

PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD

Informe de evaluación externa

Centro: 08070118 – Universitat Oberta de Catalunya

Universidad: Universitat Oberta de Catalunya

Fecha de la visita: 26, 27 y 28 de enero de 2021 y 4 y 5 de marzo de 2021

ÍNDICE

| | |
|--|----|
| A. Introducción..... | 3 |
| 1. Descripción del SGIC evaluado..... | 3 |
| 2. Composición del Comité externo de certificación | 3 |
| 3. Objetivo del informe..... | 3 |
| 4. Valoración de los estándares..... | 3 |
| 5. Definiciones..... | 4 |
| B. Desarrollo del proceso de evaluación..... | 5 |
| 1. Breve descripción del proceso de evaluación | 5 |
| C. Valoración de los estándares y criterios de evaluación..... | 8 |
| C1. Revisión y mejora del SGIC..... | 8 |
| C2. Diseño, revisión y mejora de los programas formativos | 14 |
| C3. Sistemas de apoyo al aprendizaje y de orientación a los estudiantes | 17 |
| C4. Personal académico | 21 |
| C5. Recursos materiales y servicios | 24 |
| C6. Información pública y rendición de cuentas | 26 |
| D. Resultado de la evaluación | 28 |
| E. Acta de envío del informe externo | 29 |
| Anexo 1. Alcance de la evaluación – Procesos evaluados..... | 30 |
| Anexo 2. Relación de requerimientos, buenas prácticas, áreas de mejora y recomendaciones | 31 |
| Buenas prácticas..... | 31 |
| Áreas de mejora | 31 |
| Recomendaciones..... | 32 |

A. Introducción

1. Descripción del SGIC evaluado

| | |
|-------------------------|--|
| Centro: | Universitat Oberta de Catalunya (UOC) |
| Sede: | Avinguda Tibidabo, 39-43, 25-27. 08005 Barcelona |
| Código: | 08070118 |
| Tipología: | Integrado |
| Universidad: | Universitat Oberta de Catalunya |
| Alcance del SGIC | Titulaciones de grado y de máster universitario |

2. Composición del Comité externo de certificación

| Rol | Nombre | Ámbito | Institución |
|--------------------|------------------------|-------------------------------------|----------------------------|
| Presidente | Alfonso Davalillo | Física Aplicada / Stmas. de gestión | Universidad del País Vasco |
| Profesional | Cristina Gascón | Sistemas de Gestión | Comtec Quality |
| Estudiante | Clara Donadéu Matamala | Educación Social | Universitat de Girona |
| Secretario | Josep Manel Torres | Asesor a la Dirección / Metodología | AQU Catalunya |

3. Objetivo del informe

La evaluación externa del Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC) de la Universitat Oberta de Catalunya (en adelante UOC), se ha centrado, de acuerdo con la Guía para la certificación de la implantación de Sistemas de Garantía Interna de la Calidad de AQU Catalunya (en adelante Guía para la Certificación) en las seis dimensiones obligatorias: Revisión y mejora del SGIC; Diseño, revisión y mejora de los programas formativos; Sistemas de apoyo al aprendizaje y de apoyo a los estudiantes; Personal académico; Recursos materiales y servicios; e Información pública.

Este informe, que se enmarca en la certificación de la implantación del SGIC, tiene principalmente dos finalidades:

1. Dar a conocer el nivel de despliegue e implementación del SGIC evaluado y, en consecuencia, proponer a la Comisión Específica de Certificación de la Implantación del SGIC de AQU Catalunya que proceda a emitir el certificado que acredite su logro.
2. Aportar sugerencias al SGIC evaluado para mantener un nivel de calidad adecuado en las dimensiones susceptibles de valoración, contenida en una propuesta formalizada de acciones orientadas a la mejora.

En este informe se habla indistintamente de universidad y de centro dado que la UOC tiene registrado un solo centro docente que se encarga de la impartición de los títulos de grado y de máster.

4. Valoración de los estándares

Satisfactorio: Se da respuesta satisfactoria al estándar evaluado. No se identifican áreas de mejora ni se emiten recomendaciones sobre los procesos. Se pueden identificar buenas prácticas.

Suficiente: Se da respuesta de forma suficiente al estándar evaluado. Se identifican áreas de mejora o se emiten recomendaciones de mejora sobre el estándar o ambas.

Insuficiente: Se da respuesta parcial al estándar evaluado. Se identifican áreas de mejora sobre las que hay que actuar implantando acciones que permitan subsanar los problemas. Dichas acciones se expresan en forma de requisitos.

5. Definiciones

Área de mejora (AM): Aspecto que presenta ciertas deficiencias, pero no es suficientemente grave como para dar lugar a una valoración insuficiente del estándar.

Buena práctica (BP): aspecto destacable que merece ser exportado a los sistemas de garantía de la calidad de otros centros. No son justificaciones del cumplimiento del estándar ni de su valoración.

Recomendación (RE): Sugerencia para la mejora de algún proceso. Se emiten para ayudar al centro a perfeccionar el sistema de garantía interna de la calidad. No tiene consecuencias sobre la valoración de los estándares y no son de implantación obligatoria.

Requisito (R): Actuación a realizar obligatoriamente sobre algún proceso como consecuencia de una implantación incorrecta que ha dado lugar a la correspondiente valoración insuficiente del estándar.

El centro puede alegar contra la detección de áreas de mejora y requisitos.

B. Desarrollo del proceso de evaluación

1. Breve descripción del proceso de evaluación

El Comité de Evaluación Externa-SGIC (CEE-SGIC) realizó una visita previa al centro el 20 de julio de 2020, después de revisar la documentación disponible asociada al SGIC. Como resultado de esta visita, el CEE-SGIC solicitó un conjunto de evidencias adicionales que el Centro se comprometió a entregar y presentó en el plazo indicado.

La UOC solo cuenta con un centro docente integrado que tiene la misma denominación que la universidad. Este centro es el responsable de la impartición de las titulaciones oficiales de grado y de máster. El SGIC implantado en la universidad aplica por igual tanto a los estudios —agrupaciones de titulaciones oficiales por ámbitos científicos sin carácter legal— como a los programas —titulaciones oficiales—. No obstante, para facilitar la comprensión y evaluación de todo el sistema, la visita se dividió en dos partes. En un primer momento se evaluaron todos los procesos que se podrían considerar transversales a todos los estudios y programas y que dependen de los servicios centrales. En una segunda parte se agruparon los procesos en que los estudios tienen la responsabilidad, fundamentalmente los ligados al Marco VSMA. La primera parte se celebró los días 26, 27 y 28 de enero de 2021 y la segunda los días 4 y 5 de marzo.

El programa de la visita se organizó para garantizar el acceso a registros y evidencias generadas en el marco del SGIC y fue el siguiente:

Día: 26 de enero de 2021

| Horario | Actividad |
|---------------|--|
| 09.00 – 09.15 | Recepción y bienvenida |
| 09.20 – 10.45 | PE-02 – Planificar la estrategia en el marco del SGIC PE-03 – Revisar y mejorar el SGIC PE-05 – Definir los indicadores del SGIC PS-08 – Definir y controlar la documentación del SGIC |
| 10.45 – 11.00 | Pausa |
| 11.00 – 12.30 | PE-01 – Aplicar el modelo educativo de la UOC PO-01 – Definir la oferta formativa PS-05 – Establecer el marco normativo académico |
| 12.35 – 14.00 | PO-06 – Gestionar el acceso y la matrícula PO-15 – Gestionar la orientación profesional PS-03 – Gestionar la movilidad de los estudiantes |

Día: 27 de enero de 2021

| Horario | Actividad |
|---------------|--|
| 09.00 – 10.30 | PE-04 – Definir la política del personal académico PO-08 – Gestionar el acceso del profesorado propio PO-09 – Formar al profesorado propio PO-10 – Evaluar y reconocer al profesorado propio PO-12 – Formar al nuevo personal docente colaborador PS-09 – Gestionar los equipos de personal propio |
| 10.30 – 10.45 | Pausa |
| 10.45 – 12.00 | PS-04 – Gestionar consultas, alegaciones, quejas y reclamaciones PS-06 – Gestionar el servicio de biblioteca PS-12 – Definir y aplicar convenios y adendas PS-14 – Gestionar la tecnología PS-15 – Gestionar la acción docente |
| 12.05 – 13.20 | PE-06 – Gestionar la comunicación institucional PS-10 – Recoger la percepción de los grupos de interés PS-11 – Gestionar la información dirigida a los estudiantes y otros grupos de interés |
| 13.20 – 13.45 | Trabajo del comité de evaluación externa |

Día: 28 de enero de 2021

| Horario | Actividad |
|---------------|--|
| 09.30 – 11.00 | Trabajo interno del comité externo de evaluación |
| 11.00 – 12.00 | Conclusiones |

Día: 4 de marzo de 2021

| Horario | Actividad |
|---------------|---|
| 10.00 – 10.10 | Recepción y bienvenida |
| 10.10 – 11.45 | PO-02 – Diseñar titulaciones oficiales PO-07 – Desplegar, revisar y mejorar las titulaciones PO-14 – Acreditar y evaluar las titulaciones PS-13 – Gestionar la extinción de titulaciones |
| 12.00 – 13.15 | PO-04 – Diseñar el plan de tutoría PO-05 – Diseñar la acción docente PO-13 – Evaluar la acción docente y la acción tutorial |
| 13.15 – 14.30 | PS-01 – Gestionar las prácticas externas PS-02 – Gestionar los trabajos finales |

Día: 5 de marzo de 2021

| Horario | Actividad |
|---------------|--|
| 10.00 – 11.00 | Entrevista con las direcciones de los estudios |
| 11.10 – 12.10 | Entrevista con la Unidad de Calidad de la UOC |
| 12.15 – 13.15 | Entrevista con el profesorado |
| 13.20 – 14.20 | Entrevista con el alumnado |
| 14.25 – 14.50 | Conclusiones |

En el transcurso de la visita no se ha producido ninguna incidencia remarcable y el proceso ha sido en todo momento adecuado y conforme al plan establecido.

