

# **SEMINARIO: Principios de Calidad**

## **La gestión de la calidad en la UOC**

**Maria Taulats**

12 y 13 de septiembre 2018

- 1.- La gestión interna de la calidad en las universidades.**
- 2.- El marco interno del sistema de calidad de la UOC.**
- 3.- Los procesos del sistema de calidad.**

***“El sistema de gestión interna de la calidad (SGIC) es el conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización, con el fin de asegurar y mejorar la gestión interna y, en consecuencia, la calidad de sus servicios y productos” (Comet, 2017).***

## **La garantía interna:**

los sistemas creados y desarrollados por la propia institución, que pueden ser certificados por agentes externos, y pueden convertirse en requerimiento para operar en el sector (el de la educación superior pero aplica a todos los sectores).

## **El aseguramiento externo:**

los sistemas que operan otras organizaciones y que permiten mediante procesos de evaluación (basado en evidencias) asegurar ante terceros la calidad de una organización.

## ¿Por qué las universidades necesitan un sistema de gestión de la calidad?

- Impulsar la cultura de calidad
- Para mejorar la organización interna:
  - Procesos definidos
  - Propietarios y responsables
  - Resultados a medir y compartir
- Para establecer una base de indicadores que permita evolucionar el Cuadro de mando
- Crear ciclos de mejora continua
- Dar respuesta a requerimientos externos de certificación de la calidad

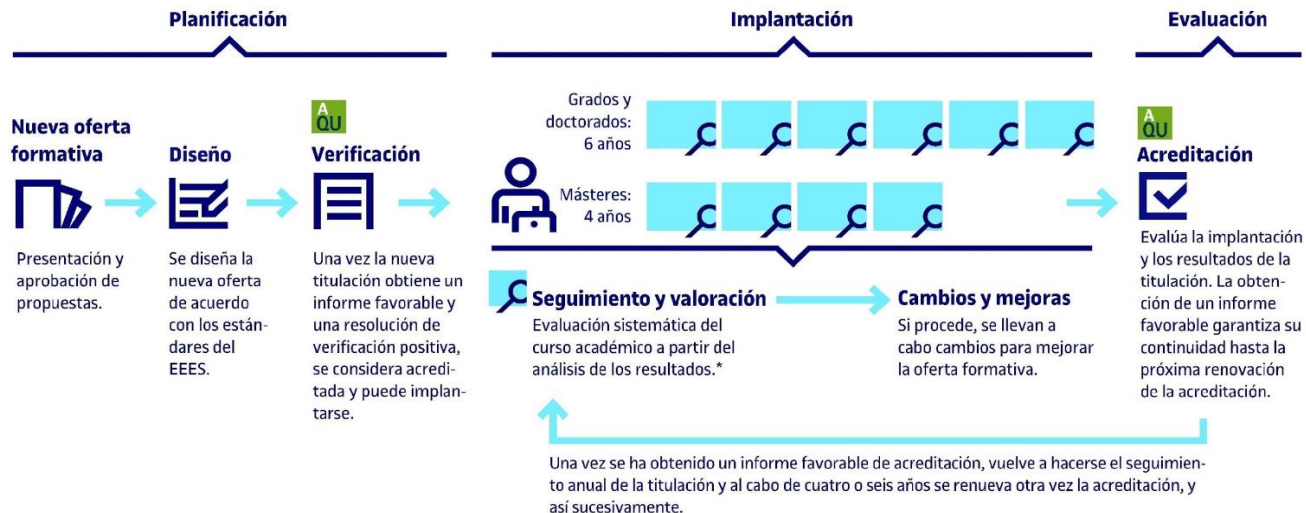
## **Los niveles de gestión de la calidad en la universidad:**

- ✓ **El título**
- ✓ **La institución**

**El sistema de calidad de la universidad, como mínimo, debe tener el alcance de los procesos que aseguren la calidad de los títulos.**

## Sistema de garantía interna de la calidad

La UOC dispone de los procedimientos y la metodología necesarios para diseñar y desplegar una nueva oferta formativa oficial garantizando la calidad de sus enseñanzas, ampliando los mecanismos de participación de los diferentes grupos de interés y creando procesos de revisión y mejora continua.



