ciencias de la Educación por medio de un [portafolio](#) en constante adaptación a un entorno cambiante.

Así pues, la universidad tiene un [perfil de estudiante](#) propio y diferenciado del conjunto del sistema universitario catalán.

1.6. La investigación en la UOC

[La actividad de I+D+I en la UOC se organiza](#) en torno a 48 grupos de investigación y se realiza en el marco de los estudios y 3 institutos de investigación.

La actividad de investigación, innovación y transferencia de la UOC, realizada principalmente por el profesorado, actualmente se especializa en los ámbitos de las artes y humanidades, las ciencias sociales, las ciencias de la salud y la tecnología y la comunicación. Entre las temáticas tratadas destacan la identidad, la cultura, el arte y la sociedad; la tecnología y la acción social; la globalización, el pluralismo jurídico y los derechos humanos; la fiscalidad, las relaciones laborales y las prestaciones sociales; internet, las tecnologías digitales y los nuevos medios; la gestión, los sistemas y los servicios de la información y las comunicaciones.

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.

La información detallada de la actividad que desarrolla el personal de I+D+I de esta universidad con datos sobre los proyectos, la producción científica, los premios y reconocimientos, entre otros, está disponible en el [espacio de publicaciones y difusión](#) del portal de investigación de la UOC.

2. Organización y gobierno

2.1. Estructura organizativa

La [estructura organizativa](#) de la UOC se articula en cuatro grandes bloques —profesorado, personal investigador, gestión y rectorado—, que dan respuesta a los objetivos y las líneas marcadas por el Consejo de Dirección.

Así pues, la UOC dispone de una **estructura académica** organizada en estudios y de una **estructura de gestión** organizada en áreas que garantizan su funcionamiento diario.

La estructura académica de cada uno de los estudios está formada por el profesorado propio, que es el responsable de la dirección académica de los programas formativos que ofrece la UOC y de la coordinación de la red de personal docente colaborador.

En cuanto a la **estructura de los equipos de gestión y de rectorado**, estos se articulan en áreas y grupos operativos. Los grupos operativos son ámbitos de especialización de actividad en los que se concentra un equipo y se aglutina un conocimiento. Las áreas agrupan varios grupos operativos y dan un sentido global y alineado con los objetivos de esta universidad.

El [organigrama](#) permite visualizar el modelo organizativo.

2.2. Órganos de gobierno, representación y coordinación

Los órganos de gobierno, representación y coordinación de que se ha dotado esta universidad para su funcionamiento y gobierno se detallan en los apartados siguientes.

2.2.1. Órganos de gobierno

Las Normas de organización y funcionamiento de la UOC establecen dos tipos de [órganos de gobierno](#): unipersonales y colegiados.

De este modo, hoy día, la UOC dispone de los siguientes órganos.

Órganos de gobierno unipersonales

- [Rector/a y vicerrectores/as](#)
- [Secretario/a general](#)
- [Gerente](#)

Órganos de gobierno colegiados

- [Patronato](#). El Patronato es el máximo órgano de representación, gobierno y administración de la Fundació per a la Universitat Oberta de Catalunya (FUOC), de acuerdo con el artículo 14 de sus estatutos. Las funciones principales de dicho órgano son las siguientes:
 - Aprobar y, si procede, modificar las Normas de organización y funcionamiento de la Universitat Oberta de Catalunya.
 - Nombrar y revocar al rector y al gerente.
 - Aprobar el presupuesto y los balances de la universidad.
 - Aprobar el plan de actuación presentado por el rector y evaluar sus resultados.
- [Consejo de Gobierno](#). La composición del Consejo de Gobierno, tradicionalmente formado por el rector, los vicerrectores, el gerente y el secretario general, se amplía en el año 2011 con un representante del profesorado, un representante de los estudiantes y un representante del personal de gestión. Esta ampliación se lleva a cabo de acuerdo con las Normas de organización y funcionamiento de la UOC adaptadas a la legislación vigente.

