

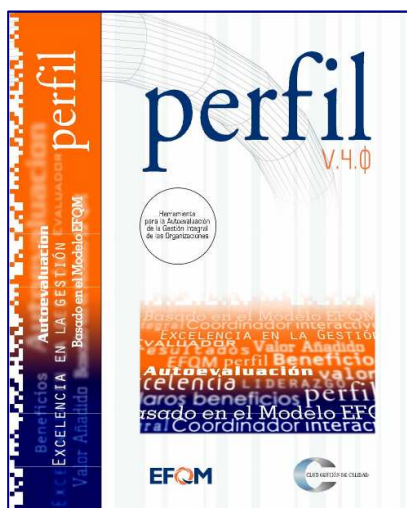


INFORME DE AUTOEVALUACIÓN

CUESTIONARIO PERFIL V4.0
Adaptación Grupo Universidades

UNIDAD/SERVICIO:

SERVICIO DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA.
Vicerrectorado de Extensión Universitaria



Fecha y firma del Coordinador o Presidente del Comité de Autoevaluación
15 de abril de 2009. Isabel Morales Sánchez
Directora General de Actividades Culturales

INDICE

<i>Datos Generales de la Autoevaluación</i>	3
<i>Datos Generales del Servicio o Unidad</i>	8
<i>Evidencias</i>	18
<i>Criterio 1. Liderazgo</i>	22
<i>Criterio 2. Política y Estrategia</i>	31
<i>Criterio 3. Personas</i>	38
<i>Criterio 4. Alianzas y Recursos</i>	44
<i>Criterio 5. Procesos</i>	50
<i>Criterio 6. Resultados en los Clientes</i>	58
<i>Criterio 7. Resultados en las Personas</i>	69
<i>Criterio 8. Resultados en la Sociedad</i>	74
<i>Criterio 9. Resultados Clave</i>	79
<i>Información Numérica y Gráfica sobre la Autoevaluación</i>	87

Informe autoevaluación del SERVICIO DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

DATOS GENERALES DE LA AUTOEVALUACIÓN:

Unidad o Servicio evaluado:

SERVICIO DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA (SEU)

Vicerrectorado de Extensión Universitaria

Fecha comienzo evaluación:

6 de noviembre de 2008.

Equipo evaluador

Coordinador / Presidente:

Isabel Morales Sánchez. Directora General de Actividades Culturales.

Evaluador/Secretario:

Antonio Javier González Rueda. Director del Servicio de Actividades Culturales

Evaluador:

Salvador Catalán Romero. Técnico Superior de Actividades Culturales.

Evaluador:

Adelaida Ruiz Barbosa. Jefa de Gestión de Extensión Universitaria

Evaluador:

Juana García Castellano. Técnica Especialista de Actividades Culturales y Secretaria de la Vicerrectora de Extensión Universitaria

Evaluador:

Lorenzo Oliva García, Técnico Especialista de Actividades Culturales y Deportivas en el Campus de Jerez

Evaluador:

Palma del Valle Abadía, Técnico Especialista de Actividades Culturales y Deportivas en el Campus de Algeciras

Comentarios, sugerencias y valoración personal del proceso de autoevaluación según el modelo EFQM y su utilidad para la mejora del Servicio:

El Servicio de Extensión Universitaria (SEU) con anterioridad a esta evaluación superó la evaluación del Servicio conforme al modelo EFQM pero sin el apoyo de la herramienta PERFIL en el período de febrero de 2005 a junio de 2006

(→ <http://www.uca.es/web/actividades/Vicerrectorado%20Evaluacion/index.html>)

La valoración general de esta segunda evaluación de la cual es objeto este informe, poscomparación y también de forma aislada, es absolutamente mejor en todos los aspectos. Pensamos que ha sido muy positiva por varias razones:

- Porque tanto el equipo humano del SEU como el de la Unidad de Calidad estaba mucho más maduro para abordar este tipo de procesos complejos.
- Porque la herramienta PERFIL además de facilitar la evaluación en sí misma ha permitido un proceso de formación de los autoevaluadores mucho más intenso.
- Porque en esta segunda evaluación los debates y discusiones claramente iban orientados a diagnosticar para mejorar.
- Porque es un modelo de excelencia que se basa en la satisfacción de los "stakeholders" (traducido como partes interesadas o grupos de interés, aunque esta segunda forma genera cierta confusión). En el ámbito de la gestión cultural es un modelo que puede encajar muy bien porque facilita la comparación, clara y directa, con otras organizaciones.

Informe autoevaluación del SERVICIO DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

- Porque gira, de forma rápida, el Servicio Cultural hacia la gestión de la calidad y en el propio proceso genera formación en estos aspectos.
- Porque mide el progreso del Servicio Cultural en el tiempo.
- Porque las áreas de mejora están muy focalizadas en las necesidades de los usuarios/as.

No queremos dejar pasar la oportunidad para hacer algunas sugerencias que han aparecido en las diferentes sesiones de trabajo:

- El modelo (EFQM de Excelencia) y la herramienta (PERFIL 4.0) cuando trabajan con un Servicio-como es el caso- deberían contemplar elementos clarificadores que permitan discernir entre la evaluación de la organización en su conjunto y la evaluación del Servicio como parte específica de dicha organización. Hemos detectado gran confusión en ese aspecto.
- Sería más positivo que la evaluación no se realizara mediante la lectura secuencial del PERFIL sino mediante la lectura horizontal del modelo.
- El criterio de RESULTADOS CLAVES es el gran punto débil del modelo ya que, a nuestro juicio, en una administración pública se confunde permanentemente con otros dos criterios: resultados en los clientes y resultados en la Sociedad. Creemos que este punto débil del modelo genera confusión y no pondera de forma correcta los resultados claves de una organización. De hecho, de esta evaluación ha surgido la experiencia piloto sugerida por el Director de la Unidad de Calidad de la UCA de elaborar un documento de APROXIMACIÓN A LOS RESULTADOS CLAVES DEL SEU
(→ <http://www.uca.es/web/actividades/evaluacionefqm20082009/dossier/evidencia28/view>)
- Con carácter general, a nuestro juicio, el lenguaje utilizado por el modelo EFQM y por lo tanto por la herramienta PERFIL sigue siendo muy confuso y a veces incomprensible. Se intuye que las sucesivas traducciones y adaptaciones han ido desposeyéndolo en algunos aspectos de claridad (deficiencias en el glosario, por ejemplo).
- Que la Unidad de Calidad elaborara una ficha tipo para el encargado de coordinar el informe que en cada pregunta le facilitara la recogida de datos y conclusiones de las sesiones.
- Quizás los criterios 7, 8 y 9 fueron, por falta de tiempo, realizados con demasiada aceleración en cuanto a debate y consenso.

Informe autoevaluación del SERVICIO DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

CONTEXTO INSTITUCIONAL (máximo 2 hojas): Breve descripción del contexto institucional en el que se realiza la evaluación. Indicar la situación de las evaluaciones, plan estratégico, cartas de servicios, contratos programas, etc. También puede indicarse unas breves indicaciones sobre la estructura organizativa de la Universidad y la situación de gobierno en la que se encuentra.



La mejor manera de entender y aprehender el CONTEXTO INSTITUCIONAL DE LA UCA es entrar en http://www.uca.es/web/organizacion/presenta_memoria. En este vídeo-presentación se puede acceder a LA UCA ACTUAL (con datos actualizados a fecha de 2008)

La Universidad es una institución pública cuya misión va intrínsecamente ligada a la sociedad en la que se inserta. Por ello, uno de sus deberes iniciales es transmitir a la sociedad sus resultados y su rentabilidad social. Indiscutiblemente, una buena comunicación de resultados pasa por un buen conocimiento de los mismos. Ahí aparece la evaluación. La evaluación no es sólo una herramienta para el diagnóstico y la mejora -que lo es-, sino también un medio muy pragmático para que los resultados que se comuniquen a la sociedad estén bien estructurados y científicamente contrastados. Por tanto, evaluar para mejorar sí, pero evaluar sobre todo para rendir cuentas.

La Universidad de Cádiz es una institución educativa pública, obligada y comprometida con la sociedad en la que nace y cuya misión es la formación integral de las personas a través de la creación y difusión del conocimiento y de la cultura, mediante una investigación y enseñanza de calidad.

Consciente de estas exigencias, nuestra Universidad ha venido participando, desde sus orígenes, en los distintos Planes Nacionales de Calidad.

La Universidad de Cádiz (UCA) fue creada el 30 de Octubre de 1979. El 26 de Diciembre de 1985, a propuesta de la Consejería de Educación y Ciencia, el Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía aprueba sus Estatutos, por acuerdo del Consejo del 15 de Mayo de 1985.

La UCA se caracteriza por la gran dispersión geográfica de sus Campus universitarios. Sus centros están distribuidos geográficamente entre las ciudades de Cádiz, Puerto Real, Jerez y Algeciras, constituyendo cuatro Campus.

Los procesos de evaluación institucional en la Universidad de Cádiz se iniciaron en la convocatoria de 1996, correspondiente al I Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades. Estos procesos continuaron con el II Plan de Calidad de las Universidades que, una vez derogado a nivel nacional, fue asumido por la Unidad para la Calidad de las Universidades Andaluzas (UCA).

Algunas titulaciones se han evaluado, además, por primera o segunda vez dentro del Programa de Evaluación Institucional (2003-2005) de la ANECA.

Desde esos inicios hasta la actualidad la Universidad de Cádiz ha evaluado 62 titulaciones 3 Departamentos y 21 Servicios.

Actualmente se encuentran en proceso de Evaluación los siguientes Servicios:

- Área de Personal
- Área de Deportes
- Área de Informática
- Área de Infraestructuras
- Servicio de Extensión Universitaria y Actividades Culturales
- Servicio de Publicaciones

Por otra parte, la Universidad de Cádiz aprobó el Plan Estratégico en 2004. En el mismo participaron representantes de todos los grupos de interés: alumnos, PDI, PAS, administraciones, institutos de secundaria, empresas, etc.

Una de las acciones del Plan Estratégico es la elaboración de Cartas de Servicios en el ámbito de la Administración y Servicios de la UCA. En base a ese cumplimiento, se han elaborado, aprobado y publicado las Cartas de Servicios, en una primera fase, del Área de Personal, Área de Biblioteca, Área de Deportes y Unidad de Evaluación y Calidad.

En una segunda fase se acometió la elaboración de las Cartas del Servicio de Prevención, Área de Infraestructuras, Área de Informática, Servicio de Publicaciones y Extensión Universitaria.

En la actualidad, nos encontramos en la tercera y última fase de implantación de Cartas de Servicios en todas las Unidades Administrativas. Han elaborado sus Cartas el Área de Atención al Alumnado, el Área de Economía, la Oficina de Relaciones Internacionales, el Servicio de Experimentación y Producción Animal, el Servicio Central de Ciencia y Tecnología, el Servicio de Gestión de la Investigación y la Oficina de Posgrado.

A lo largo del año 2009, elaborarán sus Cartas las cuatro Administraciones de Campus, el Gabinete de Comunicación, la Planta de Cultivos Marinos, el Gabinete de Ordenación Académica, el Gabinete del Rector, la Secretaría General, la Oficina del Defensor Universitario, el Servicio de Embarcaciones y

el Consejo Social.

Enlazado con lo anterior, todas las universidades andaluzas han firmado el Acuerdo de un Complemento de Productividad para la mejora y calidad de los servicios que presta el PAS de las Universidades Andaluzas, que contempla, entre otros compromisos, la gestión de procesos. Cuya consecuencia inmediata ha sido la formación en la UCA 25 grupos de trabajo cuyo objetivo ha sido el diseño de los correspondientes Mapas de Proceso y de la documentación respectiva, sobre la que se basa la gestión de procesos, cuya culminación se prevé para finales de 2009.