El CEE-SGIC quiere agradecer la disponibilidad y la colaboración de todo el equipo directivo de la UOC, encabezado por el propio Rector, el Dr. Josep Ma. Planell, los equipos académicos y el personal de gestión y de garantía de la calidad. Sus apreciaciones han sido indispensables para allegar todo el conocimiento de la institución y del nivel de implantación de su SGIC.

C. Valoración de los estándares y criterios de evaluación

C1. Revisión y mejora del SGIC

El centro dispone de un SGIC implantado que incluye procesos para su revisión y mejora continua.

Implantación parcial

Implantación suficiente

Implantación avanzada

En el manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) de la Universitat Oberta de Catalunya (UOC) se incluyen los siguientes procesos estratégicos de revisión y mejora:

- PE-02 – Planificar la estrategia en el marco del SGIC
- PE-03 – Revisar y mejorar el SGIC
- PE-05 – Definir los indicadores del SGIC

En cuando al sistema de gestión de la documentación el SGIC del centro cuenta con el proceso de apoyo:

- PS-08 – Definir y controlar la documentación del SGIC

Para la evaluación de la dimensión, el comité de evaluación externa (CEE) ha valorado el conjunto de la documentación presentada en relación con estos procesos disponible en Google Drive y en la página web de la UOC.

C 1.1 Definición de la cadena de responsabilidades y los grupos de interés implicados en el funcionamiento de los procesos para el análisis y la mejora del SGIC.

Nivel suficiente:

La cadena de responsabilidades y los grupos de interés para garantizar el correcto funcionamiento de los procesos para el análisis y la mejora del SGIC son los adecuados para asumir estas funciones. La toma de decisiones es adecuada pero no se identifican las responsabilidades unipersonales satisfactoriamente en todas las ocasiones.

La Universitat Oberta de Catalunya cuenta con un sistema de garantía interna de la calidad (SGIC) formalmente establecido y de [acceso público](#). El SGIC se estructura a través del *Manual del SGIQ* del que dependen el mapa de procesos, los objetivos de calidad y los indicadores del SGIC.

En el Manual del SGIC se presenta a la universidad, su estructura organizativa (apartado 2.1) y los órganos de gobierno, representación y coordinación (2.2), así como su modelo educativo. El apartado 4 se dedica a la planificación estratégica, la política de calidad de la universidad y los objetivos estratégicos.

El Consejo de Dirección es el órgano responsable del SGIC, aprueba la política y objetivos de calidad. En el día a día es el vicerrector o vicerrectora con competencias en aseguramiento de la calidad la persona que lo representa. El Comité de Calidad es el órgano que impulsa el despliegue del sistema y realiza el seguimiento. Se informa periódicamente a la Comisión Académica que es la encargada de

aprobar el plan de mejoras. Todo ello está gestionado técnicamente por la Unidad Técnica de Calidad.

En cada uno de los procesos que forman parte del sistema se establecen los órganos propietarios, en todos ellos menos en dos (PO-05 y PO-16) de carácter colegiado. En las fichas de los procesos se indica su objetivo (misión), alcance, grupos de interés a los que van dirigidos, la descripción de las fases, así como su vinculación con otros procesos y los indicadores asociados.

Se constata la existencia de una cultura de calidad que se empieza a plasmar ya en los primeros procesos con motivo de la verificación de las titulaciones oficiales de grado y máster (2009). Esa cultura que se encuentra en fase de consolidación se corresponde con un fuerte liderazgo y compromiso con la calidad del equipo directivo y también de todo el personal de gestión y académico.

La implicación de todo el personal de la UOC por la mejora de la calidad es una fortaleza del sistema de gestión. Se ha observado que todas las personas implicadas en la gestión del SGIC, ya sean responsables o no, conocen los procesos y velan por su correcto desarrollo. Además, todo ello va acompañado de un claro liderazgo del equipo directivo que supone una garantía de que el sistema seguirá consolidándose en cada ciclo de mejora.

AM 1.1.1. Transformación de la propiedad colegiada de los procesos en propiedad unipersonal o ‘unicargo’. Todos los procesos excepto dos (PO-05 y PO-16) establecen como propietarios a órganos colegiados o a áreas de gestión. La universidad, en cambio, tiene bien identificados los cargos unipersonales que ostentan la propiedad última y así se ha podido corroborar a petición expresa del comité. Es por ello necesario que se identifiquen apropiadamente dado que mejoraría la definición de la cadena de responsabilidad.

C 1.2 Existencia de una política y objetivos de calidad.

Nivel suficiente:

Se dispone de una política y unos objetivos de calidad actualizados, que son públicos y forman parte de la gestión estratégica. Las partes internas desarrollan y aplican esta política y estos objetivos mediante estructuras y procesos generalmente adecuados.

La universidad cuenta con un [plan estratégico](#) y una [política](#) y objetivos de calidad formalmente establecidos y aprobados por el Consejo de Dirección. La Comisión Estratégica es el órgano de la universidad encargado del seguimiento de la ejecución del plan estratégico que se realiza evaluando el grado de consecución de los objetivos establecidos en el plan. La Comisión Estratégica es el órgano de coordinación de mayor rango, se reúne mensualmente y la componen el Consejo de Gobierno y las direcciones de los estudios. El plan estratégico actual (2014-2020) se ha extendido a 2021 debido a los efectos de la pandemia. Se encuentra actualmente en la fase III (2020-2021). Cuenta con 5 ejes —transversalidad y flexibilidad; gobernanza colaborativa; apuesta por la globalización; desarrollo competencial y empleabilidad; excelencia en la investigación— y 17 objetivos estratégicos.

La política está alineada con la misión, visión y valores del plan estratégico y apoya el despliegue de la estrategia en cuanto a la calidad de la actividad docente. Los objetivos de calidad se aprueban una vez establecido el plan estratégico. La política se concreta en nueve principios básicos: cumplimiento de la legislación en educación superior; oferta formativa dimensionada a las capacidades de la institución; objetivos vinculados a la gestión de la calidad; comunicación de la política; rendición de

cuentas; impulso de la cultura de la mejora continua; impulso de la creatividad e innovación; política alineada con las características de la UOC; la política contribuye al desarrollo sostenible y a la igualdad de oportunidades.

En la elaboración del plan estratégico se ha contado con los principales grupos de interés de la universidad.

BP 1.2.1. La herramienta «Endalia» permite una óptima gestión de los objetivos estratégicos. La UOC cuenta con la herramienta informática «Endalia» que permite una gestión óptima de los objetivos estratégicos de la institución. Permite conocer la evolución de esos objetivos, los indicadores asociados con sus valores objetivo y recoge las evidencias relacionadas con ellos, entre otros aspectos. En «Endalia» también se fija la responsabilidad sobre los objetivos.

RE 1.2.1. Incorporación de los objetivos específicos, generales y sus indicadores, en «Endalia». La universidad podría valorar la pertinencia de incorporar a «Endalia» todos los objetivos de la institución más allá de los estratégicos, en especial los específicos y generales. Esa incorporación se podría hacer de forma diferenciada y contribuiría a un mayor conocimiento de la consecución de los objetivos, permitiría una revisión más eficaz y el establecimiento de acciones de mejora ligados a los resultados.

C 1.3 Coherencia del mapa de procesos del SGIC respecto a los procesos implantados y las interrelaciones definidas entre ellos.

Nivel satisfactorio:

Se cuenta con un mapa de procesos actualizado que contempla todos los procesos del SGIC. Los procesos del SGIC implantados están vinculados de forma coherente con lo descrito en el mapa.

El SGIC se describe en el apartado quinto del Manual y el mapa de procesos se incluye en el Anexo I. Está bien estructurado y quedan establecidas de manera inequívoca las relaciones entre los procesos. El mapa se compone de un total de 36 procesos: 6 de carácter estratégico, 15 operativos y 15 de apoyo, que a su vez se dividen en dos grandes grupos: Procesos transversales de la UOC y procesos transversales de los Estudios.

RE 1.3.1. Mejorar la denominación de los procesos. El sistema de gestión incluye dos procesos, PO-04 (diseñar el plan de tutoría) y PO-05 (diseñar la acción docente) que van más allá del puro diseño e incorporan, como no podía ser de otra forma, su despliegue, análisis y mejora. Esto mismo aplica a los procesos PE-04 (definir la política de personal académico) y PS-05 (establecer el marco normativo académico) y en sentido inverso al PE-01 (aplicar el modelo educativo de la UOC). Sería conveniente buscar una denominación más comprensiva que no diera lugar a equívocos.

