



**D. Luis Joaquín Simón Lázaro**, Secretario del Consorcio Universitario del Centro Asociado a la UNED en Calatayud,

## **CERTIFICA**

Que en su reunión de fecha 28 de julio de 2020, la Junta Rectora aprobó, por unanimidad, el Plan de Gestión de Calidad para 2020, anexo al presente documento.

Y para que conste a los efectos oportunos, expido y firmo el presente certificado en Calatayud, a treinta de julio de 2020.

Fdo. Luis Joaquín Simón Lázaro  
Secretario de la UNED de Calatayud



# ANEXOS

## Plan de Gestión de Calidad 2020



# *PLANE GESTIÓN 2020*



*Julio, 2020. Versión 01*

*Autor: Secretario*

---

---

# TABLA DE CONTENIDO

página

3

---

Introducción

---

página

4

---

qué hicimos en 2019

---

de un vistazo

---

resultados ACA

---

resultados EU

---

resultados CGT

---

resultados PER

---

página

14

---

qué queremos hacer

---

qué está pasando

---

menos es más

---

UNED y ODS

---

nuestra contribución

---

cómo se estructura el PG

---

página

20

---

plan de gestión 2020

---

plan ACA

---

plan EU

---

plan CGT

---

plan PER

---

página

26

---

glosario

---

---

# INTRODUCCIÓN

El PG-2020 parte de los resultados del PG-2019 y la situación derivada de la crisis sanitaria.

Se estructura en torno a cuatro áreas de procesos:

- académicos (ACA),
- extensión universitaria (EU),
- calidad, gestión y tecnología (CGT), y
- personas (PER).

---

*El presente documento constituye el Plan de Gestión de la UNED de Calatayud, correspondiente al año 2020.*

Para desarrollar el PG anual, recopilamos, analizamos y consolidamos **diferentes fuentes de información:**

- la experiencia y resultados de los Planes de Gestión<sup>1</sup> anteriores.
- nuestra política de calidad, misión, visión y valores.
- el análisis DAFO realizado por los líderes de la organización.
- las encuestas de satisfacción realizadas por los distintos grupos de interés.
- la información obtenida de los Informes de Acción Tutorial que realizan los profesores-tutores<sup>2</sup>.
- los datos obtenidos del sistema de gestión de agradecimientos, quejas y sugerencias.

El PG se comparte y trabaja en el equipo de mejora, con los responsables de los procesos y con la Comisión Docente del Claustro. Así mismo, el PG se informa al Claustro y se presenta para su **aprobación** a la **Junta Rectora**.

Finalmente, se publica en nuestra **página web**.

<sup>1</sup> Plan de Gestión, en adelante PG.

<sup>2</sup> Profesores-Tutores, en adelante PTs.