En el ámbito de sus competencias, el **Consejo de Gobierno** ha constituido el **Consejo de Dirección**, órgano permanente de administración y gestión formado por el rector, los vicerrectores y el gerente. Estos dos órganos **son los principales órganos de gobierno colegiados internos de esta universidad**.

El Consejo de Gobierno tiene las siguientes funciones:

- Velar por el cumplimiento de la normativa legal y estatutaria vigente.
 - Proponer al Patronato de la FUOC las líneas estratégicas y programáticas de la universidad.
 - Orientar, planificar y evaluar la actividad universitaria en la vertiente académica.
 - Establecer las líneas generales de funcionamiento de la universidad en todos los ámbitos.
- [Consejo de Dirección](#). El Consejo de Dirección es el órgano permanente de administración y gestión de la universidad y su misión es conducir los asuntos ordinarios de la institución. Para tal fin asume todas las funciones que el Consejo de Gobierno le

delegue, de acuerdo con lo previsto en las Normas de organización y funcionamiento (NOF), entre otras las siguientes:

- Conducir los asuntos ordinarios de la institución.
- Velar específicamente por que toda la actividad de la UOC se rija por los principios de optimización, equilibrio presupuestario y eficiencia.
- Asumir las funciones que el Consejo de Gobierno le delegue en virtud de lo previsto en las Normas de organización y funcionamiento.

2.2.2. Órganos de representación y coordinación

Al margen de la estructura organizativa de la UOC, es necesario disponer de unos órganos de representación y coordinación que permitan asegurar que todos los recursos y servicios gozan de carácter transversal para toda la oferta de formación, y que, al mismo tiempo, atiendan a la diversidad de necesidades, fruto de las características específicas de los programas.

Los órganos de representación y coordinación facilitan la comunicación y el debate de los procesos transversales. Son los siguientes:

Órganos de representación

- Consejo de Universidad. Es el máximo órgano de participación de la comunidad universitaria. Sus funciones son las siguientes:
 - Debatir las líneas estratégicas y los objetivos de la universidad.
 - Manifiestar su opinión sobre temas que afecten a la universidad y proponer las iniciativas que estime oportunas.
 - Debatir los aspectos que afecten a la carrera profesional del personal académico y de gestión.
 - Ser escuchado en el nombramiento del rector antes de que sea nombrado formalmente.
 - Tratar cualquier otro tema propuesto por el rector, el Consejo de Gobierno o el Consejo de Dirección.
- Consejo de Estudiantes. Es el máximo órgano de representación, consulta y asesoramiento de los estudiantes. Debe servir de medio de expresión de las aspiraciones, las peticiones y las propuestas de los estudiantes, y debe promover, coordinar y defender sus derechos, inquietudes e intereses.
- Comisiones de estudios. Su función es canalizar la participación de los estudiantes en el funcionamiento ordinario de los estudios.

- Comité de Empresa. La participación de los trabajadores en la empresa es un derecho laboral básico y se articula mediante el Comité de Empresa, que es un órgano de representación colegiada de los intereses de los trabajadores.