RE 1.3.2. Completar el Mapa de Procesos de la universidad. Dadas las características particulares de la UOC, y una vez visto el despliegue que ha realizado de los procesos objeto de la certificación, animaríamos a la universidad a completar el Mapa de Procesos incluyendo todos aquellos procesos que van más allá de los aspectos de enseñanza-aprendizaje objeto de esta certificación. Permitiría además ampliar la cultura de la gestión por procesos a toda la institución.

C 1.4 Vinculación del SGIC con las dimensiones del programa AUDIT.

Nivel satisfactorio:

El SGIC implantado responde muy adecuadamente a las dimensiones del programa AUDIT. El SGIC es maduro y se garantiza el perfecto desarrollo de los programas formativos.

El comité ha podido constatar que el SGIC implantado mantiene el cumplimiento de las dimensiones del programa AUDIT y da respuesta adecuada a los estándares en materia de garantía de la calidad de los programas que forman parte del Marco VSMA. Queda evidenciado que el SGIC implantado garantiza un correcto desarrollo de las titulaciones oficiales que se plasman en los resultados de las acreditaciones.

C 1.5 Sistema de gestión de la documentación del SGIC.

Nivel suficiente:

Se dispone de un sistema de gestión de la documentación del SGIC que incluye la última versión del SGIC y la documentación más relevante que se genera al respecto. La mayor parte de la documentación está organizada de forma sistemática.

El SGIC cuenta con un proceso de soporte para la gestión de la documentación del SGIC (PS-08: Definir y controlar la documentación del SGIC). En él se establecen las categorías de documentos del sistema y los requisitos para poder elaborarlos, cómo se identifican, distribuyen y archivan. El proceso cuenta además con una instrucción para la revisión, modificación y aprobación de toda la documentación que forma parte del SGIC (PS08_IT01) y seis plantillas para la elaboración de dicha documentación.

La documentación se alberga en un sistema de carpetas estructuradas en Google Drive que permite un acceso razonablemente rápido y coherente a los registros y documentos que forman parte del SGIC. Además, se cuenta con otras aplicaciones informáticas que gestionan aspectos concretos: Endalia para los objetivos estratégicos, Power BI para los indicadores del SGIC, una plataforma web para la gestión de las quejas y sugerencias, etc.

RE 1.5.1. Incluir el documento de registro de la documentación en el proceso PS-08. Existe un documento que relaciona la documentación asociada al SGIC. No obstante, ese documento parece ser externo al propio sistema de gestión. Sería conveniente incluirlo en el proceso PS-08 y codificarlo adecuadamente. Además, se podría aprovechar para incluir aquí los permisos de acceso a cada documento del SGIC.

RE 1.5.2. Establecer los criterios de acceso a la documentación y vincular al sistema de gestión los criterios para su preservación de forma explícita. No existe dentro del proceso PS-08 o en ningún registro o instrucción del SGIC los criterios de acceso a la documentación. El establecimiento de esos criterios y su difusión completaría todos los aspectos relacionados con la gestión de la documentación facilitando y potenciando la participación de todas las personas y grupos de interés implicados. Una posible solución podría ser la elaboración de una instrucción que acompañara al proceso. De igual forma, si bien en el proceso PS-08 se indica la existencia de criterios para la preservación y gestión del archivo de la documentación que genera el SGIC, no se incluye información sobre cómo acceder a ellos. Sería conveniente incorporar en el proceso bien el enlace al documento aprobado o bien una instrucción con los criterios.

RE 1.5.3. Aumentar los indicadores de eficacia del proceso PS-08. Si bien en el proceso cuenta con un indicador para su control (número de acciones realizadas para la mejora de la gestión de la documentación) se

echa en falta algún indicador que mida la eficacia del proceso. Se podrían pensar muchos: acceso, actualización, satisfacción, etc. Su inclusión facilitaría la revisión y mejora del proceso.

C 1.6 Sistema de gestión de la información.

Nivel suficiente:

Se dispone de un sistema de gestión de la información que recoge datos e indicadores que son generalmente representativos y fiables de los procesos del SGIC. El sistema de gestión de la información permite un acceso relativamente fácil a los datos e indicadores para los diferentes grupos de interés.

La universidad dispone de un *data warehouse* (DWH) como repositorio de toda la información que generan los procesos de la UOC. El DWH alimenta diferentes herramientas informáticas que permiten gestionar los indicadores como es el caso de Power BI o Endalia. El equipo directivo y las personas responsables de los procesos pueden hacer un seguimiento constante de la evolución de los indicadores. Es una fortaleza del sistema de gestión que se hayan establecido en los objetivos estratégicos y de calidad valores objetivo inferiores y superiores que obligan a implantar acciones para su mejora o certificar unos resultados sobresalientes, respectivamente. Estos intervalos permiten un análisis más rico de la evolución de los indicadores y permiten evidenciar consecuciones especialmente notables.

AM 1.6.1. Establecer los intervalos y valores objetivo a todos los indicadores del SGIC (PE-05). Así como en los objetivos estratégicos y de calidad, el sistema de gestión ha establecido valores objetivo, inferiores y superiores que obligan a implantar acciones para su mejora, sería conveniente extender esta práctica de establecer intervalos en todos los indicadores independientemente de su naturaleza o clasificación. Ello redundará en la mejora de la toma de decisiones, en la pertinencia de la definición de acciones de mejora y facilitaría el benchmarking con otras instituciones.

RE 1.6.1. Ampliar la herramienta «Power BI» con la incorporación de todos los indicadores del sistema de gestión. La UOC cuenta con la herramienta comercial «Power BI» para la gestión de los indicadores ligados a los procesos de calidad. No obstante, no los incorpora todos. Dado que la herramienta es muy útil para la gestión de los indicadores y la utilizan todas las personas con responsabilidad en los procesos del SGIC es fundamental que recoja todos los indicadores.

RE 1.6.2. Analizar la posibilidad de disponer de una herramienta de integración de la información. Sería interesante que a medio plazo la universidad valorase la posibilidad de disponer de una herramienta que, sin prescindir de las implantadas y que funcionan adecuadamente, permitiera un acceso a cualquier dato e indicador que permitiera un análisis adaptado a las necesidades de cada órgano, grupo de interés o persona responsable.

RE 1.6.3. Establecer acciones de benchmarking. La comparación con otras instituciones contribuiría a la mejora de los procesos. En estos momentos esta comparación es posible con titulaciones y centros catalanes a través de herramientas de AQU pero aún más importante sería el benchmarking con instituciones internacionales de enseñanza no presencial u online similares a la UOC que son sus auténticas competidoras.

C 1.7 Existencia de evidencias sobre la eficiencia y la compleción de los procesos, y análisis y mejora periódica del SGIC.

Nivel suficiente:

La información que se deriva de la mayoría de los procesos del SGIC, basada en datos e indicadores, generalmente permite tomar decisiones para garantizar la calidad de las titulaciones.

La revisión periódica del SGIC da lugar a un plan de mejora que aborda los aspectos más relevantes de forma estructurada.

El SGIC cuenta con el proceso PE-03 que tiene como misión definir, revisar y mejorar el SGIC cuya responsabilidad recae en el Área de Planificación y Calidad. La revisión se realiza en el seno del Comité de Calidad que se reúne con una periodicidad mínima de seis meses. Se revisan las acciones de mejora y sus resultados, indicadores de satisfacción, el grado de consecución de los objetivos de calidad, el rendimiento de los procesos, las incidencias y quejas y los resultados de las evaluaciones de los títulos oficiales.

Se ha llevado a cabo una revisión interna del sistema realizada por un equipo de evaluadores externos a la institución. Esta revisión se derivaron propuestas de mejora que en buena medida la universidad ya ha implantado.

BP 1.7.1. La realización de una auditoría interna/externa. La revisión del sistema realizada por un equipo de personas evaluadoras externas ha permitido aportar la visión externa a la evaluación del grado de implantación del sistema y su eficacia. Además, la institución ha hecho buen uso de los resultados de esta evaluación incorporando buena parte de las propuestas de mejora que se registraron.

AM 1.7.1. Asegurar la realización de informes periódicos de revisión de los procesos y del sistema. Aunque se han llevado a cabo revisiones, tanto de los procesos individualmente como del sistema y se tiene un informe de auditoría externa, el sistema no ha generado aún un informe propio de revisión. Es necesario asegurar que las revisiones del sistema concluyan con un informe periódico para asegurar la trazabilidad de las evaluaciones y de las mejoras propuestas.

AM 1.7.2. Indicadores de proceso. Se ha comprobado que no todos los procesos identifican indicadores para la evaluación de su eficacia. En esos casos solo se recogen indicadores de resultados. La identificación de esos indicadores es fundamental para que la revisión de los procesos y del sistema sea adecuada y tenga impacto en la mejora de la gestión de la institución.

C2. Diseño, revisión y mejora de los programas formativos

El centro cuenta con procesos implantados para el diseño, la revisión y la mejora de los programas formativos y, si es pertinente, la extinción de estos programas, como también para el conjunto de las acciones de evaluación que se realicen en el Marco del VSMA.

Implantación parcial **Implantación suficiente** Implantación avanzada

La UOC dispone de un conjunto de procesos asociados al Marco VSMA (verificación, seguimiento, modificación y acreditación) de AQU Catalunya. De una manera directa, los procesos que rigen las actuaciones institucionales en relación con el diseño, revisión y mejora de las titulaciones, y sus correspondientes procesos de evaluación, son los siguientes:

- PE-01 – Aplicar el modelo educativo UOC
- PO-01 – Definir la oferta formativa
- PO-02 – Diseñar titulaciones oficiales
- PO-07 – Desplegar, revisar y mejorar las titulaciones
- PO-14 – Acreditar y evaluar las titulaciones
- PS-05 – Establecer el marco normativo académico
- PS-12 – Diseñar y aplicar convenios y adendas
- PS-13 – Gestionar la extinción de las titulaciones

Para la evaluación de esta dimensión el CEE ha tomado en consideración la documentación generada por el SGIC disponible en Google Drive y los informes de evaluación de las titulaciones emitidos por AQU.