# *QUÉ HICIMOS*

## *EN 2019*

---

De un vistazo

---

Resultados Académicos

---

Resultados EU

---

Resultados CGT

---

Resultados Personas

---

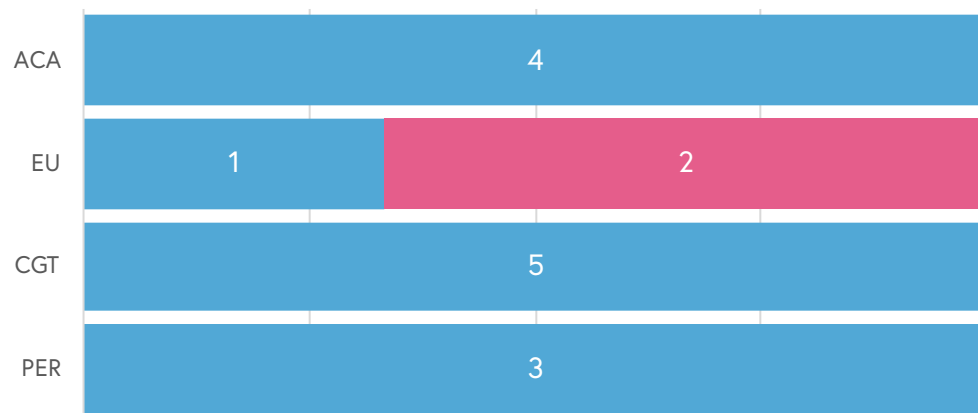
# DE UN VISTAZO

*2019 fue un año muy positivo respecto al logro de los objetivos planteados.*

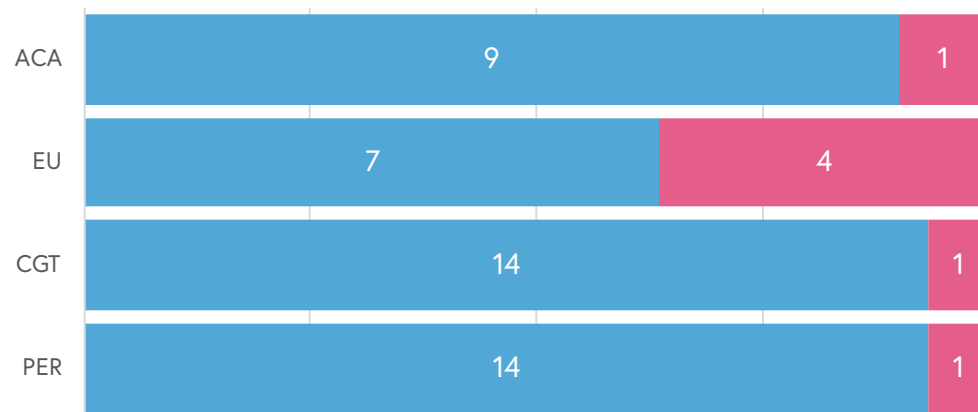
Conseguimos exitosamente **13 de los 15 objetivos** inicialmente planteados.

Para ello, pusimos en marcha **con éxito 44 de las 51 acciones** inicialmente planteadas.

## Objetivos



## Acciones



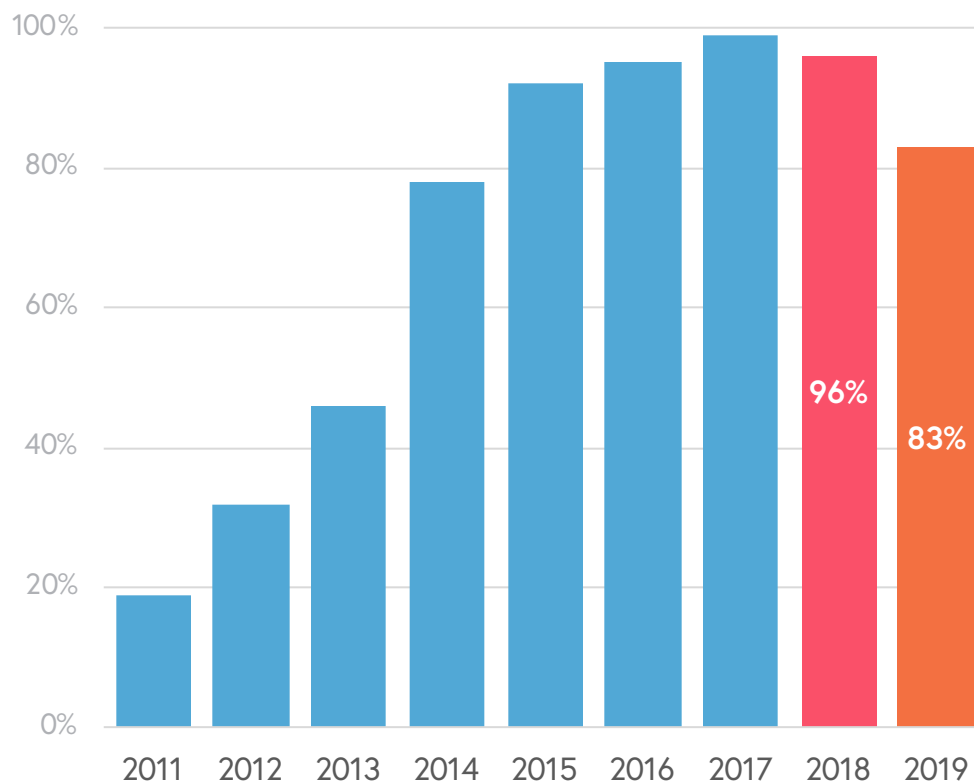
# EMITIMOS TODAS NUESTRAS TUTORÍAS

Desde el desarrollo de la tecnología AVIP en 2010, en la UNED de Calatayud impulsamos la **emisión de todas nuestras tutorías** a través de Internet.