En la misma línea la Universidad de Cádiz está implantando el Sistema de Garantía de Calidad para Centros y Titulaciones. Este proyecto se realiza dentro del proyecto Audit de la ANECA. En la UCA se ha creado una Comisión, presidida por el Rector, que tiene como objetivo el coordinar las iniciativas de calidad relacionadas con la Gestión de Procesos (Mapa de Procesos de unidades administrativas, Sistema de Garantía de Calidad de Centros y Titulaciones y certificaciones ISO de procesos en la UCA)

La UCA también participó en el programa *Docentia* de la Aneca, en colaboración con el resto de Universidades Andaluzas, cuyos trabajos se plasmó en un Manual Docencia común en el ámbito andaluz.

El primer Servicio de Extensión Universitaria que se sometió al proceso de evaluación en el ámbito español es el de la Universidad de Cádiz (**de febrero de 2005 a junio de 2006**). Este hecho nos hace reflexionar sobre la escasa tradición de evaluar los servicios universitarios y, en particular, el de Extensión Universitaria, poniendo con ello en evidencia la tendencia a considerar que la gestión de la cultura no es susceptible de evaluación, pese a que un servicio como éste tiene entre sus objetivos principales la optimización de recursos que permitan prestar una mejor atención al usuario.

Informe autoevaluación del SERVICIO DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

DATOS GENERALES DEL SERVICIO O UNIDAD (máximo 5 hojas): Breve descripción de la Unidad o Servicio: antecedentes, personal, funciones, organigrama, algunos datos de situación, etc. El objetivo de este punto es situar el contexto en el que se ha realizado la evaluación para facilitar la comprensión de los comentarios que se realizan en los subcriterios.

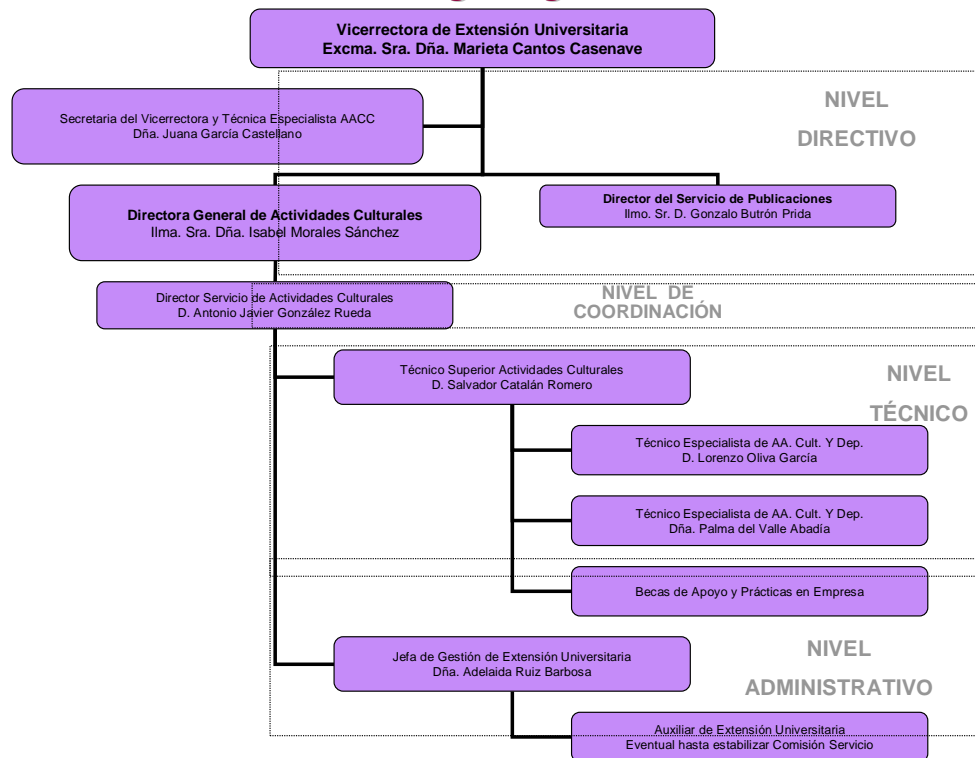
Los epígrafes siguientes se ofrecen como guión para ayudar al Comité en la redacción del punto pero no tienen un carácter obligatorio.

- **ESTRUCTURA DE LA UNIDAD O SERVICIO:** Explique brevemente la estructura de la Unidad o Servicio. Exponga cualquier relación relevante o situación en la que se encuentre con respecto al conjunto de la organización. Incluya detalles suficientes para dar una idea clara de los límites en los que se encuentra la Unidad o Servicio objeto de la evaluación. Debe incluirse un organigrama de la Unidad o Servicio.
- **INFORMACIÓN SOBRE LAS INSTALACIONES DE LA ORGANIZACIÓN:** Haga constar cuántos centros de trabajo forman parte de esta evaluación. Si hubiera más de uno, se deben aportar detalles. Haga constar dónde se encuentra el centro de trabajo más importante para la Unidad o Servicio.
- **TOTAL DE EMPLEADOS:** Cifra total de Personas empleadas en la Unidad o Servicio objeto del Informe. Ofrezca información general sobre los distintos grupos que integran el personal de la Unidad o Servicio.
- **HISTORIA DE LA UNIDAD O SERVICIO**
- **PRODUCTOS Y O SERVICIOS DE LA UNIDAD O SERVICIO**
- **VISIÓN, MISIÓN Y VALORES DE LA UNIDAD O SERVICIO**
- **IDENTIFICACIÓN DE LOS CLIENTES/USUARIOS DE LA UNIDAD O SERVICIO**
- **OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA UNIDAD O SERVICIO**
- **ENTORNO EXTERNO EN QUE ESTÁ INMERSA LA UNIDAD O SERVICIO**

■ **ESTRUCTURA DE LA UNIDAD O SERVICIO:**

En esta evaluación se produce un hecho significativo importante: el servicio evaluado - el de extensión universitaria- coincide en el nombre con el del propio Vicerrectorado (Vicerrectorado de Extensión Universitaria). Durante sus treinta años de vida - se creó en 1979- esta dualidad se ha repetido mandato tras mandato. Es decir, el servicio de extensión universitaria existe pero adopta el nombre o la marca de "Vicerrectorado de Extensión Universitaria". En el momento actual el Vicerrectorado de Extensión Universitaria incluye un servicio más que no ha sido objeto de estudio en este trabajo: el Servicio de Publicaciones ya que cuenta con proceso específico de evaluación. El organigrama del SEU es el siguiente:

Organigrama SEU



El SEU cuenta con:

Un nivel técnico formado por dos PDI's (la Vicerrectora y la Directora General).

Un nivel de coordinación asignado al Director Técnico del Servicio de Actividades Culturales (laboral Fijo Grupo 1).

Un nivel técnico formado por cuatro personas (dos de ellas compartidas en los Campus de Jerez y Algeciras con el Servicio de Deportes). Una de ellas es Laboral Grupo I y las tres restantes Laboral Grupo III.

Un nivel Administrativo que cuenta con una Jefa de Gestión y un Gestor (Funcionarios).

Se cuenta además con cinco becas de apoyo (cuatro horas diarias) distribuidas del siguiente modo: dos en Cádiz, una de ellas en el Campus de Puerto Real, una en el Campus de Jerez y una en el Campus de Algeciras.

▪ INFORMACIÓN SOBRE LAS INSTALACIONES DE LA ORGANIZACIÓN:

El SEU cuenta con instalaciones específicas en tres de los cuatro campus:

Campus de Cádiz:

Aulario de La Bomba - Paseo Carlos III, 3 11003 - Cádiz

Localización:

http://maps.google.es/maps?f=q&source=s_q&hl=es&q=&vps=2&jsv=150c&sl=40.396764,-3.713379&sspn=7.577949,14.150391&ie=UTF8&geocode=FbKDLQIdFNmf_w&split=0

Teléfono: 956 01 58 00 **Fax:** 956 01 58 91 **Email:** extension@uca.es

Campus de Jerez:

Avda. de la Universidad, S/N (Campus de La Asunción) 11406 - Jerez

Localización:

http://maps.google.es/maps?f=l&source=s_q&hl=es&geocode=&q=Avda.+de+la+Universidad,+s/n+-+Campus&vps=3&jsv=150c&sl=36.571975,-6.335678&sspn=0.249806,0.4422&ie=UTF8&near=Jes%C3%BA+de+la+Asunci%C3%B3n,+Calle+Alba+dajejo,+10,+11406,+Jerez+de+la+Frontera&latlng=36696535,-6097268,2155762907168037918&ei=cubASdPMLYe62wLOk9niBw&cd=2

Teléfono: 956 03 70 49 **Fax:** 956 03 78 15 **mail:** lorenzo.oliva@uca.es

Campus Bahía de Algeciras

Escuela Politécnica Superior - Avda. Ramón Puyol, s/n 11202 - Algeciras

Localización:

http://maps.google.es/maps?f=q&source=s_q&hl=es&q=&vps=5&jsv=150c&sl=36.137615,-5.453961&sspn=0.00785,0.013819&q=Avda.+Ram%C3%B3n+Puyol,+s/n,11207,Algeciras&ie=UTF8&geocode=FURmJwIdgMes_w&split=0

Teléfono: 956 02 81 93 **Fax:** 956 02 80 83 **mail:** palma.valle@uca.es

Las tres instalaciones no son de uso exclusivo del SEU. En el caso de Cádiz se cuenta con un despacho amplio para la Vicerrectora, un despacho para la Directora General, un despacho para la Secretaria, un área amplia para atención al público y administración y un área para el apartado técnico. Se cuenta con un pequeño almacén. En el caso de Jerez se cuenta con una zona polivalente para Deportes, Cultura y Alojamiento y en el caso de Algeciras se cuenta con un espacio compartido en el Vicerrectorado Campus Bahía de Algeciras.

En cuanto a infraestructuras culturales el SEU gestiona:

- Kursala, sala de exposiciones en La Bomba.
- Patio del Aulario La Bomba.
- Aula de teatro.
- Aula 6 (Audiovisuales)
- Sala de Exposiciones del Campus de Jerez.

▪ TOTAL DE EMPLEADOS:

El total de empleados/as es de siete: cinco con dedicación completa al SEU y dos con dedicación compartida con el Servicio de deportes. Con cargo al Proyecto Atalaya y con carácter temporal hay una persona adicional contratada como gestora.

▪ HISTORIA DE LA UNIDAD O SERVICIO

Desde la creación de la Universidad de Cádiz en 1979, el Vicerrectorado de Extensión Universitaria es una unidad que en su desarrollo y en la progresiva implantación de sus programaciones y actividades ha seguido la evolución histórica de la propia Universidad de Cádiz. Este devenir de la institución a lo largo del tiempo ha ido marcando las etapas de desarrollo del Servicio hasta llegar a su actual conformación.

Igualmente, los cambios y evolución del servicio han estado determinados por los distintos equipos de gobierno. No obstante, en esta lógica situación de marcha institucional no se ha abandonado nunca el principal objetivo de esta unidad: la promoción y programación de actividades culturales para la comunidad universitaria y la búsqueda de interacción de estas políticas con el entorno social. En noviembre de 2008 se cumplieron los 15 años de la Agenda Cultural. Con motivo de esta celebración

se elaboró el libro **Agenda Cultural de la UCA: Un capital de 15 años**, en la que se puede hacer una inmersión detallada e independiente de lo que ha sido nuestra trayectoria.