Estos procesos se evaluaron en la segunda parte de la visita para la certificación del SGIC los días 4 y 5 de marzo en la que participaron los siete directores y directoras de los estudios, seis responsables de programas, diecisiete miembros del profesorado de asignaturas, prácticas y trabajos finales de grado y de máster, diez miembros del estudiantado y los equipos de gestión administrativa de los estudios y de la universidad.

C 2.1 Definición de la cadena de responsabilidades en los procesos de diseño, revisión y mejora de los programas formativos, así como para el análisis y la mejora de dichos procesos.

Nivel suficiente

La cadena de responsabilidades para garantizar el correcto funcionamiento de los procesos vinculados con el diseño, la revisión y la mejora de los programas formativos, así como para el análisis y la mejora de dichos procesos, es la adecuada para asumir estas funciones. La toma de decisiones es adecuada y, en general, se lleva a cabo siguiendo la cadena de responsabilidades establecida en los procesos.

En general, la cadena de responsabilidades en la toma de decisiones está bien definida y permite garantizar la calidad de la oferta académica que realizan los siete estudios de la universidad. De igual forma, las responsabilidades definidas son las pertinentes para el análisis y mejora de los programas formativos que ofrece cada estudio.

El conocimiento de los procesos por parte de los responsables de los estudios y programas, y el alto grado de coordinación y compromiso con la mejora continua de los programas es un punto fuerte del sistema de gestión y de la universidad en general. El comité ha podido constatar en todos los niveles de gestión académica y administrativa de la institución la implicación de todos los agentes y, en especial, de sus responsables con el buen desarrollo de los procesos relacionados con el Marco VSMA.

En este subestándar aplica también la mejora AM 1.1.1 descrita en la primera dimensión de este informe.

C 2.2 Acciones relacionadas con el diseño, la revisión y la mejora de los programas formativos respecto al Marco VSMA y los procesos del SGIC, y el desarrollo de los programas formativos.

Nivel suficiente

Las actuaciones relacionadas con el diseño, la revisión y la mejora de los programas formativos se llevan a cabo en el contexto del Marco VSMA y se realizan, generalmente, según lo que se establece en los procesos relacionados. Se garantiza un suficiente desarrollo de los programas formativos.

El CEE ha podido comprobar que las acciones relacionadas con la garantía de la calidad de los programas formativos de la totalidad de las titulaciones universitarias impartidas se llevan a cabo de acuerdo con lo establecido en sus respectivos procesos y que estos, a su vez, respetan las directrices del Marco VSMA. Se destaca el apoyo que realizan tanto la Unidad Técnica de Calidad, el eLearn Center y el servicio de Biblioteca y recursos para el aprendizaje.

RE 2.2.1. Revisar los mecanismos de forma que aumente el éxito en los procesos ligados al Marco VSMA.

Existe un porcentaje de propuestas de nuevas titulaciones que no logran verificarse y de títulos implantados que se extinguen antes de su acreditación. Si bien su número no es preocupante ni pone en entredicho el buen funcionamiento de los procesos relacionados con el Marco VSMA, la UOC podría considerar reforzar los mecanismos que permitan asegurar la aprobación de sus títulos, especialmente, en nuevas disciplinas en la universidad.

C 2.3 Recogida de información para el análisis y la mejora de los programas formativos.

Nivel suficiente

Se recoge información bastante completa y generalmente fiable sobre el programa formativo, por ejemplo, sobre la satisfacción de los grupos de interés, los resultados académicos, la inserción laboral y otros elementos necesarios para la revisión de los programas.

La UOC dispone de varias herramientas para la recogida de información de las titulaciones que imparte que permiten su análisis y mejora. Entre ellas cabe destacar la visualización de los principales indicadores en Power BI, la sistematización de las propuestas de mejora que se derivan de los informes de seguimiento de las titulaciones en una hoja de cálculo o la herramienta para la recogida y seguimiento de las sugerencias y quejas de los grupos de interés. Todas estas herramientas son bien conocidas y se utilizan regularmente tanto por los responsables de los procesos, equipo directivo de la universidad, directores/as de estudios, coordinadores de programas, profesorado y equipo técnico y de administración para la mejora de los procesos y de las titulaciones.

La universidad tiene previsto el refuerzo y consolidación de estas herramientas con la incorporación de nuevos indicadores y funcionalidades.

La universidad ha de tener presente que en este subestándar aplican también las áreas de mejora AM 1.6.1 y AM 1.7.2 descritas en la primera dimensión y también la recomendación RE 1.6.3.

C 2.4 Existencia de evidencias sobre el análisis y la mejora continua de los programas formativos.

Nivel satisfactorio

El análisis de los programas formativos da lugar, en su caso, a un plan de mejora. Dicho plan es completo y estructurado. Se lleva a cabo un seguimiento sistematizado del plan de mejora.

El SGIC cuenta con un proceso operativo dedicado a la revisión y mejora de las titulaciones universitarias (PO-07).

El comité ha podido tener acceso a las evidencias documentales que demuestran que el centro lleva a cabo un seguimiento sistemático de la calidad de las titulaciones de grado y de máster y las mejora continuamente. Las acciones de mejora quedan recogidas en una hoja de cálculo que supone un plan estructurado que permite en cualquier momento comprobar su estado y eficacia.

C3. Sistemas de apoyo al aprendizaje y de orientación a los estudiantes

El centro cuenta con procesos implantados que favorecen el aprendizaje de los estudiantes.

Implantación parcial

Implantación suficiente

Implantación avanzada

El centro dispone de un conjunto de procesos asociados a los sistemas de apoyo al aprendizaje y de orientación al estudiantado. De una manera directa, los procesos operativos que rigen las actuaciones institucionales para favorecer los aprendizajes son los siguientes:

- PE-01 – Aplicar el modelo educativo UOC
- PO-04 – Diseñar el plan de tutoría
- PO-05 – Diseñar la acción docente
- PO-06 – Gestionar el acceso y la matrícula
- PO-15 – Gestionar la orientación profesional
- PO-16 – Depositar, defender y evaluar la tesis doctoral

Acompañados de los siguientes procesos de apoyo:

- PS-01 – Gestionar las prácticas externas
- PS-02 – Gestionar los trabajos finales
- PS-03 – Gestionar la movilidad de los estudiantes

Para la evaluación de la dimensión, el comité de evaluación externa (CEE) ha valorado el conjunto de la documentación presentada en relación con estos procesos y disponible en Google Drive y la página web de la UOC. El comité ha evaluado también el proceso PO-16 aunque los programas de doctorado quedan fuera, por el momento, del alcance de la certificación de sistema.

C 3.1 Definición de la cadena de responsabilidades en los procesos de enseñanza-aprendizaje y los relacionados con el apoyo a los estudiantes, así como para el análisis y la mejora de dichos procesos.

Nivel suficiente

La cadena de responsabilidades para garantizar el correcto funcionamiento de los procesos de enseñanza-aprendizaje y los relacionados con el apoyo al alumnado, así como para el análisis y la mejora de dichos procesos, es la adecuada para asumir estas funciones. La toma de decisiones es adecuada y, en general, se lleva a cabo siguiendo la cadena de responsabilidades establecida en los procesos.

La cadena de responsabilidades de los procesos asociados a la enseñanza-aprendizaje y apoyo a los estudiantes está bien definida y se cumple. Las responsabilidades asignadas son las pertinentes y permiten el correcto funcionamiento de todas las acciones contempladas en los procesos, incluidos el análisis y mejora de estos.

El conocimiento de los procesos por parte de sus responsables y de toda la organización para realizar orientación, apoyo y seguimiento de los estudiantes en su proceso de aprendizaje es muy elevado y es una fortaleza de la institución. El comité ha podido constatar cómo, además del conocimiento total de los procesos, se produce una implicación absoluta del profesorado y tutores/ras para asegurar una progresión adecuada del

estudiantado. El apoyo al estudiantado en su proceso de aprendizaje es uno de los pilares de la institución, muy bien valorado y que no sería posible sin la responsabilidad e implicación efectiva de toda la universidad.

En este subestándar aplica también la mejora AM 1.1.1 descrita en la primera dimensión de este informe.

C 3.2 Acciones relacionadas con la enseñanza-aprendizaje (pruebas de acceso y criterios de admisión, metodología de enseñanza, evaluación de aprendizajes, TFG, TFM, prácticas externas y movilidad), y el desarrollo de los programas formativos.

Nivel satisfactorio

Todas las acciones vinculadas con la enseñanza-aprendizaje siempre se llevan a cabo según lo que se establece en los procesos relacionados. Se garantiza el adecuado desarrollo de los programas formativos.