En 2018, el PG integraba por primera vez los datos de las 3 sedes –hasta 2017, el PG y el indicador se referían exclusivamente a la sede de Calatayud.

En 2019, se ha definido una nueva construcción del indicador que simplifica el proceso de gestión, si bien dificulta la comparación respecto a cursos anteriores.

## Tasa de Emisión



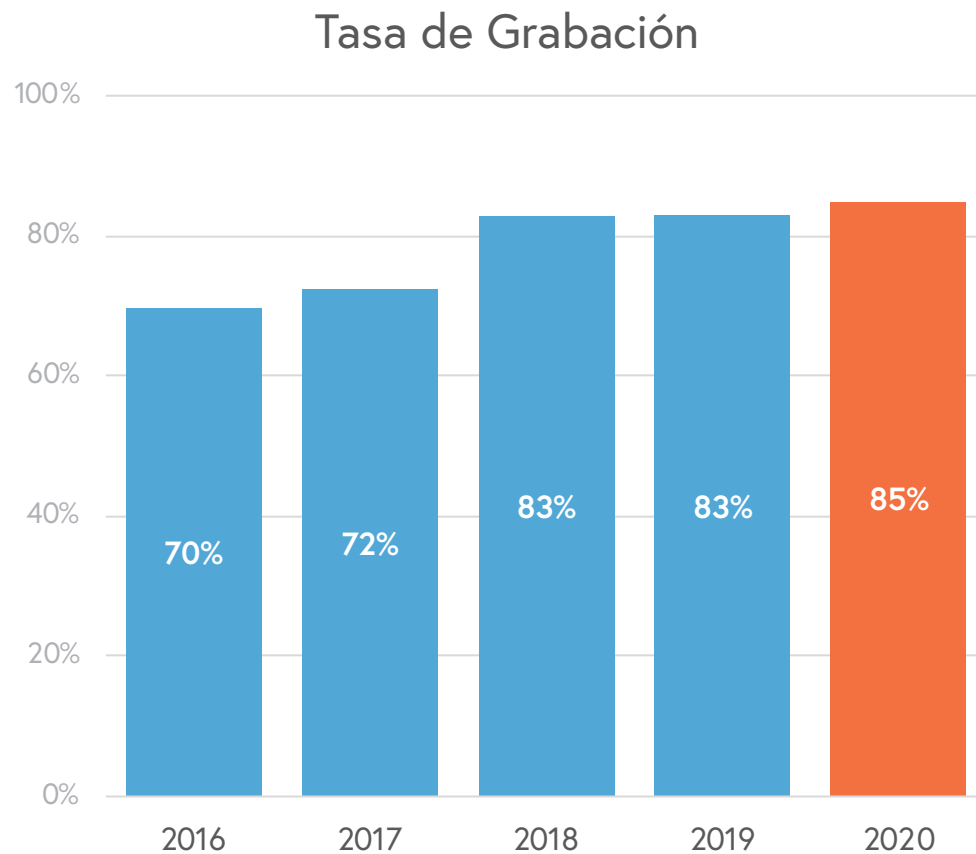


---

# *GRABAMOS 8 DE CADA 10 TUTORÍAS EMITIDAS*

La grabación y puesta a disposición de las y los estudiantes de las tutorías es la **práctica habitual**.

Para 2020, mantenemos el objetivo de Tasa de Grabación del 85% en las 3 sedes.



# RESULTADOS 2019 ACADÉMICO

| OBJETIVO |                                   | RES. | ACCIÓN |  | MÍN. | RES.   |
|----------|-----------------------------------|------|--------|--|------|--------|
| O.1      | Asignaturas FB-OB de Grado con PT | ✓    | A.1    | 100% asignaturas FB-OB de Grado con PT       | ≥90% | 99,73% |
| O.2      | Fomentar retransmisión tutorías   | ✓    | A.2    | Tasa Emisión 85%                             | ≥80% | 82,85% |
|          |                                   |      | A.3    | 100% nuevos PTs emiten todas sus tutorías    | ≥95% | 100%   |
| O.3      | Fomentar grabación tutorías       | ✓    | A.4    | Tasa Grabación 85%                           | ≥80% | 82,81% |
| O.4      | Desarrollar Plan de Acogida       | ✓    | A.5    | Al menos, 5 acciones formativas en cada sede | ≥4   | ✓      |
|          |                                   |      | A.6    | Jornadas de bienvenida en cada sede          | ≥1   | ✓      |
|          |                                   |      | A.7    | Publicitar Plan Acogida en web               |      | ✓      |
|          |                                   |      | A.8    | Difundir oferta académica en entorno         |      | ✓      |
|          |                                   |      | A.9    | Material digital Bienvenida a estudiantes    |      | ✓      |
|          |                                   |      | A.10   | Vídeo de bienvenida a estudiantes            |      | ✓      |

