

---

# Manual del sistema de garantia interna de la qualitat

---

---

11/05/2020

Versió 02

## Historial de versions

Versió	Data	Apartats	Descripció del canvi
00	17/06/2009		Versió original
01	04/12/2017		Revisió del <i>Manual del SGIQ</i> i adaptació a la nova realitat de la UOC
02	11/05/2020		Revisió completa de l'estructura i el contingut del manual

Elaborat per	Revisat per	Aprovat per
Àrea de Planificació i Qualitat	Carles Sigalés Vicerector de Docència i Aprenentatge	Consell de Direcció 11/05/2020

---

«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

Des de la seva creació, la UOC ha estat compromesa amb la qualitat per aconseguir l'excel·lència en l'activitat formativa, en els serveis educatius i en els processos organitzatius, garantint el rigor acadèmic de les seves titulacions.

Avui dia, la qualitat és una peça més del sistema universitari català i ens condueix cap a la construcció d'universitats més transparents, participatives i orientades a la millora contínua.

La UOC ha apostat decididament per la qualitat i la millora contínua com a eixos vertebradors de la seva estratègia i com a fet diferencial i característica comuna de les seves activitats.

Per poder assegurar la qualitat, la Universitat s'ha dotat d'un sistema de gestió de la qualitat, com a eina que permet desplegar la cultura d'avaluació i la millora. Així mateix, compta amb una política de qualitat mitjançant la qual s'estableixen els principis bàsics de la gestió de la qualitat i els rols, les responsabilitats i les directrius que cal seguir en la gestió del sistema de qualitat de l'activitat acadèmica de la Universitat, i ha constituït un model de governança del sistema que inclou la creació d'un comitè de qualitat, amb representació dels grups d'interès. En el seu Codi ètic ha inclòs com a principi ètic la qualitat com a cultura institucional del personal acadèmic, de gestió i docent col·laborador, i el compromís de vetllar per tenir en compte la veu dels estudiants i els graduats, involucrant-los en la millora de la qualitat educativa de la Universitat.

El sistema incorpora la perspectiva de gènere per mitjà del desenvolupament de les competències transversals i altres iniciatives que tenen per finalitat una universitat diversa, inclusiva i sostenible. Al cap i a la fi, la UOC defensa l'ensenyament superior com a dret que totes les persones haurien de poder exercir en igualtat de condicions.

Aquest manual expressa la confiança de la institució en les seves capacitats per donar resposta als reptes actuals i futurs d'un entorn cada cop més imprevisible i canviant.

### **Dr. Carles Sigalés**

Vicerector de Docència i Aprenentatge



## Índex

<b>Introducció</b>	<b>6</b>
<b>La Universitat Oberta de Catalunya</b>	<b>6</b>
1.1. Presentació	6
1.2. La perspectiva de gènere a la UOC	7
1.3. Una universitat diversa, inclusiva i compromesa	8
1.4. El model UOC	8
1.5. La formació a la UOC	9
1.6. La recerca a la UOC	9
<b>Organització i govern</b>	<b>10</b>
2.1. Estructura organitzativa	10
2.2. Òrgans de govern, representació i coordinació	10
<b>Participació dels grups d'interès</b>	<b>14</b>
<b>Estratègia i qualitat</b>	<b>17</b>
4.1. Planificació estratègica	17
4.2. La política de qualitat	17
4.3. Els objectius estratègics	18
4.4. La cultura de la qualitat	18
<b>El sistema de garantia interna de la qualitat (SGIQ)</b>	<b>19</b>
5.1. Antecedents	19
5.2. La governança del sistema	19
5.3. Estructura del SGIQ	20
<b>Termes i definicions</b>	<b>23</b>
6.1. Tipologia de documents	23
6.2. Glossari de termes	24
<b>Annexos</b>	<b>25</b>

## Introducció

El sistema de garantia interna 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 garantia interna de la qualitat** és el document central d'aquest sistema de garantia interna de la qualitat (SGIQ). 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 SGIQ i que han de servir de guia per a la seva operació.