Las actividades relacionadas con la enseñanza-aprendizaje se llevan en la universidad de acuerdo con lo que recogen los procesos de su sistema de gestión. Como ya se ha comentado en el punto 2.2, el modelo docente que tiene implantado la institución es uno de los puntos fuertes de la UOC. El establecimiento de un modelo educativo de estas dimensiones y, sobre todo, su aplicación en el proceso de enseñanza-aprendizaje es único en las universidades de nuestro entorno. Este modelo aborda desde las actividades, materiales y recursos docentes y evaluación de los resultados del aprendizaje previstos hasta la comunicación con los estudiantes, su interacción y uso del aula virtual y otras herramientas tecnológicas para el aprendizaje. El modelo docente sitúa al alumnado en el centro del proceso de enseñanza-aprendizaje.

Como en el resto de procesos analizados, se observa una gran implicación de todo el personal de la universidad lo que contribuye a una docencia de calidad.

Se considera muy pertinente la revisión del proceso de apoyo PS-02 que introduce la defensa síncrona de los TFM, una revisión que permite la participación de la comunidad educativa de la UOC de acuerdo con los preceptos legales que rigen la evaluación de dichos trabajos. Sin duda, el papel que han de jugar las actividades síncronas en la formación a distancia es un asunto que ha adquirido especial relevancia a partir de la pandemia y que será objeto de debate intenso a corto plazo.

BP 3.2.1. La plasmación del modelo educativo de la UOC en un documento estratégico para el desarrollo de los procesos de enseñanza y aprendizaje en la universidad. La universidad cuenta con documento en el que plasma su [modelo educativo](#) que constituye la piedra angular sobre la que se construye el proceso de enseñanza-aprendizaje y que se despliega en todos los programas y asignaturas. El modelo educativo constituye una de las fortalezas de la institución y asegura que la experiencia educativa de los estudiantes sea la pertinente para enseñanzas virtuales y que se puedan adquirir los resultados del aprendizaje previstos. La aplicación del modelo educativo es un proceso estratégico de la universidad (PE-01).

RE 3.2.1. Recoger la satisfacción del estudiantado con la movilidad. Aunque el alumnado de la UOC que participa en programas de movilidad es muy reducido a causa de la naturaleza de la institución es recomendable que se recoja la opinión de estas personas para poder comprobar la eficacia del proceso e implantar mejoras si fuera necesario.

RE 3.2.2. Publicar el documento completo del modelo educativo. La UOC dispone de una página web dedicada a presentar el modelo educativo de la institución. No se enlaza, sin embargo, al documento completo aprobado. Sería importante que, si por alguna razón no se considera pertinente tenerlo a disposición del público

general, sí esté fácilmente accesible para la comunidad educativa de la UOC y se promocióne adecuadamente de forma regular.

C 3.3 Acciones relacionadas con el apoyo a los estudiantes (orientación académica y profesional), y el desarrollo de los programas formativos.

Nivel satisfactorio

Todas las acciones vinculadas con el apoyo al alumnado siempre se llevan a cabo según lo que se establece en los procesos relacionados. Se garantiza el adecuado desarrollo de los programas formativos.

El CEE constata que la Universitat Oberta de Catalunya sigue lo establecido en sus procesos en cuanto a las acciones previstas para dar apoyo y orientación al estudiantado.

BP 3.3.1. La existencia de la figura del tutor/a personal del estudiantado (PO-04). Los procedimientos implantados por la universidad para el apoyo al estudiantado son muy pertinentes. Además del Plan de acción tutorial se destaca la figura de los tutores/as. Esta figura se asigna a cada estudiante que sigue su trayectoria a lo largo de sus estudios. Estas personas orientan al estudiantado, entre otros aspectos, acerca del volumen de créditos a matricular y tipología de materias y sobre cuestiones administrativas. Además, sus acciones ayudan a retener al estudiantado. El profesorado, los responsables de titulaciones, las direcciones de los estudios y, especialmente, el estudiantado valora muy favorablemente la labor de los tutores/as que se antoja imprescindible en una institución que imparte su docencia de forma no presencial.

C 3.4 Recogida de información para el análisis y la mejora del proceso de enseñanza-aprendizaje y de apoyo a los estudiantes.

Nivel suficiente

Se recoge información bastante completa y generalmente fiable sobre el proceso de enseñanza-aprendizaje y el apoyo al alumnado.

Como ya se ha comentado la universidad cuenta con múltiples instrumentos de recogida de información y visualización de la información tanto cuantitativa como cualitativa. En general, estos instrumentos son pertinentes y adecuados. El centro cuenta con un conjunto suficiente y pertinente de indicadores para el análisis y mejora de proceso de enseñanza-aprendizaje. El comité ha podido constatar que tanto las coordinaciones de los programas como las direcciones de los estudios recogen información, generalmente cualitativa, del seguimiento periódico que se realiza de la acción tutorial y de la acción docente de su profesorado. Esta información se utiliza para la mejora de los procesos relacionados con la enseñanza y aprendizaje del estudiantado y con su apoyo y orientación.

Los indicadores de satisfacción que resultan de las encuestas de opinión al estudiantado están disponibles tanto para profesorado como para tutores/ras para que puedan mejorar su labor docente y de apoyo al estudiantado, respectivamente.

La universidad ha de tener presente que en este subestándar aplican también las acciones de mejora AM 1.6.1 y AM 1.7.2 descritas en la primera dimensión. También aplica la recomendación RE 1.6.3.

C 3.5 Existencia de evidencias sobre el análisis y la mejora del proceso de enseñanza-aprendizaje y de apoyo a los estudiantes.

Nivel satisfactorio

El proceso de enseñanza-aprendizaje y el apoyo al alumnado son eficientes y su análisis da lugar, en su caso, a un plan de mejora. Dicho plan es completo y estructurado. Se lleva a cabo un seguimiento sistematizado del plan de mejora.

El comité ha tenido acceso a numerosas evidencias sobre el análisis que realiza la universidad sobre los procesos implantados relacionados con la enseñanza-aprendizaje. El análisis se basa en los indicadores recogidos de los procesos y concluye con la elaboración de los planes de mejora que se incluyen en los informes de seguimiento de las titulaciones que están estructurados y, en general, son completos. La institución realiza un seguimiento de la implantación de esas mejoras.

BP 3.5.1. El seguimiento y mejora de las actividades docentes y de apoyo al estudiantado. Los responsables de los programas y de los estudios realizan un seguimiento exhaustivo de la tarea docente del profesorado con entrevistas regulares para conversar sobre el desarrollo docente de sus asignaturas y con los tutores/as para mejorar su función y recabar los aspectos más importantes que les plantea el estudiantado, también observan las aulas de tutoría y los servicios de acogida. Fruto de este seguimiento se destaca, por ejemplo, la formación que se realizó a todas las personas tutoras para mejorar la atención al estudiantado de nuevo ingreso con la finalidad de asegurar su retención.

C4. Personal académico

El centro cuenta con procesos implantados que aseguran la competencia y la cualificación del personal académico.

Implantación parcial **Implantación suficiente** Implantación avanzada

El SGIC incluye los siguientes procesos relacionados con el personal académico y personal de gestión:

- PE-04 – Definir la política de personal académico
- PO-05 – Diseñar la acción docente
- PO-08 – Gestionar el acceso del personal propio
- PO-09 – Formar al personal propio
- PO-10 – Evaluar y reconocer al personal propio
- PO-11 – Gestionar el acceso del PDC
- PO-12 – Formar al nuevo PDC
- PO-13 – Evaluar la acción docente y la acción tutorial

El SGIC cuenta además con los siguientes procesos de apoyo relacionados con el personal de administración y servicios:

- PS-09 – Gestionar los equipos de personal propio
- PS-15 – Gestionar la acción docente

Para la evaluación de la dimensión, el comité de evaluación externa (CEE) ha valorado el conjunto de la documentación presentada en relación con estos procesos y disponible en Google Drive y la página web de la UOC.

C 4.1 Definición de la cadena de responsabilidades para garantizar el funcionamiento adecuado de los procesos relacionados con el personal académico, así como para el análisis y la mejora de dichos procesos.

Nivel suficiente:

La cadena de responsabilidades para garantizar el correcto funcionamiento de los procesos relacionados con el personal académico, así como para el análisis y la mejora de dichos procesos, es la adecuada para asumir estas funciones. La toma de decisiones se lleva a cabo, en general, siguiendo la cadena de responsabilidades establecida en los procesos.

La cadena de responsabilidades sobre la captación y selección de PDI, su evaluación y reconocimiento está bien definida y se cumple con lo previsto en los procesos implantados. Lo mismo aplica al personal de administración y servicios.

El profesorado de la UOC se divide básicamente en dos grandes grupos: el profesorado propio y el personal docente colaborador. En ambos casos la cadena de responsabilidad es clara y permite desarrollar los procesos de acuerdo con la previsión de sus objetivos y permiten un análisis y mejora óptimos.

En este subestándar aplica también la mejora AM 1.1.1 descrita en la primera dimensión de este informe.

C 4.2 Acciones relacionadas con la gestión del personal académico, y el desarrollo de los programas formativos.

Nivel satisfactorio:

Todas las acciones vinculadas con la gestión del personal académico se llevan a cabo según lo que se establece en los procesos relacionados. Se garantiza el adecuado desarrollo de los programas formativos.

Las acciones relacionadas con la gestión del personal académico y el desarrollo de los programas formativos se realizan de acuerdo con lo establecido en los procesos del SGIC. El Consejo de Dirección de la universidad asigna anualmente a los estudios las plazas de nuevo profesorado propio en función de las previsiones de crecimiento y necesidades específicas de estos. Las direcciones de los estudios son las que definen los perfiles de las plazas que se les han asignado. A partir de aquí se ponen en marcha todos los procedimientos administrativos para la convocatoria de las plazas y la selección del personal. En el proceso de selección las personas candidatas pasan por tres entrevistas consecutivas hasta que la dirección de los estudios correspondientes y el vicerrectorado deciden la contratación.