# RESULTADOS 2019 *EU*

| OBJETIVO |  | RES. | ACCIÓN | MÍN.  | RES.     |        |
|----------|--|------|--------|---|----------|--------|
| O.5      | Optimizar oferta EU                    | ✓    | A.11   | 4 cursos EU con ECTS                              | ≥3       | 4      |
|          |  |      | A.12   | 20 actividades culturales                         | ≥20      | 52     |
|          |  |      | A.13   | 5 cursos "0"                                      | ≥5       | 8      |
|          |  |      | A.14   | 5.000 asistentes EU                               | ≥5.000   | 11.160 |
|          |  |      | A.15   | 50.000 reproducciones EU                          | ≥ 45.000 | 69.668 |
|          |  |      | A.16   | 4 puntos interés multimedia Biblioteca            | ≥3       | 3      |
| O.6      | Optimizar gestión EU                   | ✗    | A.17   | Selección fotos propias en WebEx                  | ≥85%     | ✗      |
|          |  |      | A.18   | Material comunicación final en WebEx              | ≥85%     | ✗      |
|          |  |      | A.19   | Cierre actividades WebEx <3 meses cierre contable | ≥90%     | ✗      |
|          |  |      | A.20   | Digitalizar agenda EU                             |          | ✓      |
| O.7      | Aumentar difusión patrimonio artístico | ✗    | A.21   | AC en obras plantas 0 y 1                         | ≥80%     | ✗      |

# RESULTADOS 2019 CALIDAD. GESTIÓN. TECNOLOGÍA. (1)

| OBJETIVO |                              | RES. | ACCIÓN | MÍN.  | RES. |
|----------|------------------------------|------|--------|---|------|
| O.8      | Continuar desarrollo SGIC-CA | ✓    | A.22   | Mantener certificación UNED SGIC-CA                                     | ✓    |
|          |                              |      | A.23   | Participar en Premios Consejo Social                                    | ✓    |
|          |                              |      | A.24   | Diseñar y ejecutar mejoras propuestas en informe de certificación       | ✓    |
| O.9      | Mantener sello RSA+          | ✓    | A.25   | Renovar compromiso adhesión y autodiagnóstico RSA 2019                  | ✓    |
|          |                              |      | A.26   | Realizar y publicar memoria RSA 2018                                    | ✓    |
| O.10     | Promover mejoras en edificio | ✓    | A.27   | Promover y monitorizar proyecto adaptación escaleras acceso a 3ª planta | ✓    |
|          |                              |      | A.28   | Promover y monitorizar proyecto climatización aulas de exámenes         | ✓    |

# RESULTADOS 2019 CALIDAD. GESTIÓN. TECNOLOGÍA. (2)

| OBJETIVO                                  | RES. | ACCIÓN  | MÍN. | RES.   |
|---|------|---|------|--------|
| O.11 Avanzar en la transformación digital | ✓    | A.29 Analizar migración portal web a CMS                          |      | ✓      |
|   |      | A.30 Poner en producción archivo digital registro E/S             |      | ✓      |
| <hr/>                                     |      |   |      |        |
| O.12 Optimizar equipamiento TIC y su uso  | ✓    | A.31 95% activos TIC actualizados                                 | ≥90% | 97,67% |
|   |      | A.32 Instalar desfibrilador en sede Calatayud                     |      | ✓      |
|   |      | A.33 Actualizar equipamiento informático despacho Dirección       |      | ✓      |
|   |      | A.34 Actualizar almacenamiento (SSD) equipos Aula Informática 2   |      | ✓      |
|   |      | A.35 Microfonía inalámbrica en Salón de Actos y Sala Gracián      |      | ✓      |
|   |      | A.36 Diseñar proyecto de instalación de un sistema de emergencias |      | ✗      |