<http://www.uca.es/uca/web/actividades/memoriagrafica/archivohistorico/documentos/15adeagenda/view>

▪ PRODUCTOS Y/O SERVICIOS DE LA UNIDAD

Tomados de la Carta de Servicios reformada (marzo 2009):

Relacionados con la coordinación de la oferta cultural de la Universidad de Cádiz (exposiciones, música, teatro, imagen y foros de debate):

- Conciertos musicales (jazz, rock, pop, flamenco...).
- Exposiciones de artes plásticas.
- Actividades relacionadas con el cine (Campus Cinema) y la imagen (Muestra del Audiovisual Andaluz)
- Foros de debate.
- Presencias Literarias.
- Presencias Flamencas.
- Presencias Científicas.
- Coordinación de la ubicación, inventario y difusión de la Colección de Arte Contemporáneo de la UCA.

Relacionados con la gestión de la convocatoria y coordinación de los cursos estacionales de la Universidad de Cádiz y con sus actividades culturales paralelas:

- Programas Estacionales (Cursos de Verano en Cádiz y en San Roque, Cursos de Otoño en Jerez, Cursos de Invierno en Chiclana y Algeciras, etc.).

Relacionados con la coordinación de los Cursos de Formación Cultural:

- Escuelas de Música Moderna y Jazz, de Danza, de Fotografía, de Creación Literaria, de Formación Teatral / ATUCA y de Arte Flamenco.
- Cursos de formación cultural con motivo del Festival de Música Española y del Festival Iberoamericano de Teatro.
- Curso iniciación a la ópera, Ópera Oberta, en los Campus de Cádiz, Puerto Real y Jerez.
- Cursos de iniciación al flamenco, Flamenco Abierto.

Relacionados con la coordinación de las actividades culturales de producción propia:

- Coral de la Universidad de Cádiz.
- Aula de Teatro (Talleres, lecturas y montajes teatrales).
- Cacaruca Teatro.
- Phersu Teatro.

Relacionados con el Observatorio Cultural:

- PERIFÉRICA, revista para el análisis de la cultura y el territorio.
- Centro de Recursos Culturales como vía de acceso de la comunidad universitaria al material relacionado con el mundo de la gestión cultural, la literatura y la música.
- Organización de premios y concursos.
- Procesos de evaluación a instituciones en materias culturales o afines.
- Coordinación del Observatorio Cultural del Proyecto Atalaya.

Relacionados con la organización de Premios y Concursos y ayudas a Congresos, Seminarios, Jornadas, Cursos y actividades similares:

- Premios de Creación Literaria, Fotografía, Maquetas musicales y Pintura Rápida.
- Ayudas a congresos, seminarios, jornadas, cursos y actividades similares (UCA PARTICIPA).
- Corresponsales culturales como colaboradores de apoyo en la difusión de las actividades de este Vicerrectorado entre la comunidad universitaria.

Relacionados con la coordinación y dirección de las relaciones culturales con las instituciones:

- Relaciones con otras universidades, instituciones y organizaciones en materia cultural y de Extensión Universitaria.
- Presencia en Fundaciones Literarias y Patronatos Culturales.
- Actividades relacionadas con el Bicentenario Constitucional.

▪ VISION, MISIÓN Y VALORES DE LA UNIDAD O SERVICIO

MISIÓN:

El **Servicio de Extensión Universitaria** busca constituirse en promotor de la creación, en difusor del pensamiento y en herramienta de acceso a la cultura en el ámbito de la comunidad universitaria y en el de la sociedad en su conjunto, con la finalidad específica de contribuir a la formación integral de los estudiantes universitarios en su proceso de educación permanente.

Esta misión del Servicio está sustentada en cuatro ideas-fuerzas:

Misión histórica de la Extensión Universitaria: la Universidad debe proyectarse e incidir educativamente en la sociedad.

Misión de servicio: La Universidad, al atender a una comunidad de personas, debe ofrecer un conjunto de servicios, entre ellos los culturales.

Misión de responsabilidad social: La Universidad debe devolver a la sociedad de forma divulgativa el conocimiento y la cultura que almacena.

Misión de responsabilidad formativa: La Universidad debe contribuir a la adquisición de competencias genéricas relativas a la formación de los estudiantes universitarios en los ámbitos de la cultura y de la divulgación universitaria.

VISIÓN:

El Servicio de Extensión Universitaria aspira a revalorizar paulatinamente su papel no sólo dentro de la propia Universidad de Cádiz sino en el contexto de la sociedad y del ámbito cultural de la provincia a través del gradual aumento cualitativo y cuantitativo de sus propuestas y actividades. Tal objetivo corre parejo a la configuración de un perfil profesional que vincule aún más el ámbito universitario con el de la propia sociedad en el que se inserta y a la que sirve, fomentando la creatividad y el desarrollo intelectual y crítico mediante programas que casen tradición e innovación en un armónico cauce.

Como consecuencia, el Servicio de Extensión Universitaria busca convertirse en una de las marcas de identidad de la Universidad de Cádiz, en uno de sus servicios de mayor y mejor penetración social y en un punto de referencia para otras universidades del marco andaluz y nacional.

Dicho objetivo aspira a desarrollarse partiendo de una acción que consolide y perfeccione su modelo programático y financiero mediante la colaboración con otras instituciones, permitiendo una inversión compartida que repercuta en la pluralidad y profundidad de sus líneas de trabajo.

La planificación del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) y la consiguiente reestructuración de los Planes de Estudio conlleva el establecimiento de objetivos generales dirigidos a la adquisición y al dominio por parte del alumno de competencias y destrezas básicas que la Universidad debe garantizar. En este marco, el Servicio de Extensión Universitaria aspira a contribuir en esta formación, potenciando en sus objetivos y en sus programas el refuerzo de aquéllas relacionadas con la cultura y con la divulgación universitaria.

En igual medida, el Servicio de Extensión Universitaria desea proporcionar a su plantilla un espacio laboral que contribuya a la consecución de estos objetivos, aportando incentivos y medios que redunden positivamente tanto en la organización y servicio al usuario como en la carrera profesional de sus trabajadores.

VALORES:

El Servicio de Extensión Universitaria trata de estar en consonancia con los siguientes valores:

- Orientación a la satisfacción de nuestros usuarios externos e internos.
- Liderazgo ético y socialmente responsable.
- Diálogo con los Agentes Culturales de nuestro territorio.
- Respeto a la libertad de creación de autores y artistas.
- Respeto a los derechos intelectuales de autores y creadores.
- Adaptación a una sociedad en constante cambio y búsqueda de la innovación relevante (asimilación de los procesos innovadores más relevantes)
- Uso responsable de los recursos de cara a la protección medioambiental.
- Trabajo en equipo.

▪ IDENTIFICACIÓN DE LOS CLIENTES/USUARIOS DE LA UNIDAD O SERVICIO

Estudiantes UCA

Personal Docente e Investigador

PAS

Población Municipios con Campus

Instituciones Públicas de la Provincia

Asociaciones Culturales

Creadores
Empresas
Familiares Comunidad UCA

▪ **OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA UNIDAD O SERVICIO**

TOMADOS DEL PEUCA (PLAN ESTRATÉGICO DE LA UCA)

1.1.9. Invertir por parte de la UCA en la creación y mejora de espacios culturales propios.

8.1.5. Formalizar acuerdos con Ayuntamientos y Diputación para que utilicen sus respectivas Áreas de Juventud para reforzar el conocimiento de las actividades y titulaciones de la UCA.

9.1.4. Aprovechar la posición nacional de Extensión Universitaria para buscar socios en otras Universidades.

10.1.6. Difundir de forma ampliada la participación y presencia en la UCA de personas de relevancia.

10.2.6. Realizar en página Web y poner a disposición de todos los ciudadanos la totalidad de actividades culturales que se llevan a cabo en la provincia.

10.2.7. Facilitar la participación de las entidades públicas y privadas en el desarrollo de actividades sociales y culturales promovidas por la UCA.

10.2.8. Nombrar personas de contacto en organismos públicos y privados para que sean portavoces del mundo universitario en su organización.

10.2.10. Colaborar con las iniciativas ciudadanas emergentes en temas que preocupen a la provincia de Cádiz.

TOMADOS DEL PROGRAMA ELECTORAL Y TRANSFORMADOS EN PLANES DE ACTUACIÓN ESPECIALES

LA UCA, UNIVESIDAD DEL BICENTENARIO
EL FLAMENCO, EJE CULTURAL DE LA UCA

▪ **ENTORNO EXTERNO EN QUE ESTÁ INMERSA LA UNIDAD O SERVICIO**

TOMADO DEL INFORME GEOGRÁFICO Y DE COYUNTURA SOCIO ECONÓMICA Y CULTURAL PARA EL 2009 DEL SEU:

La provincia de Cádiz es una provincia española situada en la comunidad autónoma de Andalucía. Posee 44 municipios, entre los cuales está su capital, la ciudad de Cádiz, que es el segundo municipio más poblado de la provincia, por detrás de Jerez de la Frontera y por delante de Algeciras, que son respectivamente el primero y el tercero en número de habitantes.

La población de la provincia es de 1.219.225 habitantes (INE 2008), de los cuales 621.712 viven en el área metropolitana de la Bahía de Cádiz. Posee una superficie de 7.435,85 km², siendo su densidad de población de 158,80 hab./km².

La provincia limita al Norte con las provincias de Sevilla y Huelva, al Este con la provincia de Málaga, al Suroeste con el océano Atlántico, al Sureste con el mar Mediterráneo, y al Sur con el Estrecho de

Gibraltar y el territorio británico de Gibraltar.



La situación económica y laboral de la provincia de Cádiz durante el año 2008 ha sufrido un deterioro muy acentuado:

El paro registrado en los Servicios Públicos de Empleo de Cádiz subió en noviembre en 4.003 personas respecto a octubre, lo que situó el número total de desempleados en 143.549, el 2,87 por ciento más que un mes antes.

En los últimos doce meses, el paro se ha incrementado en la provincia en 36.952 personas, el 34,67 por ciento, según datos del Ministerio de Trabajo.

Por sectores, el mayor aumento del desempleo en noviembre corresponde a los servicios (2.351), seguido de la construcción (926), la industria (268), agricultura (193) y el colectivo sin empleo anterior (265).

De los 143.549 desempleados que hay en la provincia, 67.461 son hombres y 79.088 son mujeres, y por edades, 19.282 (13.4%) son menores de 25 años.

Tras las subidas de noviembre, el mayor número de parados en la provincia corresponde a los servicios, con 69.487 parados que suponen el 48 por ciento de los parados gaditanos, seguido de la construcción (27.409), el colectivo sin empleo anterior (30.131), la industria (9.931) y la agricultura (6.591).

Cádiz fue la tercera provincia andaluza donde más se incrementó el paro en noviembre y la segunda en la que más subió el desempleo en el último año en términos absolutos, tras Sevilla.

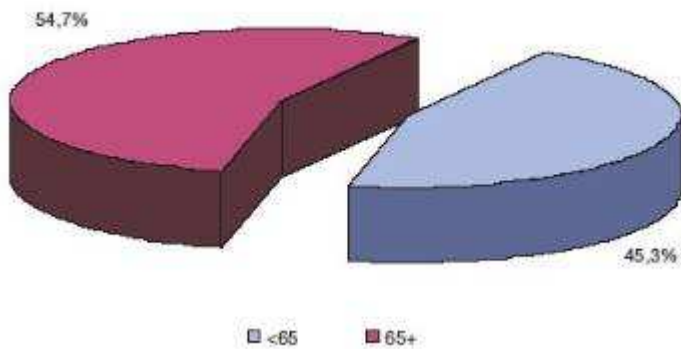
Viviendas familiares respecto a la población.