Aquest document és el resultat d'una nova revisió i actualització del SGIQ 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.

## 1. La Universitat Oberta de Catalunya

### 1.1. Presentació

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 que ofereix són oficials i avalades per l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya (AQU) [[www.aqu.cat](http://www.aqu.cat)] i l'Agència Nacional d'Avaluació de la Qualitat i Acreditació espanyola (ANECA) [[www.aneca.es](http://www.aneca.es)], que assegurin 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. S'ha expandit progressivament pel territori català i espanyol amb una extensa xarxa de seus i punts, i ha fet el salt a l'àmbit internacional, consolidant la seva presència en diferents països iberoamericans com Mèxic i Colòmbia, entre d'altres.

També ha consolidat els tres centres de recerca especialitzats en societat de la informació i el coneixement, en aprenentatge en línia i en salut digital, de manera que s'ha convertit en un referent internacional en aquests camps.

En aquest enllaç es mostren [fets i xifres](#) rellevants.

## 1.2. La perspectiva de gènere a la UOC

En línia amb el *Marc general per a la incorporació de la perspectiva de gènere*, elaborat per AQU Catalunya, la UOC impulsa iniciatives en favor de les polítiques d'igualtat, de la creació d'una cultura organitzativa a favor de la igualtat de gènere i de la incorporació d'una perspectiva inclusiva i no androcèntrica en la comunicació, la imatge i el llenguatge en tots els àmbits.

En el marc de la docència, la UOC incorpora la perspectiva de gènere per mitjà del desenvolupament de la competència transversal **#compromís ètic i global #perspectiva de gènere**, que implica: actuar de manera honesta, ètica, sostenible, socialment responsable i respectuosa amb els drets humans i la diversitat, tant en la pràctica acadèmica com en la professional.

### 1.3. Una universitat diversa, inclusiva i compromesa

La UOC posa l'Agenda 2030 per al desenvolupament sostenible de les Nacions Unides en el centre de la transformació en una universitat global i aborda els grans reptes globals fent avançar el coneixement per al progrés de les nostres societats.

Per no deixar ningú enrere, es facilita l'accés equitatiu a l'ensenyament superior, es formen ciutadans globals i socialment responsables, s'aborda la recerca des de l'impacte social i s'estableixen aliances tant amb institucions acadèmiques com amb agències internacionals, institucions culturals o entitats del tercer sector, entre d'altres.

La UOC defensa l'educació superior com a dret que totes les persones haurien de poder exercir en igualtat de condicions. El model d'aprenentatge en línia de qualitat és una gran oportunitat per aconseguir facilitar l'accés a l'educació superior de qualitat a totes les persones que tenen el desig de desenvolupar-se, oferint oportunitats de formació a tothom.

La UOC és, per tant, una universitat diversa, inclusiva i compromesa amb l'ODS 4 de l'Agenda 2030 per reduir les desigualtats i trencar la divisòria social.

### 1.4. El model UOC

El [model educatiu](#) de la UOC és el principal tret distintiu de la Universitat des que va començar. Neix amb la voluntat de respondre d'una manera adequada a les necessitats educatives de les persones que es formen al llarg de la vida i aprofitar al màxim el potencial que ofereix la xarxa per aprendre en un entorn flexible.

A la UOC s'aprèn fent, és un model centrat en l'estudiant i basat en les activitats d'aprenentatge. Així, a l'estudiant se li plantegen reptes que cal que vagi superant, amb l'acompanyament de l'equip docent i en la interacció amb els companys, cosa que li permet adquirir les competències necessàries per donar resposta als desafiaments de l'entorn social i laboral. Aquest model educatiu es basa en l'ús intensiu de les TIC.

