

# NOU UOC



**II** Al servei de l'estudiant /  
**Al servicio del**  
**estudiante / At the**  
**student's service /**

**VIII** HIGHLIGHTS /

**X** Entrevista / Interview /  
**FRANCESC SERÉS**

**XIV** OFERTA FORMATIVA /  
Degrees offered /

**XVII** UOC EN XIFRES /  
**en cifras /**  
in numbers /

**XVIII** WEB /

**XX** ALUMNI /

**XXII** COMUNITAT /  
**JOSEP COLL**

# AL SERVEI DE L'ESTUDIANT

## PER ARNAU CILLERO

El curs 1995-1996 va ser molt especial. Dos-cents sis estudiants molt motivats i professors i personal de gestió disposats a fer el que calgués per ajudar-los posaven els fonaments del que és la UOC avui dia. Els vincles que es van crear en aquella època entre els estudiants i els treballadors van ser molt forts i irrepetibles. Tots eren conscients que participaven en una gran aventura que començava.

Algunes de les primeres trobades i sopars que es van fer aquells dies en serveixen com a testimoni. Per exemple, Magí Almirall, director de l'Àrea de Tecnologia, recorda un sopar d'estiu de juliol de 1995. L'aleshores rector Gabriel Ferraté va dir en el seu discurs: "Aquesta és la millor universitat del món: 50 treballadors i cap estudiant; llàstima que així no durarà gaire".

En la mateixa línia, David Font, de Suport a la Recerca, explica que "al principi, les cartes d'admissió dels nous estudiants les signava personalment el rector Ferraté. En va guixar una dient: 'Aquest poble no existeix'.

Em vaig quedar perplex! 'És el meu poble', li vaig dir. A partir d'aquest dia Juneda va entrar a la història de la UOC".

"Recordo les matriculacions presencials, en què els futurs estudiants es trobaven amb el seu tutor i durant mitja hora es 'coneixien' i acordaven de què es matricularien. Després, nosaltres els formalitzàvem la matrícula. Imagina't... Ara això és impensable. Quan ho expliques a algun company que no ho ha viscut se sorprèn", apunta Fanny Galve, responsable de les seus territorials de Reus i Lleida. I afegeix: "Ara des de la xarxa territorial tenim més possibilitats i recursos per poder atendre els estudiants".

Mònica de Llorens, actual responsable de les seus territorials de Manresa, Salt i Vic, resumeix aquest període amb un "va ser una etapa molt bonica i emocionant. Érem com una gran família: ens coneixíem tots, tant els treballadors com els estudiants".

Des d'aleshores, la UOC ha evolucionat molt, i ha passat de ser un

## AL SERVICIO DEL ESTUDIANTE

El curso 1995-1996 fue muy especial. Doscientos seis estudiantes muy motivados y profesores y personal de gestión dispuestos a hacer todo lo necesario para ayudarlos ponían los cimientos de lo que es la UOC en el día de hoy. Los vínculos que se crearon en aquella época entre los estudiantes y los trabajadores fueron muy fuertes e irrepetibles. Todos eran conscientes de que participaban en una gran aventura que comenzaba.

Algunos de los primeros encuentros y cenas que se celebraron aquellos días sirven de testigo. Por ejemplo, Magí Almirall, director del Área de Tecnología, recuerda una cena de verano de julio de 1995. El entonces rector Gabriel Ferraté dijo en su discurso: "Esta es la mejor universidad del mundo: 50 trabajadoras y ningún estudiante; lástima que eso no durará mucho".

En la misma línea, David Font, de la Oficina de Apoyo a la Investigación, explica que "al principio, las cartas de admisión de los nuevos estudiantes las firmaba personalmente el rector Ferraté. Tachó una diciendo: 'Este pueblo no existe'. ¡Me quedé perplejo! 'Es mi pueblo', le dije. A partir de ese día Juneda entró en la historia de la UOC".

"Recuerdo las matriculaciones presenciales, cuando los futuros estudiantes se encontraban con su tutor y durante media hora se 'conocían' y acordaban de qué se matricularían. Después, nosotros les formalizábamos

## AT THE STUDENT'S SERVICE

The academic year 1995-1996 was very special. Two hundred and six highly motivated students, along with faculty and administrative staff willing to do whatever was necessary to help them, laid the foundations of what the UOC is today. The bonds forged back then between students and workers were strong and unique. They were all aware that they were participating in a huge adventure that was just getting underway.

Some of the first gatherings and dinners held back then show this. For example, Magí Almirall, Director of the Office of Learning Techno-

logies, recalls a summer dinner held in July 1995. The then-President, Gabriel Ferraté, said in his speech: "This is the best university in the world: 50 workers and no students. Too bad it won't stay that way for long".

In the same vein, David Font from the Research Support Office recounts that "at first, the admission letters for new students were signed by President Ferraté personally. One day, as he signed one he said, 'This village doesn't exist! I was perplexed! 'It's my village', I told him. On that day, Juneda went down in UOC history."

"I remember the in-person enrolment process when future students met with their counsellor and "got to know each other" for half an hour and agreed to which programme the student would take. Afterwards, we formalised their enrolment. Imagine that... Now it would be impossible. When you tell this to colleagues who weren't here then, they are surprised," says Fanny Galve, head of the regional centres in Reus and Lleida. She adds,

“Al principi érem com una gran família: ens coneixíem tots, tant els treballadors com els estudiants”

“Al principio éramos como una gran familia: nos conocíamos todos, tanto los trabajadores como los estudiantes”

“At first we were like one big family: we all knew each other, both workers and students”

projecte a una gran universitat. Avui, més de 3.600 persones treballen directament o indirectament perquè els més de 56.000 estudiants que hi cursen alguna titulació puguin aconseguir les fites que s'han marcat. D'aquestes, més de 800 persones formen part de l'equip propi de la Universitat. Algunes hi són des del principi, d'altres són noves, però el que comparteixen és la il·lusió i la voluntat de fer tot el possible per prestar un bon servei.

La rectora Imma Tubella subratlla les dificultats implícites al creixement de la Universitat: “Creixem en nombre, però això també vol dir que creixem en complexitat”. Per afrontar-ho, segons Tubella, “necessitem una universitat àgil i segura i, si hem de revisar processos per millorar en la gestió de l'atenció, ho farem perquè som una universitat orientada al servei i els estudiants són la nostra raó de ser”.

El model educatiu de la UOC és el principal tret distintiu de la Univer-

>>

la matrícula. Imagínate... Ahora eso es impensable. Cuando se lo cuentas a algún compañero que no lo ha vivido se sorprende”, apunta Fanny Galve, responsable de las sedes territoriales de Reus y Lleida. Y añade: “Ahora desde la red territorial tenemos más posibilidades y recursos para poder atender a los estudiantes.”

Mònica de Llorens, actual responsable de las sedes territoriales de Manresa, Salt y Vic, resume este período con un “fue una etapa muy bonita y emocionante. Éramos como una gran familia: nos conocíamos todos, tanto los trabajadores como los estudiantes”.

Desde entonces, la UOC ha evolucionado mucho, y ha pasado de ser un proyecto a una gran universidad. Hoy, más de 3.600 personas trabajan directa o indirectamente para que los más de 56.000 estudiantes que cursan alguna titulación puedan cumplir los objetivos que se han marcado. De estas, más de 800 personas forman parte del equipo propio de

la Universidad. Algunas están desde el principio, otras son nuevas, pero comparten la ilusión y la voluntad de hacer todo lo posible para prestar un buen servicio.

La rectora Imma Tubella subraya las dificultades implícitas al crecimiento de la Universidad: “Crecemos en número, pero esto también significa que crecemos en complejidad”. Para afrontarlo, según Tubella, “necesitamos una universidad ágil y segura y, si hemos de revisar procesos para mejorar en la gestión de la atención, lo haremos porque somos una universidad orientada al servicio y los estudiantes son nuestra razón de ser”.

El modelo educativo de la UOC es el principal rasgo distintivo de la Universidad desde su inicio. Y dentro de este, uno de sus elementos diferenciadores es el acompañamiento integral que reciben los estudiantes, ya sea en la vertiente académica o en los trámites y gestiones. La atención no docente adquiere aquí protagonismo.

>>

“Now with the regional network, we have more opportunities and resources to deal with students.”

Mònica de Llorens, the current head of the regional centres in Manresa, Salt and Vic, summarises this period by saying, “it was a very funny, exciting time. We were like one big family: we all knew each other, both workers and students.”

Since then, the UOC has evolved a great deal, shifting from being a project to a large university. Today, more than 3,600 people work directly or indirectly to ensure that the more than 56,000 students earning a degree there can fulfil the goals they have set for themselves. Of them, more than 800 people are on the university's in-house team. Some have been there from the start, while others are new, but what they share is enthusiasm and the desire to do everything within their means to provide good service.

President Imma Tubella stresses the difficulties implied in the University's growth: “We are growing in number, but this also means that we are growing in complexity.” To deal with this, Tubella says that “we need a streamlined, secure university, and if we have to review our processes to improve student care, we will do so because we are a service-oriented university and the students are our *raison d'être*.”

The UOC's educational model has been the hallmark of the university ever since it was founded. Within this model, one of the UOC's distinctive features is how students are helped along the entire process, in both their academic and their administrative paperwork. This is where the services provided by the non-teaching staff come to the fore.

Besides the in-person services they are provided at the regional centres and the coaching from their counsellors, the services that students use the most are delivered virtually, and they access them via the specific

>>





Algunes persones del Grup Operatiu de Serveis Territorials: / **Algunas personas del Grupo Operativo de Servicios Territoriales:** / Some people of the Regional Services department / →↓ Irene Lozano, Ricard Giménez, Laia Jiménez, Alfred Charques, Jorge Bronet, Josep M. Basté, Mercè Mas, Toni Romero, Mònica de Llorens

Grup Operatiu de Funció Tutorial: / **Grupo Operativo de Función Tutorial:** / Counselling Function department: / → Toni Pintado, Imma Corregidor, Didac Bea, Leti Sánchez, David Abelló, Sílvia Puigbó

&lt;&lt;

sitat des que va començar. I dins d'aquest, un dels seus elements diferenciadors és l'acompanyament integral que reben els estudiants, ja sigui en la vessant acadèmica com en els tràmits i gestions. És aquí on l'atenció no docent pren protagonisme.

Els serveis d'atenció que els estudiants utilitzen majoritàriament –deixant de banda l'atenció presencial que se'ls presta des de les delegacions territorials i l'atenció i acompanyament que reben dels tutors– són virtuals i s'hi accedeix des de l'espai específic de Servei d'atenció del Campus Virtual. Des d'aquí, l'estudiant pot explicar la seva consulta o incidència i presentar una queixa.

Internament, els sistemes de gestió de les consultes i les queixes són força diferents, ja que l'atenció de consultes és descentralitzada i hi intervenen múltiples persones i departaments –tant de la UOC com externs–, mentre que totes les queixes que presenten els estudiants

&lt;&lt;

Los servicios de atención que los estudiantes utilizan mayoritariamente –dejando de lado la atención presencial que se les presta desde las delegaciones territoriales y la atención y acompañamiento que reciben de los tutores– son virtuales y se accede a ellos desde el espacio específico de Servicio de atención del Campus Virtual. Desde aquí, el estudiante puede exponer su consulta o incidencia y presentar una queja.