Sirva como dato que en nuestra provincia en el año 2001 se disponía de una media de 311,97 viviendas por cada 1.000 habitantes.

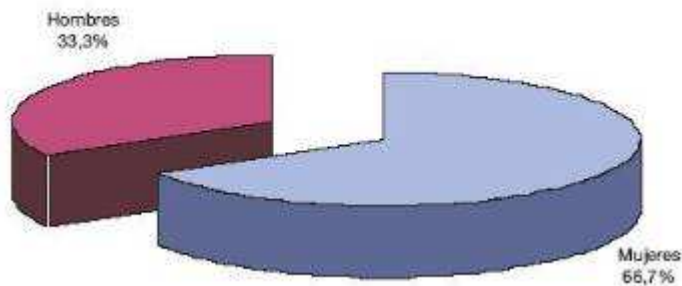
Redes familiares.

Existe un estudio detallado y una estadística bien diferenciada por provincias en la base de datos del Instituto Andaluz de Estadística, pero sirvan estos 2 ejemplos para ilustrar este asunto a nivel de Cádiz:

Distribución de personas que viven solas por edad



Distribución de personas que viven solas por sexo



(Si desea mayor información respecto a estos temas puede visitar el apartado de Redes familiares de la página del Instituto Estadístico de Andalucía).

Educación

La información relevante sobre distintos aspectos del ámbito educativo es facilitada por la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía que es la que tiene atribuidas estas competencias en el ámbito de nuestra comunidad autónoma. Dentro del portal de dicha consejería hay información tan diversa como por ejemplo la distribución de alumnado por enseñanzas tal y como figura en la siguiente tabla:

	TOTAL	Cádiz
ENSEÑANZAS CARÁCTER FORMAL	82.217	11.844
Enseñanzas Iniciales E. Básica	44.979	5.467
Alfabetización	39.110	4.075
Consolidación de conocimientos	5.869	1.392
E. Secundaria para Personas Adultas	15.570	3.303
Presencial	7.765	1.606
A distancia	7.805	1.697
Preparación de pruebas libres para Graduado en E. Secundaria	8.146	532
Acceso a la Universidad para mayores de 25 años	1.264	129

Informe autoevaluación del SERVICIO DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

Lengua castellana para inmigrantes	2.118	613
Otras lenguas españolas	0	0
Preparación pruebas de acceso a Ciclos de Grado Medio	233	0
Preparación pruebas de acceso a Ciclos de Grado Superior	76	0
Enseñanzas Técnico-Profesionales en Aulas Taller	0	0
Formación para la obtención del Certificado de Profesionalidad	0	0
Programas de Orientación / Inserción Laboral	9.831	1.800
ENSEÑANZAS CARÁCTER NO FORMAL	24.812	5.950

A estos datos muy negativos en general sobre la coyuntura de la provincia se deben añadir para nuestro ámbito cultural algunas consecuencias:

- ✘ Retraimiento del número de usuarios en actividades de pago (necesario aumento del indicador de actividades no realizadas sobre las propuestas).
- ✘ Minoración de las cantidades captadas por patrocinio.
- ✘ Minoración de las cantidades captadas por subvenciones.

Además en el caso del Campus de Cádiz el cierre por obras del Parking "más económico" de Santa Bárbara en enero de 2009 va a suponer un obstáculo para el acercamiento de nuestros usuarios al edificio cultural de La Bomba

Informe autoevaluación del SERVICIO DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

EVIDENCIAS. Evidencias de referencia indicadas al cumplimentar el cuestionario. Pueden ser numeradas y ser referenciadas en los comentarios de cada subcriterio.

Para hacer más cómodo para todos este apartado así como la lectura del informe hemos optado por crear un apartado web para las evidencias que tiene el siguiente aspecto y que no tiene, de momento, carácter público:



The screenshot shows the UCA web interface. At the top, there is a navigation menu with options like ORGANIZACIÓN, ESTUDIOS, INVESTIGACIÓN, INTERNACIONAL, ACTIVIDADES CULTURALES, and SERVICIOS. Below this, there is a breadcrumb trail: > actividades > evaluación del servicio de extensión universitaria > dossier de evidencias de la evaluación del seu. The main content area displays a list of files with columns for 'título', 'tamaño', 'modificado', 'estado', and 'orden'. The files listed are:

título	tamaño	modificado	estado	orden
evidencia01 (Comprometidos con la Cultura y el Medio Ambiente)	54.0 kB	06/11/2008 14:43	Público	▲ ▼
evidencia02 (ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA)	66.5 kB	06/11/2008 14:43	Público	▲ ▼
evidencia03 (Comprometidos con la Cultura y el Medio Ambiente WEB)	1 kB	06/11/2008 14:44	Público	▲ ▼
evidencia04 (PEUCA (Plan Estratégico de la Universidad de Cádiz))	1 kB	06/11/2008 14:44	Público	▲ ▼
evidencia05 (Modelo de encuesta a trabajadores y colaboradores sobre programas estacionales)	27.0 kB	06/11/2008 14:46	Público	▲ ▼
evidencia06 (SUBPLAN MEJORA CURSOS DE VERANO CÁDIZ)	78.5 kB	06/11/2008 14:50	Público	▲ ▼
evidencia07 (Mapa de Procesos del SEU Diagramas de Flujo)	969.0 kB	06/11/2008 15:01	Público	▲ ▼
evidencia08 (Resultados encuesta satisfacción personal SEU 2008)	41.0 kB	07/11/2008 14:46	Público	▲ ▼

Las evidencias están numeradas y referenciadas en la Web:

<http://www.uca.es/web/actividades/evaluacionefqm20082009/dossier/>

En el texto del informe cada vez que se cita una evidencia aparece una flecha del tipo → y a continuación la URL (en Word basta pulsar la tecla CONTROL sobre el URL y salta el navegador)

No obstante, a continuación proporcionamos un listado que reproduce el de la web:

- evidencia01 (Comprometidos con la Cultura y el Medio Ambiente)
- evidencia02 (ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA)
- evidencia03 (Comprometidos con la Cultura y el Medio Ambiente WEB)
- evidencia04 (PEUCA (Plan Estratégico de la Universidad de Cádiz))
- evidencia05 (Modelo de encuesta a trabajadores y colaboradores sobre programas estacionales)
- evidencia06 (SUBPLAN MEJORA CURSOS DE VERANO CÁDIZ)
- evidencia07 (Mapa de Procesos del SEU Diagramas de Flujo)
- evidencia08 (Resultados encuesta satisfacción personal SEU 2008)
- evidencia09 (Encuesta de Satisfacción del Personal del SEU)
- evidencia10 (Resultados de la Encuesta de Satisfacción del Personal del SEU (Histórico))
- evidencia11 (Sistema de Indicadores del SEU (surgidos del Mapa de Procesos y Carta de Servicios))
- evidencia12 (Mail comunicando Medición 2008 Sistema de Indicadores de los Procesos Claves del

SEU)

- evidencia13 (Subplan de Mejora: USOS Estudiantes y PDI)
- evidencia14 (Albarán que documenta el cumplimiento del indicador del Proceso (Calendosmil))
- evidencia15 (Mapa de la Mejora en el SEU)
- evidencia16 (Dossier interno 2009 (04/12/2008))
- evidencia17 (Mail comunicando publicación del Dossier Interno del SEU del 2009)
- evidencia18 (Informe geográfico y de coyuntura socio económica y cultural para el 2009)
- evidencia19 (Felicitación encadenada del Rector y la Vicerrectora por un logro concreto (Presencias literarias))
- evidencia20 (Certificado entrega de Memoria Anual)
- evidencia21 (Recorte de Prensa)
- evidencia22 (Carta de felicitación)
- evidencia23 (Boletín de coyuntura de Cádiz)
- evidencia24 (Compromiso de Confidencialidad y Tratamiento de Datos)
- evidencia25 (Acta de reunión de Coordinación del Vicerrectorado de Extensión Universitaria de la UCA en el Campus Bahía de Algeciras)
- evidencia26 (Comparativa entre Universidades Andaluzas "Valoración sobre la Oferta Cultural de la Universidad")
- evidencia27 (Declaración Ambiental de la Universidad de Cádiz)
- evidencia28 (Aproximación inicial a los Resultados claves del SEU)
- evidencia29 (Estudio de costes de envío de sobres, paquetes y exposiciones)
- evidencia30 (Competencia cultural y artística)
- evidencia31 (Estadísticas culturales de la Provincia de Cádiz)
- evidencia32 (Organigrama del SEU 2009)
- evidencia33 (Carta de Servicios SEU 2009)
- evidencia34 (Agenda Cultural de la UCA: un capital de 15 años)
- evidencia35 (Grado de cumplimiento de los Objetivos Estratégicos)
- evidencia36 (Plotter Servicio de Extensión)
- evidencia37 (Histórico de Seminarios Internos)
- evidencia38 (Modelo de encuesta en un programa estacional)
- evidencia39 (Balance de las encuestas de un programa estacional)
- evidencia40 (Evaluación del Desempeño SEU)
- evidencia41 (Presupuesto 2009 del SEU)
- evidencia42 (Indicadores Mapa de Proceso con compromiso de mejora (Complemento de Productividad))
- evidencia43 (Informe de la encuesta realizada a suministradores en 2008)
- evidencia44 (Modelo de Encuesta Relámpago (actividades puntuales no formativas))
- evidencia45 (Premio de GACETA UNIVERSITARIA a la Extensión Universitaria de la UCA)

HERRAMIENTA DE AUTOEVALUACIÓN: PERFIL-V.4.0

Perfil V 4.0 es una herramienta para llevar a cabo autoevaluaciones en organizaciones mediante un cuestionario desarrollado de acuerdo a los requerimientos del Modelo E.F.Q.M. de Excelencia, que facilita y simplifica el autodiagnóstico.

La innovadora interfaz de análisis gráfico de Perfil V 4.0 captura los datos de la autoevaluación y expone en tiempo real los resultados, en un variado espectro de representaciones tanto numéricas como gráficas.

Perfil V 4.0 permite asimismo la elaboración de Informes de Posicionamiento mediante la alimentación del resultado en la base de datos del C.G.C. y E.F.Q.M., obteniéndose de ésta forma comparaciones con organizaciones tanto españolas como europeas.

El Cuestionario ha sido desarrollado de acuerdo a los requerimientos de la última edición del Modelo E.F.Q.M. de Excelencia. Las 120 o 50 preguntas con sus correspondientes sugerencias recogen y traducen a un lenguaje claro los 9 criterios, 32 subcriterios y 174 posibles áreas a abordar de qué se compone el mencionado Modelo.

Se han diseñado nuevas escalas adaptadas al sentido de cada pregunta y basadas en el concepto de incrementalidad exponencial, al tiempo que reflejan los conceptos del esquema lógico REDER®E.F.Q.M.

El Modelo Europeo para la Gestión de Calidad Total, propuesto por la European Foundation for Quality Management (EFQM) sirve de punto de referencia para que las instituciones puedan hacer un diagnóstico interno del grado de calidad de su gestión. Esta autoevaluación permite identificar los puntos fuertes y las áreas de mejora y reconocer las carencias más importantes de forma que puedan sugerirse planes de acción de mejora.

El Modelo centra la atención en nueve elementos que considera básicos en la excelencia de la institución ("Agentes Facilitadores" y "Resultados").