Tot aquest procés d'aprenentatge es duu a terme principalment al Campus Virtual, que dona accés a les aules virtuals, les quals són els espais d'aprenentatge on trobarà els professors, els companys, les activitats, els continguts i les eines per aprendre. És un campus multilingüe i s'hi pot accedir des de qualsevol lloc, cosa que afavoreix la interculturalitat i el contacte amb perfils professionals diversos.



## 1.5. La formació a la UOC

La missió de la UOC és proporcionar a les persones un aprenentatge durador i oportunitats educatives al llarg de la vida. L'objectiu és ajudar les persones a cobrir les seves necessitats d'aprenentatge superior i 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 disposa d'una oferta oficial formada per graus, màsters universitaris i doctorats, molts dels quals es fan en col·laboració amb altres universitats, principalment del sistema universitari català. També 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.). En aquest [enllaç](#) es mostra el volum de l'oferta.

En tots dos casos, la UOC organitza la seva [formació](#) en les àrees d'Arts i Humanitats, Ciències de la Salut, Ciències de la Informació i la Comunicació, Dret i Ciència Política, Economia i Empresa, Informàtica, Multimèdia i Telecomunicació, i Psicologia i Ciències de l'Educació per mitjà d'un [portafolis](#) en constant adaptació a un entorn canviant.

La Universitat té, doncs, un [perfil d'estudiant](#) propi i diferenciat del conjunt del sistema universitari català.

## 1.6. La recerca a la UOC

[L'activitat d'R+I a la UOC s'organitza](#) en 48 grups de recerca i es duu a terme en el marc dels estudis i 3 instituts de recerca.

L'activitat de recerca, innovació i transferència de la UOC, bàsicament feta pel professorat, actualment s'especialitza 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 amb dades sobre els projectes, la producció científica, els premis i reconeixements, entre d'altres, està disponible a l'[espai de publicacions i difusió](#) del portal de recerca de la UOC.

## 2. Organització i govern

### 2.1. Estructura organitzativa

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 propi, 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.

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.

### 2.2. 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 detallen en els apartats següents.

#### 2.2.1. Òrgans de govern

Les Normes d'organització i funcionament de la UOC estableixen dos tipus d'[òrgans de govern](#): unipersonals i col·legiats.

D'aquesta manera, avui, la UOC disposa dels òrgans següents.

## Òrgans de govern unipersonals

- [Rector/a i vicerectors/ores](#)
- [Secretari/ària general](#)
- [Gerent/a](#)

## Òrgans de govern col·legiats

- [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. Les funcions principals d'aquest òrgan són les següents:
  - Aprovar i, si escau, modificar les Normes d'organització i funcionament de la Universitat Oberta de Catalunya.
  - Nomenar i revocar el rector i el gerent.
  - Aprovar el pressupost i els balanços de la Universitat.
  - Aprovar el pla d'actuació presentat pel rector i avaluar-ne els resultats.
- [Consell de Govern](#). La composició del Consell de Govern, tradicionalment format pel rector, els vicerectors, el gerent i el secretari general, s'amplia l'any 2011 amb un representant del professorat, un representant dels estudiants i un representant del personal de gestió. Aquesta ampliació es duu a terme d'acord amb les Normes d'organització i funcionament de la UOC adaptades a la legislació vigent.

En l'àmbit de les seves competències, el **Consell de Govern** ha constituït el **Consell de Direcció**, òrgan permanent d'administració i gestió format pel rector, els vicerectors i el gerent. Aquests dos òrgans **són els principals òrgans de govern col·legiats interns de la Universitat**.

Són funcions del Consell de Govern:

- Vetllar pel compliment de la normativa legal i estatutària vigent.
  - Proposar al Patronat de la FUOC les línies estratègiques i programàtiques de la Universitat.
  - Orientar, planificar i avaluar l'activitat universitària en el vessant acadèmic.
  - Establir les línies generals de funcionament de la Universitat en tots els àmbits.
- [Consell de Direcció](#). El Consell de Direcció és l'òrgan permanent d'administració i gestió de la Universitat i la seva missió és conduir els afers ordinaris de la institució. Per fer-ho assumeix totes les funcions que el Consell de Govern li delegui, d'acord amb el que es preveu en les Normes d'organització i funcionament (NOF), entre d'altres les següents:
    - Conduir els afers ordinaris de la institució.