**\* Resultados**

Los indicadores del sistema garantizan la transparencia y equidad en el análisis de la información de las titulaciones y facilitan la rendición de cuentas, en sintonía con los referentes europeos en materia de calidad en la enseñanza superior.

**AQU**

La Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Cataluña es el principal instrumento para la promoción y la evaluación de la calidad en el sistema universitario catalán.

## Los procesos de calidad en la UOC (trayectoria histórica):

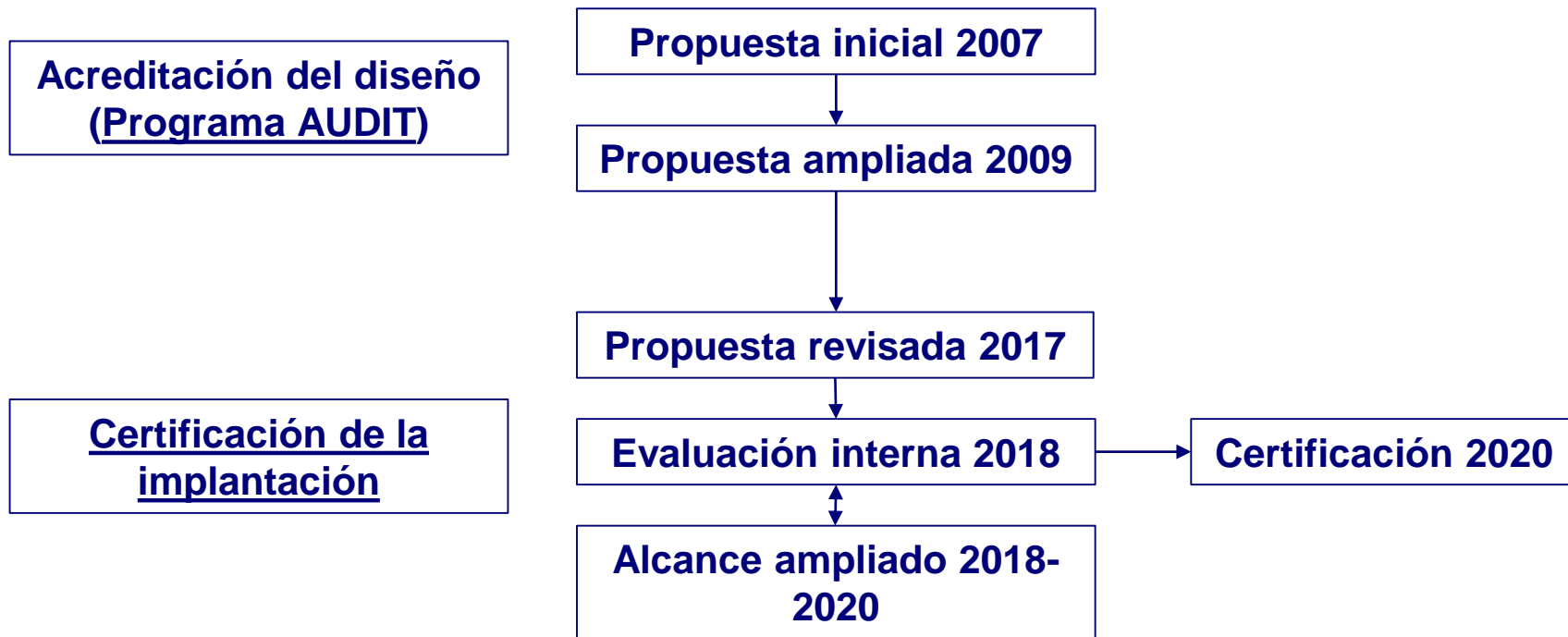
- 2000-2001 Evaluación AQU: Humanidades y Filología Catalana y en 2002-2003 Documentación
- 2004 EFQM (Sello +500)
- 2005 EUA
- 2005-2006 Evaluación de la Biblioteca por AQU
- 2006-2007 AQU Evaluación Institucional y evaluación en las siguientes titulaciones: Psicología, Derecho, Ciencia y Administración Pública, y en 2007/08 las siguientes titulaciones: ET Software de Computadora, Sistemas Computacionales, Ingeniería de Computación, Negocios, Investigación de Mercado y Técnicas
- 2007 y 2009 Acreditación del Sistema de calidad interna, modelo AUDIT
- 2010 Evaluación Institucional de la OCDE
- 2012 Certificación Euro-inf de EQANIE-European Quality Assurance Network para la Educación Informática
- 2014 Evaluación de Grado de Turismo y Maestría en Estrategia y Gestión de Destinos Turísticos Sostenibles por la OMT (renovado en 2018)
- A partir de 2014 renovación de la acreditación de las titulaciones oficiales en todos los estudios
- A partir de 2018 2ª renovación de la acreditación (proceso de mejora continua)