Internamente, los sistemas de gestión de las consultas y las quejas son bastante distintos, ya que la atención de consultas está descentralizada e intervienen múltiples personas y departamentos –tanto de la UOC como externos–, mientras que todas las quejas que presentan los estudiantes se responden directamente desde el grupo operativo de Atención al Estudiante.

Justo es decir que los estudiantes también tienen al alcance el Servicio de ayuda informática telefónico, imprescindible en casos de olvido o pérdida de las contraseñas de acceso al Campus.

&lt;&lt;

Student Services on the Virtual Campus, where students can send in inquiries, report incidents or submit grievances.

Internally, the systems for managing inquiries and grievances are quite different. The inquiries tend to be dealt with on a decentralised basis, and many people and departments – both in the UOC and outside it – take part in the process, while all the grievances that students lodge are answered directly by the operating group in Student Care.

It is worth mentioning that students are also offered the IT helpline, which is crucial should they forget or lose their passwords to the Campus.

Apart from these channels, the UOC also offers students other mechanisms for communication and inquiries, such as the counsellor classroom (where the counsellors perform much of their informative and student care activities) and the network of regional centres, UOC points and offices spread all around Catalonia, different regions in Spain and strategic points abroad.

es responen directament des del grup operatiu d'Atenció a l'Estudiant.

Val a dir que els estudiants també tenen a l'abast el Servei d'ajuda informàtica telefònic, imprescindible en els casos d'oblit o pèrdua de les claus d'accés al Campus.

A banda dels canals citats, la UOC també posa a disposició dels estudiants altres mecanismes de comunicació i consulta, com l'aula de tutoria (on els tutors desenvolupen bona part de la seva activitat d'informació i atenció) o la xarxa de seus territorials, punts UOC i oficines repartides per tot Catalunya, diverses comunitats de l'Estat i punts estratègics de l'estranger.

Toni Romero, director de Serveis Territorials, explica quins serveis ofereixen: "Des de les seus proporcionem atenció personalitzada, recursos per a l'estudi i un espai per trobar-se amb els companys. A banda d'això, treballem per potenciar la visibilitat i la notorietat de la UOC en el territori

&gt;&gt;

Aparte de los canales citados, la UOC también pone a disposición de los estudiantes otros mecanismos de comunicación y consulta, como el aula de tutoría (donde los tutores desarrollan buena parte de su actividad de información y atención) o la red de sedes territoriales, puntos UOC y oficinas repartidas por toda Cataluña, varias comunidades españolas y puntos estratégicos del extranjero.

Toni Romero, director de Servicios Territoriales, expone los servicios que ofrecen: "Desde las sedes proporcionamos atención personalizada, recursos para el estudio y un espacio para encontrarse con los compañeros. Asimismo, trabajamos para potenciar la visibilidad y la notoriedad de la UOC en el territorio y el despliegue de un plan de actividades con objeto de potenciar y estrechar los vínculos de colaboración entre la UOC y la sociedad civil de aquellas partes del territorio que pivotan en torno a nuestras sedes".

&gt;&gt;

Toni Romero, Director of Regional Services, describes the services offered: "The centres provide personalised care, student resources and a place where students can meet with their classmates. In addition, we also strive to enhance the visibility of the UOC and awareness of the university in the region and deploy an activities plan with the goal of fostering and improving the partnership between the UOC and civil society in the parts of the country near our centres."

In turn, Imma Corregidor, Director of the Counsellor Support Service, stresses the role played by the counsellors. "When you study at an online university, the figure of the counsellor is an essential part of your education. Issues like being familiar with the virtual campus, choosing classes, the weekly study load, organising and planning study time and the degree of motivation are vitally important factors that can determine a student's success or failure in the programme. The

&gt;&gt;



“Si al final de tot el procés l'estudiant no se sent ben servit, la nostra feina no té sentit”

&lt;&lt;

i el desplegament d'un pla d'activitats amb l'objectiu de potenciar i estrènyer els vincles de col·laboració entre la UOC i la societat civil d'aquelles parts del territori que pivoten entorn de les nostres seus”.

Al seu torn, Imma Corregidor, directora de Funció Tutorial, remarca el paper que juguen els tutors. “Quan s'estudia en una universitat en línia, la figura del tutor és una part essencial de l'acció formativa. Qüestions com el coneixement del campus virtual, la tria d'assignatures, la càrrega lectiva semestral, l'organització i planificació del temps d'estudi, el grau de motivació, etc., són aspectes de vital importància que poden condicionar l'èxit o el fracàs de l'aprenentatge. La tasca del tutor és clau per orientar l'estudiant de manera personalitzada.”

Tot i això, hi ha moments en què, malgrat els esforços, els canals d'atenció van al límit de la seva capacitat, com ara en els períodes de matriculació o el començament de semestre. Així, per exemple, durant

&lt;&lt;

A su vez, Imma Corregidor, directora de Función Tutorial, señala el papel que desempeñan los tutores. “Cuando se estudia en una universidad en línea, la figura del tutor es una parte esencial de la acción formativa. Cuestiones como el conocimiento del campus virtual, la elección de asignaturas, la carga lectiva semestral, la organización y planificación del tiempo de estudio, el grado de motivación, etc., son aspectos de vital importancia que pueden condicionar el éxito o el fracaso del aprendizaje. La tarea del tutor es clave para orientar al estudiante de manera personalizada.”

Con todo, hay momentos en que, a pesar de los esfuerzos, los canales de atención van al límite de su capacidad, como en los períodos de matriculación o al principio de semestre. Así, por ejemplo, durante los

&lt;&lt;

counsellor's job is to provide students with personalised guidance.”

Nevertheless, there are times when despite the efforts, the channels of student care surpass their capacity, such as during enrolment periods or at the beginning of term. For example, during the first 15 days of March 2010, the UOC handled more than 10,000 inquiries. Extraordinary measures had to be put into place to deal with all of them, such as extended hours at the initial level of care. This enabled inquiries to be dealt with in the evenings and over the weekends.

“Si al final de todo el proceso el estudiante no se siente bien atendido, nuestro trabajo no tiene sentido”

els primers quinze dies de març de 2010, la UOC va atendre més de 10.000 peticions. Per donar resposta a totes, va caldre aplicar mesures extraordinàries com l'ampliació dels horaris en el primer nivell d'atenció; això va permetre aquells dies atendre consultes els vespres i al llarg del cap de setmana.

Per poder-se fer una idea dels volums: els diferents serveis d'atenció van respondre 170.000 consultes el 2009, un 29% més que l'any anterior. “Aquest ritme d'entrada de consultes molt concentrat en determinades èpoques de l'any dificulta la planificació i és uns dels reptes més rellevants de la gestió de l'atenció a l'estudiant”, adverteix Antoni Oriol Manzanares, director del grup operatiu d'Atenció a l'Estudiant.

Precisament per intentar millorar en aquest i altres aspectes, durant el 2010 la UOC ha posat en marxa el Pla director de serveis, amb un horitzó de tres anys. Segons explica Esther Gonzalvo, directora de l'Àrea de Ser-

primeros quince días de marzo de 2010, la UOC atendió más de 10.000 peticiones. Para dar respuesta a todas, hubo que aplicar medidas extraordinarias como la ampliación de los horarios en el primer nivel de atención; eso permitió aquellos días atender consultas hasta última hora de la tarde y durante el fin de semana.

Para hacerse una idea de los volúmenes: los distintos servicios de atención respondieron 170.000 consultas en 2009, un 29% más que el año anterior. “Este ritmo de entrada de consultas muy concentrado en determinadas épocas del año dificulta la planificación y es uno de los retos más relevantes de la gestión de la atención al estudiante”, advierte Antoni Oriol Manzanares, director del grupo operativo de Atención al Estudiante.

Precisamente para intentar mejorar en este y otros aspectos, durante 2010 la UOC ha puesto en marcha el Plan director de servicios, con un horizonte de tres años. Según expone Esther Gonzalvo, directora del Área

To get an idea of the volumes, the different care services responded to 170,000 inquiries in 2009, 29% more than the previous year. “This pace of incoming inquiries highly concentrated during certain periods of the year makes it difficult to plan and is one of the most important challenges facing the management of student care,” said Antoni Oriol Manzanares, Director of the Student Care operating group.

Precisely in an effort to improve this and other services, in 2010 the UOC launched its three-year Services Steering Plan. Esther Gonzalvo, Director of Student Services, explains that the diagnosis was made by students themselves through a focus group and interviews. “Based on their perceptions, we have prioritised the services that need improvement in which the heads of the services will design the necessary actions,” she states.

Pere Fabra, the Vice-President for Academic Planning and Faculty, stresses the service-oriented attitude that must be fostered internally in

Grup Operatiu d'Atenció a l'Estudiant: / **Grupo Operativo de Atención al Estudiante**: / Student Services Operative Team / ➔➡ Xavi Linares, Maria Timoneda, Jaume Martínez, Laura Vives, Lara Álvarez, Rosa Fàbregues, Mireia Bertran, Aurèlia Artés, Bea Rodríguez, Imma Ferrer, Toni Manzaneres, Sandra Baquedano

vei a l'Estudiant, la diagnosi l'han feta els mateixos estudiants, per mitjà d'una reunió de grup i entrevistes. "És a partir de les seves percepcions que s'han prioritzat els serveis que s'han de millorar i que els responsables de servei dissenyaran les accions necessàries", afirma.

Pere Fabra, vicerector d'Ordenació Acadèmica i Professorat, destaca l'actitud de servei que cal desenvolupar internament per poder-la oferir externament: "Si al final de tot el procés l'estudiant no se sent ben servit, la nostra feina no té sentit".

Específicament en el cas de l'atenció, s'està treballant en la millora de la qualitat de l'atenció de consultes acadèmiques, de les incidències informàtiques, de l'atenció presencial i telefònica i del servei d'atenció de la Biblioteca. Altres processos com l'avaluació d'estudis previs i el servei de matriculació també posaran en marxa millores durant aquest any. ■

de Servicio al Estudiante, han hecho el diagnóstico los propios estudiantes, por medio de una reunión de grupo y entrevistas. "A partir de sus percepciones se han priorizado los servicios que han de mejorarse y para los que los responsables de servicio diseñarán las acciones necesarias", afirma.

Pere Fabra, vicerector de Ordenación Académica y Profesorado, destaca la actitud de servicio que hay que desarrollar internamente para poder ofrecerla externamente: "Si al final de todo el proceso el estudiante no se siente bien atendido, nuestro trabajo no tiene sentido".

Específicamente en el caso de la atención, se está trabajando en la mejora de la calidad de la atención de consultas académicas, de las incidencias informáticas, de la atención presencial y telefónica y del servicio de atención de la Biblioteca. Otros procesos como la evaluación de estudios previos y el servicio de matriculación también pondrán en marcha mejoras durante este año. ■

"If at the end of the entire process students do not feel that they were served well, our efforts are futile"

order to offer it externally: "If at the end of the entire process students do not feel that they were served well, our efforts are futile."