- Vetllar específicament perquè tota l'activitat de la UOC es regeixi pels principis d'optimització, equilibri pressupostari i eficiència.
- Assumir les funcions que el Consell de Govern li delegui d'acord amb el que es preveu en les Normes d'organització i funcionament.

### 2.2.2. Òrgans de representació i coordinació

A banda de l'estructura organitzativa de la UOC, és necessari disposar d'uns òrgans de representació i coordinació que permetin assegurar que tots els recursos i serveis tenen caràcter transversal per a tota l'oferta de formació, i que atenguin la diversitat de necessitats, fruit de les característiques específiques dels programes.

Els òrgans de representació i coordinació faciliten la comunicació i el debat dels processos transversals. Són els següents:

#### Òrgans de representació

- Consell d'Universitat. És el màxim òrgan de participació de la comunitat universitària. Les seves funcions són:
  - Debatre les línies estratègiques i els objectius de la Universitat.
  - Manifestar l'opinió sobre temes que afectin la Universitat i proposar les iniciatives que estimi oportunes.
  - Debatre els aspectes que afectin la carrera professional del personal acadèmic i de gestió.
  - Ser escoltat en el nomenament del rector abans de ser nomenat formalment.
  - Tractar qualsevol altre tema proposat pel rector, el Consell de Govern o el Consell de Direcció.
- Consell d'Estudiants. És el màxim òrgan de representació, consulta i assessorament dels estudiants. Ha de servir de mitjà d'expressió de les aspiracions, les peticions i les propostes dels estudiants, i ha de promoure, coordinar i defensar les seves inquietuds, drets i interessos.
- Comissions d'estudis. La seva funció és canalitzar la participació dels estudiants en el funcionament ordinari dels estudis.
- Comitè d'Empresa. La participació dels treballadors en l'empresa és un dret laboral bàsic i s'articula per mitjà del Comitè d'Empresa, que és un òrgan de representació col·legiada dels interessos dels treballadors.

## Òrgans de coordinació

- Comissió Estratègica. Presidida pel rector, es tracta de l'òrgan de coordinació de nivell més alt, atès que en formen part totes les direccions, amb el mateix Consell de Direcció al capdavant. Es reuneix amb freqüència mensual i, entre les seves funcions, destaquen les següents:
  - Tractar dels temes relacionats amb la proposta presentada al Consell de Govern del pla estratègic i dels plans d'objectius de cada curs, i amb el seguiment i la coordinació de la seva execució.
  - Proposar al rector i al Consell de Govern accions estratègiques i específiques.
  - Afavorir la coordinació entre els diferents sectors de la Universitat.
  - Facilitar a tots els seus membres la informació necessària per assegurar-ne el flux a tota l'organització.
- Comissió Acadèmica. Un cop al mes, es reuneix per tractar dels temes relacionats amb el seguiment i la coordinació de l'execució de l'activitat acadèmica, d'acord amb les bases del Pla estratègic de la Universitat i el Pla anual d'objectius. Les seves funcions són les següents:
  - Coordinar i alinear estratègicament la docència, la recerca, la difusió i la transferència de tecnologia de la Universitat.
  - Impulsar els programes interdisciplinaris.
  - Promoure el desenvolupament de la comunitat acadèmica i dels seus membres.
  - Assessorar el rector i el Consell de Govern, en tots els àmbits de la vida acadèmica.
- Comissió de Recerca i Innovació. És un òrgan col·legiat de suport i assessorament al Vicerectorat de Planificació Estratègica i Recerca, responsable d'establir les estratègies i les accions derivades de la política de recerca i innovació de la UOC. Les seves funcions són les següents:
  - Fomentar el creixement i la consolidació de les línies d'actuació prioritàries en matèria de recerca.
  - Supervisar les propostes de nous projectes d'R+I, les sol·licituds d'infraestructura, de beques de formació i qualsevol altra sol·licitud de finançament a organismes externs, i informar de la seva idoneïtat.
  - Elaborar la memòria anual de recerca i ajudar al desenvolupament de les propostes de millora que es deriven de la seva valoració.
  - Garantir la qualitat dels programes formatius dels investigadors novells i proposar formació contínua del professorat i el personal investigador.
  - Supervisar l'ordenació i l'agrupació de l'activitat de recerca i promoure la transferència de coneixement i innovació al teixit socioeconòmic local, estatal i