C 4.3 Acciones relacionadas con la formación y la evaluación del personal académico, y el desarrollo de los programas formativos.

Nivel suficiente:

Las actuaciones relacionadas con la formación y la evaluación del personal académico se llevan a cabo, generalmente, según lo que se establece en los procesos relacionados. Se garantiza el suficiente desarrollo de los programas formativos.

Los procesos implantados por la UOC para la evaluación, promoción y reconocimiento del profesorado se consideran una buena práctica.

El hecho de que a lo largo del curso se recoge información relevante sobre la actividad docente del profesorado que sirve para valorar si se han conseguido los objetivos asignados a cada profesor, es una fortaleza para la institución. El proceso es transparente y juega un papel importante la conversación de desarrollo que llevan a cabo las direcciones de los estudios con cada profesor y profesora. El sistema permite que el profesorado conozca sus objetivos, las valoraciones realizadas y pueda acometer acciones para la mejora de su actividad docente e investigadora. Además, el sistema prevé una “calibración” para evitar sesgos por ámbitos o profesor/a.

BP 4.3.1. La mentoría al profesorado novel. Las direcciones de los estudios asignan una persona mentora a cada profesor y profesora novel. Esta persona les orienta en sus primeras etapas como profesores de la UOC. Esto permite una mejor adaptación de la persona a su nueva institución. Además, permite a las direcciones de los estudios ver el progreso en el período de adaptación a través de los informes que va realizando la persona mentora.

RE 4.3.1. Procedimentar en el sistema de gestión la mentoría al profesorado novel. La mentoría al profesorado novel, considerada una buena práctica, no se encuentra *procedimentada* en los procesos relativos a la gestión del profesorado. La inclusión de esta actividad en el proceso de formación del profesorado (PO-09), además de establecer un procedimiento de actuación regulado, permitiría establecer los criterios e indicadores para evaluar su eficacia y realizar su revisión y mejora.

C 4.4 Recogida de información para el análisis y la mejora de la gestión, la formación y la evaluación del personal académico.

Nivel suficiente:

Se recoge información bastante completa y generalmente fiable sobre la detección de necesidades y las acciones para promover la formación, el reconocimiento, la promoción y la evaluación del personal académico.

La UOC recoge indicadores suficientes para la gestión de su personal académico como, por ejemplo, porcentaje de profesorado acreditado en docencia y en investigación, con tramos de investigación, satisfacción de los estudiantes con su acción docente, satisfacción del propio profesorado, profesorado que promociona, etc. Los indicadores recogidos permiten realizar una reflexión sobre el nivel de adecuación de la calidad del profesorado a las características de las titulaciones universitarias de grado y máster que se imparten.

La universidad ha de tener presente que en este subestándar aplican también las acciones de mejora AM 1.6.1 y AM 1.7.2 descritas en la primera dimensión. También aplica la recomendación RE 1.6.3.

C 4.5 Existencia de evidencias sobre el análisis y la mejora de la gestión, la formación y la evaluación del personal académico.

Nivel satisfactorio:

La gestión, la formación y la evaluación del personal académico son eficientes y su análisis da lugar, en su caso, a un plan de mejora. Este es completo y estructurado. Se lleva a cabo un seguimiento sistematizado del plan de mejora.

El CEE ha tenido acceso a evidencias documentales que demuestran que la UOC analiza la actividad docente y la formación del profesorado e incorpora acciones, cuando son pertinentes, al plan de mejora del SGIC.

C5. Recursos materiales y servicios

El centro cuenta con procesos implantados para la gestión de los recursos materiales y de los servicios relacionados con los programas formativos.

Implantación parcial

Implantación suficiente

Implantación avanzada

El SIGC incluye los siguientes procesos de apoyo relacionados con los recursos materiales y servicios:

- PS-04 – Gestionar consultas/alegaciones, quejas y sugerencias
- PS-06 – Gestionar el servicio de biblioteca
- PS-07 – Gestionar los recursos y entornos de aprendizaje
- PS-14 – Gestionar la tecnología

C 5.1 Definición de la cadena de responsabilidades para garantizar el funcionamiento adecuado de los procesos relacionados con los recursos materiales y los servicios, así como para el análisis y la mejora de dichos procesos.

Nivel suficiente:

La cadena de responsabilidades para garantizar el correcto funcionamiento de los procesos relacionados con los recursos materiales y los servicios, así como para el análisis y la mejora de dichos procesos, es la adecuada para asumir estas funciones. La toma de decisiones se lleva a cabo, en general, siguiendo la cadena de responsabilidades establecida en los procesos.

Los procesos PS-04, PS-06 y PS-14 incluyen los mecanismos adecuados de planificación y gestión de los recursos materiales y servicios que garantizan la actividad académica. Se constata que la cadena de responsabilidades asociada a los procedimientos de recursos materiales y servicios está claramente establecida. Se identifican de manera clara los diferentes actores que intervienen y en qué momento del proceso lo hacen.

En este subestándar aplica también la mejora AM 1.1.1 descrita en la primera dimensión de este informe.

C 5.2 Gestión de los recursos materiales y de los servicios, y el desarrollo de los programas formativos.

Nivel satisfactorio:

Todas las acciones vinculadas con la gestión de los recursos materiales y de los servicios siempre se llevan a cabo según lo que se establece en los procesos relacionados. Se garantiza el adecuado desarrollo de los programas formativos.

La gestión de los recursos materiales y servicios se realiza de acuerdo con los procesos PS-04, PS-06, PS-14. En general, la gestión de los recursos materiales y de los servicios se realiza en consonancia con lo descrito en los procesos del SGIC y se garantiza un funcionamiento óptimo de los títulos universitarios que se imparten.

BP 5.2.1. El aplicativo para la gestión de quejas y sugerencias. El CEE ha podido acceder a la aplicación informática de la UOC para la gestión de las quejas y sugerencias. Es excepcionalmente bueno el seguimiento que permite del estado de resolución de la queja, el mecanismo para derivarlas a las personas responsables y el histórico de respuestas que queda registrado para una resolución más eficiente de futuras demandas, entre otros aspectos que incluye esta herramienta. Además, toda la institución la conoce y la maneja adecuadamente. Es un instrumento imprescindible en una institución como la UOC en que los estudiantes no se encuentran presencialmente en sus instalaciones.

C 5.3 Recogida de información para el análisis y la mejora de la gestión de los recursos materiales y de los servicios.

Nivel suficiente:

Se recoge información bastante completa y generalmente fiable sobre el mantenimiento y la detección de necesidades de nuevos recursos materiales y servicios.

En general, el centro recoge información suficiente sobre los recursos materiales y servicios que permiten el análisis de su calidad y la mejora continua.

La universidad ha de tener presente que en este subestándar aplican también las acciones de mejora AM 1.6.1 y AM 1.7.2 descritas en la primera dimensión. También aplica la recomendación RE 1.6.3.

C 5.4 Existencia de evidencias sobre el análisis y la mejora de la gestión de los recursos materiales y de los servicios.

Nivel satisfactorio

La gestión de los recursos materiales y de los servicios es eficiente y su análisis da lugar, en su caso, a un plan de mejora. Este es completo y estructurado. Se lleva a cabo un seguimiento sistematizado del plan de mejora.

El CEE ha comprobado la existencia de numerosas evidencias documentales que evidencian que el centro analiza y mejora continuamente los procesos relacionados con la gestión de los recursos materiales y de los servicios.

C6. Información pública y rendición de cuentas

El centro cuenta con procesos implantados que garantizan la publicación de información completa y actualizada sobre los programas formativos para la rendición de cuentas.

Implantación parcial

Implantación suficiente

Implantación avanzada

El Manual de calidad incluye los siguientes procesos relacionados con la información pública y la rendición de cuentas:

- PE-06 – Gestionar la comunicación institucional
- PS-11 – Gestionar la información dirigida a estudiantes y grupos de interés

Para la valoración de este estándar el comité de evaluación externa ha utilizado la página web del centro, la documentación generada por el SGIC y la información recabada de los diferentes grupos de interés durante la visita externa.

6.1 Definición de la cadena de responsabilidades para garantizar el funcionamiento adecuado de los procesos relacionados con la información pública y la rendición de cuentas, así como para el análisis y la mejora de dichos procesos.

Nivel suficiente:

La cadena de responsabilidades para garantizar el correcto funcionamiento de los procesos relacionados con la publicación de información y la rendición de cuentas, así como para el análisis y la mejora de dichos procesos, es la adecuada para asumir estas funciones. La toma de decisiones es adecuada.

El área de Comunicación y la de Marketing son las encargadas de gestionar la comunicación interna y la dirigida a estudiantes y grupos de interés, respectivamente. La cadena de responsabilidades está definida como también lo están los agentes implicados y los grupos de interés.

En este subestándar aplica también la mejora AM 1.1.1 descrita en la primera dimensión de este informe.

6.2 Acciones vinculadas con la información pública y la rendición de cuentas, y el desarrollo de los programas formativos.

Nivel satisfactorio:

Todas las acciones vinculadas con la información pública y la rendición de cuentas siempre se llevan a cabo según lo que se establece en los procesos relacionados. Se garantiza el adecuado desarrollo de los programas formativos.

