

PLAN
GESTIÓN
CALIDAD
2016

Versión 2016.01

Fecha Marzo, 2016

Índice

1.	Introducción	3
2.	Estrategia.....	4
	Nuestra misión	4
	Nuestra visión	4
	Nuestros valores	4
3.	Análisis DAFO	5
	Debilidades.....	5
	Amenazas	5
	Fortalezas	5
	Oportunidades	6
4.	Resultados 2015	7
	Plan Académico 2015	7
	Plan Extensión Universitaria 2015	8
	Plan Calidad-Tecnología-Recursos 2015	8
	Plan Personas-Colaboraciones 2015	9
	Conclusiones	9
5.	PG 2016	11
	Plan Académico 2016	11
	Plan Extensión Universitaria 2016	11
	Plan Calidad-Tecnología-Recursos 2016	12
	Plan Personas-Colaboraciones 2016	12

1. Introducción

El presente documento constituye el **Plan de Gestión**¹ de la UNED de Calatayud, correspondiente al año 2016.

Se ha desarrollado a partir de la información recopilada, consolidada y analizada de las siguientes fuentes:

- **Experiencia y resultados** de los PGs anteriores.
- las **política, misión y visión** del Centro Asociado².
- el **análisis DAFO** realizado por los líderes de la organización, y que se ajusta a la coyuntura actual.
- **Encuestas de satisfacción** realizadas por los distintos colectivos, de las cuales tenemos resultados a través del Portal Estadístico de la UNED.
- **Encuestas de satisfacción** de la actividad de extensión universitaria, que fomentamos y elaboramos en el centro asociado.
- **Memorias de valoración de las asignaturas** que realizan los profesores tutores, mediante las cuales recabamos información sobre su actividad tutorial así como detectamos sus necesidades o sugerencias sobre formación o tecnología.
- **Sistema de gestión de agradecimientos, quejas y sugerencias**, accesible a todos nuestros usuarios a través de nuestra página web.

El PG se trabaja en el equipo de mejora y con los responsables de los procesos. Este año, adicionalmente, se ha trabajado en la Comisión Docente del Claustro. El PG se informa al Claustro y se presenta para su aprobación a la Junta Rectora del centro asociado. Adicionalmente, todo el personal del CA lo tiene accesible, con acceso autenticado, a través de la intranet.

El objetivo del PG-2016 es definir los objetivos y acciones que, profundizando en las líneas de los PGs anteriores, nos orienten hacia un mejor logro de nuestra misión y visión. Por tanto, el PG-2016 se plantea en base al PG-2015 y será a partir de la valoración y análisis de los resultados de este último sobre los que plantearemos los objetivos para el 2016.

¹ Plan de Gestión, en adelante PG

² Centro Asociado, en adelante CA

2. Estrategia

Nuestra misión

Que **todos los ciudadanos/as de nuestro entorno tengan acceso flexible al conocimiento** relacionado con la educación superior, mediante la modalidad de aprendizaje semipresencial y a distancia, y al desarrollo profesional y cultural de mayor interés social.

Para ello integramos los siguientes aspectos:

- Directrices metodológicas de la Sede Central
- Estrategias educativas del Patronato del Centro Asociado
- Iniciativas y demandas de la sociedad
- Avances europeos en calidad y tecnología
- Ofertas formativas de la red de centros de la UNED

Nuestra visión

Ser un **referente** en nuestros ámbitos de actuación en la **retransmisión de tutorías y actividades de Extensión Universitaria a través de internet**, a través de la adopción de las últimas tecnologías y la búsqueda de la excelencia en la gestión, e incorporando criterios de sostenibilidad.

Nuestros valores

- **Orientación al estudiante.**
- **Profesionalidad** y búsqueda de la excelencia en la docencia, en el proceso de formación, en la prestación de servicios y en la gestión institucional.
- **Compromiso con la sociedad** y con los principios que inspiran la naturaleza y fines de la Universidad Pública, sobre la base de la igualdad, la justicia, la libertad y el respeto.
- Coordinación y **lealtad con las instituciones** que apoyan el desarrollo del Centro de la UNED de Calatayud.
- Diálogo, participación, confianza y **responsabilidad compartida** de todos los estamentos.