internacional, a més de potenciar l'explotació de resultats de recerca, amb la finalitat d'afavorir l'esperit emprenedor.

- Proposar mecanismes d'avaluació de l'activitat de recerca i coordinació un cop aprovats.
  - Coordinar activitats d'intercanvi de coneixement i promoure la interdisciplinarietat.
  - Altres tipus de propostes i activitats relacionades amb la recerca i la innovació.
- Comissió de Programes. Presidida pel vicerector de Docència i Aprenentatge, es reuneix quinzenalment per dur a terme les funcions següents:
    - Fer la planificació general de tota l'oferta formativa i l'activitat acadèmica.
    - Coordinar els aspectes clau i transversals de l'activitat acadèmica.
    - Analitzar i avaluar els resultats de l'activitat acadèmica.
  - Comissió de Gestió. Presidida per la gerència, es reuneix mensualment i la seva funció és la següent:
    - Fer el seguiment de l'activitat de les àrees de gestió.

### 3. 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
<p><b>Estudiantat</b></p>	<p>Consell de Govern            Consell d'Universitat            Consell d'Estudiants            Comitè de Qualitat            Comissió d'estudis            Comitè d'Avaluació Interna            Audiències en els processos d'avaluació externa            Enquestes:           <ul style="list-style-type: none"> <li>. Incorporació</li> <li>. Valoració d'assignatures</li> <li>. Valoració del curs acadèmic</li> </ul>           Consultes, queixes, suggeriments</p>
<p><b>Titulats</b></p>	<p>Consell d'Universitat            Xarxa Alumni            Comitè d'Avaluació Interna            Audiències en els processos d'avaluació externa            Enquestes:           <ul style="list-style-type: none"> <li>. Valoració dels estudis acabats</li> <li>. Satisfacció dels resultats recents (AQU)</li> <li>. Perspectiva dels titulats (AQU)</li> </ul>           Consultes, queixes, suggeriments</p>
<p><b>Professorat propi</b></p>	<p>Consell de Govern            Consell d'Universitat            Consell de Professorat            Comitè de Qualitat            Reunions d'estudis            Comitè d'Avaluació Interna            Audiències en els processos d'avaluació externa            Enquestes:           <ul style="list-style-type: none"> <li>. Valoració del curs acadèmic</li> <li>. Clima laboral</li> </ul>           Consultes, queixes, suggeriments  <i>People review</i></p>
<p><b>Professorat col·laborador</b></p>	<p>Reunions de coordinació d'assignatura            Comitè d'Avaluació Interna            Enquestes:           <ul style="list-style-type: none"> <li>. Valoració del curs acadèmic</li> </ul>           Consultes, queixes, suggeriments</p>