Specifically in the case of student care, efforts are underway to improve the quality of the response to academic inquiries, computer incidents, in-person and telephone care and library services. Other processes like assessment of prior studies and the enrolment service will also implement improvements this year. ■



# HIGHLIGHTS/2010

(01/03)

Comença a funcionar O2,  
el repositori institucional

(17/03)

The UOC and the FAO  
join forces to offer a  
course on Food Security

(29/04)

La UOC llança l'E-treball per  
afavorir la conciliació i promoure  
la flexibilitat de presència  
en el lloc de treball

(27/05)

New Unesco-FCB-UOC Chair  
in Sports for Social Co-existence  
and Conflict Resolution

(21/06)

Primer MBA de Ciencias  
inmobiliarias

(28/05)

Educational materials  
are adapted for the iPad

(06/07)

La informàtica  
en núvol, a debat  
en el VI Congrés IDP

(12/07)

La CCMA i la UOC posen en  
marxa el màster d'Entreteniment  
TV3-UOC

(20/07)

**Viure la realitat augmentada  
ja és possible**

(06/08)

El nou edifici Media-TIC de  
Barcelona acull els centres  
de recerca de la UOC

(30/07)

Premiere issue of the Journal of Conflictology,  
a publication focused on conflict resolution



(31/08)

**La UOC crea una escuela de liderazgo para sus directivos**

(13/09)

**La rectora reforça la seva presència a la xarxa**

La rectora online: [www.uoc.edu/portal/catala/rectora/index.html](http://www.uoc.edu/portal/catala/rectora/index.html)

(30/09)

**Localret i la UOC ofereixen cursos de formació als més de 92.000 treballadors dels ajuntaments de Catalunya**

(05/10)

**La Cátedra Unesco analiza el potencial de las tecnologías móviles como herramientas de aprendizaje y desarrollo**

(21/10)

**El projecte Icària UPF-UOC guanya el Campus d'Excel·lència Internacional**

(25/10)

**La aplicación Readspeaker hace la UOC más móvil y accesible**

(29/10)

**Los participantes del Open Ed 2010 debaten en Barcelona el impacto y la sostenibilidad de los recursos educativos abiertos**

(09/11)

**La UOC col·labora en la geolocalització de fosses comunes de la Guerra Civil**

(12/11)

**Se graduan cerca de 6.000 estudiantes**

(16/11)

**The scientific impact of Catalan research is on a par with that of Canada, Singapore and Finland**

(03/12)

**The University launches a variety of resources to support its disabled students**

# ENTREVISTA/

FRANCESC SERÉS

## “EL CONEIXEMENT ÉS PÚBLIC I HA DE SER DEBATUT I TRANSFORMAT”

PER TERESA FÈRRIZ



Joan Roca de Vilals

We agreed to meet in front of Santa Maria del Mar, near Cap del Món Street, where one of the characters in *La força de la gravetat* [The Force of Gravity] – which won him the 2007 National Literature Prize – begins his journey into the history of Barcelona. However, we run into each other a few metres before that: Francesc Serés stands rapt before the display window of a hardware shop. “I

Vam quedar de trobar-nos davant de Santa Maria del Mar, prop del carrer del Cap del Món, per on un dels personatges de *La força de la gravetat* – amb què va guanyar el Premi Nacional de Literatura 2007 – s’endinsa en la història de Barcelona. Coincidim, però, uns metres abans: Francesc Serés està encaterinat davant de l’aparador d’una ferreteria. “M’agraden molt totes aquestes eines”, em diu mentre mira les barrines, les broques i els trepants, i et sembla que t’està parlant aquell noi de la Franja el qual, com tots els de la plana de Lleida, vivia la visita anual a la Fira de Sant Miquel com una festa. Francesc Serés va néixer a Saidí fa 37 anys i ara en fa cinc que viu al Sallent, un poble de divuit habitants prop d’Olot. Passa per Barcelona molt sovint, però s’hi queda només el temps imprescindible, i això –sembla que ho diu amb sinceritat– li dóna tota la llibertat del món per escriure i li permet fugir de servituds.

Quedamos en encontrarnos delante de Santa Maria del Mar, cerca de la calle Cap del Món, por el que uno de los personajes de *La fuerza de la gravedad* – obra con la que ganó el Premi Nacional de Literatura 2007 – se adentra en la historia de Barcelona. Pero coincidimos unos metros antes: Francesc Serés está embelesado ante el escaparate de una ferreteria. “Me gusta mucho este tipo de herramientas”, me dice mientras mira las barrenas, las brocas y los taladros, y tienes la sensación de que te está hablando aquel muchacho de la Franja que, como todos los del llano de Lleida, vivía la visita anual a la Feria de Sant Miquel como una fiesta. Francesc Serés nació en Zaidín hace 37 años y lleva cinco viviendo en El Sallent, un pueblo de dieciocho habitantes cercano a Olot. Pasa por Barcelona muy a menudo, pero solo se queda el tiempo imprescindible, y eso –parece que lo dice con sinceridad– le da toda la libertad del mundo para escribir y le permite huir de servidumbres.

really like all these tools,” he tells me as he looks at the drills, bits and augers, and it seems like that boy from the border area between Aragon and Catalonia is the one talking, the boy who, just like everyone from the plain of Lleida, awaited the annual return of the Sant Miquel Fair with bated breath

Francesc Serés was born in Zaidín 37 years ago, but for the past five years he has lived in Sallent, a village of 18 inhabitants near Olot, in Catalonia. He comes to Barcelona often, but he only stays as long as he has to, and that – he seems to say with total honesty – gives him all the freedom in the world to write and escape servitude.

Serés (or perhaps it is the writer doing it) looks at and listens to you carefully when you speak. It is easy to see his interest in people, an interest shared by all good weavers of tales: they seek the human being behind the apparently insignificant anecdote, and they pay

# “EL CONOCIMIENTO ES PÚBLICO Y DEBE SER DEBATIDO Y TRANSFORMADO”

## “KNOWLEDGE IS PUBLIC AND SHOULD BE DEBATED AND TRANSFORMED”

Serés (potser és l'escriptor qui ho fa) et mira i t'escolta amb atenció quan parles. Se li veu de lluny l'interès per les persones que comparteixen tots els bons creadors d'històries: busquen l'ésser humà rere l'anècdota aparentment insignificant i s'interessen per un munt de detalls que a d'altres avorreixen o, simplement, ignoren. Qualsevol història, sembla dir-te amb els ulls, es pot convertir en una peça més de l'univers inabastable de les relacions humanes que cerca en els llibres, propis i aliens.

Parlem de l'evolució de la seva obra, dels canvis que s'estan vivint en el món de l'edició a partir de la generalització d'internet (“Molt ràpids, gairebé ni te n'adones de tant com ho són”, comenta) i sobre els projectes de difusió de la literatura que estem desenvolupant a la UOC, on ell participa de fa anys: la seva pàgina va ser una de les primeres a publicar-se dins del portal multilingüe

Serés (tal vez es el escritor quien lo hace) te mira y te escucha con atención cuando hablas. Se le nota de lejos ese interés por las personas que comparten todos los buenos creadores de historias: buscan al ser humano tras la anécdota aparentemente insignificante y se interesan por una gran cantidad de detalles que otros encuentran aburridos o, simplemente, ignoran. Cualquier historia, parece decirte con los ojos, se puede convertir en una pieza más del universo inalcanzable de las relaciones humanas que busca en los libros, propios y ajenos.

Hablamos de la evolución de su obra, de los cambios que se están viviendo en el mundo de la edición a partir de la generalización de internet (“Muy rápidos, casi no te das cuenta, de tan rápidos”, comenta) y de los proyectos de difusión de la literatura que estamos desarrollando en la UOC, en los que él participa desde hace años: su página fue una de las primeras en publicarse en el portal multilingüe

attention to a host of details that would bore or simply slip by others. Any story, he seems to be telling you with his eyes, can become yet another piece in the vast web of human relations that he seeks in books, both his own and those written by others.

We talk about the evolution in his oeuvre, the changes that have taken place in the world of publishing since the spread of the Internet (“So quickly you hardly realise how many changes there are,” he comments) and the UOC's programmes aimed at spreading literature. He has been associated with us for years: his webpage was one of the first to be published on the multilingual portal of Catalan authors back in 2004, he won the 2005 LletrA Prize for the best website, and more recently he served on the jury for the 2010 prizes as both a writer and a design connoisseur (he has a solid university education in Fine Arts and Anthropology).

d'autors catalans, el 2004; va guanyar el premi LletrA 2005 al millor web i, més recentment, ha format part del jurat de la convocatòria 2010 en qualitat d'escriptor i entès en disseny (té una sòlida formació universitària en Belles Arts i Antropologia). Va publicar la seva primera obra, *Els ventres de la terra*, el 2000; el desembre d'aquell mateix any, es posaven en línia i en obert a la UOC les primeres pàgines web d'autors i obres de la literatura catalana. El seu primer text escrit expressament per a la xarxa és de fa tres anys: “Va ser un conte de Sant Jordi que em va demanar la xarxa de biblioteques de la Generalitat de Catalunya i que va il·lustrar Leo Beard”. “El pacte” encara es pot llegir a la web del Departament de Cultura sota una llicència Creative Commons.

La qüestió dels drets d'autor a internet no el deixa indiferent, sobretot des que els editors li han proposat digitalitzar la seva

&gt;&gt;

de autores catalanes, en 2004; ganó el premio LletrA 2005 a la mejor web y, más recientemente, ha formado parte del jurado de la convocatoria 2010 en calidad de escritor y entendido en diseño (posee una sólida formación universitaria en Bellas Artes y Antropología). Publicó su primera obra, *El vientre de la tierra*, en 2000; en diciembre de aquel mismo año, se ponían en línea y en abierto en la UOC las primeras páginas web de autores y obras de la literatura catalana. Su primer texto escrito expresamente para la red es de hace tres años: “Fue un cuento de Sant Jordi que me pidió la red de bibliotecas de la Generalitat de Catalunya y que ilustró Leo Beard”. “El pacto” aún se puede leer en la web del Departament de Cultura bajo una licencia Creative Commons. La cuestión de los derechos de autor en internet no le deja indiferente, sobre todo desde que los editores le han propuesto digitalizar su obra. “Lo que ocurre es que no sé

&gt;&gt;

He published his first work, *Els ventres de la terra* [The Belly of the Earth] in 2000. In December of the same year, the first websites of Catalan literary authors and works were made freely available online at the UOC. His first text written just for the web came out three years ago: “It was a tale commissioned by the Catalan government's network of libraries to celebrate Saint George's Day; it was illustrated by Leo Beard”. “El pacte” [The Pact] can still be read on the website of the Catalan Department of Culture under a Creative Commons license.

He is concerned about the issue of copyright on the Internet, especially since the publishers suggested that he digitalise his works. “The problem is that I don't know whether it's going slower than they thought at first or whether the crisis has ground everything to a bit of a halt... Or whether it really is a comfortable enough for-

&gt;&gt;





&lt;&lt;

obra. “El que passa és que no sé si és una cosa que va més lenta del que en un principi es preveia o si la crisi ho ha aturat tot una mica... O si finalment és un format prou còmode: jo no m’hi acabo de trobar del tot bé amb el llibre electrònic.” Defensar el valor de la propietat intel·lectual no li impedeix, però, reconèixer la necessitat de publicar a internet en obert. “Has de posar tot allò que fas a disposició de la gent que s’hi interessa perquè el coneixement és públic i ha de poder ser debatut i transformat.” Tot i les incerteses, Serés coneix ara molts més lectors que abans i les relacions són d’una immediatesa inimaginable fa deu anys. “Ara tot és molt més ràpid i molt més proper: qualsevol lector et pot enviar un correu electrònic dient-te què li ha semblat el llibre. Com més possibilitats obre la xarxa, més retorn tens. Sempre que m’escriu un lector, li contesto, és clar que sí, només faltaria. Una altra cosa és

&lt;&lt;

si es algo que va más lento de lo que en un principio se preveía o si la crisis lo ha parado todo un poco... O si finalmente es un formato lo bastante cómodo: yo no acabo de sentirme bien del todo con el libro electrónico.” Defender el valor de la propiedad intelectual no le impide, sin embargo, reconocer la necesidad de publicar en internet en abierto. “Tienes que poner todo lo que haces a disposición de la gente que está interesada porque el conocimiento es público y debe poder ser debatido y transformado.”