3. Análisis DAFO

El análisis DAFO³ es una herramienta de análisis, de uso habitual en cualquier organización, que nos da una perspectiva amplia de los retos y oportunidades que nos presenta el entorno, así como de las fortalezas y debilidades propias.

En la UNED de Calatayud, el análisis DAFO se realiza contando con la participación de todos los miembros del equipo de mejora⁴. En primer lugar, se remite a todos los miembros las fuentes de información que les permitan realizar el análisis individual con suficiente contexto: resultados de planes de gestión anteriores, resultados de encuestas de satisfacción de los distintos colectivos, etc. A continuación, los análisis individuales se agregan, generando un único análisis en el que se ponen de relieve las cuestiones recurrentes entre diversos miembros, así como los matices que otorga la perspectiva individual desde cada área. Finalmente, el análisis agregado se trabaja en el equipo de mejora. El análisis DAFO se realiza de manera bienal.

Se muestran a continuación los **resultados más relevantes de la matriz DAFO**, elaborada en Diciembre 2014, de la UNED de Calatayud, consolidada a partir de los datos recabados del Equipo de Mejora de la organización.

Debilidades

- Distancia del alumnado al Centro Asociado (7)
- Sistema de gestión económica insuficientemente definido (2)
- Inseguridad en la financiación (2)

Amenazas

- Aumento de la competencia y de la oferta de universidades online (8)
- Reducción de becas a estudiantes (3)
- Restricciones presupuestarias (3)

Fortalezas

- Alto nivel de compromiso del PAS y trabajo en equipo (8)

³ DAFO: Debilidades, Amenazas, Fortalezas, Oportunidades.

⁴ El equipo de mejora lo componen los líderes de la organización.

- Medios Tecnológicos (4)
- Oferta educativa (3)
- Dirección cohesionada y con gran capacidad de gestión (3)
- Respaldo y apoyo institucional (3)
- Imagen institucional (3)

Oportunidades

- Mejoras en comunicación institucional: web, emailings, campañas en medios sociales (2)
- Liderazgo en tutorías AVIP (2)
- TIC (2)

4. Resultados 2015

El PG-2015 tenía como uno de los objetivos clave **culminar el proceso de certificación** del SGIC-CA de Calatayud. Este objetivo finalizó en Octubre, con la certificación de nuestro sistema de calidad en el nivel de Implantación, de acuerdo al modelo de calidad definido por la UNED.

Los **objetivos planteados en el PG-2015 se lograron de manera amplia**, en buena parte de los casos excediendo la meta propuesta.

Cabe destacar, en el plan de Calidad-Tecnología-Recursos⁵, la obtención del **Premio del Consejo Social de la UNED** por la buena práctica presentada, titulada *“Hacia un email transaccional”*.

A continuación, detallamos los resultados obtenidos en los planes, objetivos y acciones recogidas en el PG-2015.

Plan Académico 2015

- **Objetivo 1.** Coordinación con el Campus Norte para obtener el 100% de asignaturas de Grado de Formación Básica y Obligatoria con Profesor-Tutor⁶ asignado (conseguido).
- **Objetivo 2.** Fomentar retransmisión a través de internet de nuestras tutorías (conseguido). Para la consecución de este objetivo, establecimos el desarrollo de las siguientes acciones:
 - ⇒ A02. Conseguir **tasa de emisión⁷ del 95%**, con un resultado del 98,18%.
 - ⇒ A03. Conseguir **100% Tutorías de Campus emitidas** a través de internet, con un resultado del 100%.
 - ⇒ A04. Conseguir **100% Tutorías de 1º Grado emitidas** a través de internet, con un resultado del 98,17%.
 - ⇒ A05. Conseguir **100% Tutorías de 2º Grado emitidas** a través de internet, con un resultado del 98,63%.
 - ⇒ A06. Conseguir **90% Tutorías de 3º Grado emitidas** a través de internet, con un resultado del 95,74%.
 - ⇒ A07. Conseguir **100% Tutorías CAD emitidas** a través de internet, con un resultado del 100%.
 - ⇒ A08. Conseguir **90% Tutorías del Grado en Psicología emitidas** a través de internet, con un resultado del 94,12%.
 - ⇒ A09. Conseguir **90% Tutorías del Grado en Derecho emitidas** a través de internet, con un resultado del 100%.