# RESULTADOS 2019 PERSONAS. (1)

| OBJETIVO                                  | RES. | ACCIÓN | MÍN.  | RES. |   |
|---|------|--------|---|------|---|
| O.13 Plan Formación y Reciclaje PAS y PTs | ✓    | A.37   | 100% PAS con formación actualizada            | ≥90% | ✓ |
|   |      | A.38   | 80% PTs con actualización metodología docente | ≥75% | ✓ |
|   |      | A.39   | Ofrecer minivideos formativos para PTs        | ≥2   | ✗ |
|   |      | A.40   | Actualización formación CH PAS                |      | ✓ |
|   |      | A.41   | Formación PTs Protección de Datos             |      | ✓ |
|   |      | A.42   | Formación PAS Protección de Datos             |      | ✓ |
|   |      | A.43   | Actualizar manual de acogida del PAS          |      | ✗ |

# RESULTADOS 2019 PERSONAS. (2)

| OBJETIVO |                                | RES. | ACCIÓN | MÍN.   | RES. |   |
|----------|--------------------------------|------|--------|--|------|---|
| O.14     | Mejorar acogida de estudiantes | ✓    | A.44   | Actualizar manual acogida estudiantes en prácticas                     |      | ✓ |
|          |                                |      | A.45   | Actualizar manual acogida representantes de estudiantes                |      | ✓ |
|          |                                |      | A.46   | 100% nuevos estudiantes en prácticas reciben manual de acogida         | ≥90% | ✓ |
|          |                                |      | A.47   | 100% nuevos representantes de estudiantes reciben manual de acogida    | ≥90% | ✓ |
| O.15     | Evaluar el Desempeño           | ✓    | A.48   | 70% tutorías con planificación en AkademosWeb                          | ≥65% | ✓ |
|          |                                |      | A.49   | Realizar prueba piloto control presencia mediante Akademos (Calatayud) |      | ✓ |
|          |                                |      | A.50   | 100% PAS EM participa ED   | ≥90% | ✓ |
|          |                                |      | A.51   | Ofrecer ED voluntaria a todo el PAS                                    |      | ✓ |

# *QUÉ QUEREMOS HACER*

---

Que está pasando

---

Impulso para avanzar

---

Cómo se estructura el PG

---



---

# QUÉ ESTÁ PASANDO

*2020 es un año totalmente excepcional consecuencia de la pandemia del Covid-19.*

Nuestra estrategia se basa en la alineación de la misión, visión, gestión y objetivos de la UNED de Calatayud con la estrategia de la sede central, recogida en el Plan Estratégico UNED 2019-2022.

A su vez, el Plan Estratégico de la UNED se alinea con la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, hecho coincidente con la estrategia trazada por el Plan de Responsabilidad Social de Aragón, al cual la UNED de Calatayud está adherida desde 2017.

Desde hace algún tiempo, se ha acuñado la expresión VUCA para describir el tiempo actual en términos de Volatilidad, Incertidumbre (del inglés *Uncertainty*), Complejidad y Ambigüedad.

La configuración de respuestas factibles en este escenario ha de basarse en la monitorización constante de la realidad, en base a indicadores sólidos y consistentes, pero también ágiles y fluidos.

Así mismo, esta situación de incertidumbre está complejizando las labores de planificación en las organizaciones, así como poniendo en valor la resiliencia de las entidades como un punto fuerte deseable.

Se trataría, pues, de encontrar el equilibrio entre la respuesta ajustada y ágil a un escenario cambiante e incierto, a partir de información incompleta, configurando una entidad resiliente, capaz de adaptarse a la situación en cada momento, asumiendo posibles pasos atrás o escenarios de mayor adversidad.

Todo ello, en conjunción con la situación sanitaria y social que determina nuestra realidad actual, nos llevan a profundizar en los aspectos estratégicos alineados con la sostenibilidad y los ODS, que, además de dar respuesta a las necesidades de nuestros estudiantes, coadyuvan la fortaleza y resiliencia de la UNED de Calatayud.

---

# *MENOS ES MÁS*

## *En 2018 llevamos a cabo el proceso de certificación del SGICG-CA de la sede de Calatayud.*

En 2019, el PG tuvo por primera vez un enfoque integral de las 3 sedes.

En 2020, la tensión entre la respuesta progresiva a dar a la situación sanitaria debemos conjugarla con el cumplimiento progresivo de nuestra estrategia.