Órganos de coordinación

- Comisión Estratégica. Presidida por el rector, es el órgano de coordinación de nivel más alto, dado que forman parte de él todas las direcciones, con el propio Consejo de Dirección al frente. Se reúne con frecuencia mensual y, entre sus funciones, destacan las siguientes:
 - Tratar los temas relacionados con la propuesta presentada al Consejo de Gobierno del plan estratégico y los planes de objetivos de cada curso, y con el seguimiento y la coordinación de su ejecución.
 - Proponer al rector y al Consejo de Gobierno acciones estratégicas y específicas.
 - Favorecer la coordinación entre los diferentes sectores de la UOC.
 - Facilitar a todos sus miembros la información necesaria para asegurar su flujo en toda la organización.
- Comisión Académica. Una vez al mes, se reúne para tratar los temas relacionados con el seguimiento y la coordinación de la ejecución de la actividad académica, de acuerdo con las bases del Plan estratégico de la UOC y el Plan anual de objetivos. Sus funciones son las siguientes:
 - Coordinar y alinear estratégicamente la docencia, la investigación, la difusión y la transferencia de tecnología de dicha universidad.
 - Impulsar los programas interdisciplinarios.
 - Promover el desarrollo de la comunidad académica y de sus miembros.
 - Asesorar al rector y al Consejo de Gobierno, en todos los ámbitos de la vida académica.
- Comisión de Investigación e Innovación. Es un órgano colegiado de apoyo y asesoramiento al Vicerrectorado de Planificación Estratégica e Investigación, responsable de establecer las estrategias y las acciones derivadas de la política de investigación e innovación de la UOC. Sus funciones son las siguientes:
 - Fomentar el crecimiento y la consolidación de las líneas de actuación prioritarias en materia de investigación.
 - Supervisar las propuestas de nuevos proyectos de I+D+I, las solicitudes de infraestructura, de becas de formación y cualquier otra solicitud de financiación a organismos externos, e informar de su idoneidad.
 - Elaborar la memoria anual de investigación y ayudar al desarrollo de las propuestas de mejora que se derivan de su valoración.

- Garantizar la calidad de los programas formativos de los investigadores noveles y proponer formación continua del profesorado y el personal investigador.
 - Supervisar la ordenación y la agrupación de la actividad de investigación, y promover la transferencia de conocimiento e innovación al tejido socioeconómico local, estatal e internacional, además de potenciar la explotación de resultados de investigación, con el objeto de favorecer el espíritu emprendedor.
 - Proponer mecanismos de evaluación de la actividad de investigación y coordinación una vez aprobados.
 - Coordinar actividades de intercambio de conocimiento y promover la interdisciplinariedad.
 - Otros tipos de propuestas y actividades relacionadas con la investigación y la innovación.
- Comisión de Programas. Presidida por el vicerrector de Docencia y Aprendizaje, se reúne quincenalmente para llevar a cabo las siguientes funciones:
 - Elaborar la planificación general de toda la oferta formativa y la actividad académica.
 - Coordinar los aspectos clave y transversales de la actividad académica.
 - Analizar y evaluar los resultados de la actividad académica.
 - Comisión de Gestión. Presidida por la Gerencia, se reúne mensualmente y su función es la siguiente:
 - Hacer el seguimiento de la actividad de las áreas de gestión.

3. Participación de los grupos de interés

En el apartado anterior se detallan los principales órganos de participación de la UOC, con especial referencia al Consejo de Universidad como máximo órgano de participación de la comunidad universitaria.

Sin embargo, la UOC identifica los grupos de interés y desarrolla iniciativas para entender sus necesidades y expectativas, y anticiparse y dar respuesta (anexo II, Mapa de grupos de interés) por medio de diferentes formas de participación, directa o indirecta, según se muestra en el siguiente cuadro:

Grupo de interés	Formas de participación
Estudiantado	Consejo de Gobierno Consejo de Universidad Consejo de Estudiantes Comité de Calidad Comisión de estudios Comité de Evaluación Interna Audiencias en los procesos de evaluación externa Encuestas: <ul style="list-style-type: none"> . Incorporación . Valoración de asignaturas . Valoración del curso académico Consultas, quejas, sugerencias
Titulados	Consejo de Universidad Red Alumni Comité de Evaluación Interna Audiencias en los procesos de evaluación externa Encuestas: <ul style="list-style-type: none"> . Valoración de los estudios terminados . Satisfacción de los resultados recientes (AQU) . Perspectiva de los titulados y tituladas (AQU) Consultas, quejas, sugerencias
Profesorado propio	Consejo de Gobierno Consejo de Universidad Consejo de Profesorado Comité de Calidad Reuniones de estudios Comité de Evaluación Interna Audiencias en los procesos de evaluación externa Encuestas: <ul style="list-style-type: none"> . Valoración del curso académico . Clima laboral Consultas, quejas, sugerencias <i>People review</i>
Profesorado colaborador	Reuniones de coordinación de asignatura Comité de Evaluación Interna Encuestas: <ul style="list-style-type: none"> . Valoración del curso académico Consultas, quejas, sugerencias