<b>Tutors</b>	Reunions de coordinació de programa Comitè d'Avaluació Interna Enquestes: . Valoració del curs acadèmic Consultes, queixes, suggeriments
<b>Personal investigador</b>	Consell d'Universitat Enquestes . Clima laboral
<b>Personal de gestió</b>	Consell de Govern Consell d'Universitat Comitè de Qualitat Reunions d'àrea Comitè d'Avaluació Interna Audiències en els processos d'avaluació externa Enquestes: . Clima laboral Consultes, queixes, suggeriments <i>People review</i>
<b>Consell de Govern</b>	Reunió mensual
<b>Patronat</b>	Reunió semestral Reunió trimestral de la Comissió Permanent del Patronat
<b>Agents socials: ocupadors, representants del sector,</b>	Patronat Comissió Permanent Comitè d'experts Comitè de Qualitat Comitè d'Avaluació Interna Comitè d'Avaluació Externa Enquestes: . Perspectiva dels ocupadors . Centres de pràctiques Audiències en els processos d'avaluació externa
<b>Administració responsable de polítiques públiques</b>	Consell Interuniversitari de Catalunya Conveni programa
<b>Entitats d'avaluació i certificació</b>	Comitè d'Avaluació Externa
<b>Societat</b>	Publicacions, conferències, jornades, seminaris, tallers...



## 4. Estratègia i qualitat

### 4.1. Planificació estratègica

La Universitat implanta la seva [missió](#) i [visió](#) en el marc dels [valors](#) establerts, desenvolupant una estratègia sempre centrada en els grups d'interès i a partir de tres prioritats relacionades amb el que la Universitat ha estat des del seu començament, però que cal actualitzar per tenir la capacitat d'adaptar-se a un entorn canviant. Aquestes prioritats són:

- promoure el talent,
- ser referents,
- generar impacte social.

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 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.

### 4.2. La política de qualitat

Alineada amb la missió, la visió i els valors de la Universitat, la [política de qualitat](#) proporciona el marc d'actuació bàsic i dona suport al desplegament de l'estratègia en l'àmbit de la qualitat docent. Així mateix, expressa el compromís dels màxims responsables de l'organització amb el disseny, la implantació, la revisió i la millora del SGIQ que es descriu en els apartats següents.

El desplegament de la política de qualitat implica l'observació dels principis bàsics següents:

- Garantir el compliment de la legislació vigent.
- Elaborar una proposta formativa adequada a les capacitats internes i a l'estratègia de la Universitat que permeti donar resposta a les necessitats i les expectatives de la societat.
- Establir els objectius vinculats a la gestió de la qualitat i fer que aquesta política serveixi de base per definir-los.
- Comunicar a tot el personal de l'organització aquesta política de qualitat i assegurar-se que es comprèn i s'aplica.
- Posar la política de qualitat a disposició dels grups d'interès i establir els mecanismes necessaris per a la rendició de comptes.

- Impulsar la cultura de millora contínua en tots els àmbits de la UOC, de manera que la participació de persones i equips i la revisió i el perfeccionament dels processos desenvolupats permetin augmentar de manera sostinguda el rendiment del SGIQ i la satisfacció de totes les parts interessades.
- Impulsar la creativitat i la innovació per desenvolupar maneres d'aprendre que contribueixin a formar professionals i ciutadans capaços d'afrontar els nous reptes globals de la societat.
- Garantir que la política de la qualitat dona resposta a la realitat de la institució.
- Assegurar que aquesta política es duu a terme sota el prisma del desenvolupament sostenible i la igualtat d'oportunitats.

Aquesta política de qualitat s'aprova, es manté, es revisa i s'actualitza de conformitat amb la [política de rols i responsabilitats en l'aprovació de la normativa interna](#).

### **4.3. Els objectius estratègics**

D'acord amb l'estratègia i la política de qualitat, el vicerektorat amb competències en qualitat és responsable d'implantar les accions que han de permetre assolir els objectius estratègics vinculats a la millora de la qualitat docent.

### **4.4. La cultura de la qualitat**

Les referències a la gestió de la qualitat són contínues a la UOC, incloent-hi el [Codi ètic](#), en què s'afirma que la qualitat, com a principi ètic, forma part de la cultura institucional de la UOC. En aquest sentit, es diu: «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.»