A pesar de las incertidumbres, Serés conoce ahora a muchos más lectores que antes y las relaciones son de una inmediatez inimaginable hace diez años. “Ahora todo es mucho más rápido y mucho más cercano: cualquier lector te puede enviar un correo electrónico diciéndote lo que le ha parecido el libro. Cuantas más posibilidades abre la red, más retorno obtienes. Siempre que me escribe un lector, le contesto,

&lt;&lt;

mat: I still haven’t gotten fully used to reading e-books”. However, defending the value of intellectual property does not stop him from acknowledging the need to publish works freely on the Internet. “You have to make what you do available to people who are interested in it because knowledge is public and it should be debated and transformed.”

Despite the uncertainties, Serés now knows many more readers than before, and the relations are far more immediate than he could have imagined ten years ago. “Now everything is much quicker and more accessible: any reader can send you an email telling you what they thought of your book. The more possibilities the web opens up, the more returns you get. Whenever a reader writes to me, I answer them, obviously I do; it’s only right. Another thing is the quality of the return and the ability to make it yours and for it to help you

la qualitat del retorn i la capacitat de fer-lo teu i que et serveixi per tirar endavant nous projectes.” Serés mai no se n’està de participar en col·loquis en línia amb els seus lectors ni d’escriure als blogs que comenten les seves obres, com el d’El Llibreter.

L’autor també acostuma a usar internet per documentar-se. Si avui tornés a escriure *Contes russos*, segur que podria accedir a molta més informació en línia, però no tenir-la tampoc no va ser cap inconvenient. “Es tracta de construir mons i emplenar amb la imaginació i la creativitat les zones invisibles de les vides alienes, no et sembla?” Aquesta vintena de contes, una antologia apòcrifa de relats de cinc escriptors russos contemporanis que va guanyar el Premi Ciutat de Barcelona 2009, és l’obra madura d’aquell noi de Saidí que un dia, encuriosit per un munt de sigles del seu atlas escolar, va escriure a l’ambaixada soviètica de Madrid per demanar informació sobre la

por supuesto. ¡Faltaría más! Otra cosa es la calidad del retorno y la capacidad de hacerlo tuyo y que te sirva para sacar adelante nuevos proyectos.” Serés nunca se abstiene de participar en coloquios en línea con sus lectores ni de escribir en los blogs que comentan sus obras, como el de El Llibreter [el librero].

El autor también suele usar internet para documentarse. Si hoy volviera a escribir *Contes russos* [cuentos rusos], seguro que podría acceder a mucha más información en línea, pero no tenerla tampoco fue ningún inconveniente. “Se trata de construir mundos y llenar con la imaginación y la creatividad las zonas invisibles de las vidas ajenas, ¿no te parece?” Esta veintena de cuentos, una antología apócrifa de relatos de cinco escritores rusos contemporáneos que ganó el Premi Ciutat de Barcelona 2009, es la obra madura de aquel muchacho de Zaidín que un día, lleno de curiosidad por ese montón de siglas en

move on to new projects.” Serés is always willing to participate in online colloquia with his readers or to write on the blogs that comment on his works, such as El Llibreter [The Bookseller].

The author is also used to using the Internet for research. If he were to rewrite *Contes russos* [Russian Tales] today, he would surely find more information online, but not having that option did not stop him. “The goal is to build worlds and fill the invisible areas of others’ lives with your imagination and creativity, don’t you think?” These 20 tales, an apocryphal anthology of stories by five contemporary Russian writers that won the 2009 Ciutat de Barcelona Prize, is a mature work by that boy from Zaidín who one day, fascinated by a strange list of acronyms in his school atlas, wrote to the Soviet embassy in Madrid to request information on the USSR and received a heap of brochures filled with Communist propaganda. “With the

**Francesc Serés a LletrA** [lletra.uoc.edu/ca/autor/francesc-seres](http://lletra.uoc.edu/ca/autor/francesc-seres)

**LletrA** [lletra.uoc.edu](http://lletra.uoc.edu)

**Argus** [argus.uoc.edu](http://argus.uoc.edu)

**Música de poetes** [www.musicadepoetes.cat](http://www.musicadepoetes.cat)

**TopobioGrafies de l'exili català**  
[www.topobiografies.cat](http://www.topobiografies.cat)

**"El pacte", de Francesc Serés**  
[contesantjordio8.cultura.gencat.cat/catala.html](http://contesantjordio8.cultura.gencat.cat/catala.html)

**El Llibreter** [llibreter.blogspot.com](http://llibreter.blogspot.com)

URSS i va rebre una col·lecció d'opuscles de propaganda comunista. "Amb la xarxa tens un munt de possibilitats que abans no existien, el que passa és que per si mateixa no és res més que informació que has d'elaborar. Pel que fa a la creació literària, internet s'assembla a la biblioteca de Babel: aquí sí que tens moltes, moltes oportunitats de fer coses noves."

Francesc Serés s'acomiada amb paraules generoses sobre els diferents webs i recursos docents del projecte LletrA, que fa servir regularment. "Són importants i força indispensables" per a una llengua i una cultura com la catalana, que ha d'aprofitar tant com pugui les possibilitats de difusió que permet internet. Comenta l'encert d'anar proposant any rere any nous projectes que saben sumar interessos, iniciatives i propostes dels agents del sistema literari i cita, com a exemples, les TopobioGrafies, Música de Poetes o la publicació mensual *Argus*.

su atlas escolar, escribió a la embajada soviética de Madrid para pedir información acerca de la URSS y recibió una colección de opúsculos de propaganda comunista. "Con la red tienes un montón de posibilidades que antes no existían, lo que ocurre es que por sí misma no es más que información que tienes que elaborar. En cuanto a la creación literaria, internet se parece más a la biblioteca de Babel: ahí sí que tienes muchísimas oportunidades de hacer cosas nuevas."

Francesc Serés se despide con palabras generosas sobre los distintos webs y recursos docentes del proyecto LletrA, que utiliza regularmente. "Son importantes y bastante indispensables" para una lengua y una cultura como la catalana, que tiene que aprovechar al máximo las posibilidades de difusión que permite internet. Comenta el acierto de ir proponiendo año tras año nuevos proyectos que saben sumar intereses, iniciativas y propuestas de los agentes del sistema literario y

web, you've got all sorts of possibilities that weren't there in the past, but by themselves they're nothing more than information that you then have to craft. In terms of literary creation, the Internet is like the library of Babel: it offers you many, many opportunities to do new things."

Francesc Serés bids farewell with generous words about the different websites and teaching resources of the LletrA project, which he uses regularly. "They are important and pretty much indispensable" for a language and culture like Catalan, which has to make the most of the dissemination opportunities that the Internet affords. He approvingly mentions how year after year LletrA embarks on new projects that are capable of merging the interests, initiatives and proposals of the agents in the literary system, and he cites as examples *TopobioGrafies*, *Música de poetes* and the monthly publication *Argus*.

Gairebé ja s'ha confós entre la multitud que camina pel barri de la Ribera quan encara em deixa caure: "Tot el millor està per venir!". Somric, té raó; també a la UOC, i al projecte LletrA, ho creiem, això: mai no havíem tingut tants canals a l'abast per donar a conèixer els bons escriptors i la bona literatura ni tants recursos i eines per a l'ensenyament o, millor encara, la promoció de la lectura. La nostra comunitat digital de lectors és molt sòlida, qualitativament i quantitativament (després d'una profunda renovació conceptual del projecte, les visites diàries ja ultrapassen els dos milers cada dia, entre estudiants universitaris i preuniversitaris, professors, investigadors i lectors d'arreu del món). Deu anys són molts a internet, i paga la pena celebrar-ho. De ben segur, però, el millor projecte LletrA encara està per venir. ■

cita, a modo de ejemplo, las TopobioGrafías, Música de Poetas o la publicación mensual *Argus*.

Ya casi se ha confundido entre la multitud que anda por el barrio de la Ribera cuando aún me suelta: "¡Lo mejor está por venir!". Sonríe, tiene razón; también en la UOC, y en el proyecto LletrA, lo creemos: nunca habíamos tenido tantos canales al alcance para dar a conocer a los buenos escritores y la buena literatura ni tantos recursos y herramientas para la enseñanza o, mejor aún, la promoción de la lectura. Nuestra comunidad digital de lectores es muy sólida, cualitativa y cuantitativamente (después de una profunda renovación conceptual del proyecto, las visitas diarias sobrepasan ya las dos mil, entre estudiantes universitarios y preuniversitarios, profesores, investigadores y lectores del mundo entero). Diez años son muchos en internet, y vale la pena celebrarlo. Pero sin ninguna duda el mejor proyecto de LletrA aún está por venir. ■

He has almost blended into the crowds milling about in the La Ribera neighbourhood when he turns back and says: "The best is yet to come!" I smile; he is right. We at the UOC and in the LletrA project believe that, too. We have never had as many channels available to share our good writers and fine literature, nor as many resources and tools for teaching, or even better yet, for promoting reading. Our digital community of readers is very solid, both qualitatively and quantitatively (after a thorough conceptual overhaul of the project, there are more than 2,000 visits per day, including university and pre-university students, professors, researchers and readers from all over the world). Ten years is a lifetime on the Internet, and it is worth celebrating. Still, there is no doubt that the best LletrA project is yet to come. ■

# OFERTA FORMATIVA/

## Graus (estudis adaptats a l'EEES)

- Dret
- Psicologia
- Humanitats
- Llengua i Literatura Catalanes (\*)
- Educació Social
- Comunicació
- Informació i Documentació
- Turisme
- Administració i Direcció d'Empreses
- Multimèdia
- Tecnologies de Telecomunicació
- Enginyeria Informàtica
- Màrqueting i Investigació de Mercats
- Relacions Laborals i Ocupació (\*)
- Criminologia

## Titulacions homologades

### (diplomatures, llicenciatures i enginyeries)

- Ciències Empresarials
- Turisme
- Enginyeria d'Informàtica
- Enginyeria Tècnica d'Informàtica de Gestió
- Enginyeria Tècnica d'Informàtica de Sistemes
- Eng. Tècn. de Telecomunicació, especialitat de Telemàtica
- Dret
- Humanitats (2n cicle) (\*)
- Administració i Direcció d'Empreses (2n cicle)
- Ciències del Treball (2n cicle)
- Comunicació Audiovisual (2n cicle) (\*)
- Documentació (2n cicle) (\*)
- Investigació i Tècniques de Mercat (2n cicle)
- Psicopedagogia (2n cicle)
- Publicitat i Relacions Públiques (2n cicle)
- Estudis de l'Àsia Oriental (2n cicle)
- Estudis de Ciències Polítiques i de l'Administració (2n cicle) (\*)

## Doctorat (\*\*)

- Doctorat sobre la Societat de la Informació i el Coneixement
- Doctorat en e-Learning

## Institut Internacional de Postgrau (IIP)

L'IIP aplega l'oferta formativa de postgrau i formació contínua de la UOC, basada en els mateixos principis de qualitat, orientada al món professional i amb una visió internacional. El curs 2010-2011, la UOC imparteix els màsters següents adaptats a l'EEES:

### Màsters universitaris

- Educació i TIC (e-learning)
- Gestió cultural
- Gestió cultural d'orientació acadèmica i investigadora
- Prevenció de riscos laborals
- Programari lliure (\*\*\*)
- Societat de la informació i el coneixement
- Formació de professorat (\*)
- Anàlisi política (\*)
- Nutrició i salut
- Telemedicina

La UOC imparteix més de **200 postgraus i màsters**, que es distribueixen en els àmbits de coneixement següents:

- Global Executive Education (\*\*\*)
- Economia i empresa
- Informàtica, multimèdia i telecomunicació (\*\*\*)
- Comunicació i informació
- Dret i ciències polítiques
- Llengua, lingüística i traducció
- Art, cultura i societat
- Psicologia i ciències de l'educació
- Cooperació humanitària, pau i sostenibilitat (\*\*\*)
- Ciències de la salut
- Gestió de la ciutat i urbanisme
- Turisme (\*)
- Estudis nacionals i identitaris
- Estudis islàmics i àrabs (\*\*\*\*)
- Sistemes alimentaris, cultura i societat (\*\*\*)
- Societat de la informació

### Novetats destacades

- MBA de Ciències immobiliàries
- Màster d'Entretenment TV3-UOC

**@teneu universitari:** Dóna la possibilitat de matricular-se i cursar assignatures independents sense cap tipus de requisits previs. Es pot escollir entre més de 400 assignatures que s'ofereixen als diferents estudis a les mateixes aules que la resta d'estudiants i amb els mateixos recursos didàctics. La iniciativa parteix del concepte de l'estudiant oient de les universitats presencials.