Tutores	Reuniones de coordinación de programa Comité de Evaluación Interna Encuestas: . Valoración del curso académico Consultas, quejas, sugerencias
Personal investigador	Consejo de Universidad Encuestas . Clima laboral
Personal de gestión	Consejo de Gobierno Consejo de Universidad Comité de Calidad Reuniones de área Comité de Evaluación Interna Audiencias en los procesos de evaluación externa Encuestas: . Clima laboral Consultas, quejas, sugerencias <i>People review</i>
Consejo de Gobierno	Reunión mensual
Patronato	Reunión semestral Reunión trimestral de la Comisión Permanente del Patronato
Agentes sociales: empleadores, representantes del sector,	Patronato Comisión Permanente Comité de expertos Comité de Calidad Comité de Evaluación Interna Comité de Evaluación Externa Encuestas: . Perspectiva de los empleadores . Centros de prácticas Audiencias en los procesos de evaluación externa
Administración responsable de políticas públicas	Consejo Interuniversitario de Cataluña Convenio programa
Entidades de evaluación y certificación	Comité de Evaluación Externa
Sociedad	Publicaciones, conferencias, jornadas, seminarios, talleres...

4. Estrategia y calidad

4.1. Planificación estratégica

La UOC implanta su [misión](#) y [visión](#) en el marco de los [valores](#) establecidos, desarrollando una estrategia siempre centrada en los grupos de interés y a partir de tres prioridades relacionadas con lo que esta universidad ha sido desde sus inicios, pero que cabe actualizar para tener la capacidad de adaptarse a un entorno cambiante. Estas prioridades son:

- promover el talento,
- ser referentes,
- generar impacto social.

Así pues, impulsado por el Consejo de Dirección y estructurado por el vicerrectorado con competencias en planificación estratégica, se elabora el [Plan estratégico](#), que es el resultado de un proceso participativo a todos los niveles de la organización, constituye la hoja de ruta que acompaña la estrategia de la UOC y contribuye a priorizar la toma de decisiones.

Como se ha expuesto en puntos anteriores, la Comisión Estratégica es el órgano responsable de velar por el seguimiento y la ejecución de la estrategia, mediante la evaluación del grado de consecución de los objetivos estratégicos.

4.2. La política de calidad

Alineada con la misión, la visión y los valores de la UOC, la [política de calidad](#) proporciona el marco de actuación básico y apoya el desarrollo de la estrategia en el ámbito de la calidad docente. Asimismo, expresa 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 apartados siguientes.

El desarrollo de la política de calidad implica la observación de los siguientes principios básicos:

- Garantizar el cumplimiento de la legislación vigente.
- Elaborar una propuesta formativa adecuada a las capacidades internas y a la estrategia de la UOC que permita dar respuesta a las necesidades y las expectativas de la sociedad.
- Establecer objetivos vinculados a la gestión de la calidad y hacer que esta política sirva de base para definirlos.
- Comunicar a todo el personal de la organización esta política de calidad y asegurarse de que se comprende y se aplica.
- Poner la política de calidad a disposición de los grupos de interés y establecer los mecanismos necesarios para la rendición de cuentas.

- Impulsar la cultura de mejora continua en todos los ámbitos de la UOC, de modo que la participación de personas y equipos y la revisión y el perfeccionamiento de los procesos desarrollados permitan aumentar sostenidamente el rendimiento del SGIC y la satisfacción de todas las partes interesadas.
- Impulsar la creatividad y la innovación para desarrollar maneras de aprender que contribuyan a formar a profesionales y una ciudadanía capaces de afrontar los nuevos retos globales de la sociedad.
- Garantizar que la política de la calidad da respuesta a la realidad de la institución.
- Asegurar que esta política se lleva a cabo desde el prisma del desarrollo sostenible y la igualdad de oportunidades.