## Balance:

- ★ La Universidad ha buscado mecanismos de reconocimiento más allá de los propios del sistema del que forma parte (EFQM)
- ★ Las visitas externas deberían ampliar la visión del impacto de la formación on-line (p.e.: estudiantes y profesores internacionales participando en línea durante la visita)
- ★ Faltan expertos evaluadores en modalidad online o a distancia
- ★ Los procesos de acreditación tienden a homogeneizar, no se premia la diversidad o la diferencia
- ★ La UOC, con el actual MVSMA, no ha recibido aún, ninguna acreditación de título con progreso a la excelencia

## El sistema de gestión de la calidad en la UOC (presente i futuro):



## Beneficios/Implicaciones de la certificación del SGIC para el centro:

- ★ Evidenciar que el centro tiene asegurado el funcionamiento adecuado de, como mínimo, los mecanismos de actuación que forman parte de los procesos de verificación, seguimiento, modificación y acreditación de títulos que aseguran su mejora continua
- ★ Vigència 5 años
- ★ Estar en disposición de solicitar la acreditación del centro (también de 5 años de validez) y obtener el sello de la agencia de calidad de centro/universidad acreditada



La obtención de la acreditación institucional permitirá a los centros universitarios **la acreditación**, durante un periodo de **cinco años renovables, de todos los títulos** universitarios oficiales que se imparten en aquel centro.

## Sistema de Gestión de la Calidad (ampliado)

Incluye el resto de procesos que permiten garantizar: el buen funcionamiento de la universidad, el despliegue de su estrategia, la sostenibilidad, la orientación a resultados

## Sistema de Gestión de la Calidad (MVSMA)

Incluye los procesos que permiten garantizar la calidad de las titulaciones de acuerdo con las directrices de la agencia evaluadora.