⁵ En adelante, CTR.

⁶ Profesor-Tutor, en adelante PT

⁷ Tasa de emisión: (tutorías de Calatayud emitidas) / (tutorías impartidas en Calatayud)

- **Objetivo 3.** Fomentar grabación de tutorías (conseguido), para lo que pusimos en marcha la siguiente acción:
 - ⇒ A10. Desarrollo y puesta en marcha del Registro de grabaciones. Este registro de grabaciones nos permite recoger información sobre el volumen de tutorías grabadas en el centro asociado. Se puso en marcha a disposición de los PTs en Febrero de 2015.

Plan Extensión Universitaria 2015

- **Objetivo 4.** Optimizar nuestra oferta de Extensión Universitaria⁸ (conseguido). En esta área hemos desarrollado las siguientes acciones:
 - ⇒ A11. Realizar **4 cursos con ECTS**, organizando finalmente **5 cursos**.
 - ⇒ A12. Realizar **20 actividades culturales** sin ECTS asociado, desarrollando finalmente **31 actividades**.
 - ⇒ A13. Realizar **5 cursos de aprovechamiento y mejora para estudiantes**, realizando finalmente 13.
 - ⇒ A14. **Más de 5.000 asistentes** presenciales a nuestras actividades de Extensión Universitaria, registrando finalmente más de 6.800.
 - ⇒ A15. **Más de 30.000 visitas** a nuestras actividades de extensión en diferido, registrando finalmente más de 45.500.
 - ⇒ A16. Publicitar todas nuestras actividades a través de nuestros canales digitales (web, boletín de EU y redes sociales). Conseguido.

Plan Calidad-Tecnología-Recursos 2015

- **Objetivo 5.** Continuar el desarrollo del SGIC-CA (conseguido). Los resultados de todas las acciones fueron positivos, destacando los siguientes:
 - ⇒ A17. Obtener la certificación del SGIC-CA de acuerdo al modelo de calidad de la UNED. Como se ha precisado, culminamos el proceso de certificación en Octubre.
 - ⇒ A18. Participar en los Premios del Consejo Social. El proyecto que presentamos, bajo el título "Hacia un email transaccional", obtuvo el primer premio. Este proyecto desarrollaba la implantación en la organización de una solución de emailing avanzada.
- **Objetivo 6.** Diseñar y poner en marcha un Plan de Ahorro Energético. Inicialmente previsto para estar finalizado en Junio, los sucesivos cambios en el alcance nos llevaron a terminarlo en Diciembre, pero las primeras estimaciones y datos comparativos nos invitan a pensar que este retraso, además de estar justificado, recoge varios ciclos de depuración del propio plan, lo cual excederá los beneficios inicialmente previstos.
- **Objetivo 7.** Rediseñar la parte pública de la web. Conseguido.
- **Objetivo 8.** Optimizar el equipamiento tecnológico de las aulas y su uso. Las dos acciones principales consistieron en **poner en marcha el Mapa de Activos TIC**, alcanzando un nivel

⁸ Extensión Universitaria, en adelante EU

de actualización del 80% (finalmente, obtuvimos un 96,55%), y en la **renovación de PCs del Aula de Informática I**.

- **Objetivo 9.** Climatizar las aulas de exámenes, donde el planteamiento era promover la realización y estudio de la valoración del proyecto. A pesar de que el proyecto no se ha desarrollado, consideramos que el objetivo planteado, de dinamización y monitorización, ha sido conseguido.