Esta política de calidad se aprueba, mantiene, revisa y actualiza de conformidad con la política de funciones y responsabilidades en la aprobación de la normativa interna.

4.3. Los objetivos estratégicos

De acuerdo con la estrategia y la política de calidad, el vicerrectorado con competencias en calidad es responsable de implantar las acciones que deben permitir alcanzar los objetivos estratégicos vinculados a la mejora de la calidad docente.

4.4. La 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, de los graduados y de la sociedad, así como el rigor académico de los programas docentes y las líneas de investigación.»

Desde su fundación, la UOC ha recibido [premios y reconocimientos](#) en reconocimiento a su calidad.

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.

Esta universidad evoluciona para dar respuesta a los nuevos retos de la enseñanza superior y, con ella, el sistema de garantía interna de la calidad. Este manual, pues, ha sido revisado y mejorado a lo largo de los años, para adaptarlo, de manera continuada, a la realidad de la institución.

Desde su creación, son múltiples los procesos de evaluación que la UOC ha experimentado. En este [enlace](#) pueden consultarse los principales hitos alcanzados por dicha universidad en materia de gestión de la calidad.

5.2. La gobernanza del sistema

La UOC define la cadena de responsabilidades mediante un modelo de gobernanza del SGIC que se construye en torno a los órganos y las personas siguientes:

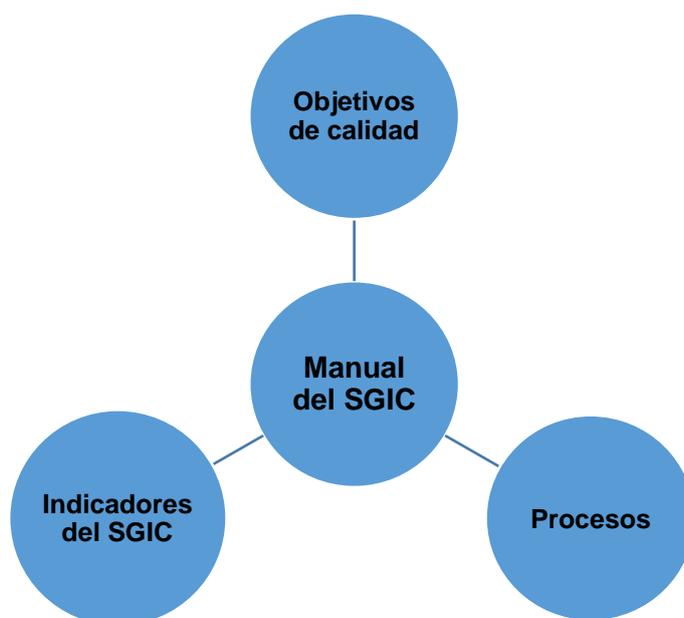
- El **Consejo de Dirección** es el órgano responsable del SGIC, que es representado por el vicerrectorado con competencias en materia de calidad. El Consejo de Dirección aprueba la política de calidad y los objetivos.
- El **Comité de Calidad**, presidido por el vicerrector de Docencia y Aprendizaje, impulsa la implantación del SGIC y lleva a cabo el seguimiento por medio de las funciones establecidas en su documento fundacional.
- La **Comisión Académica** es informada periódicamente del nivel de implantación del sistema y valida el plan de acciones para mejorarlo.
- El **Área de Planificación y Calidad** coordina los distintos agentes y efectúa el seguimiento de las acciones que deben llevarse a cabo para garantizar la implantación eficaz del sistema y su mejora continua.
- Los **propietarios** de los procesos aseguran el buen funcionamiento y establecen mecanismos de seguimiento y control para su mejora continua. Anualmente proponen

cambios y modificaciones para mantener actualizados los documentos vinculados a los procesos.