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

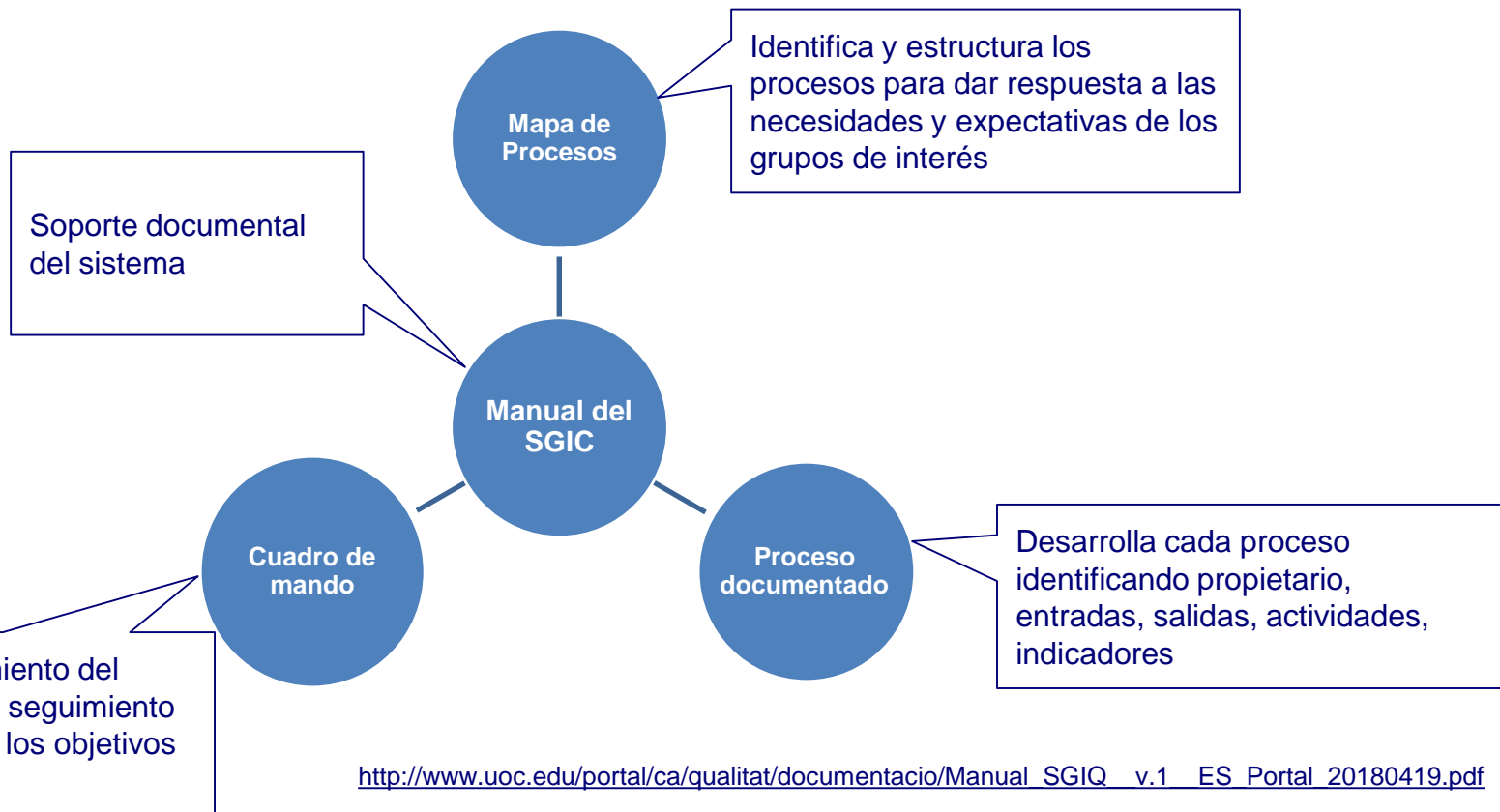
***Código ético de la UOC***, 30 de marzo de 2017

## El sistema de calidad revisado presenta un enfoque:

- A **Cliente**: metodología basada en el análisis de necesidades y expectativas de los grupos de interés
- A la **toma de decisiones**: incluye una propuesta de cuadro de mando estructurado con objetivos definidos y la gestión de evidencias
- Basado en **procesos** que además establece una sistemática de revisión y mejora del propio sistema
- A la **mejora continua** de la organización
- Al **compromiso** personal y de la dirección

**Es decir, es un modelo abierto y alineado con otros estándares de calidad, que permite integrar fácilmente nuevos alcances y facilitar la consecución de otras certificaciones de calidad en gestión ambiental, tecnología, innovación,...**