Plan Personas-Colaboraciones 2015

- **Objetivo 10.** Plan de Formación y reciclaje del PAS y PTs (conseguido), en el que destacamos las siguientes acciones:
 - ⇒ A28. Conseguir 100% de PAS con formación en los últimos 4 años. Conseguido.
 - ⇒ A29. Alcanzar el 90% de PTs con actualización en metodología docente en los últimos 4 años, alcanzando el 95%.
 - ⇒ A30. Alcanzar el 90% de PTs que emiten todas sus tutorías a través de internet.
 - ⇒ A35. Formación a todo el PAS con permisos de edición sobre nuestras páginas en Facebook. Conseguido.
 - ⇒ A36. La formación prevista para el PAS sobre las medidas a desplegar de acuerdo al protocolo de ahorro energético fue aplazada, al retrasarse la elaboración del propio plan.
- **Objetivo 11.** Evaluar el Desempeño del PAS:
 - ⇒ A37. Diseñar el proceso de evaluación del desempeño del PAS.
 - ⇒ A38. Realizar una prueba piloto de evaluación del desempeño, con al menos 3 personas. Finalmente, 5 PAS participaron en el proceso.

Conclusiones

Los resultados del PG 2015, estructurado en torno a 11 objetivos y 38 acciones, han resultado muy positivos. Hemos conseguido llevar a cabo exitosamente 34 de las 38 acciones inicialmente planteadas.

El PG-2015 supone, de algún modo, la finalización del proceso de despliegue del SGIC-CA de Calatayud, una vez concluido el proceso de certificación. Durante los varios años en los que se ha desarrollado el proceso, hemos hecho un ejercicio de autoconocimiento integral, recorriendo todas las áreas de gestión con un enfoque proactivo de mejora. Esto no hubiera sido posible sin el elevado grado de compromiso de todos los colectivos implicados.

Finalizar el proceso de certificación implica la consecución de la mayor parte del **plan de mejora** que establecimos en 2011, así como agotar el recorrido de la definición de **Nuestra visión**, que fijamos con anterioridad a la certificación por el Club de Excelencia en Gestión del nivel 200+ de EFQM.

En conclusión, el PG-2016 que planteamos a continuación se articula en torno a 2 premisas básicas:

- En primer lugar, profundizar en los buenos resultados, fruto de la experiencia acumulada y la infraestructura creada.
- En segundo lugar, incorporar las herramientas que nos permitan afrontar el siguiente ciclo de certificación, sea de nivel I o de nivel II, con plenas garantías de éxito.

Para ello, habremos de partir del conocimiento de los requisitos previos de cada nivel, con el fin de dimensionar el impacto de acometer uno u otro, previendo adecuadamente el coste-beneficio de cada escenario.

5. PG 2016

Exponemos a continuación los objetivos y acciones planteadas en el PG 2016. Todos los indicadores expresados en los objetivos y acciones se revisarán en Junio y Noviembre.

Plan Académico 2016

- **Objetivo 1.** Conseguir el 100% de asignaturas de Grado de Formación Básica y Obligatoria con PT asignado, en coordinación con el Campus.
 - ⇒ Acción 1. Conseguir 100% asignaturas de Grado de FB y OB con PT asignado.
- **Objetivo 2.** Fomentar la retransmisión a través de internet de todas nuestras asignaturas tutorizadas.
 - ⇒ Acción 2. Conseguir una Tasa de Emisión⁹ del 98%.
 - ⇒ Acción 3. 95% PTs emiten todas sus tutorías.
 - ⇒ Acción 4. 100% nuevos PTs emiten todas sus tutorías.
- **Objetivo 3.** Fomentar la grabación de tutorías
 - ⇒ Acción 5. Tasa de grabación¹⁰ del 80%.

Plan Extensión Universitaria 2016

- **Objetivo 4.** Optimizar nuestra oferta de Extensión Universitaria, con las siguientes acciones:
 - ⇒ Acción 6. Realizar 4 cursos de EU con ECTS asociado.
 - ⇒ Acción 7. Realizar 20 actividades culturales sin ECTS asociado.
 - ⇒ Acción 8. Realizar 5 cursos de mejora y aprovechamiento de estudiantes.
 - ⇒ Acción 9. Conseguir 5.000 asistentes a las actividades de EU.
 - ⇒ Acción 10. Alcanzar las 30.000 visitas en diferido a nuestros vídeos de actividades EU.
 - ⇒ Acción 11. Conseguir el 100% actividades de EU publicitadas en web, redes sociales y boletín.
- **Objetivo 5.** Aumentar la difusión de nuestro patrimonio artístico, para lo que planteamos la siguiente acción:
 - ⇒ Acción 12. Puesta en marcha del proyecto *Arte Conectado* en junio, con al menos 10 obras.
- **Objetivo 6.** Actualizar y relanzar la publicación “Anales de la UNED de Calatayud”, con las