**Universitat Oberta d'Estiu:** Ofereix programes de diversos àmbits de coneixement, com el Programa 2.0, Viatges, Aliment@ o Cultura oberta. Des de psicologia i salut, arts i humanitats, fins a informàtica, dret, turisme o economia i empresa.

**Universitat d'Hivern i Seminaris:** S'orienten a millorar aptituds i competències relacionades amb el desenvolupament personal i professional.

**OcupaT:** Programa formatiu específic per afavorir la inserció al mercat de treball i millorar l'ocupabilitat de les persones amb necessitats formatives.

**Cursos de Català Obert:** Preparació per obtenir els certificats oficials de coneixements de llengua catalana homologats per la Generalitat de Catalunya.

**Escola de llengües:** Tota l'oferta de llengües de la UOC, amb diferents nivells d'anglès, francès, xinès, japonès, català i alemany, d'acord amb el marc comú de referència europeu i incorporant una metodologia innovadora i col·laborativa.

### EducacióOnline

- Curs d'accés a la universitat per a > 25 anys
- Cursos de formació superior per a professionals

[www.educacionline.com](http://www.educacionline.com)

Aquests estudis s'imparteixen en català i castellà excepte en els casos següents: (\*) Només en català (\*\*) Només en anglès (\*\*\*) A més en anglès (\*\*\*\*) Només en francès.



# OFERTA FORMATIVA/

## Grados (estudios adaptados al EEES)

- Derecho
- Psicología
- Humanidades
- Lengua y Literatura Catalanas (\*)
- Educación Social
- Comunicación
- Información y Documentación
- Turismo
- Administración y Dirección de Empresas
- Multimedia
- Tecnologías de Telecomunicación
- Ingeniería Informática
- Marketing e Investigación de Mercados
- Relaciones Laborales y Ocupación (\*)
- Criminología

## Titulaciones homologadas (diplomaturas, licenciaturas e ingenierías)

- Ciencias Empresariales
- Turismo
- Ingeniería de Informática
- Ingeniería Técnica de Informática de Gestión
- Ingeniería Técnica de Informática de Sistemas
- Ing. Téc. de Telecomunicaciones, especialidad en Telemática
- Derecho
- Humanidades (2º ciclo) (\*)
- Administración y Dirección de Empresas (2º ciclo)
- Ciencias del Trabajo (2º ciclo)
- Comunicación Audiovisual (2º ciclo) (\*)
- Documentación (2º ciclo) (\*)
- Investigación y Técnicas de Mercado (2º ciclo)
- Psicopedagogía (2º ciclo)
- Publicidad y Relaciones Públicas (2º ciclo)
- Estudios del Asia Oriental (2º ciclo)
- Estudios de Ciencias Políticas y de la Administración (2º ciclo) (\*)

## Doctorado (\*\*)

- Doctorado sobre la Sociedad de la Información y el Conocimiento
- Doctorado en e-Learning

## Instituto Internacional de Posgrado (IIP)

El IIP reúne la oferta formativa de posgrado y formación continua de la UOC, basada en los mismos principios de calidad, orientada al mundo profesional y con una visión internacional. Durante el curso 2010-2011, la UOC imparte los siguientes másters adaptados al EEES:

### Másters universitarios

- Educación y TIC (e-learning)
- Gestión cultural
- Gestión cultural de orientación académica e investigadora
- Prevención de riesgos laborales
- Software libre (\*\*\*)
- Sociedad de la información y el conocimiento
- Formación de profesorado (\*)
- Análisis político (\*)
- Nutrición y salud
- Telemedicina

La UOC imparte más de **200 posgrados y másters**, que se distribuyen en los siguientes ámbitos de conocimiento:

- Global Executive Education (\*\*)
- Economía y empresa
- Informática, multimedia y telecomunicación (\*\*\*)
- Comunicación e información
- Derecho y ciencias políticas
- Lengua, lingüística y traducción
- Arte, cultura y sociedad
- Psicología y ciencias de la educación
- Cooperación humanitaria, paz y sostenibilidad (\*\*\*)
- Ciencias de la salud
- Gestión de la ciudad y urbanismo
- Turismo (\*)
- Estudios nacionales e identitarios
- Estudios islámicos y árabes (\*\*\*)
- Sistemas alimentarios, cultura y sociedad (\*\*\*)
- Sociedad de la información

### Novedades destacadas

MBA de Ciencias inmobiliarias

Máster de Entretenimiento TV3-UOC

**@teneo universitario:** Da la posibilidad de matricularse y cursar asignaturas independientes sin ningún tipo de requisitos previos. Se puede elegir entre más de 400 asignaturas que se imparten en los diferentes estudios y cursarlas en las mismas aulas y con los mismos recursos didácticos que el resto de estudiantes. La iniciativa se inspira en el concepto del estudiante oyente de las universidades presenciales.

**Universidad Abierta de Verano:** Ofrece programas de distintos ámbitos del conocimiento como el Programa 2.0, viajes, Aliment@ o Cultura Abierta. Desde psicología y salud, artes y humanidades, hasta informática, derecho, turismo o economía y empresa.

**Universidad de Invierno y Seminarios:** Orientados a mejorar aptitudes y competencias relacionadas con el desarrollo personal y profesional.

**OcupaT:** Programa formativo específico para favorecer la inserción en el mercado de trabajo y mejorar la ocupabilidad de las personas con necesidades formativas.

**Cursos de catalán abierto:** Preparación para obtener los certificados oficiales de lengua catalana homologados por la Generalitat de Catalunya.

**Escola de llengües:** Toda la oferta de lenguas de la UOC, con distintos niveles de inglés, francés, chino, japonés, catalán y alemán, de acuerdo con el marco común de referencia europeo e incorporando una metodología innovadora y colaborativa.

### EducaciOnline

- Curso de acceso a la universidad para > 25 años
- Cursos de formación superior para profesionales

[www.educacionline.com](http://www.educacionline.com)

Estos estudios se imparten en catalán y castellano excepto en los casos siguientes: (\*) Solo en catalán (\*\*) Solo en inglés (\*\*\*) Además en inglés (\*\*\*\*) Solo en francés.

# DEGREES OFFERED/

---

## Bachelor's (degrees adapted to the EHEA)

- Law
- Psychology
- Humanities
- Catalan Language and Literature (\*)
- Social Education
- Communication
- Information and Documentation
- Tourism
- Business Administration and Management
- Multimedia
- Telecommunications Technologies
- Computer Engineering
- Marketing and Market Research
- Labour Studies and Employment (\*)
- Criminology

---

## Approved degrees

### (diplomas, Bachelor's and Engineering degrees)

- Business Sciences
- Tourism (\*)
- Computer Engineering
- Technical Engineering in Computer Management
- Technical Engineering in Computer Systems
- Technical Engineering in Telecommunications, speciality in Telematics
- Law
- Humanities (2nd cycle) (\*)
- Business Administration and Management (2nd cycle)
- Labour Sciences (2nd cycle)
- Audiovisual Communication (2nd cycle) (\*)
- Documentation (2nd cycle) (\*)
- Market Research and Techniques (2nd cycle)
- Educational Psychology (2nd cycle)
- Advertising and Public Relations (2nd cycle)
- East Asian Studies (2nd cycle)
- Political Science and Public Administration (2nd cycle) (\*)

---

## Doctorates (\*\*)

- PhD on the Information and Knowledge Society
- PhD in e-Learning

---

## International Graduate Institute (IIP)

The IIP organises all the UOC's post-graduate and lifelong learning classes, which are based on quality, are oriented towards the working world and have an international vision. In the academic year 2010-2011, the UOC is offering the following Master's adapted to the EHEA:

### University Master's

- Education and ICT (E-learning)
- Cultural Management
- Researcher Guidance Cultural Management UOC-UDG-UIB
- Workplace Risk Prevention
- Free and Open Source Software Technology (\*\*\*)
- Knowledge and Information Society
- Teacher Training (\*)
- Political analysis (\*)
- Nutrition and Health
- Telemedicine

The UOC offers **more than 200 post-graduate courses and Master's**, which are divided into the following areas of knowledge:

- Global Executive Education (\*\*\*)
- Economics and Business
- IT, Multimedia and Telecommunications (\*\*\*)
- Communication and Information
- Law and Political Science
- Language, Linguistics and Translation
- Art, Culture and Society
- Psychology and Education Sciences
- Humanitarian Cooperation, Peace and Sustainability (\*\*\*)
- Health Sciences
- City Management and Urban Planning
- Tourism (\*)
- National and Identity Studies
- Arab and Islamic Studies (\*\*\*\*)
- Food Systems, Culture and Society (\*\*\*\*)
- Information Society

---

## New courses

- MBA in Property Sciences
- TV3-UOC Master's Degree in Entertainment

---

**@tenue universitari:** This gives students the option of registering for and taking independent courses without any type of prerequisite. This system allows students to choose from among more than 400 courses that are being offered in the different degree programmes in the same classes as the other students and using the same teaching materials. The initiative is based on the idea of the student who audits university classes.

---

**Summer School:** Programmes in different fields of knowledge, such as Programme 2.0, travelling, Aliment@ and Open Culture. They span from psychology and health, the arts and humanities to computer science, law, tourism or economy and business.

---

**Winter University and Seminars:** They aim at improving skills and capacities to foster professional and personal development.

---

**OcupaT:** Training programs for people with occupational problems to help them gain entry into the labour market.

---

**Open Catalan Courses:** Different levels of Catalan language courses to prepare for the official Catalan certificates approved by the Generalitat de Catalunya.

---

**Language School:** All the language courses offered at the UOC with different levels of English, French, Chinese, Japanese, Catalan and German, in alignment with the common European reference framework and using an innovative, cooperative methodology.

---

## EducaciOnline

- University entrance courses for > 25 years.
- Higher training courses for professionals.