Des de la seva fundació, la Universitat ha rebut [premis i reconeixements](#) en reconeixement de la seva qualitat.

## 5. El sistema de garantia interna de la qualitat (SGIQ)

### 5.1. Antecedents

L'any 2007 la UOC va elaborar, en el marc del programa AUDIT, el primer *Manual del sistema de garantia interna 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 garantia interna 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.

Des de la seva creació, són múltiples els processos d'avaluació que la Universitat ha viscut. En aquest [enllaç](#) es poden consultar les principals fites assolides per la UOC en matèria de gestió de la qualitat.

### 5.2. La governança del sistema

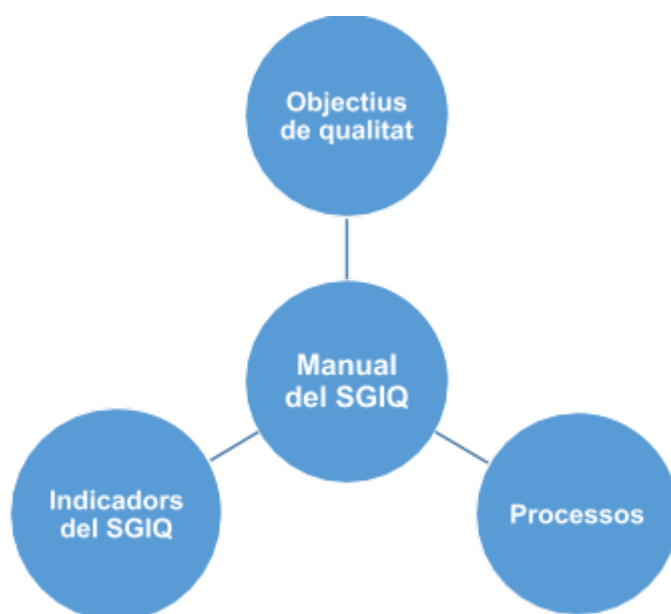
La Universitat defineix la cadena de responsabilitats per mitjà d'un model de governança del SGIQ que es construeix entorn dels òrgans i les persones següents:

- El **Consell de Direcció** és l'òrgan responsable del SGIQ, que és representat pel vicerectorat amb competències en matèria de qualitat. El Consell de Direcció aprova la política de qualitat i els objectius.
- El **Comitè de Qualitat**, presidit pel vicerector de Docència i Aprenentatge, impulsa la implantació del SGIQ i en fa el seguiment per mitjà de les funcions establertes en el seu document fundacional.
- La **Comissió Acadèmica** és informada periòdicament del nivell d'implantació del sistema i valida el pla d'accions per millorar-lo.
- L'**Àrea de Planificació i Qualitat** coordina els diferents agents i fa el seguiment de les accions que s'han de portar a terme per garantir la implantació eficaç del sistema i la seva millora contínua.

- Els **propietaris** dels processos n'asseguren el bon funcionament i estableixen mecanismes de seguiment i control per a la seva millora contínua. Anualment proposen canvis i modificacions per mantenir actualitzats els documents vinculats als processos.
- Des de la **Vicegerència de Docència** es col·labora, per mitjà dels mànagers de programa, amb les direccions de programa per garantir la qualitat i la sostenibilitat dels programes.
- Les **sotsdireccions de docència** coordinen i impulsen les accions de millora i d'innovació docent de les titulacions, proposades per les direccions de programa. En l'àmbit dels estudis, proposen un pla de millora anual.
- Les **direccions de programa** coordinen i garanteixen la qualitat acadèmica dels programes. Proposen les accions de millora anuals de les seves titulacions.
- El **professorat responsable de l'assignatura** valora l'acció docent i proposa les accions de millora de les assignatures de les quals és responsable.