- Desde la **Vicegerencia de Docencia** se colabora, por medio de los **mánager de programa**, con las direcciones de programa para garantizar la calidad y la sostenibilidad de los programas.
- Las **subdirecciones de docencia** coordinan e impulsan las acciones de mejora y de innovación docente de las titulaciones, propuestas por las direcciones de programa. En el ámbito de los estudios, proponen un plan de mejora anual.
- Las **direcciones de programa** coordinan y garantizan la calidad académica de los programas. Proponen las acciones de mejora anuales de sus titulaciones.
- El **profesorado responsable de la asignatura** valora la acción docente y propone las acciones de mejora de dicha asignatura.

5.3. Estructura del SGIC

La siguiente figura muestra la estructura del SGIC:



5.3.1. Enfoque a procesos

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

En el anexo I se muestra el **mapa de procesos** del SGIC. Identifica los grupos de interés y los procesos desarrollados para transformar requisitos y expectativas en una experiencia totalmente satisfactoria.

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

- **Procesos estratégicos:** son los procesos relacionados con la estrategia y los objetivos de la organización, con su misión, visión y valores. En la gestión de estos procesos 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 procesos estratégicos.

Cada proceso se desarrolla mediante un documento descriptivo que incluye la información relevante para la operación del proceso. El anexo IV incorpora una relación siempre actualizada de los procesos documentados vigentes con referencia a la última versión y la fecha de aprobación de esta versión.

5.3.2. Grupos de interés

La identificación de los **grupos de interés** es el resultado de la reflexión en torno a las personas, los colectivos y las 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 el 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 impacta cada grupo de interés.

5.3.3. Indicadores

El compromiso de rendición de cuentas y las necesidades de información de la UOC determinan la necesidad de disponer de indicadores. Estos deben permitir evaluar el rendimiento de los procesos y los resultados de las titulaciones, y contribuir a la mejora continua y a garantizar una toma de decisiones fundamentada.

En el marco del SGIC, esta universidad utiliza un conjunto equilibrado de **indicadores clave** (anexo V) que permiten medir el éxito del despliegue del sistema desde diferentes perspectivas, evaluar tendencias e identificar los motivos y factores fundamentales que impulsan dichas tendencias.

Para cada indicador se establecerán objetivos o valores de referencia, basados en las necesidades y las expectativas de la institución.

5.3.4. Objetivos de calidad del SGIC

En consonancia con la política de calidad y con su documento fundacional, el **Comité de Calidad** propone y hace el seguimiento de los **objetivos de calidad**. Estos objetivos, que serán ratificados por la Comisión Académica y posteriormente aprobados por el Consejo de Dirección, se vinculan a los **indicadores clave** del SGIC y están alineados —y contribuyen— con el logro de los **objetivos estratégicos** de la UOC en este ámbito, según se establece en el apartado 4.3.

5.3.5. Procesos, directrices y estándares de calidad

El anexo VI, **Procesos, directrices y estándares de evaluación**, permite ver la relación entre los estándares de calidad a escala europea [ESG \(2015\)](#), las dimensiones y los estándares de calidad de la AQU ([Guía para la certificación de la implantación de SGIC, febrero de 2020](#)) y los procesos del SGIC de la UOC. Este cuadro muestra cómo el sistema da respuesta a los requisitos normativos de referencia.

5.3.6. Procesos y responsabilidades

El anexo VII, **Procesos y responsabilidades**, 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.

5.3.7. Mapa tecnológico

El anexo VIII muestra la relación entre los procesos identificados y los principales recursos tecnológicos desarrollados a tal efecto o que impactan en su operación, con el objeto de garantizar la coherencia e integración del SGIC en todos los ámbitos.

6. Términos y definiciones

6.1. Tipología de documentos

Política: es el documento que describe los *principios generales, roles y responsabilidades* que deben regir en una determinada materia. Por ejemplo, las políticas corporativas de la UOC (seguridad y salud, conflictos de intereses, de compras y proveedores, etc.).