[www.educacionline.com](http://www.educacionline.com)

---

These programmes are taught in Catalan and Spanish, except the following:  
(\*) Only in Catalan (\*\*) Only in English (\*\*\*) In English as well (\*\*\*\*) Only in French.

## ELS ESTUDIANTS DE LA UOC / LOS ESTUDIANTES DE LA UOC / THE UOC STUDENTS /

### Distribució per tipus d'estudis / Distribución según el tipo de estudios / Distribution by type of programme /

Grau	
Graus EEES	10.666
Llicenciatures i enginyeries	18.824
Diplomatures i enginyeries tècniques	14.777
Postgrau	
Màsters universitaris	2.345
Doctorat	
Doctorat	131
Postgrau	
Màsters	732
Postgraus	1.265
Especialització	1.055
Títol propi	
Títol propi (GMMD)	509
Altres	
Ateneu universitari	2.887
Universitat Oberta d'Estiu i d'Hivern	2.966
Altres: Català Obert, Actualització, Programa de viatges, Seminaris	630
<b>TOTAL</b>	<b>56.787</b>

### Distribució per estudis / Distribución por estudios / Distribution by programme /

Economia i Empresa	
Diplomatura de Ciències Empresarials	7.643
Diplomatura de Turisme	1.161
2n cicle d'Administració i Direcció d'Empreses	1.827
2n cicle de Ciències del Treball	1.449
2n cicle d'Investigació i Tècniques de Mercat	1.006
Grau de Turisme	193
Grau d'Administració i Direcció d'Empreses	1.547
Grau de Màrqueting i Investigació de Mercats	219
Màster de Prevenció de riscos laborals	471

Ciències de la Informació i la Comunicació	
Llicenciatura de Comunicació Audiovisual	656
2n cicle de Documentació	706
2n cicle de Publicitat i Relacions Públiques	1.035
Grau de Comunicació	675
Grau d'Informació i Documentació	168
Màster oficial de Societat de la informació i el coneixement	461
Dret i Ciència Política	
Llicenciatura de Dret	3.310
2n cicle de Ciències Polítiques i de l'Administració	491
Grau de Dret	1.843
Arts i Humanitats	
Llicenciatura de Filologia Catalana	512
Llicenciatura d'Humanitats	1.641
2n cicle d'Estudis de l'Àsia Oriental	714
Grau d'Humanitats	1.049
Grau de Llengua i Literatura Catalanes	167
Màster universitari de Gestió cultural	277
Psicologia i Ciències de l'Educació	
Llicenciatura de Psicologia	2.659
2n cicle de Psicopedagogia	1.886
Grau de Psicologia	3.226
Grau d'Educació Social	786
Màster oficial d'Educació i TIC (e-learning)	664
Informàtica i Telecomunicació	
Enginyeria Tècnica d'Informàtica de Gestió	2.245
Enginyeria Tècnica d'Informàtica de Sistemes	2.749
Enginyeria Tècnica de Telecomunicació, especialitat de Telemàtica	979
2n cicle d'Enginyeria Informàtica	932
Grau d'Enginyeria Informàtica	121
Grau de Tecnologies de Telecomunicació	55
Grau de Multimèdia	617
Màster universitari de Programari lliure	472



# WEB 2.0 A LA UOC/

PER EVA ASENSIO

## RSS /

Subscripcions RSS  
Subscripciones RSS  
RSS Subscriptions

## Aplicacions sobre mapes /

Aplicaciones sobre mapas /

Applications on maps /

Google Maps: Estudiants, Alumni,  
Xarxa territorial, Convenis, Xarxes  
internacionals

## Pàgines d'inici personalitzades /

Páginas de inicio personalizadas /

Personalised homepages /

Netvibes.com/UOC  
Campus 5.0

## Xarxes socials professionals /

Redes sociales profesionales /

Niche networks /

Linkedin.com/groups?gid=2148606  
/ UOC Alumni

## Marcadors socials /

Marcadores sociales /

Social bookmarks /

Delicious.com/UOC\_universitat

“converses” /  
“conversaciones” /  
“conversations” /

contingut generat  
per l'usuari /  
contenido generado  
por el usuario /  
user generated  
content /

microformats /  
microformatos /  
microformats /

reputació-confiança /  
reputación-confianza /  
reputation-trust /

periodisme ciutadà /  
periodismo ciudadano /  
citizen journalism /

el web com a plataforma /  
la web como plataforma /  
the web as a platform /

llarga cua /  
larga cola /  
long tail /

participació /  
participación /  
participation /

economia de l'atenció /  
economía de la atención /  
attention economy /

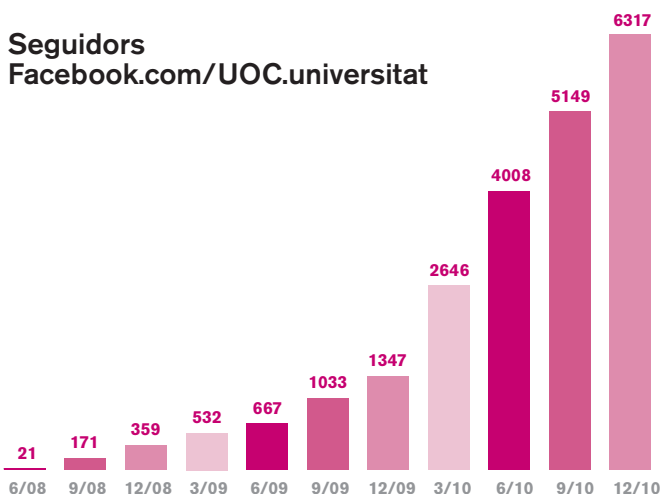
interfícies “riques” /  
interfaces “ricas” /  
“rich” interfaces /

transparència /  
transparencia /  
transparency /

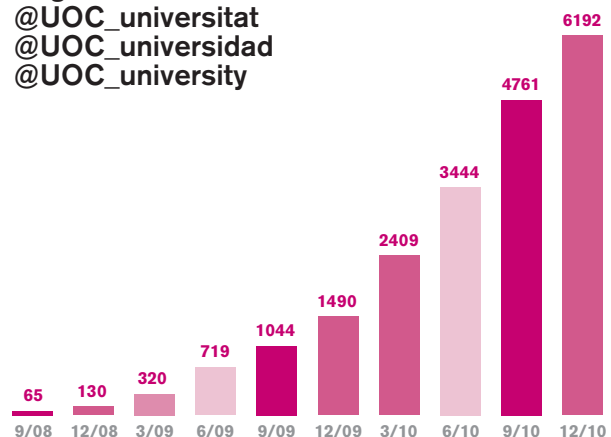
recomanacions /  
recomendaciones /  
recommendations /

filtrat col·laboratiu /  
filtrado colaborativo /  
collaborative filtering /

Seguidors  
Facebook.com/UOC.universitat



Seguidors Twitter  
@UOC\_universitat  
@UOC\_universidad  
@UOC\_university



**models de negoci lleugers /  
modelos de negocio ligeros /  
light business models /**

**computació en núvol /  
computación en nube /  
cloud computing /**

**simplicitat /  
simplicidad /  
simplicity /**

**etiquetes /  
etiquetas /  
tags /**

**remescla /  
remezcla /  
mashup /**

**microformats /  
microformatos /  
microformats /**

**computació social /  
computación social /  
social computing /**

**creative  
commons /**

**mobilitat /  
movilidad /  
mobility /**

**comunicació /  
comunicación /  
communication /**

**xarxes socials /  
redes sociales /  
social networks /**

**compartir /  
share /**

**dades i informació:  
el més important /  
datos e información:  
lo más importante /  
data and information:  
the most important thing /**

**fer-ho divertit /  
hacerlo divertido /  
making it fun /**

**folksonomies/**

Basat en / Basado en: [www.internality.com/web20](http://www.internality.com/web20)

**Xarxes socials personals /  
Redes sociales personales /  
Social networks /  
Facebook.com/UOC.universitat**

**Compartir fotos /  
Share photos /  
Flickr.com/UOC\_universitat**

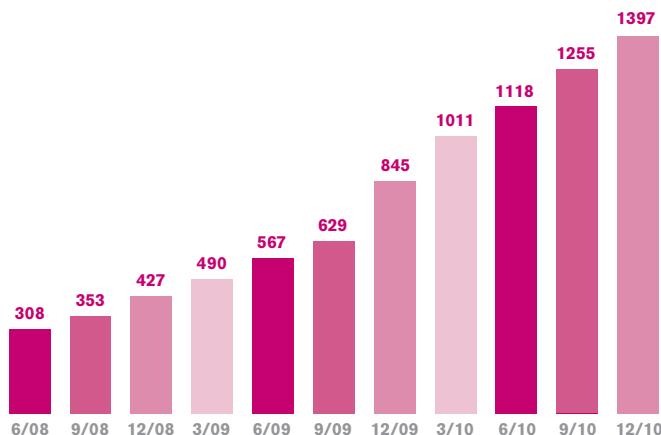
**Compartir vídeos /  
Share videos /  
YouTube.com/UOC**

**Microblogging /  
Twitter.com/UOC\_universitat  
Twitter.com/UOC\_universidad  
Twitter.com/UOC\_university  
Twitter.com/UOC\_universitat/uoc**

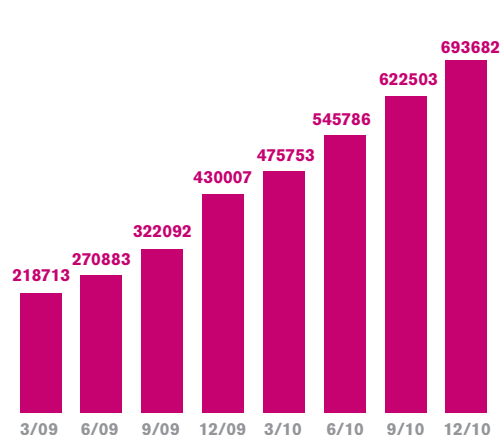
**Blogs /  
Campus UOC  
Docublog  
Edtech  
Fòrum Innovació  
Joy of Learning  
My Way  
Unesco Chair in e-Learning**

**Wikis /  
Wikispaces**

Subscribers Youtube.com/UOC



Reproduccions de vídeo



# ALUMNI/ ALUMNIS AL MÓN

## Pequín, David Bach

PER ALBERT ROCA ENRICH



### “La UOC m’ofereix la mobilitat que necessito”

**Què va ser primer, la UOC o la Xina?** La UOC: abans de començar el màster en Economia i negocis de l'Àsia Oriental el 2008 i marxar a la Xina, vaig graduar-m'hi en Ciències Empresarials.

**I què et va portar tan lluny?** Sempre he tingut una curiositat immensa per l'Àsia, la seva història, tradicions i religió. La Xina n'és el principal exponent i cobria la necessitat de conèixer una cultura fascinant sobre el terreny i fer una feina que m'agrada.

**Què hi fas?** Sóc professor de Gestió i comunicació de màrqueting i dels

estudis d'Administració d'Empreses i Publicitat i Màrqueting de la Universitat Agrícola de Xina, que es fan en col·laboració amb la Universitat de Bedfordshire, al Regne Unit.

**Què t'aporta la UOC?** M'ofereix la mobilitat que necessito i s'adapta al meu *tempo* i a las meves necessitats personals, com la família i la feina.