### 5.3. Estructura del SGIQ

La figura següent mostra l'estructura del SGIQ:



### 5.3.1. Enfocament a processos

El SGIQ, del qual aquest manual del SGIQ forma part, s'ha dissenyat en línia amb els estàndards de qualitat internacionals. Aposta, doncs, per un enfocament a processos en sentit ampli que considera, en primera instància, els processos vinculats al marc de verificació, seguiment, modificació i acreditació (MVSMA) establert, però que pot donar cabuda —i integrar-lo— a qualsevol procés que la UOC pugui identificar i desenvolupar en el futur.

En l'annex I es mostra el **mapa de processos** del SGIQ. Identifica els grups d'interès i els processos desenvolupats per transformar requisits i expectatives en una experiència totalment satisfactòria.

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

- **Processos estratègics**: són els processos relacionats amb l'estratègia i els objectius de l'organització, amb la seva missió, visió i valors. En la gestió d'aquests processos hi és, normalment, l'equip directiu.
- **Processos operatius**: són els que permeten el desplegament de l'estratègia de l'organització. Són clau en el desenvolupament del model de gestió i afegixen valor als grups d'interès més rellevants.
- **Processos de suport**: són processos facilitadors de les activitats, que integren els processos operatius i, en alguns casos, els processos estratègics.

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 SGIQ 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 i els resultats de les titulacions, i contribuir a la millora contínua i a garantir una presa de decisions fonamentada.

En el marc del SGIQ, 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.

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

### 5.3.4. Objectius de qualitat del SGIQ

En línia amb la política de qualitat i amb el seu document fundacional, el **Comitè de Qualitat** proposa i fa el seguiment dels **objectius de qualitat**. Aquests objectius, que seran ratificats per la Comissió Acadèmica i posteriorment aprovats pel Consell de Direcció, es vinculen als **indicadors clau** del SGIQ i estan alineats —i hi contribueixen— amb l'assoliment dels **objectius estratègics** de la Universitat en aquest àmbit, segons s'estableix en l'apartat 4.3..

### 5.3.5. 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 la certificació de la implantació de SGIQ, febrer de 2020](#)) i els processos del SGIQ de la UOC. Aquest quadre mostra com el sistema dona resposta als requisits normatius de referència..

### 5.3.6. 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.

### 5.3.7. 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 SGIQ 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:** és el document que recull els criteris, els recursos i els circuits per unificar i donar coherència a un procediment determinat. 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:** és el document vinculat al Manual del SGIQ; tots els processos identificats en el mapa es despleguen mitjançant aquest tipus de document.

**Procediment:** és el document que té com a objectiu documentar amb més detall la manera de dur a terme una activitat.

**Instrucció:** és el document que conté una descripció específica de la forma de dur a terme tasques molt concretes.

**Plantilla/formulari:** és el document base que han d'utilitzar els usuaris en un procés determinat i que, si escau, permet enregistrar dades. Per exemple: el formulari de viatges, les plantilles de convenis i addendes, etc.

## 6.2. Glossari de termes

**Acció correctiva:** acció que es porta a terme per eliminar la causa d'una no conformitat detectada en una auditoria.

**Àrea de millora:** conjunt d'aspectes d'un procés o activitat determinada que no funciona d'acord amb els paràmetres d'excel·lència ni de manera eficient.

**Entrades:** productes o serveis, procedents de proveïdors interns (resultat de l'execució d'altres processos) o externs.

**Indicador clau:** unitat de mesura que permet el seguiment i l'avaluació periòdica de les variables clau d'una organització o sistema.

**Indicador de procés:** unitat de mesura que permet el seguiment i l'avaluació periòdica del rendiment d'un procés.

**Informació documentada:** documents controlats que poden tenir el format de registres, plantilles o bé eines/plataformes tecnològiques, necessaris per a l'operació i el funcionament correcte del procés documentat.

**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:** incompliment d'un requisit especificat.

**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 seguint criteris d'eficàcia i eficiència, transformen els elements d'entrada en productes o serveis per al client (intern o extern), afegint valor.

**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:** productes o serveis generats pel mateix 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](#)