Seguiremos desarrollando **procesos y gestión homogénea entre las 3 sedes**, preparando los sucesivos niveles de certificación del SGICG-CA, de acuerdo con el modelo de la UNED, así como dando respuesta a las sugerencias de mejora recibidas de la IGAE.

Nuestro enfoque de desarrollo de la homogeneización en la gestión se refleja en el presente PG en 2 cuestiones.

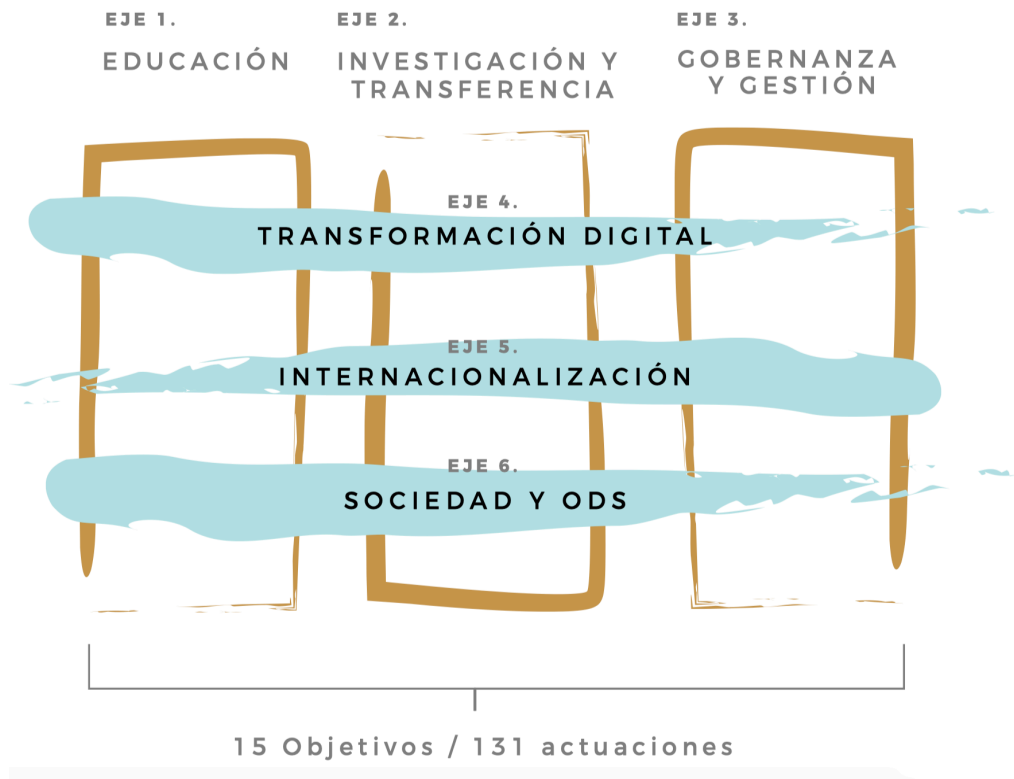
Por un lado, vamos a trabajar en la **mejora del reporte de indicadores** de los procesos con los responsables de estos.

Por otro lado, vamos a **imbricar más claramente gestión y sostenibilidad**, vinculando el PG con el plan RSA, mediante la definición de objetivos alineados con los ODS y los objetivos estratégicos de la UNED.

# LA UNED Y LOS ODS

*El Plan Estratégico de la UNED 2019-2022 define 3 ejes estratégicos y 3 ejes transversales, con 15 objetivos y 131 actuaciones.*

Además, todo el plan está vinculado con la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.



---

# NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030

*El desarrollo de nuestra misión y de nuestra visión ponen de relieve nuestras fortalezas y orientación a determinados ODS.*

Los ODS directamente vinculados con objetivos del PG son los siguientes:



---

# CÓMO SE ESTRUCTURA EL PLAN DE GESTIÓN

## *Nuestro Plan de Gestión se estructura en 4 planes.*

A su vez, cada plan contiene Objetivos y las Acciones que realizaremos para lograrlos, así como los resultados mínimos por objetivo y acción para considerar que un ítem resulta exitoso.

Además, en otro documento técnico adicional establecemos la planificación temporal y de recursos asignados a cada objetivo/acción.