**T'han ajudat els estudis a la Xina?** Moltíssim, tant a la feina com en el dia a dia. M'han donat referències que m'han permès superar el xoc cultural inicial i entendre millor els xinesos. La manera de fer les coses, el ritme i la lògica són difícils d'entendre amb els ulls d'un occidental.

**S'està transformant tant com diuen?** És veritat que està immersa en un procés d'occidentalització i creixement econòmic que va a un ritme increïble, i s'hi està desenvolupant una societat consumista: per tot arreu hi ha centres comercials, botigues, restaurants... Ahora, els valors tradicionals, com el respecte pels grans o viure en família, segueixen molt vigents. És

### “La UOC me ofrece la movilidad que necesito”

**¿Qué fue primero, la UOC o China?** La UOC: antes de empezar el máster en Economía y negocios en Asia Oriental en 2008 y marcharme a China, me gradué ahí en Ciencias Empresariales.

**¿Y qué te llevó tan lejos?** Siempre he sentido una curiosidad inmensa por Asia, su historia, tradiciones y religión. China es su principal exponente y cubriría la necesidad de conocer una cultura fascinante sobre el terreno y hacer un trabajo que me gusta.

**¿Qué haces allí?** Soy profesor de Gestión y comunicación de marketing y de los estudios de Administración de Empresas y Publicidad y Marketing de la Universidad Agrícola de China, que se hacen en colaboración con la Universidad de Bedfordshire, en el Reino Unido.

**¿Qué te aporta la UOC?** Me ofrece la movilidad que necesito y se adapta a mi *tempo* y a mis necesidades personales, como la familia y el trabajo.

**¿Te han ayudado los estudios en China?** Muchísimo, tanto en el trabajo como en el día a día. Me han dado referencias que me han permitido superar el choque cultural inicial y entender mejor a los chinos. Su manera de hacer las cosas, el ritmo y la lógica son difíciles de entender con la mirada de un occidental.

**¿Se está transformando tanto como dicen?** Es verdad que está inmersa en un proceso de occidentalización y crecimiento económico que va a un ritmo increíble, y se está desarrollando una sociedad consumista: por todas partes hay centros comerciales, tiendas, restaurantes... Al mismo tiempo los valores tradicionales, como el respeto por los mayores o vivir en familia, siguen muy vigentes. Es curioso cómo conviven la modernidad y la tradición; veremos dónde desemboca...

### “The UOC gives me the mobility I need”

**Which came first, the UOC or China?** The UOC: before starting a Master's in East Asian economics and business in 2008 and going to China, I graduated in Business Sciences.

**And what took you so far?** I've always been incredibly interested in Asia, its history, traditions and religion. As China is a prime example of this, I just had to get to know this fascinating culture on the ground, doing a job I enjoy.

**What do you do there?** I'm a lecturer in Management and Marketing Communication, Business Administration studies and Advertising and Marketing at the China Agricultural University, which is done in collaboration with the University of Bedfordshire in the UK.

**What do you get out of the UOC?** It gives me the mobility I need and adapts to my tempo and personal needs, such as family and work.

**Has it helped you studying in China?** Very much so, both at work and in the day to day. It has given me guidelines which have enabled me to overcome the initial culture shock and understand the Chinese better. Their way of doing things, the rhythm and logic are difficult to understand when seen through Western eyes.

**Is it changing as much as they say?** It is true that it is immersed in a process of westernization and economic growth which is going at an incredible pace. A consumer society is developing: commercial centres, shops, restaurants are springing up everywhere. Nevertheless traditional values such as respect for elders or family life are still very deeply embedded. It's strange how modernity and tradition co-exist; we shall see where it leads...

**What about your everyday life?** My rhythm of life is more relaxed.

# Actes de graduació/ Actos de graduación/ Graduation events/

curiós com hi conviuen la modernitat i la tradició; veurem on desemboca...

**I el teu dia dia?** El meu ritme vital és més relaxat. Tot i fer moltíssimes coses tinc més qualitat de vida i aprofito millor el temps que a Barcelona.

**I has obert un web gastronòmic...** Amb un amic meu, en Jordi Vallès (millor xef de Beijing 2009), hem creat [www.dchef.es](http://www.dchef.es) per promoure la cuina i els productes catalans i espanyols a la Xina. Tenim una de les millors cuines del món i l'hem de saber vendre.

**I de web a web, utilitzes el de UOC Alumni?** Sí, sobretot per comunicar-me amb estudiants i exestudiants amb qui he coincidit. Crec que a banda de les relacions d'amistat també permet crear vincles professionals entre els membres.

**A la Xina hi ha més Alumni. Us coneixeu?** Tan aviat com ho he sabut, els he buscat i he enviat un missatge al parell que he trobat, per compartir experiències. ■

**¿Y tu día a día?** Mi ritmo vital es más relajado. Aunque hago muchísimas cosas tengo más calidad de vida y aprovecho mejor el tiempo que en Barcelona.

**Y has abierto una web gastronómica...** Con un amigo mío, Jordi Vallès (mejor chef de Beijing 2009), hemos creado [www.dchef.es](http://www.dchef.es) para promover la cocina y los productos catalanes y españoles en China. Tenemos una de las mejores cocinas del mundo y tenemos que saber venderla.

**Y de web a web, ¿utilizas la de UOC Alumni?** Sí, sobre todo para comunicarme con estudiantes y ex estudiantes con los que he coincidido. Creo que además de las relaciones de amistad también permite crear vínculos profesionales entre los miembros.

**En China hay más Alumni. ¿Os conocéis?** En cuanto lo he sabido, los he buscado y he enviado un mensaje a los dos que he encontrado, para compartir experiencias. ■

Although I do a lot of things my quality of life is better and I get more out of my time than in Barcelona.

**And you've launched a Gastronomic website...** With a friend of mine, Jordi Vallès (Best Beijing Chef 2009) we've set up [www.dchef.es](http://www.dchef.es) to promote Catalan and Spanish cuisine and produce in China. We have one of the best cuisines in the world and we should know how to promote it.

**And talking of websites, do you use the UOC Alumni site?** Yes, especially to get in touch with students and ex-students who I've had contact with. Also I think that apart from friendships it allows you to forge professional links among members.

**There are other Alumni in China. Do you know each other?** As soon as I found out I looked for them and have sent a message to the couple I found, to share our experiences. ■



David Campos

Curs / **Curso** / Year /  
Lloc / **Lugar** / Place /  
Padrí / **Padrino** / Patron /

<b>Curs 2009-2010</b> L'Auditori (Barcelona) Josep Cuní	Auditori Nacional de Música (Madrid) Eduard Punset
<b>Curs 2008-2009</b> L'Auditori Manuel Campo Vidal	Auditorio Nacional de Música Manuel Campo Vidal
<b>Curs 2007-2008</b> L'Auditori Miquel Calçada "Mikimoto"	Auditorio Nacional de Música Alberto Duran (Fundación ONCE)
<b>Curs 2006-2007</b> L'Auditori Tomàs Delclós	Auditorio Nacional de Música Gregorio Peces-Barba
<b>Curs 2005-2006</b> L'Auditori Joan Francesc Mira	Auditorio Nacional de Música Ángel Gabilondo
<b>Curs 2004-2005</b> L'Auditori Daniel Bastida	Auditorio Nacional de Música Anna Birulés
<b>Curs 2003-2004</b> Fòrum (Barcelona) Joan Clos	Casa América (Madrid) Joan Soto
<b>Curs 2002-2003</b> INEFC (Barcelona) Josep Fígols	Sabadell Lluís Ferrer
<b>Curs 2001-2002</b> Gran Teatre del Liceu (Bcn) Fernando Villalonga	Lleida Antonio Franco
<b>Curs 2000-2001</b> Reus Joan Pi Llorens	
<b>Curs 1999-2000</b> Salt Josep M. Nadal	
<b>Curs 1998-1999</b> Manresa Andreu Mas-Colell	



# COMUNITAT/

JOSEP COLL

## “Correm el perill de morir d'èxit”

PER ANNA TORRES

Josep Coll és el síndic de greuges de la UOC, això vol dir que és la persona que vetlla pels drets i deures de tots els membres de la Universitat, siguin estudiants, professors o personal de gestió. Des que és al càrrec –1 de setembre del 2008– ha gestionat gairebé 1.000 queixes, la majoria relacionades amb les gestions acadèmiques i l'atenció que es presta als estudiants. L'activitat professional d'aquest doctor enginyer industrial ha estat sempre vinculada a la gestió acadèmica en el món universitari; de fet, va ser vicerector de Política Acadèmica de la UOC del 1997 al 2003.

Josep Coll és el *síndic de greuges* (defensor universitario) de la UOC; es decir, la persona que vela por los derechos y deberes de todos los miembros de la Universidad, sean estudiantes, profesores o personal de gestión. Desde que ocupa el cargo –1 de septiembre de 2008– ha gestionado casi 1.000 quejas, la mayoría relacionadas con las gestiones académicas y la atención que se presta a los estudiantes. La actividad profesional de este doctor ingeniero industrial ha estado siempre vinculada a la gestión académica en el mundo universitario; de hecho, fue vicerector de Política Académica de la UOC de 1997 a 2003.

Josep Coll is the Ombudsman at the UOC, which means he is the person who safeguards the rights and obligations of all members of the University, be they students, teachers or administrative staff. Since he has held the position – September 1, 2008 – he has dealt with nearly 1,000 complaints, most of them related to academic management and the attention paid to students. The working life of this PhD in industrial engineering has always been linked to academic management in the university world, in fact he was Vice-President of Academic Policy in the UOC from 1997 to 2003.

**Et consideres l'àrbitre de la UOC?** El rol de síndic implica un cert rol d'àrbitre entre les persones de la comunitat que creuen haver tingut algun greuge o que no se'ls ha tingut en compte algun dret. Intento mantenir-me amb un punt de distància i poder observar les coses des de fora. Sóc mediador en cas de conflicte. Un altre aspecte interessant de la meua feina és detectar quins problemes pot tenir l'organització i ajudar a resoldre'ls. **Com per exemple?** Hi ha dues qüestions estructurals que la UOC hauria de resoldre: la secretaria necessita un replantejament perquè té un problema que no és culpa de

### “Corremos el peligro de morir de éxito”

**¿Te consideras el árbitro de la UOC?** El rol de *síndic* implica cierto rol de árbitro entre las personas de la comunidad que creen haber sufrido algún agravio o que no se les ha tenido en cuenta algún derecho. Intento mantenerme con un punto de distancia y poder observar las cosas desde fuera. Soy mediador en caso de conflicto. **Otro aspecto** interesante de mi trabajo es detectar qué problemas puede tener la organización y ayudar a resolverlos.

### “We run the risk of dying of success”

**Do you see yourself as the UOC's referee?** The Ombudsman's role does involve some refereeing between the people in the community who believe they've got a grievance or who have had some right overlooked. I try to keep a certain distance and try to see things from the outside. I'm a mediator when it comes to a clash. Another interesting side to my work is to spot what problems the organisation could have and help to resolve them.

ningú, sinó que és conseqüència de l'èxit de l'organització. La institució ha crescut molt i la secretaria està dissenyada per a un altre volum de necessitats. Hi ha el perill de morir d'èxit. El mateix passa amb el servei d'atenció. Els replantejaments que s'han fet han estat insuficients, l'hem anat fent créixer i hi ha el perill que es col·lapsi.

**Se solucionaria amb més treballadors?** No, és qüestió de treballar i organitzar-nos d'una altra manera. La UOC fa un esforç constant d'innovació, però detecto inèrcies que els estudiants veuen com a negatives i que de vegades des de dins no les veiem així.