El enfoque de cada uno de los elementos o criterios puede resumirse de manera:

Informe autoevaluación del SERVICIO DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

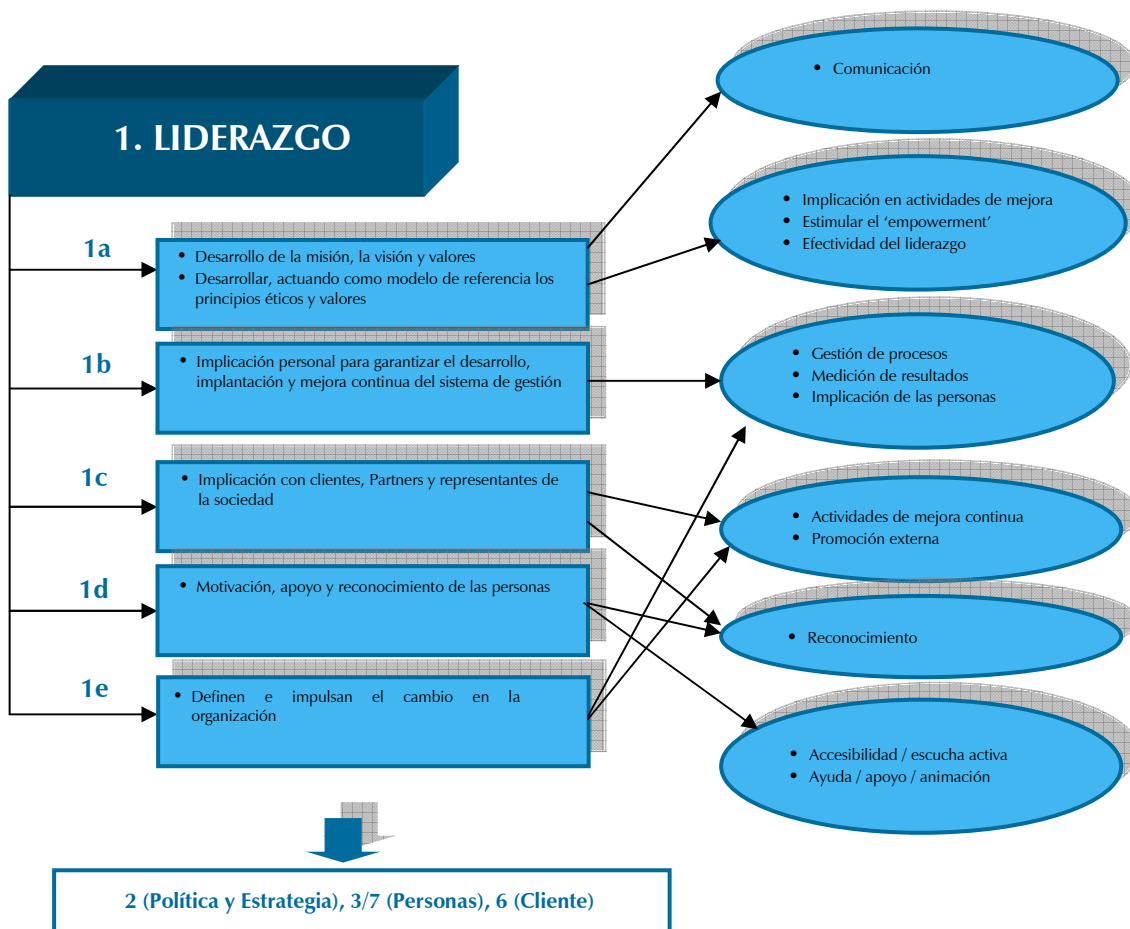
- **Liderazgo.** Compromiso visible de los directivos en la creación de valores de calidad.
- **Política y estrategia.** La organización que se evalúa implementa su misión y visión a través de una estrategia apoyada por las políticas, planes, objetivos y procesos.
- **Personas.** Gestión, desarrollo y potenciación de las personas de la organización, con el objetivo de dar soporte a la política y estrategia y a su mejora constante.
- **Alianzas y recursos.** Planificación y gestión de los recursos internos y de las relaciones de asociación, a fin de asegurar el logro de los objetivos.
- **Procesos.** Diseño, gestión y mejora de los procesos a fin de generar valor añadido y satisfacer a todos los grupos implicados.
- **Resultados en los clientes.** Grado de satisfacción de los distintos públicos o clientes, medido a través de la recogida de opiniones y por indicadores internos.
- **Resultados en las personas.** Grado de satisfacción de las personas de la organización, medido a través de la recogida de opiniones y por indicadores internos.
- **Resultados en la sociedad.** Grado de satisfacción de las necesidades y expectativas a escala local, nacional o internacional, medido a través de la recogida de opiniones y por indicadores internos.
- **Resultados clave.** Lo que está logrando la organización respecto a los resultados previstos más significativos.

COMENTARIOS ESPECÍFICOS PARA CADA UNO DE LOS CRITERIOS EFQM En las siguientes páginas se realizará un breve comentario en el que se apunten las razones o argumentos más significativos que sustentan la puntuación de cada subcriterio, nunca más de un folio por subcriterio. En todo caso se deberán indicar las evidencias más significativas.

CRITERIO 1: LIDERAZGO

El comportamiento de todos los directivos como líderes de la Universidad hacia la excelencia empresarial.

Definición: *Los Líderes Excelentes desarrollan y facilitan la consecución de la misión y la visión, desarrollan los valores y sistemas necesarios para que la Universidad logre un éxito sostenido y hacen realidad todo ello mediante sus acciones y comportamientos. En periodos de cambio son coherentes con el propósito de la Universidad; y, cuando resulta necesario, son capaces de reorientar la dirección de su Estructura Organizativa de Gestión logrando arrastrar tras ellos al resto de las personas.*



Fuente: J. Membrado 'Innovación y Mejora Continua según el modelo EFQM de Excelencia'.

Ejemplos de Excelencia

- Los líderes establecen valores y expectativas claras para la Universidad.
- Los líderes actúan como modelos de los valores y expectativas.
- Los líderes se implican activamente en la definición y desarrollo del sistema de gestión de la Universidad y su mejora continua.
- Enfoque hacia los clientes (profesores, alumnos, PAS) por parte de los líderes.

- Los líderes dan y reciben formación.
- Los líderes están claramente comprometidos en la mejora de la satisfacción de los empleados.
- Los líderes son accesibles y escuchan y responden a todos los miembros de la Universidad.
- Los líderes participan activamente en la promoción y difusión de la cultura de excelencia empresarial en la comunidad.
- Los líderes definen e impulsan los cambios necesarios en la Universidad.

Excelencia:

Subcriterio: 1a (GUÍAS DE ACTUACIÓN)

Los líderes desarrollan la misión, visión, valores y principios éticos y actúan como modelo de referencia de una Cultura de Excelencia

1.1. *¿Han sido definidos por parte del Equipo Directivo la Misión, la Visión, los Principios Éticos y Valores que conforman la "Cultura" de la Universidad, y han sido convenientemente divulgados a todos los Grupos de Interés (profesores, alumnos, Personal de Administración y Servicios (PAS), Consejo Social, etc.)? ¿Incluyen dichos valores conceptos tales como calidad y aprendizaje? El comportamiento del Equipo Directivo ¿es coherente con dichos valores?*

Pregunta 1.1	Subcriterio 1a
PUNTUACIÓN AUTOEVALUACIÓN: 35	

La Universidad de Cádiz cuenta una misión, una visión y unos valores explícitos que aparecen concretados en numerosos documentos, por ejemplo en el documento final del Plan Estratégico de la UCA (páginas 21 a 22)

→ http://www.uca.es/web/organizacion/peuca/documentos/PEUCA_completo.pdf

Estos aspectos fueron ampliamente difundidos por las autoridades académicas en la campaña de comunicación que conllevó el despliegue del mencionado Plan Estratégico y los que hemos participado pensamos que existe suficiente coherencia entre esos principios y la actuación cotidiana.

Por consenso se acordó quedarnos al final del segundo escalón aunque hubo autoevaluadores que manifestaron en el debate que éste era uno de los puntos fuertes de la institución en su conjunto y que se alcanzaban algunos elementos relacionados con el DESPLIEGUE aunque no todos.

Bajando a la realidad concreta del SEU se puede decir que el mencionado SEU cuenta con un liderazgo fuerte. Esta afirmación se apoya en los siguientes datos objetivos:

- La misión y visión del servicio está bien definida

<http://www.uca.es/web/actividades/evaluacionefqm20082009/dossier/evidencia36/view>



Servicio de Extensión Universitaria

MISIÓN

El **Servicio de Extensión Universitaria** busca constituirse en promotor de la creación, en difusor del pensamiento y en herramienta de acceso a la cultura en el ámbito de la Comunidad Universitaria y en el de la sociedad en su conjunto, con la finalidad específica de contribuir a la formación integral de los estudiantes universitarios en su proceso de educación permanente.

Esta misión del Servicio está sustentada en tres ideas-fuerzas:

Misión histórica de la Extensión Universitaria:

La Universidad debe proyectarse e incidir educativamente en la sociedad.

Misión de servicio:

La Universidad, al atender a una comunidad de personas, debe ofrecer un conjunto de servicios, entre ellos los culturales.

Misión de responsabilidad social:

La Universidad debe devolver a la sociedad de forma divulgativa el conocimiento y la cultura que almacena.



VISIÓN

El **Servicio de Extensión Universitaria** aspira a revalorizar paulatinamente su papel no sólo dentro de la propia Universidad de Cádiz sino en el contexto de la sociedad y cultura de la provincia a través del gradual aumento cualitativo y cuantitativo de sus propuestas y actividades. Tal objetivo corre parejo a la configuración de un perfil profesional que vincule aún más el ámbito universitario con el de la propia sociedad en que se incrusta y a la que sirve, fomentando la creatividad y el desarrollo intelectual y crítico mediante programas que casen tradición e innovación en un armónico cauce.

Como consecuencia, el **Servicio de Extensión Universitaria** busca convertirse en una de las marcas de identidad de la Universidad de Cádiz, en uno de sus Servicios de mayor y mejor penetración social y en un punto de referencia para otras universidades del marco andaluz y nacional.

Dicho objetivo aspira a desarrollarse partiendo de una acción que consolide y perfeccione su modelo programático y financiero mediante la colaboración con otras instituciones, permitiendo una inversión compartida que repercuta en la pluralidad y profundidad de sus líneas de trabajo.

En igual medida, el **Servicio de Extensión Universitaria** desea proporcionar a su plantilla un espacio laboral que contribuya a la consecución de estos objetivos, aportando incentivos y medios que redunden positivamente tanto en la organización y servicio al usuario como en la carrera profesional de sus trabajadores.



VALORES

El **Servicio de Extensión Universitaria** trata de estar en consonancia con los siguientes valores:

- Respuesta a las expectativas de nuestros usuarios externos e internos.
- Liderazgo ético y socialmente responsable.
- Diálogo con los Agentes Culturales de nuestro territorio.
- Respeto a la libertad de creación de autores y artistas.
- Respeto a los derechos intelectuales de autores y creadores.
- Adaptación a una sociedad en constante cambio y búsqueda de la innovación relevante.
- Trabajo en equipo.



- Las líneas de acción del Vicerrectorado están incluidas en un contexto más global (Plan Estratégico de la UCA)

<http://www.uca.es/web/actividades/evaluacionefqm20082009/dossier/evidencia35/view>

- se potencian por parte de los cargos directivos todas las actividades de mejora (implicación)
- se introduce la cultura de la calidad en todos los planes del Vicerrectorado y, en general, se trabaja en introducir todo lo que tiene que ver con el trabajo en equipo y la orientación hacia el usuario.