⁹ Tasa Emisión = $\frac{\text{Núm. Asignaturas Emitidas}}{\text{Núm. Asignaturas Tutorizadas en Calatayud}}$

¹⁰ Tasa Grabación = $\frac{\text{Núm. Tutorías Grabadas}}{\text{Núm. Tutorías Emitidas}}$

siguientes acciones:

- ⇒ Acción 13. Actualizar y publicar en la web las “Normas de presentación de originales” y el “Sistema de Evaluación”.
- ⇒ Acción 14. Publicar la revista en formato digital.

Plan Calidad-Tecnología-Recursos 2016

- **Objetivo 7.** Continuar el desarrollo del SGIC-CA, para lo que planteamos llevar a cabo las siguientes acciones:
 - ⇒ Acción 15. Mantener la certificación SGIC-CA.
 - ⇒ Acción 16. Participar en los premios del Consejo Social.
 - ⇒ Acción 17. Realizar una autoevaluación.
 - ⇒ Acción 18. Actualizar “Nuestra visión”.
 - ⇒ Acción 19. Analizar el impacto del despliegue del SGIC-CA en Caspe y Ejea.
- **Objetivo 8.** Climatizar las aulas de Exámenes.
 - ⇒ Acción 20. Promover y monitorizar el correcto desarrollo del proyecto.
- **Objetivo 9.** Renovación de las instalaciones de atención al estudiante.
 - ⇒ Acción 21. Renovación de las instalaciones de atención al estudiante, con criterios de ergonomía, accesibilidad y atención personalizada.
- **Objetivo 10.** Sistematizar las acciones de sostenibilidad, eficiencia y reciclaje.
 - ⇒ Acción 22. Memoria de acciones de sostenibilidad, eficiencia y reciclaje.
- **Objetivo 11.** Avanzar en la administración electrónica, para lo que planteamos las siguientes acciones:
 - ⇒ Acción 23. Selección y despliegue de plataforma de infraestructura TIC.
 - ⇒ Acción 24. Digitalizar al menos 5 procesos.
 - ⇒ Acción 25. Desarrollar una ficha del PT avanzada.
- **Objetivo 12.** Optimizar el equipamiento tecnológico y su uso, para lo que planteamos desarrollar las siguientes acciones:
 - ⇒ Acción 26. 90% de activos TIC actualizados.
 - ⇒ Acción 27. Renovación del equipo multifunción de Secretaría.
 - ⇒ Acción 28. Actualizar 1 equipo de videoconferencia.
 - ⇒ Acción 29. Actualizar los equipos de administración (19) con almacenamiento de estado sólido.
 - ⇒ Acción 30. Ampliar medios TIC de la sala de Juntas.

Plan Personas-Colaboraciones 2016

- **Objetivo 13.** Plan de formación y reciclaje del PAS y PTs, con el despliegue de las siguientes

acciones:

- ⇒ Acción 31. 100% del PAS con formación en los últimos 4 años.
- ⇒ Acción 32. 90% de PTs con actualización en metodología docente en los últimos 4 años.
- ⇒ Acción 33. Ofrecer al menos 1 acción formativa específica para los PTs.
- ⇒ Acción 34. Al menos 6 cursos en CodeSchool por el personal de Tecnología.
- ⇒ Acción 35. Formación de actualización al PAS sobre el sistema de control horario.
- ⇒ Acción 36. 100% del PAS implicado con formación en Plan de Ahorro Energético.
- **Objetivo 14.** Evaluar el Desempeño del PAS
 - ⇒ Acción 37. Todos los miembros del equipo de mejora participan en la evaluación del desempeño.