**¿Como por ejemplo?** Hay dos cuestiones estructurales que la UOC debería resolver: la secretaría necesita un replanteamiento porque tiene un problema que no es culpa de nadie, sino que es consecuencia del éxito de la organización. La institución ha crecido mucho y la secretaría está diseñada para otro volumen de necesidades. Existe el peligro de morir de éxito. Lo mismo ocurre con el servicio de atención. Los replanteamientos que se han hecho han sido insuficientes, ha ido creciendo y existe el peligro de que se colapse.

**¿Se solucionaría con más trabajadores?** No, es cuestión de trabajar y organizarnos

**Like what for example?** There are two structural issues which the UOC should resolve: the secretariat needs to be reorganised because it has a problem which is not anybody's fault, but rather is the result of the organisation's success. The institution has grown considerably and the secretariat was designed for a different volume of needs. There's a danger of dying from too much success. The same thing is happening with the service of personal attention. The changes made have not been enough, we've made it grow more and there's a danger of it collapsing.

## “La gente no tiene conciencia de la complejidad de una organización como la UOC”

**Quantes queixes gestioneu?** El primer any teníem una queixa per dia, unes 360; i el segon, unes 600.

**Quan arriben al síndic, és que ja han esgotat totes les altres vies?** En absolut. N’acceptem un 40-50%. La resta s’han de retornar perquè no han exhaurit el recorregut previ o per altres raons, com quan es tracta d’una consulta –el síndic no respon consultes–, quan ens consideren un sindicat d’estudiants (i no ho som!), quan no són de membres de la comunitat universitària...

**Qui es queixa més: els estudiants, els professors, el personal de gestió?** Pràcticament només rebem queixes d’estudiants.

de otra manera. La UOC hace un esfuerzo constante de innovación, pero detecto inercias que los estudiantes perciben como negativas y que a veces desde dentro no las vemos así.

**¿Cuántas quejas gestionáis?** El primer año teníamos una queja por día, unas 360; y el segundo, unas 600.

**Cuando llegan al síndic, ¿es porque han agotado todas las demás vías?** En absoluto. Aceptamos un 40-50%. El resto tienen que devolverse porque no han agotado el recorrido previo o por otras razones, como cuando se trata de una consulta –el *síndic*

**Could it be solved with more personnel?** No, it’s a matter of working and organising ourselves in a different way. The UOC makes a continuous effort to innovate, but I can detect some inertia which the students see as negative but which at times we, from within, do not see like this.

**How many complaints do you handle?** The first year we had a complaint a day, some 360, and the second year about 600.

**When they get as far as the Ombudsman, does it mean they’ve tried all other avenues?** Not at all. We accept about 40-50% of them. The rest are sent back because they haven’t



David Campos

## “La gent no té consciència de la complexitat d’una organització com la UOC”

**Queden satisfets amb la resolució?** De vegades sí, de vegades no. En ocasions l’estudiant diu que no se l’escolten i jo li he de dir: sí que t’han escoltat, però no t’han donat la raó. El que sempre cal fer, però, és donar respostes fonamentades.

**De què es queixa el síndic?** La gent no té prou consciència de la complexitat d’una

no responde consultas–, cuando nos consideran un sindicato de estudiantes (¡y no lo somos!), cuando no son miembros de la comunidad universitaria...

**¿Quién se queja más: estudiantes, profesores, gestión?** Prácticamente solo recibimos quejas de estudiantes.

**¿Quedan satisfechos con la resolución?** A veces sí, a veces no. En ocasiones el estudiante dice que no le escuchan y yo tengo que decirle: sí que te han escuchado, pero no te han dado la razón. Lo que hay que hacer siempre, sin embargo, es dar respuestas fundamentadas.

fully exhausted other, prior channels available or for other reasons, like if it’s about advice – the Ombudsman does not attend to queries –, when they regard us as a students’ union (which we’re not!), or when they are not from members of the university community.

**Who complains the most? Students, lecturers, administrators?** We virtually only receive complaints from students.

**Are they satisfied with the solution?** Sometimes yes, sometimes no. Occasionally the students say they are not listened to and I have to tell them: you have been heard, but

organització com la UOC. Tenim 56.000 estudiants, i encara que es posin molts recursos, sempre es cometran alguns errors i es pot trigar a resoldre’ls. I la gent de vegades té poca paciència i poca capacitat de comprensió. ■

**Oficina virtual del síndic de greuges**

[www.uoc.edu/portal/catala/la\\_universitat/seus\\_i\\_contacte/sindic/index.html](http://www.uoc.edu/portal/catala/la_universitat/seus_i_contacte/sindic/index.html)

**¿De qué se queja el síndic?** La gente no tiene suficiente conciencia de la complejidad de una organización como la UOC. Tenemos 56.000 estudiantes, y aunque se pongan muchos recursos, siempre se cometerán algunos errores y se puede tardar en resolverlos. **Y la gente a veces tiene poca paciencia y poca capacidad de comprensión.** ■

“People are unaware of how complex an organisation like the UOC is”

you were not considered to be right. What we always have to do though is give sound answers.

**What does the Ombudsman complain about?** People are not fully aware of how complex an organisation like the UOC is. We have 56,000 students and although we have a lot of resources, some mistakes will always be made and there may be delays in solving them. And people have little patience sometimes and little ability to understand. ■

# FELICITACIONS

Els rectors de les universitats públiques catalanes diuen:

15 anys UOC

Search



**UAB (Universitat Autònoma de Barcelona):** “Des de la UAB, felicitem la UOC per aquests 15 anys plens d’existència durant els quals ha contribuït decisivament al desenvolupament a Catalunya dels estudis universitaris en línia”.

Ana Ripoll,  
rectora de la UAB  
[www.uab.es](http://www.uab.es)



**UB (Universitat de Barcelona):** “Felicitats per 15 anys de nou concepte d’universitat a distància, enmig de canvis tecnològics, monetaris, legislatius i de mil·lenni”.

Dídac Ramírez,  
rector de la UB  
[www.ub.es](http://www.ub.es)



**UdG (Universitat de Girona):** “La tasca acadèmica i social de la UOC al llarg de 15 anys ens parla d’un projecte consolidat i ferm. La meva felicitació sincera s’uneix al desig d’uns nous reptes assolits en el futur”.

Anna M. Geli,  
rectora de la UdG  
[www.udg.edu](http://www.udg.edu)



**UdL (Universitat de Lleida):** “La meva més cordial enhorabona per 15 anys oferint educació superior de qualitat, per ser pioners de l’ensenyament en línia i pel prestigi assolit”.

Joan Viñas,  
rector de la UdL  
[www.udl.es](http://www.udl.es)



**UPC (Universitat Politècnica de Catalunya-Barcelona Tech):** “En 15 anys, la UOC ens ha evidenciat que és possible un nou model d’universitat ‘a distància’ que, tanmateix, no podria ser més proper”.

Antoni Giró,  
rector de la UPC  
[www.upc.edu](http://www.upc.edu)



**URV (Universitat Rovira i Virgili):** “15 anys en què la nostra Universitat Oberta ha definit un nou camí en la relació universitat–ciutadà i d’impuls del coneixement i s’ha consolidat com a referent mundial. Felicitem”.

Francesc Xavier Grau Vidal,  
rector de la URV  
[www.urv.cat](http://www.urv.cat)



**UPF (Universitat Pompeu Fabra):** “La UOC fa 15 anys que és la finestra digital del sistema universitari català”.

Josep Joan Moreso,  
rector de la UPF  
[www.upf.edu](http://www.upf.edu)

# SEUS/SEDES/OFFICES/

## **Barcelona**

Seu del Barcelonès  
Rambla de Catalunya, 6, 1a planta  
cbarcelones@uoc.edu  
T. 93 481 72 72  
*Dilluns a divendres de 10 a 19 h*

## **Madrid**

Sede en Madrid  
Plaza de las Cortes, 4  
uocmadrid@uoc.edu  
T. 91 524 70 00  
*Lunes a viernes de 10 a 14 h y de 15 a 19 h*

## **Sevilla**

Sede en Sevilla  
Calle Virgen de Luján, 12  
uocsevilla@uoc.edu  
T. 954 99 16 25  
*Lunes a viernes de 10 a 14 h y de 15 a 19 h*

## **València**

Seu de València  
Carrer de la Pau, 3  
uocvalencia@uoc.edu  
T. 96 348 66 48  
*Lunes a viernes de 10 a 14 h y de 15 a 19 h*

## **México, D.F. (México)**

Sede en México  
Paseo de la Reforma, 265, Piso 1 - Col.  
Cuauhtémoc  
infomx@uoc.edu  
T. +01 800 9027273  
*Lunes a viernes de 9 a 19 h*

---

*Horari dels centres de suport de Catalunya  
De dilluns a divendres de 15 a 19 h  
Dimarts i dijous de 10 a 13 h*

## **L'Hospitalet de Llobregat**

Seu de l'Hospitalet  
Av. Amèrica, 69  
chospitalet@uoc.edu  
T. 93 260 00 09

## **Salt**

Seu del Gironès  
Factoria Cultural Coma Cros  
Carrer Sant Antoni, 1  
cgirones@uoc.edu  
T. 972 40 50 67

## **Lleida**

Seu del Segrià  
Carrer Canyeret, s/n, 2a planta  
csegria@uoc.edu  
T. 973 72 70 77

## **Reus**

Seu del Baix Camp  
Carrer de l'Escorxador, s/n  
cbaixcamp@uoc.edu  
T. 977 33 80 08

## **Tortosa**

Seu de les Terres de l'Ebre  
Carrer Alfara de Carles, 18  
cterres\_ebre@uoc.edu  
T. 977 58 80 66

## **Manresa**

Seu del Bages  
Biblioteca del Campus Universitari de  
Manresa (BCUM)  
Avinguda de les Bases de Manresa, 7-11  
cbages@uoc.edu  
T. 93 877 50 75

## **Granollers**

Seu del Vallès Oriental  
Centre Tecnològic i Universitari (CTUG)  
Carrer Mare de Déu de Montserrat, 36  
cvallesor@uoc.edu  
T. 93 860 31 71

## **Sabadell**

Seu del Vallès Occidental-Sabadell  
Biblioteca Vapor Badia  
Carrer de les Tres Creus, 127-129  
cvallesocc@uoc.edu  
T. 93 720 70 55

## **Terrassa**

Seu del Vallès Occidental-Terrassa.  
Centre Cultural Caixa Terrassa  
Rambla d'Egara, 340, 3r pis  
cvallester@uoc.edu  
T. 93 733 92 00

## **Sant Feliu de Llobregat**

Seu del Baix Llobregat  
Torre del Roser  
Carrer Joan XXIII, 14  
cbllobregat@uoc.edu  
T. 93 632 74 74

## **Vic**

Seu d'Osona  
Fundació Mil·lenari  
Plaça Mil·lenari, 2  
cosona@uoc.edu  
T. 93 886 65 10

## **Vilafranca del Penedès**

Seu de l'Alt Penedès  
Centre de TIC Vilafranca Virtual  
Plaça de la Verema, 1  
capenedes@uoc.edu  
T. 93 818 06 54

## **Vilanova i la Geltrú**

Seu del Garraf  
Edifici Neàpolis  
Rambla Exposició, 61-69  
cgarraf@uoc.edu  
T. 93 814 55 99

---

# www.uoc.edu

# 902 141 141 / +34 932 532 300

---