---

## *Plan Académico*

- O1. Todas las asignaturas de Grado de Formación Básica y Obligatoria con Profesor-Tutor asignado
- O2. Fomentar la retransmisión a través de Internet de todas nuestras tutorías
- O3. Fomentar la grabación de tutorías
- O4. Reforzar el Plan de Acogida a nuevos Estudiantes

## *Plan CGT*

- O8. Continuar el desarrollo del SGICG-CA
- O9. Mantener el sello RSA+
- O10. Promover mejoras en el edificio
- O11. Avanzar en la transformación digital
- O12. Optimizar equipamiento TIC y su uso

---

## *Plan EU*

- O5. Optimizar nuestra oferta de EU
- O6. Optimizar la gestión de actividades de EU
- O7. Aumentar la difusión de nuestro patrimonio artístico

## *Plan Personas*

- O13. Plan de formación y reciclaje de Personas
- O14. Mejorar la acogida de estudiantes en prácticas
- O15. Evaluar el Desempeño

# *PLAN DE GESTIÓN 2020*

---

Plan Académico

---

Plan EU

---

Plan CGT

---

Plan Personas

---

# PG-2020 ACADÉMICO

| OBJETIVO |   | ODS | UNED | ACCIÓN |   | RESP. | OBJ.           |
|----------|---|-----|------|--------|---|-------|----------------|
| O.1      | Asignaturas FB-OB de Grado con PT             | 4   | 2    | A.1    | 100% asignaturas FB-OB de Grado con PT                              | ACA   | ≥90%           |
| O.2      | Fomentar retransmisión tutorías               | 4   | 2    | A.2    | Tasa Emisión 85%  | ACA   | ≥80%           |
|          |   |     |      | A.3    | 100% nuevos PTs emiten todas sus tutorías                           | ACA   | ≥95%           |
| O.3      | Fomentar grabación tutorías                   | 4   | 2    | A.4    | Tasa Grabación 85%  | ACA   | ≥80%           |
| O.4      | Reforzar Plan de Acogida a nuevos estudiantes | 4   | 2    | A.5    | Al menos, 5 acciones formativas en cada sede                        | ACA   | ≥4             |
|          |   |     |      | A.6    | Jornadas de bienvenida en cada sede                                 | ACA   | ≥1 por sede    |
|          |   |     |      | A.7    | Reforzar Plan de Acogida en línea: actualizado y material accesible | CAL   | Web pública    |
|          |   |     |      | A.8    | Difundir oferta académica en entorno                                | ACA   | ≥1 visita      |
|          |   |     |      | A.9    | Vídeo de bienvenida a estudiantes                                   | DIR   | Vídeo en línea |

| OBJETIVO |  | ODS | UNED | ACCIÓN | RESP.   | OBJ. |        |
|----------|--|-----|------|--------|---|------|--------|
| O.5      | Optimizar oferta EU                    | 4   | 5    | A.10   | 4 cursos EU con crédito                       | DIR  | ≥3     |
|          |  |     |      | A.11   | 20 actividades culturales EU sin crédito      | DIR  | ≥20    |
|          |  |     |      | A.12   | 5 cursos de mejora y aprovechamiento (estud.) | ACA  | ≥5     |
|          |  |     |      | A.13   | 5.000+ asistentes presenciales EU             | EU   | ≥5000  |
|          |  |     |      | A.14   | 50.000 visitas "en diferido" EU               | CAL  | ≥45000 |
| O.6      | Optimizar gestión EU                   | 16  | 6    | A.15   | 4 puntos de interés multimedia (biblioteca)   | BIB  | ≥3     |
|          |  |     |      | A.16   | Mejorar archivo fotográfico de activ. propias | CAL  | ≥85%   |
|          |  |     |      | A.17   | Implementar mejoras propuestas por IGAE       | CAL  | ≥85%   |
| O.7      | Aumentar difusión patrimonio artístico | 16  | 11   | A.18   | AC en todas las obras de las plantas 0 y 1    | CAL  | ≥80%   |