El comité ha podido comprobar que las acciones vinculadas con la información pública y la rendición de cuentas se llevan a cabo de la forma prevista los procesos PE-06 y PS-11. Los grupos de interés, especialmente el alumnado, valoran muy positivamente la calidad de la información que se ofrece a través de la página web y la que ofrecen los tutores y tutoras.

La universidad publica en su [página dedicada a la calidad](#) todos los informes de evaluación de la calidad que ha realizado bajo el Marco VSMA de AQU. Además, publica los resultados académicos

del alumnado, resultados de la inserción laboral elaborados por el servicio de carreras profesionales, los resultados de las encuestas de satisfacción, etc. Estos datos se ofrecen por curso académico y titulación.

6.3 Recogida de información para el análisis y la mejora de la información pública y la rendición de cuentas.

Nivel suficiente:

Se recoge información bastante completa y generalmente fiable sobre la información pública.

La universidad recoge información suficiente sobre la calidad de la información pública que permite su análisis y mejora.

La universidad ha de tener presente que en este subestándar aplican también las acciones de mejora AM 1.6.1 y AM 1.7.2 descritas en la primera dimensión. También aplica la recomendación RE 1.6.3.

6.4 Existencia de evidencias sobre el análisis y la mejora de la información pública y la rendición de cuentas.

Nivel satisfactorio:

La información pública es eficiente y su análisis da lugar, en su caso, a un plan de mejora. Este es completo y estructurado. Se lleva a cabo un seguimiento sistematizado del plan de mejora.

Las diversas evidencias documentales que ha consultado el comité demuestran que el análisis y mejora del proceso de información pública es eficiente.

D. Resultado de la evaluación

La evaluación del CEE-SGIC, como resultado del análisis de las evidencias y de la información recogida durante la visita a la Universitat Oberta de Catalunya, es **FAVORABLE**.

A continuación, se detallan las valoraciones realizadas por el CEE-SGIC para cada dimensión evaluada:

| DIMENSIÓN | RESULTADO |
|---|-------------------|
| 1. Revisión y mejora del SGIC | Suficiente |
| Estándar 1.1 | Suficiente |
| Estándar 1.2 | Suficiente |
| Estándar 1.3 | Satisfactorio |
| Estándar 1.4 | Satisfactorio |
| Estándar 1.4 | Suficiente |
| Estándar 1.6 | Suficiente |
| Estándar 1.7 | Suficiente |
| 2. Diseño, revisión y mejora de los programas formativos | Suficiente |
| Estándar 2.1 | Suficiente |
| Estándar 2.2 | Suficiente |
| Estándar 2.3 | Suficiente |
| Estándar 2.4 | Satisfactorio |
| 3. Sistemas de apoyo al aprendizaje y de orientación a los estudiantes | Avanzado |
| Estándar 3.1 | Suficiente |
| Estándar 3.2 | Satisfactorio |
| Estándar 3.3 | Satisfactorio |
| Estándar 3.4 | Suficiente |
| Estándar 3.5 | Satisfactorio |
| 4. Personal académico | Suficiente |
| Estándar 4.1 | Suficiente |
| Estándar 4.2 | Satisfactorio |
| Estándar 4.3 | Suficiente |
| Estándar 4.4 | Satisfactorio |
| 5. Recursos materiales y servicios | Suficiente |
| Estándar 5.1 | Suficiente |
| Estándar 5.2 | Satisfactorio |
| Estándar 5.3 | Suficiente |
| Estándar 5.4 | Satisfactorio |
| 6. Información pública | Suficiente |
| Estándar 6.1 | Suficiente |
| Estándar 6.2 | Satisfactorio |
| Estándar 6.3 | Suficiente |
| Estándar 6.4 | Satisfactorio |

El CEE-SGIC propone a la Comisión Específica de Certificación la certificación del SGIC de la Universitat Oberta de Catalunya en el nivel de «**Implantación suficiente**».

E. Acta de envío del informe externo

Centro evaluado: Universitat Oberta de Catalunya

Universidad: Universitat Oberta de Catalunya

Fechas de la visita: 26, 27 y 28 de enero y 4 y 5 de marzo de 2021

Fecha del envío del informe a AQU Catalunya: 6 de abril de 2021

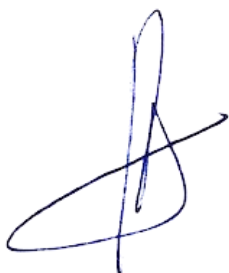
Fecha de la recepción de los comentarios de la Universidad:

Fecha del envío del informe definitivo a la Universidad y a AQU Catalunya:

El presidente del CEE-SGIC manifiesta que el presente documento constituye el informe de evaluación externa para la certificación de la implantación del SGIC del centro indicado anteriormente.

Alfonso Davalillo,

Presidente del CEE-SGIC



Bilbao, 6 de abril de 2021

Anexo 1. Alcance de la evaluación – Procesos evaluados

| | |
|-------|---|
| PE-01 | Aplicar el modelo educativo UOC |
| PE-02 | Planificar la estrategia en el marco del SGIC |
| PE-03 | Revisar y mejorar el SGIC |
| PE-04 | Definir la política de personal académico |
| PE-05 | Definir los indicadores del SGIC |
| PE-06 | Gestionar la comunicación institucional |
| PO-01 | Definir la oferta formativa |
| PO-02 | Diseñar titulaciones oficiales |
| PO-04 | Diseñar el plan de tutoría |
| PO-05 | Diseñar la acción docente |
| PO-06 | Gestionar el acceso y la matrícula |
| PO-07 | Desplegar, revisar y mejorar las titulaciones |
| PO-08 | Gestionar el acceso del personal propio |
| PO-09 | Formar al personal propio |
| PO-10 | Evaluar y reconocer al personal propio |
| PO-11 | Gestionar el acceso del PDC |
| PO-12 | Formar al nuevo PDC |
| PO-13 | Evaluar la acción docente y la acción tutorial |
| PO-14 | Acreditar y evaluar las titulaciones |
| PO-15 | Gestionar la orientación profesional |
| PO-16 | Depositar, defender y evaluar la tesis doctoral |
| PS-01 | Gestionar las prácticas externas |
| PS-02 | Gestionar los trabajos finales |
| PS-03 | Gestionar la movilidad de los estudiantes |
| PS-04 | Gestionar consultas/alegaciones, quejas y sugerencias |
| PS-05 | Establecer el marco normativo académico |
| PS-06 | Gestionar el servicio de biblioteca |
| PS-07 | Gestionar los recursos y entornos de aprendizaje |
| PS-08 | Definir y controlar la documentación del SGIC |
| PS-09 | Gestionar los equipos de personal propio |
| PS-11 | Gestionar la información dirigida a estudiantes y grupos de interés |
| PS-12 | Diseñar y aplicar convenios y adendas |
| PS-13 | Gestionar la extinción de las titulaciones |
| PS-14 | Gestionar la tecnología |
| PS-15 | Gestionar la acción docente |

Anexo 2. Relación de requerimientos, buenas prácticas, áreas de mejora y recomendaciones

Buenas prácticas

BP 1.2.1. La herramienta «Endalia» permite una óptima gestión de los objetivos estratégicos. La UOC cuenta con la herramienta informática «Endalia» que permite una gestión óptima de los objetivos estratégicos de la institución. Permite conocer la evolución de esos objetivos, los indicadores asociados con sus valores objetivo y recoge las evidencias relacionadas con ellos, entre otros aspectos. En «Endalia» también se fija la responsabilidad sobre los objetivos.

BP 1.7.1. La realización de una auditoría interna/externa. La revisión del sistema realizada por un equipo de personas evaluadoras externas ha permitido aportar la visión externa a la evaluación del grado de implantación del sistema y su eficacia. Además, la institución ha hecho buen uso de los resultados de esta evaluación incorporando buena parte de las propuestas de mejora que se registraron.

BP 3.2.1. La plasmación del modelo educativo de la UOC en un documento estratégico para el desarrollo de los procesos de enseñanza y aprendizaje en la universidad. La universidad cuenta con documento en el que plasma su [modelo educativo](#) que constituye la piedra angular sobre la que se construye el proceso de enseñanza-aprendizaje y que se despliega en todos los programas y asignaturas. El modelo educativo constituye una de las fortalezas de la institución y asegura que la experiencia educativa de los estudiantes sea la pertinente para enseñanzas virtuales y que se puedan adquirir los resultados del aprendizaje previstos. La aplicación del modelo educativo es un proceso estratégico de la universidad (PE-01).

BP 3.3.1. La existencia de una figura del tutor/a personal del estudiantado (PO-04). Los procedimientos implantados por la universidad para el apoyo al estudiantado son muy pertinentes. Además del Plan de acción tutorial se destaca la figura de los tutores/as. Esta figura se asigna a cada estudiante que sigue su trayectoria a lo largo de sus estudios. Estas personas orientan al estudiantado, entre otros aspectos, acerca del volumen de créditos a matricular y tipología de materias y sobre cuestiones administrativas. Además, sus acciones ayudan a retener al estudiantado. El profesorado, los responsables de titulaciones, las direcciones de los estudios y, especialmente, el estudiantado valoran muy favorablemente la labor de los tutores/as que se antoja imprescindible en una institución que imparte su docencia de forma no presencial.