# El marco interno de la UOC



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

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

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

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



# Los procesos del sistema de calidad

## Procesos estratégicos

[PE01] Aplicar el modelo educativo UOC	[PE02] Planificar la estrategia	[PE03] Revisar y mejorar el SGIC	[PE04] Definir la política del personal académico	[PE05] Definir los indicadores del SGIC	[PE06] Gestionar la comunicación institucional
-------------------------------------------	------------------------------------	-------------------------------------	------------------------------------------------------	--------------------------------------------	---------------------------------------------------

## Procesos operativos



## Procesos de apoyo

[PS01] Gestionar las prácticas externas	[PS04] Gestionar consultas, alegaciones y reclamaciones	[PS06] Gestionar el servicio de biblioteca	[PS08] Definir y controlar la documentación del SGIC	[PS15] Gestionar la acción docente	[PS13] Gestionar la extinción de las titulaciones
[PS02] Gestionar los trabajos finales	[PS05] Establecer el marco normativo académico	[PS07] Gestionar los recursos y entornos de aprendizaje	[PS09] Gestionar los equipos de personal propio	[PS10] Recoger la percepción de los grupos de interés	
[PS03] Gestionar la movilidad de los estudiantes	[PS12] Diseñar y aplicar convenios y adendas	[PS14] Gestionar la tecnología		[PS11] Gestionar la información dirigida a los estudiantes	

La estructura de los procesos documentados:

**La misión:** La razón de ser del proceso, a qué da respuesta.

Proceso **PO01 Definir la oferta formativa:** Gestionar de acuerdo a la misión, visión y estrategia de la universidad la definición de la oferta formativa para identificar nuevos programas, modificar los existentes o tramitar la baja en aquellos que se deban suprimir o extinguir.

**El alcance:** Ámbito, productos, servicios donde aplica el proceso.

Proceso **PE04 Definir la política de personal académico:** Todo el profesorado propio y colaborador y a todas las figuras docentes establecidas en la clasificación del documento de la Política académica vigente.

**Los grupos de interés:** En los que impacta y tiene relevancia el proceso.

Proceso **PO02 Diseñar las titulaciones oficiales:** Profesorado, Estudiantes potenciales y actuales, Administración responsable de la Política universitaria, Entidades de acreditación, Empleadores

**El propietario:** Quien garantiza el correcto funcionamiento del proceso, facilita los resultados y las evidencias (no es el máximo responsable).

Proceso **PO09 Formar al profesorado propio:** Área de Personas

**Las responsabilidades:** Equipos que participan de manera relevante en las actividades principales del proceso.

Proceso **PO09 Formar al profesorado propio:** VR de Docencia y aprendizaje, Dirección de los estudios, Área de Personas

**Las actividades:** Conjunto de acciones relevantes que definen cómo se lleva a cabo el proceso.

Proceso **PS01 Gestionar las prácticas externas:** A1) Identificación de necesidades y criterios de selección de los centros de prácticas, A2) Gestión de convenios con los centros de prácticas, A3) Revisión y mejora

**Vinculación con otros procesos:** Entradas y salidas de los procesos que permiten identificar la interacción y la relación proveedor-cliente interno.

Proceso **PS15 Gestionar la acción docente:**

## ENTRADAS

PO05 Diseñar la acción docente  
PO06 Gestionar el acceso y la matrícula  
PO11 Gestionar el acceso del profesorado colaborador  
PS07 Gestionar los recursos y entornos de aprendizaje  
PS11 Gestionar la información dirigida a los estudiantes

## SALIDAS

PO07 Desplegar, revisar y mejorar las titulaciones  
PS01 Gestionar las prácticas externas  
PS02 Gestionar los trabajos finales

**Los indicadores:** Medidas para el seguimiento, control y mejora del proceso y su contribución a los resultados clave de la universidad.