| OBJETIVO |                                 | ODS | UNED | ACCIÓN | RESP.   | OBJ. |                    |
|----------|---------------------------------|-----|------|--------|---|------|--------------------|
| O.8      | Continuar desarrollo SGICG-CA   | 16  | 15   | A.19   | Mantener certificación SGICG-CA UNED                      | CAL  | Certif.            |
|          |                                 |     |      | A.20   | Participar en los premios del Consejo Social              | CAL  | BBPP enviada       |
|          |                                 |     |      | A.21   | Reforzar vinculación PG con RSA                           | CAL  | PG vinc. a ODS     |
|          |                                 |     |      | A.22   | Mejorar el seguimiento de indicadores de gestión          | CAL  | PM* proceso        |
| O.9      | Mantener sello RSA+             | 17  | 15   | A.23   | Renovar compromiso adhesión RSA y autodiagnóstico         | CAL  | Docs. actual.      |
|          |                                 |     |      | A.24   | Realizar y publicar memoria RSA 2019                      | CAL  | Memoria            |
| O.10     | Promover mejoras en el edificio | 17  | 9    | A.25   | Promover y monitorizar proyecto escaleras 3ª planta (DPZ) | DIR  | Proyecto en marcha |
|          |                                 |     |      | A.26   | Promover y monitorizar climatización aulas exámenes (DPZ) | DIR  | Proyecto en marcha |
|          |                                 |     |      | A.27   | Elaborar plan de renovación de ventanas                   | DIR  | Plan               |

| OBJETIVO |                                      | ODS | UNED | ACCIÓN |   | RESP. | OBJ.        |
|----------|--------------------------------------|-----|------|--------|---|-------|-------------|
| O.11     | Avanzar en la transformación digital | 9   | 11   | A.28   | PM Canales atención WhatsApp-Telegram   | CAL   | PM canales  |
|          |                                      |     |      | A.29   | Implementar servicio de atención con cita previa                                    | CAL   | PM servicio |
|          |                                      |     |      | A.30   | Habilitar opción teletrabajo a todo el PAS  | TIC   | ≥90%        |
|          |                                      |     |      | A.31   | Digitalizar y poner accesible toda la documentación de atención al estudiante (QRs) | CAL   | ≥90%        |
| O.12     | Optimizar equipamiento TIC y su uso  | 9   | 11   | A.32   | 95% activos TIC actualizados  | TIC   | ≥90%        |
|          |                                      |     |      | A.33   | Actualizar equipos informáticos aulas tutoría                                       | TIC   | ≥70%        |
|          |                                      |     |      | A.34   | Valorar actualización equipamiento WiFi   | TIC   | Informe     |
|          |                                      |     |      | A.35   | Valorar viabilidad actualización técnica medios Salón de Actos                      | TIC   | Informe     |
|          |                                      |     |      | A.36   | Diseñar proyecto de instalación de un sistema de emergencias                        | TIC   | Proyecto    |

# PG-2020 PERSONAS

| OBJETIVO   | ODS | UNED | ACCIÓN   | RESP. | OBJ.           |
|--|-----|------|--|-------|----------------|
| O.13 Plan de formación y reciclaje PAS y PTs     | 16  | 2    | A.37 100% PAS con formación (últ. 4 años)                            | CAL   | ≥90%           |
|  |     |      | A.38 80% PTs con actualización metodología docente (últ. 4 años)     | TIC   | ≥70%           |
| O.14 Mejorar acogida de estudiantes en prácticas | 4   | 14   | A.39 Actualizar manual acogida estudiantes en prácticas              | RSEC  | Manual actual. |
|  |     |      | A.40 100% nuevos estudiantes en prácticas reciben manual acogida     | RSEC  | ≥90%           |
| O.15 Evaluar el Desempeño                        | 8   | 14   | A.41 70% tutorías con planificación Akademos Web                     | ACA   | ≥65%           |
|  |     |      | A.42 PM Control de presencia PTs mediante Akademos (todas las sedes) | TIC   | PM             |
|  |     |      | A.43 100% PAS EM participa en ED                                     | CAL   | ≥90%           |
|  |     |      | A.44 Ofrecer ED voluntaria a todo el PAS                             | CAL   | Ofrecer        |

# *GLOSARIO*

---

# ***GLOSARIO***

**CA**

Centro Asociado

**CGT**

Calidad, Gestión,  
Tecnología

**DAFO**

Debilidades, Amenazas,  
Fortalezas y  
Oportunidades

**ED**

Evaluación del  
Desempeño

**EM**

Equipo de mejora

**EU**

Extensión Universitaria

**PG**

Plan de Gestión

**PT**

Profesor-Tutor

**SGICG-CA**

Sistema de Garantía  
Interna de la Calidad en  
la Gestión de los  
Centros Asociados