Subcriterio: 1b. (IMPLICACIÓN INTERNA)

Implicación personal de los líderes para garantizar el desarrollo, implantación y mejora continua del sistema de gestión de la organización

1.2. *¿Impulsa la Gerencia el desarrollo e implantación de un Sistema de Gestión por Procesos que permita traducir la Estrategia/Presupuesto a objetivos cuantificables que, medidos de forma periódica, sirvan para mejorar los resultados globales?*

Pregunta 1.2	Subcriterio 1b
PUNTUACIÓN AUTOEVALUACIÓN: 35	

El subcriterio se valora con una puntuación de 35 (se considera ENFOCADO pero sin DESPLEGAR) porque en este caso se toma como referente al SEU (la parte) más que al todo (la UCA). Desde esta perspectiva se entiende que existe un enfoque bastante ambicioso desde el momento que se cuenta con las siguientes evidencias:

Sistema de Indicadores del Vicerrectorado de Extensión Universitaria:

<http://www.uca.es/web/actividades/evaluacionefqm20082009/dossier/evidencia11/view>

Mapa de Procesos del Vicerrectorado de Extensión Universitaria y despliegue:

<http://www.uca.es/web/actividades/evaluacionefqm20082009/dossier/evidencia07/view>

Carta de Servicios con compromisos e indicadores (revisión sin aprobar 2009):

<http://www.uca.es/web/actividades/evaluacionefqm20082009/dossier/evidencia33/view>

Aproximación a los Resultados claves del SEU:

<http://www.uca.es/web/actividades/evaluacionefqm20082009/dossier/evidencia28/view>

Hubo bastante debate en este subcriterio porque algunos autoevaluadores consideraron que con esas evidencias había bastantes elementos relacionados con el despliegue entendido como "El Sistema de Gestión incluye la totalidad de Indicadores de Negocio (económicos y sociales) y de Procesos, y permite incorporar objetivos, medir resultados y analizar desviaciones. La tecnología de soporte es moderna y el grado de mecanización alto." En atención a estas observaciones y al no haber acuerdo se decidió no subir el escalón del REDER.

Subcriterio: 1c. (IMPLICACIÓN EXTERNA)

Implicación de los líderes con los clientes, Partners y representantes de la sociedad

1.3. *¿Se relaciona el Equipo Directivo con los profesores, alumnos, socios y representantes de la sociedad para conocer sus necesidades y expectativas? ¿Se implican y apoyan actividades de mejora, protección medioambiental o de contribución a la sociedad?*

Pregunta 1.3	Subcriterio 1c
PUNTUACIÓN AUTOEVALUACIÓN: 45	

El subcriterio se valora con una puntuación de 45 (se considera ENFOCADO y DESPLEGADO aunque no en su totalidad) porque en este caso se toma como referente al SEU (la parte) más que al todo (la

Informe autoevaluación del SERVICIO DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

UCA). Desde esta perspectiva se entiende que existe un enfoque bastante ambicioso desde el momento en que se cuenta con las siguientes evidencias:

Compromiso medioambiental:

<http://www.uca.es/web/actividades/evaluacionefqm20082009/dossier/evidencia01/view>

Muy ligado y originado en el Compromiso Ambiental de la UCA:

<http://www.uca.es/web/actividades/evaluacionefqm20082009/dossier/evidencia27/view>

Estudios de Usos, hábitos y demandas culturales de estudiantes y PDI:

<http://www.universitariosandaluces.es/>

<http://www.profesoresandaluces.es/>

Estudio cualitativo sobre las motivaciones y demandas culturales

De los jóvenes universitarios de la Universidad de Cádiz (Experiencia piloto de despliegue de una metodología cualitativa en el año 2007):

<http://www.uca.es/web/actividades/memoriagrafica/archivohistorico/documentos/memoria2007>

(Página 129 en adelante)

Subplan de Mejora: USOS Estudiantes y PDI (A partir de las encuestas del punto anterior se abordan mejoras)

<http://www.uca.es/web/actividades/evaluacionefqm20082009/dossier/evidencia13/view>

Reuniones paritarias con Ayuntamientos y Fundaciones. Google Calendar (Informe semanal) A partir de los informes de GOOGLE CALENDAR se puede visualizar en un año cómo se escucha y se tienen en cuenta las necesidades de este Grupo de interés.

Proyecto Opina (Encuesta anual de satisfacción a través de web)



<http://www.uca.es/web/actividades/memoriagrafica/archivohistorico/documentos/memoria2007>

(Página 146 en adelante)

Encuesta Relámpago: Se pasan encuestas que denominamos como ENCUESTA RELÁMPAGO y en la que, a pie de sala, se preguntan las siguientes cuestiones a los asistentes a la actividad:

- 1.- Valore el interés que ha despertado en Usted el contenido de esta actividad.
- 2.- Opine sobre el lugar o espacio donde se ha celebrado.
- 3.- Evalúe los aspectos organizativos y condiciones técnicas (información previa, acceso, desarrollo,...) de la misma.
- 4.- Enjuicie en su conjunto la programación cultural de la Universidad de Cádiz.
- 5.- Más opiniones y sugerencias.

Memorias

<http://www.uca.es/web/actividades/memoriografica/archivohistorico/index.html>

Programas con Ayuntamientos (Listado de colaboradores Memoria)

<http://www.uca.es/web/actividades/memoriografica/archivohistorico/documentos/memoria2007>

(página 93)

Subcriterio: 1d. (COMPORTAMIENTO)

Los líderes refuerzan una cultura de excelencia entre las personas de la Organización

1.4 ¿Mantiene el Equipo Directivo una comunicación fluida y bidireccional con sus empleados? ¿Aprovechan dicha comunicación para transmitir los Valores y las Estrategias de la Universidad? ¿Escuchan las aportaciones y/o quejas de sus empleados?

Pregunta 1.4	Subcriterio 1d
PUNTUACIÓN AUTOEVALUACIÓN: 40	

En el debate se vuelven a diferenciar dos niveles de nuevo: el todo (la UCA) y la parte del todo (el SEU). Por tendencia natural valoramos mejor la comunicación desde lo más cercano y no percibimos con tanta claridad la comunicación que procede del Equipo de Gobierno. Además, con carácter general, se debate si ESCUCHAR es sinónimo de ATENDER. Una vez aclarados estos dos puntos se visualiza que existe un claro ENFOQUE de este subcriterio y que se está empezando a iniciar el despliegue aunque, quizás, no de forma sistemática.

Desde la perspectiva más general de la UCA se valoran aspectos tales como:

Amplia comunicación horizontal y vertical vía Sistema TAVIRA

<https://tavira.uca.es/tavira/uca/listaTaviras.do>

Implantación del Sistema CAU y Sistema BAU

<http://www.uca.es/intranet>

<https://buzon.uca.es/cau/index.do>

Encuesta Anual UCA de Satisfacción: El Servicio de Personal realiza una encuesta anual de Satisfacción entre los trabajadores/as.

Desde la perspectiva general del SEU existe una alta valoración de los canales y de la actitud del equipo directivo.

Herramienta SUGIERE: Herramienta web que permite emitir sugerencias sobre gestión y procedimientos. Su uso es bajo porque las sugerencias suelen realizarse en las reuniones periódicas y por correo electrónico.

Seminarios Internos: Suelen utilizarse para abordar algún tema formativo de actualización aunque se reserva siempre un espacio para sugerencias y propuestas de mejora:

<http://www.uca.es/web/actividades/evaluacionefqm20082009/dossier/evidencia37/view>

Informe autoevaluación del SERVICIO DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

Resultados de la encuesta al Personal: Cada año se realiza una encuesta al personal del SEU que, comparativamente, cuenta con unos resultados más que aceptables:

Encuesta:

<http://www.uca.es/web/actividades/evaluacionefqm20082009/dossier/evidencia09/view>

Resultados 2008:

<http://www.uca.es/web/actividades/evaluacionefqm20082009/dossier/evidencia08/view>

Histórico:

<http://www.uca.es/web/actividades/evaluacionefqm20082009/dossier/evidencia10/view>

Subcriterio: 1d. (COMPORTAMIENTO)

Los líderes refuerzan una cultura de excelencia entre las personas de la Organización

1.5 *¿Apoya el Equipo Directivo a sus empleados y les ayudan si es necesario para conseguir sus objetivos? ¿Les animan y facilitan la participación en equipos/actividades de mejora? ¿Reconocen adecuadamente a individuos o equipos por su contribución a dichas actividades?*

Pregunta 1.5	Subcriterio 1d
PUNTUACIÓN AUTOEVALUACIÓN: 26	

Aunque este aparatado siempre suele deslizarse hacia la expresión "el reconocimiento que sea en la nómina" los autoevaluadores han valorado en la Universidad un cierto enfoque hacia la participación y en menor medida hacia el reconocimiento. Bien es cierto que tanto a nivel de la UCA como del SEU se están revisando estos aspectos. De hecho el SEU está inmerso en la redacción de un documento de POLÍTICA DE RECONOCIMIENTO y existen casos puntuales como el que detallamos que muestran un cambio claramente orientado hacia la mejora de la participación y del reconocimiento:

Modelo de encuesta a trabajadores y colaboradores sobre programas estacionales

<http://www.uca.es/web/actividades/evaluacionefqm20082009/dossier/evidencia05/view>

Felicitación personal por la labor desempeñada de la Vicerrectora de Extensión Universitaria

<http://www.uca.es/web/actividades/evaluacionefqm20082009/dossier/evidencia22/view>

Felicitación encadenada del Rector y la Vicerrectora por un logro concreto (Presencias Literarias)

<http://www.uca.es/web/actividades/evaluacionefqm20082009/dossier/evidencia19/view>

Subcriterio: 1e. (GESTIÓN DEL CAMBIO)

Los líderes definen e impulsan el cambio en la organización

1.6 *¿Define e impulsa el Equipo Directivo los cambios necesarios para adecuar la Universidad? ¿Garantizan la inversión, los recursos y el apoyo necesarios para desarrollar dichos cambios? ¿Una vez producidos los cambios, se mide la eficacia de los mismos y se comunican a los Grupos de Interés?*

Informe autoevaluación del SERVICIO DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

Pregunta 1.6	Subcriterio 1e
PUNTUACIÓN AUTOEVALUACIÓN: 23	

El personal del SEU valora en escasa medida la orientación del equipo directivo de la UCA hacia el cambio en la organización aunque valora positivamente (casi los considera como un cierto ENFOQUE en el REDER) algunas iniciativas puntuales que deben ser claramente ampliadas: Comisión Ejecutiva de Garantía de la Calidad y Comisión de Seguimiento del Despliegue del PEUCA.