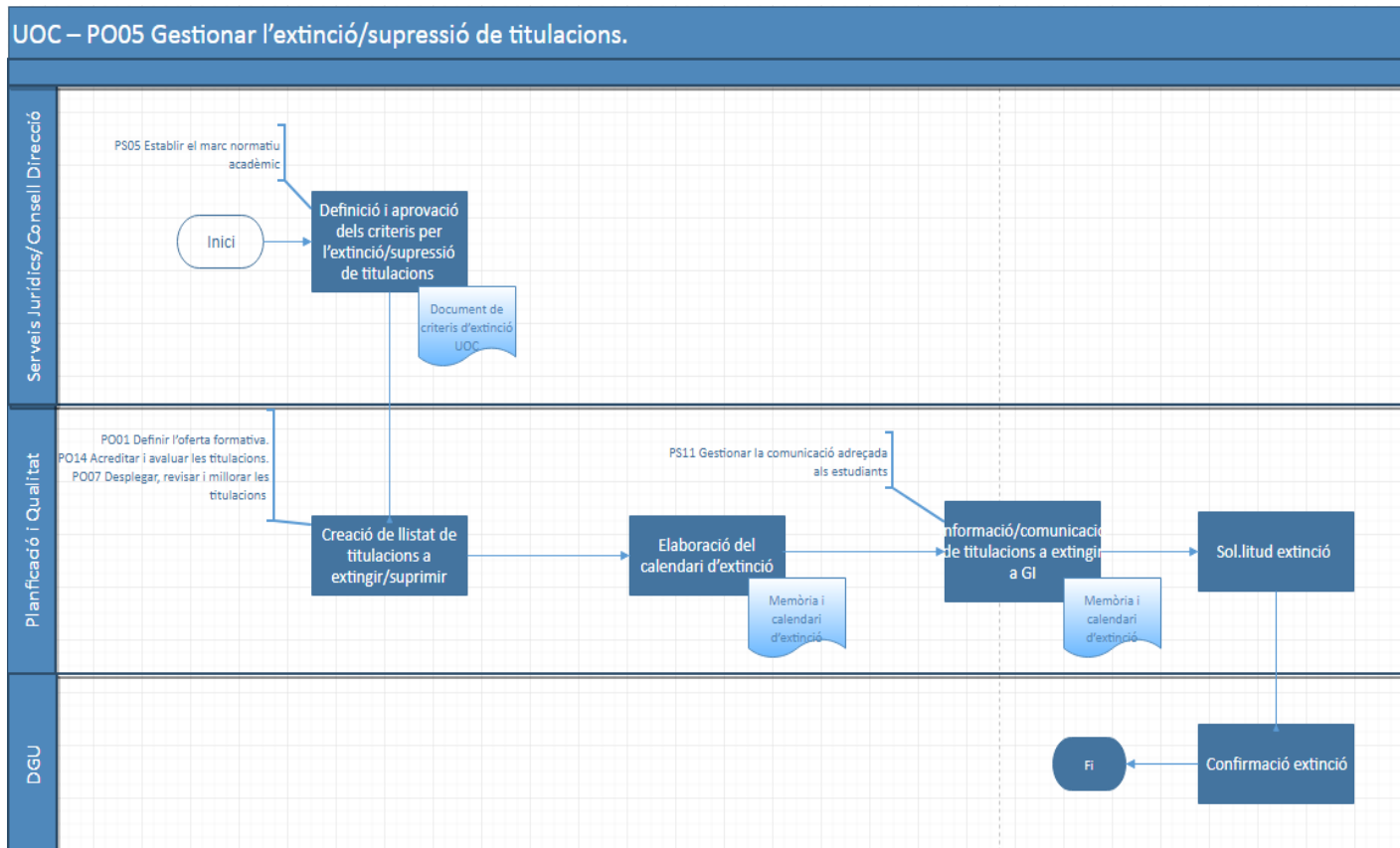
Proceso **PS10 Recoger la percepción de los grupos de interés:**

% de grupos de interés cubiertos
Participación en las encuestas
Nº encuestas enviadas
Informes elaborados
Cumplimiento del compromiso de envío de los informes a los responsables académicos

**Información documentada:** Documento que forma parte relevante del proceso, guía, informe, normativa, procedimiento,...