Normativa: es el documento que regula *los requisitos, las especificaciones y los parámetros* de una materia determinada, de conformidad con los principios generales establecidos en la política correspondiente. También tiene la consideración de normativa el documento que regula los aspectos no previstos expresamente por las disposiciones legales y en que la organización dispone de autonomía. Por ejemplo, la normativa académica, la normativa económica, la normativa de derechos y deberes, etc.

Reglamento: es el documento que desarrolla la *Normativa*. Por ejemplo, el Reglamento de la Sindicatura de Greuges de la UOC.

Código: es el documento que describe los *valores* de la organización en una materia determinada y las pautas de actuación general. Por ejemplo, el Código de conducta, el Código ético, etc.

Plan: es el documento que especifica las actividades que se llevarán a cabo en un ámbito concreto y en un determinado plazo. Por ejemplo, el Plan de acción, el Plan de igualdad, etc.

Guía: es el documento que recoge los criterios, los recursos y los circuitos para unificar y dar coherencia a un procedimiento determinado. Por ejemplo, la guía de estilo.

Manual: es el documento destinado a los usuarios para que conozcan el uso y la funcionalidad de un sistema o de un proceso. Por ejemplo, un manual de una herramienta TIC, etc.

Proceso documentado: es el documento vinculado al Manual del SGIC; todos los procesos identificados en el mapa se despliegan mediante este tipo de documento.

Procedimiento: es el documento que tiene por objeto documentar con más detalle la forma de llevar a cabo una actividad.

Instrucción: es el documento que contiene una descripción específica de la forma de llevar a cabo tareas muy concretas.

Plantilla/formulario: es el documento base que deben utilizar los usuarios en un determinado proceso y que, en su caso, permite registrar datos. Por ejemplo, el formulario de viajes, las plantillas de convenios y adendas, etc.

6.2. Glosario de términos

Acción correctiva: acción que se lleva a cabo para eliminar la causa de una no conformidad detectada en una auditoría.

Área de mejora: conjunto de aspectos de un proceso o actividad determinada que no funciona de acuerdo con los parámetros de excelencia ni de manera eficiente.

Entradas: productos o servicios, procedentes de proveedores internos (resultado de la ejecución de otros procesos) o externos.

Indicador clave: unidad de medida que permite el seguimiento y la evaluación periódica de las variables clave de una organización o sistema.

Indicador de proceso: unidad de medida que permite el seguimiento y la evaluación periódica del rendimiento de un proceso.

Información documentada: documentos controlados que pueden tener el formato de registros, plantillas o bien herramientas/plataformas tecnológicas, necesarios para la operación y el funcionamiento correcto del proceso documentado.

Grupo de interés: cualquier organización, grupo o individuo que pueda afectar a las actividades de una empresa u organización de referencia o ser afectado por estas.

No conformidad: incumplimiento de un requisito especificado.

Plan de mejora: conjunto de acciones de mejora propuestas para solucionar aspectos críticos o puntos débiles de una actividad determinada. Cada acción de mejora lleva asociada una planificación, un responsable, unos recursos necesarios y unos indicadores de seguimiento.

Proceso: secuencia de actividades que, ordenadas siguiendo criterios de eficacia y eficiencia, transforman los elementos de entrada en productos o servicios para el cliente (interno o externo), añadiendo valor.

Sistema de gestión: esquema general de procesos, indicadores y sistemas de gestión de procesos y de mejora, utilizado para garantizar que la organización pueda llevar a cabo su propósito y desplegar su estrategia.

Salidas: productos o servicios generados por el mismo proceso que dan sentido a su existencia y aportan valor a la organización y a los grupos de interés internos y externos.

7. 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. Indicadores clave](#)

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

[Anexo VII. Procesos y responsabilidades](#)

[Anexo VIII. Mapa tecnológico](#)