Se detecta claramente en esta pregunta que al tratarse de un Servicio con pocas personas y estancado en su crecimiento de recursos humanos y económicos desde hace años por parte de la UCA aunque no por captación de fondos externos, los autoevaluadores han centrado su valoración en la parte de la pregunta que dice: *¿Garantizan la inversión, los recursos y el apoyo necesarios para desarrollar dichos cambios?*

CRITERIO 1: LIDERAZGO

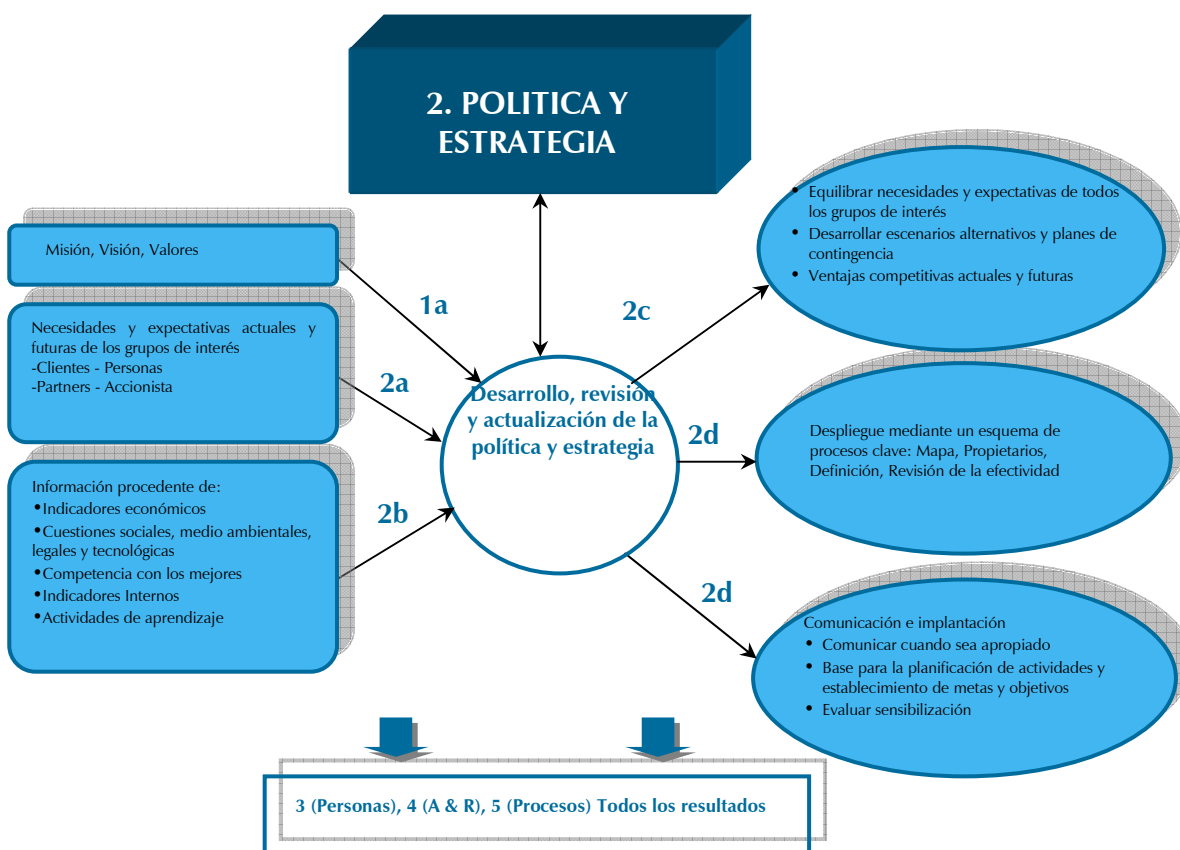
PUNTOS FUERTES (Indicación de los puntos fuertes detectados. Resumir a no más de dos líneas por punto.):
Contar con una misión, visión y valores tanto de la Universidad como del SEU
Liderazgo fuerte del equipo directivo del SEU
Alineamiento de objetivos del SEU con la Universidad
Cierta "Cultura de Calidad" imbricada en el SEU
Aceptable implantación de la Gestión por procesos
Contar con RESULTADOS CLAVE para el SEU
Despliegue de estrategias diversas para saber quién está al "otro lado"
Amplios canales de participación e información para los trabajadores/as del SEU

ÁREA DE MEJORA (Se deberá indicar áreas de mejora, en el informe final se desarrollarán las líneas de actuación concretas. Resumir a no más de dos líneas por área.):
Política de Reconocimiento General de la UCA
Política de Reconocimiento General del SEU
Mejora de Canales de participación generales de la UCA
Equipo directivo de la UCA más volcado al cambio en la organización
Política de asignación de recursos humanos y materiales que favorezca la motivación de los Servicios

CRITERIO 2: POLÍTICA Y ESTRATEGIA

La misión, valores, visión y orientación estratégica de la Unidad Organizativa y los métodos utilizados para conseguirlas.

Definición: *Las Unidades Organizativas Excelentes implantan su misión y visión desarrollando una estrategia centrada en sus grupos de interés y en la que se tiene en cuenta la Universidad y el sistema universitario donde actúan. Estas Unidades Organizativas desarrollan y despliegan políticas, planes, objetivos y procesos para hacer realidad la estrategia.*



Fuente: J. Membrado 'Innovación y Mejora Continua según el modelo EFQM de Excelencia'.

Ejemplos de Excelencia:

- Los valores y la visión están basados en los principios de Calidad Total.
- La planificación de calidad está integrada con la planificación de la actividad.
- Para establecer y revisar la política y estrategia se tiene en cuenta la información procedente de todos los grupos de interés, tales como empleados, estudiantes, potenciales estudiantes, PDI, PAS, centros, departamentos, Administraciones Públicas e instituciones conveniadas.

Informe autoevaluación del SERVICIO DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

- Para establecer y revisar la política y estrategia se tiene en cuenta la información procedente del análisis del sistema universitario y unidades similares.
- Existe un cauce de comunicación en ambos sentidos, y se utiliza para la difusión de la política y estrategia y la evaluación de la sensibilidad de la Unidad Organizativa hacia ellas.
- La Unidad Organizativa efectúa un despliegue de su política y estrategia por medio de un esquema de procesos clave.
- Los objetivos críticos están ligados a la satisfacción de los usuarios y destinatarios del servicio que prestan.
- Los objetivos están desplegados en toda la Unidad Organizativa.
- Para fijar los objetivos se tienen en cuenta las mejores prácticas y los niveles alcanzados por las Unidades Organizativas excelentes.
- Los objetivos individuales y de equipo están alineados con los de la Unidad Organizativa.

Subcriterio: 2a (GRUPOS DE INTERÉS)

Las necesidades y expectativas actuales y futuras de los grupos de interés son el fundamento de la política y estrategia

2.1 *En la definición del Plan Operativo/Presupuesto Anual de la Unidad Organizativa, ¿se recogen y consideran las Necesidades y Expectativas de los diferentes Grupos de Interés (empleados de la propia Unidad, estudiantes, potenciales estudiantes, PDI, PAS, centros, departamentos, órganos de gobierno, Admones. Públicas e instituciones conveniadas), así como datos sobre el comportamiento del sistema universitario y unidades similares?*

Pregunta 2.1	Subcriterio 2ª
PUNTUACIÓN AUTOEVALUACIÓN: 30	

En el ámbito de la gestión cultural universitaria solemos utilizar dos perfiles: usuarios/as (los que van a nuestras actividades), ciudadanía (los usuarios y las usuarias potenciales destinatarios/as de nuestra actividad) y los grupos de interés (colectivos que influyen en nuestra definición de la política cultural (el equipo de gobierno, los propios trabajadores/as del Servicio y/o, Comunidad Universitaria, Ciudadanía, agentes sociales, instituciones con las que tenemos convenio, patrocinadores) Sobre estos tres perfiles nos hemos preguntado qué encuestas y estudios tenemos, cómo formalizamos el análisis de los datos que surgen de las mismas y, en caso de excelencia, cómo nos adelantamos a los usos y gustos culturales en un mundo tan sumamente cambiante.

Contamos, pensamos con las siguientes evidencias que sustentarían el responder afirmativamente al supuesto "Se identifican y recogen las Necesidades y Expectativas más relevantes de los colectivos mencionados, obtenidas por medio de encuestas, consultas, estudios de realizados, etc. Dicha información se actualiza cada vez que se inicia un proceso de planificación anual.":

Mapa de Procesos del SEU (Recoge las fichas de segmentación de clientes y grupos de interés)
<http://www.uca.es/web/actividades/evaluacionefqm20082009/dossier/evidencia07/view>

Estudios de Usos, hábitos y demandas culturales de estudiantes y PDI:

<http://www.universitariosandaluces.es/>

<http://www.profesoresandaluces.es/>

Estudio cualitativo sobre las motivaciones y demandas culturales

De los jóvenes universitarios de la universidad de Cádiz (Experiencia piloto de despliegue de una metodología cualitativa en el año 2007):

<http://www.uca.es/web/actividades/memoriagrafica/archivohistorico/documentos/memoria2007>

(Página 129 en adelante)

Reuniones paritarias con Ayuntamientos y Fundaciones. Google Calendar (Informe semanal) A partir de los informes de GOOGLE CALENDAR se puede visualizar en un año cómo se escucha y se tienen en cuenta las necesidades de este Grupo de interés.

Proyecto Opina (Encuesta anual de satisfacción a través de web)



<http://www.uca.es/web/actividades/memoriagrafica/archivohistorico/documentos/memoria2007>

(Página 146 en adelante)

Encuesta Relámpago. Base de Datos: Se pasan encuestas que denominamos como ENCUESTA RELÁMPAGO y en la que, a pie de sala, se preguntan las siguientes cuestiones a los asistentes a la actividad:

- 1.- Valore el interés que ha despertado en Usted el contenido de esta actividad.
- 2.- Opine sobre el lugar o espacio donde se ha celebrado.
- 3.- Evalúe los aspectos organizativos y condiciones técnicas (información previa, acceso, desarrollo,...) de la misma.
- 4.- Enjuicie en su conjunto la programación cultural de la Universidad de Cádiz.
- 5.- Más opiniones y sugerencias.

Encuestas de programas estacionales y actividades formativas: En cada actividad de un programa estacional o actividad formativa de una encuesta se realiza una encuesta y la misma es tabulada. En estas encuestas se incluyen preguntas sobre demandas y se posibilitan las sugerencias:

Encuesta:

<http://www.uca.es/web/actividades/evaluacionefqm20082009/dossier/evidencia38/view>

Codificación Encuesta:

<http://www.uca.es/web/actividades/evaluacionefqm20082009/dossier/evidencia39/view>

Toda esta información es analizada en la reunión anual del equipo directivo que se produce en septiembre y de la que surge el documento de planificación anual que en algunos Servicios se denomina PLAN ANUAL y que en el SEU se denomina DOSSIER INTERNO ANUAL:

<http://www.uca.es/web/actividades/evaluacionefqm20082009/dossier/evidencia16/view>

Este Dossier Interno Anual incluye: Marco legal Objetivos y Cometidos Análisis de necesidades y expectativas Breve informe de Concurrencias y Competencias Carta de Servicios Organigrama Cronograma Mapa de Procesos del SEU Diagrama de flujo del Mapa de Procesos Mapa de la Mejora en el SEU Informe geográfico y de coyuntura.

A la vista de esta documentación hubo opiniones favorables a que se considerara que, además del ENFOQUE, existía DESPLIEGUE del mencionado enfoque. Hubo bastante debate e incluso cierto desacuerdo ya que se tendía hacia una puntuación mayor. Hubo varios miembros que reseñaron como algo verdaderamente innovador el hecho de contar con este Dossier Interno como herramienta de planificación.