BP 3.5.1. El seguimiento y mejora de las actividades docentes y de apoyo al estudiantado. Los responsables de los programas y de los estudios realizan un seguimiento exhaustivo de la tarea docente del profesorado con entrevistas regulares para conversar sobre el desarrollo docente de sus asignaturas y con los tutores/as para mejorar su función y recabar los aspectos más importantes que les plantea el estudiantado, también observan las aulas de tutoría y los servicios de acogida. Fruto de este seguimiento se destaca, por ejemplo, la formación que se realizó a todas las personas tutoras para mejorar la atención al estudiantado de nuevo ingreso con la finalidad de asegurar su retención.

BP 4.3.1. La mentoría al profesorado novel. Las direcciones de los estudios asignan una persona mentora a cada profesor y profesora novel. Esta persona les orienta en sus primeras etapas como profesores de la UOC. Esto permite una mejor adaptación de la persona a su nueva institución. Además, permite a las direcciones de los estudios ver el progreso en el período de adaptación a través de los informes que va realizando la persona mentora.

BP 5.2.1. El aplicativo para la gestión de quejas y sugerencias. El CEE ha podido acceder a la aplicación informática de la UOC para la gestión de las quejas y sugerencias. Es excepcionalmente bueno el seguimiento que permite del estado de resolución de la queja, el mecanismo para derivarlas a las personas responsables y el histórico de respuestas que queda registrado para una resolución más eficiente de futuras demandas, entre otros aspectos que incluye esta herramienta. Además, toda la institución la conoce y la maneja adecuadamente. Es un instrumento imprescindible en una institución como la UOC en que los estudiantes no se encuentran presencialmente en sus instalaciones.

Áreas de mejora

AM 1.1.1. Transformación de la propiedad colegiada de los procesos en propiedad unipersonal o ‘unicargo’. Todos los procesos excepto dos (PO-05 y PO-16) establecen como propietarios a órganos colegiados o a áreas de gestión. La universidad, en cambio, tiene bien identificados los cargos unipersonales que ostentan la propiedad última y así se ha podido corroborar a petición expresa del comité. Es por ello necesario que se identifiquen apropiadamente dado que mejoraría la definición de la cadena de responsabilidad.

AM 1.6.1. Establecer los intervalos y valores objetivo a todos los indicadores del SGIC (PE-05). Así como en los objetivos estratégicos y de calidad, el sistema de gestión ha establecido valores objetivo, inferiores y superiores que obligan a implantar acciones para su mejora, sería conveniente extender esta práctica de establecer intervalos en todos los indicadores independientemente de su naturaleza o clasificación. Ello redundará en la mejora de la toma de decisiones, en la pertinencia de la definición de acciones de mejora y facilitaría el benchmarking con otras instituciones.

AM 1.7.1. Asegurar la realización de informes periódicos de revisión de los procesos y del sistema. Aunque se han llevado a cabo revisiones, tanto de los procesos individualmente como del sistema y se tiene un informe de auditoría externa, el sistema no ha generado aún un informe propio de revisión. Es necesario asegurar que las revisiones del sistema concluyan con un informe periódico para asegurar la trazabilidad de las evaluaciones y de las mejoras propuestas.

AM 1.7.2. Indicadores de proceso. Se ha comprobado que no todos los procesos identifican indicadores para la evaluación de su eficacia. En esos casos solo se recogen indicadores de resultados. La identificación de esos indicadores es fundamental para que la revisión de los procesos y del sistema sea adecuada y tenga impacto en la mejora de la gestión de la institución.

Recomendaciones

RE 1.2.1. Incorporación de los objetivos específicos y generales y sus indicadores en «Endalia». La universidad podría valorar la pertinencia de incorporar a «Endalia» todos los objetivos de la institución más allá de los estratégicos, en especial los específicos y generales. Esa incorporación se podría hacer de forma diferenciada y contribuiría a un mayor conocimiento de la consecución de los objetivos, permitiría una revisión más eficaz y el establecimiento de acciones de mejora ligados a los resultados.

RE 1.3.1. Mejorar la denominación de los procesos. El sistema de gestión incluye dos procesos, PO-04 (diseñar el plan de tutoría) y PO-05 (diseñar la acción docente) que van más allá del puro diseño e incorporan, como no podía ser de otra forma, su despliegue, análisis y mejora. Esto mismo aplica a los procesos PE-04 (definir la política de personal académico) y PS-05 (establecer el marco normativo académico) y en sentido

inverso al PE-01 (aplicar el modelo educativo de la UOC). Sería conveniente buscar una denominación más comprensiva que no diera lugar a equívocos.

RE 1.3.2. Completar el Mapa de Procesos de la universidad. Dadas las características particulares de la UOC, y una vez visto el despliegue que ha realizado de los procesos objeto de la certificación, animaríamos a la universidad a completar el Mapa de Procesos incluyendo todos aquellos procesos que van más allá de los aspectos de enseñanza-aprendizaje objeto de esta certificación. Permitiría además ampliar la cultura de la gestión por procesos a toda la institución.

RE 1.5.1. Incluir el documento de registro de la documentación en el proceso PS-08. Existe un documento que relaciona la documentación asociada al SGIC. No obstante, ese documento parece ser externo al propio sistema de gestión. Sería conveniente incluirlo en el proceso PS-08 y codificarlo adecuadamente. Además, se podría aprovechar para incluir aquí los permisos de acceso a cada documento del SGIC.

RE 1.5.2. Establecer los criterios de acceso a la documentación y vincular al sistema de gestión los criterios para su preservación de forma explícita. No existe dentro del proceso PS-08 o en ningún registro o instrucción del SGIC los criterios de acceso a la documentación. El establecimiento de esos criterios y su difusión completaría todos los aspectos relacionados con la gestión de la documentación facilitando y potenciando la participación de todas las personas y grupos de interés implicados. Una posible solución podría ser la elaboración de una instrucción que acompañara al proceso. De igual forma, si bien en el proceso PS-08 se indica la existencia de criterios para la preservación y gestión del archivo de la documentación que genera el SGIC, no se incluye información sobre cómo acceder a ellos. Sería conveniente incorporar en el proceso bien el enlace al documento aprobado o bien una instrucción con los criterios.

RE 1.5.3. Aumentar los indicadores de eficacia del proceso PS-08. Si bien en el proceso cuenta con un indicador para su control (número de acciones realizadas para la mejora de la gestión de la documentación) se echa en falta algún indicador que mida la eficacia del proceso. Se podrían pensar muchos: acceso, actualización, satisfacción, etc. Su inclusión facilitaría la revisión y mejora del proceso.

RE 1.6.1. Ampliar la herramienta «Power BI» con la incorporación de todos los indicadores del sistema de gestión. La UOC cuenta con la herramienta comercial «Power BI» para la gestión de los indicadores ligados a los procesos de calidad. No obstante, no los incorpora todos. Dado que la herramienta es muy útil para la gestión de los indicadores y la utilizan todas las personas con responsabilidad en los procesos del SGIC es fundamental que recoja todos los indicadores.

RE 1.6.2. Analizar la posibilidad de disponer de una herramienta de integración de la información. Sería interesante que a medio plazo la universidad valorase la posibilidad de disponer de una herramienta que, sin prescindir de las implantadas y que funcionan adecuadamente, permitiera un acceso a cualquier dato e indicador que permitiera un análisis adaptado a las necesidades de cada órgano, grupo de interés o persona responsable.

RE 1.6.3. Establecer acciones de benchmarking. La comparación con otras instituciones contribuiría a la mejora de los procesos. En estos momentos esta comparación es posible con titulaciones y centros catalanes a través de herramientas de AQU pero aún más importante sería el benchmarking con instituciones internacionales de enseñanza no presencial u online similares a la UOC que son sus auténticas competidoras.

RE 2.2.1. Revisar los mecanismos de forma que aumente el éxito en los procesos ligados al Marco VSMA. Existe un porcentaje de propuestas de nuevas titulaciones que no logran verificarse y de títulos implantados que se extinguen antes de su acreditación. Si bien su número no es preocupante ni pone en entredicho el buen funcionamiento de los procesos relacionados con el Marco VSMA, la UOC podría considerar reforzar los

mecanismos que permitan asegurar la aprobación de sus títulos, especialmente, en nuevas disciplinas en la universidad.

RE 3.2.1. Recoger la satisfacción del estudiantado con la movilidad. Aunque el alumnado de la UOC que participa en programas de movilidad es muy reducido a causa de la naturaleza de la institución es recomendable que se recoja la opinión de estas personas para poder comprobar la eficacia del proceso e implantar mejoras si fuera necesario.

RE 3.2.2. Publicar el documento completo del modelo educativo. La UOC dispone de una página web dedicada a presentar el modelo educativo de la institución. No se enlaza, sin embargo, al documento completo aprobado. Sería importante que, si por alguna razón no se considera pertinente tenerlo a disposición del público general, sí esté fácilmente accesible para la comunidad educativa de la UOC y se promocióne adecuadamente de forma regular.

RE 4.3.1. Procedimentar en el sistema de gestión la mentoría al profesorado novel. La mentoría al profesorado novel, considerada una buena práctica, no se encuentra *procedimentada* en los procesos relativos a la gestión del profesorado. La inclusión de esta actividad en el proceso de formación del profesorado (PO-09), además de establecer un procedimiento de actuación regulado, permitiría establecer los criterios e indicadores para evaluar su eficacia y realizar su revisión y mejora.