Proceso **PO10 Evaluar y reconocer al profesorado propio:** Manual de evaluación docente, Guías de autoevaluación, Informes, Rúbricas de evaluación, RD 420/2015

El diagrama:

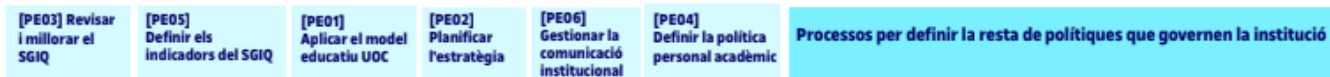


## Los retos de la UOC para el 2020:

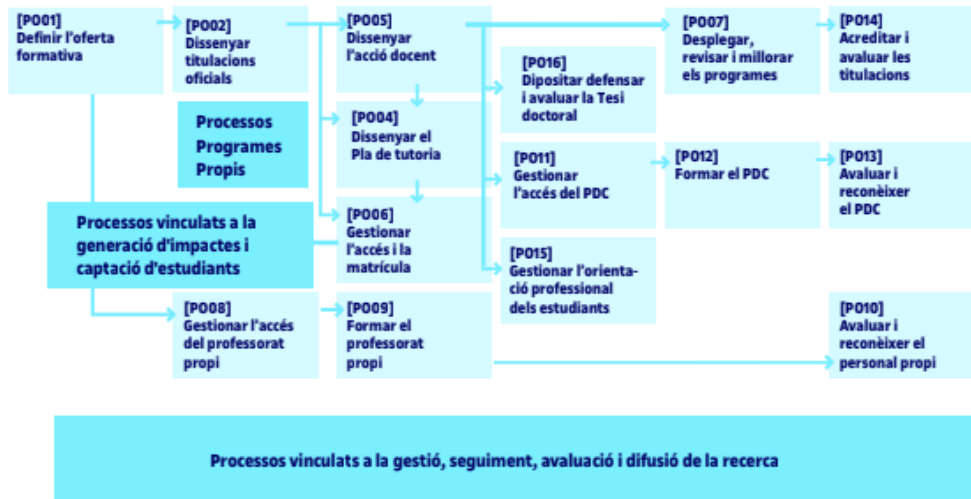
- ❖ Certificar el Sistema de gestión de la calidad
- ❖ Ampliar el alcance del sistema
- ❖ Consolidar un cuadro de mando para distintos niveles de responsabilidad
- ❖ Acreditar la universidad

# Los procesos del sistema de calidad

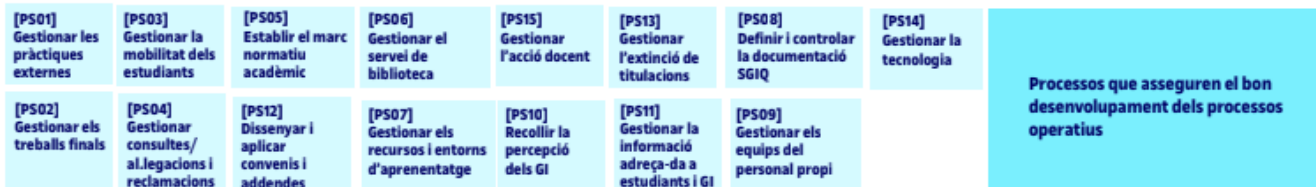
## Processos estratègics



## Processos operatius



## Processos de suport





**El cambio cultural:  
liderazgo, estrategia, gestión del cambio y tiempo.**




**La necesidad de generar/impulsar la reflexión crítica:  
la autoevaluación**

**La gran inversión de tiempo y recursos VS el tiempo  
que requieren las mejoras:  
gestión de expectativas/frustración**

---

Universitat Oberta  
de Catalunya

---

 UOC.universitat  
 @UOCuniversitat  
 @uocuniversitat

¡Muchas gracias por  
su atención!

<http://www.uoc.edu/portal/es/qualitat/index.html>  
mtaulats@uoc.edu

---

UOC