Subcriterio: 2b. (APROVECHAMIENTO DE LA INFORMACIÓN)

La información procedente de las actividades relacionadas con la medición del rendimiento, investigación, aprendizaje y creatividad son el fundamento de la política y estrategia

2.2 *En la definición del Plan Operativo/Presupuesto Anual de la Unidad Organizativa, ¿se recogen y consideran los resultados de las mediciones anteriores, tanto propios como de unidades similares, y se analizan los impactos de la legislación aplicable, la innovación tecnológica, y los indicadores socioeconómicos y demográficos a corto y largo plazo?*

Pregunta 2.2	Subcriterio 2b
PUNTUACIÓN AUTOEVALUACIÓN: 30	

Este subcriterio se consideró enfocado, aunque no en su totalidad, especialmente a través del elemento del Dossier interno tales como los reseñados en negrita

<http://www.uca.es/web/actividades/evaluacionefqm20082009/dossier/evidencia16/view>

Este Dossier Interno Anual incluye:

Marco legal

Objetivos y Cometidos

Análisis de necesidades y expectativas

Breve informe de Concurrencias y Competencias

Carta de Servicios

Organigrama

Cronograma

Mapa de Procesos del SEU

Diagrama de flujo del Mapa de Procesos

Mapa de la Mejora en el SEU

Informe geográfico y de coyuntura

Además se consideró también de cierta importancia el contar con indicadores asociados a los procesos claves y que se han medido ya en un primer ciclo:

<http://www.uca.es/web/actividades/evaluacionefqm20082009/dossier/evidencia11/view>

<http://www.uca.es/web/actividades/evaluacionefqm20082009/dossier/evidencia12/view>

Informe autoevaluación del SERVICIO DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

Volvió a surgir la discrepancia en cuanto al nivel de desarrollo del Servicio en el modelo EFQM. Se defiende la idea de que sí existía una gran adaptación a todo tipo de cambios haciendo referencia a la experiencia piloto llevada a cabo por el SEU para tratar de situar las COMPETENCIAS CULTURALES en esos nuevos productos universitarios que se llaman Grados y Masters de Bolonia. Se citaba la existencia de un documento bastante avanzado sobre las competencias culturales:

<http://www.uca.es/web/actividades/evaluacionefqm20082009/dossier/evidencia30/view>

Subcriterio: 2c. (PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA)

La política y estrategia se desarrolla, revisa y actualiza

2.3 *En la definición del Plan Operativo/Presupuesto Anual de la Unidad Organizativa, ¿se tienen en cuenta, entre otros, los siguientes factores?:*

- *Coherencia con los Principios Éticos y Valores que conforman su "Cultura".*
- *Atención equilibrada de necesidades y expectativas de los Grupos de Interés.*

Pregunta 2.3	Subcriterio 2c
PUNTUACIÓN AUTOEVALUACIÓN: 30	

El SEU cuenta con unos valores que aparecen reflejados y detallados en:

<http://www.uca.es/web/actividades/evaluacionefqm20082009/dossier/evidencia36/view>

Las necesidades y expectativas de los Grupos de Interés cuentan con unas herramientas de medición que ya han sido analizadas en el subcriterio 1c de esta evaluación.

Toda esta información es analizada en las reuniones de los Seminarios Internos y en la reunión anual de planificación del mes de septiembre. Sus conclusiones son volcadas al Dossier Interno Anual del año siguiente.

Subcriterio: 2d. (COMUNICACIÓN Y DESPLIEGUE)

La política y estrategia se comunica y despliega mediante un esquema de procesos clave

2.4 *¿Se identifican los Procesos Clave de la Unidad Organizativa y se despliega el Plan Operativo a través de ellos? ¿Se descomponen los Objetivos y Metas de la Unidad Organizativa a través de los distintos niveles, llegando hasta la definición y seguimiento de los objetivos individuales o de equipo? ¿Se evalúa el nivel de conocimiento y sensibilización de los Grupos de Interés sobre los aspectos fundamentales de la Estrategia, Plan Operativo y Presupuesto, según sea apropiado?*

Pregunta 2.4	Subcriterio 2d
PUNTUACIÓN AUTOEVALUACIÓN: 29	

Se considera tras un debate amplio y con escasas opiniones contrarias que los objetivos generales del SEU son conocidos por todos (Dossier Interno Anual, Carta de Servicio, Mapa de Procesos) y que no se ha descendido a objetivos de carácter individual por que la dimensión del equipo humano es bastante reducida.

Las evidencias que apoyan esta opinión son las siguientes:

Existencia de un Mapa de Proceso:

<http://www.uca.es/web/actividades/evaluacionefgm20082009/dossier/evidencia16/view>

Existencia de una Carta de Servicios (revisada ya por primera vez)

<http://www.uca.es/web/actividades/evaluacionefgm20082009/dossier/evidencia33/view>

Existencia de un Mapa de Proceso:

<http://www.uca.es/web/actividades/evaluacionefgm20082009/dossier/evidencia07/view>

Hubo algunas opiniones en torno a que existía un cierto DESPLIEGUE del ENFOQUE aunque no existió unanimidad y por ello la puntuación quedó en el segundo escalón del REDER. Estas opiniones se sustentaban en el hecho de que se entendía que se estaba bastante cerca de cumplir con: *"Esquema de Procesos normalizado y documentado que cubre todas las actividades y despliegue del Plan Operativo a través de ellos, definiendo Objetivos a todos los niveles del Servicio. Procedimientos de Revisión y Mejora de Procesos. Proceso formal de comunicación de la Estrategia y Planes Operativos del Servicio."* Algunos reseñaban que se contaba con un muy bien nivel de comunicación de la estrategia a través de la política comunicación interna del Servicio:

<http://www.uca.es/web/actividades/evaluacionefgm20082009/dossier/evidencia02/view>

CRITERIO 2: POLÍTICA Y ESTRATEGÍA

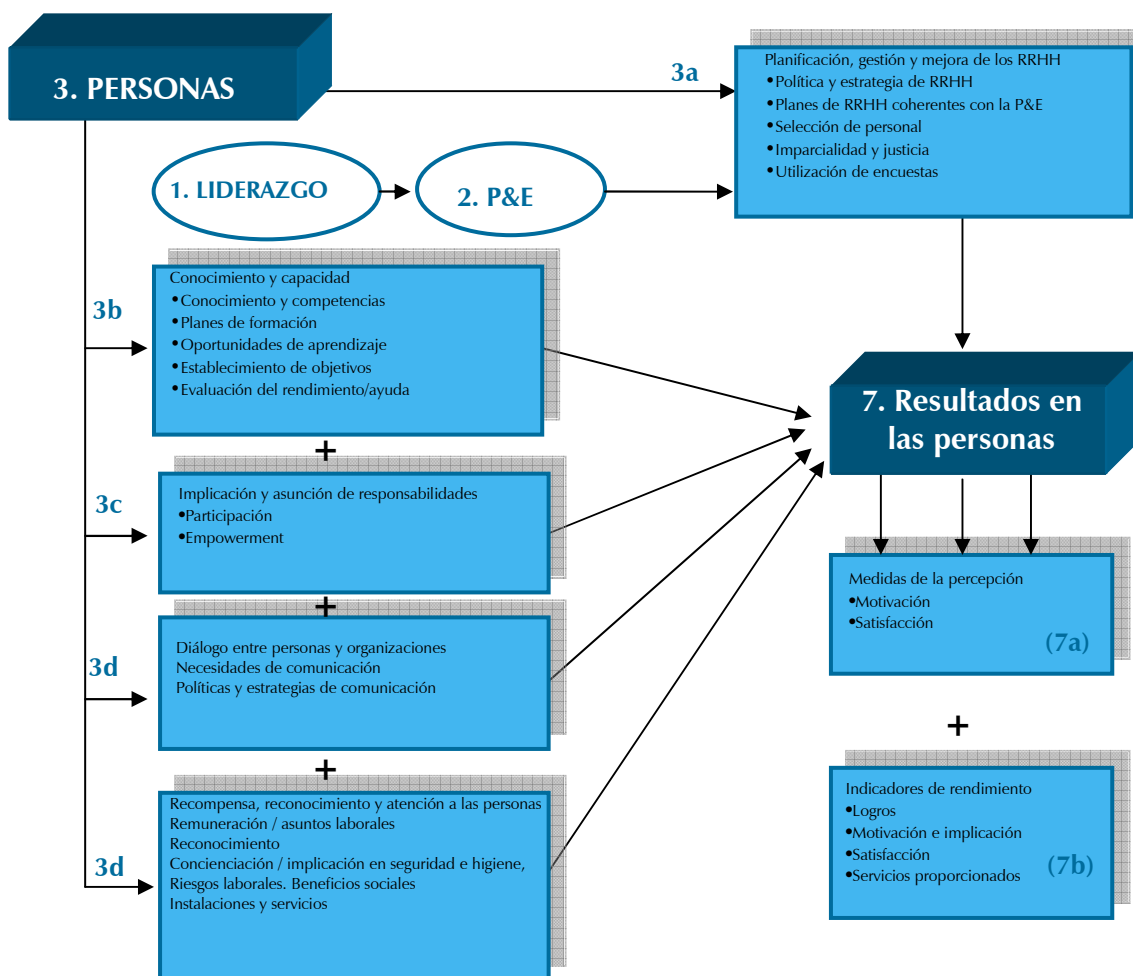
PUNTOS FUERTES (Indicación de los puntos fuertes detectados. Resumir a no más de dos líneas por punto.):
Existen bastantes instrumentos de recogida de información sobre los diferentes segmentos de usuarios/as y grupos de interés.
Existe una herramienta y documento de Planificación Anual (Dossier Interno Anual) que recoge y transforma la información de los clientes
Contar en la planificación anual con aspectos cambiantes como la coyuntura económica, social y cultural
Contar con herramientas como el Mapa de Procesos y como la Carta de Servicios
No necesidad de bajar a los objetivos individuales al ser una unidad pequeña en número de personas

ÁREA DE MEJORA (Se deberá indicar áreas de mejora, en el informe final se desarrollarán las líneas de actuación concretas. Resumir a no más de dos líneas por área.):
Sistematizar la recogida de información sobre los grupos de clientes institucionales (Ayuntamientos)
Sistematizar el despliegue y revisión de la recogida de información sobre clientes y grupos de interés.
Sistematizar los mecanismos de participación que desembocan en la planificación anual (Dossier Interno)
Sistematizar y protocolizar el análisis de información así como la coherencia con los valores del Servicio para la planificación del año a través de la reunión anual de planificación de septiembre.
Desplegar objetivos en el plano individual?

CRITERIO 3: PERSONAS

La gestión del personal de la Universidad

Definición: *Las Universidades Excelentes gestionan, desarrollan y hacen que aflore todo el potencial del personal de administración y servicios que las integran, tanto a nivel individual como de equipos o de la Universidad en su conjunto. Fomentan la justicia e igualdad e implican y facultan al personal de administración y servicios. Se preocupan, comunican, recompensan y dan reconocimiento al personal de administración y servicios para, de este modo, motivarlas e incrementar su compromiso con la Universidad logrando que utilicen sus capacidades y conocimientos en beneficio de la misma.*



Fuente: J. Membrado 'Innovación y Mejora Continua según el modelo EFQM de Excelencia'.

Ejemplos de Excelencia:

- Planes del personal coherentes con los Planes Estratégicos (selección, contratación, promoción interna, formación, movilidad, etc.).
- Utilización del concepto de cliente interno.
- Programas amplios de formación y adiestramiento cuya efectividad y relevancia se revisan continuamente.

Informe autoevaluación del SERVICIO DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

- Fomento de la implicación a través de la transferencia de autoridad al personal y de la flexibilidad de tareas.
- Evaluación continua de la eficacia y rendimiento de todo el personal, acordando y revisando objetivos.
- Reconocimiento de individuos y equipos.
- Atención a las circunstancias personales, familiares o de salud.

Subcriterio: 3a. (GESTIÓN DEL PERSONAL)

Planificación, gestión y mejora de los recursos humanos

3.1. ¿Existe un Plan específico de Personal de Administración y Servicios, respetuoso con la legislación vigente y la igualdad de oportunidades, alineado con la Estrategia y el Plan Operativo de la Universidad, y se revisa conjuntamente con ellos? ¿Se tienen en cuenta las opiniones del Personal de Administración y Servicios en la definición de dicho Plan?

Pregunta 3.1	Subcriterio 3a
PUNTUACIÓN AUTOEVALUACIÓN: 35	

Los miembros del Comité de Autoevaluación fueron unánimes al considerar que la UCA cuenta con una Política de PAS muy definida <http://www.uca.es/web/servicios/personal/Area/Informaciongeneral> tanto en RPT, Planes de Calidad, Carrera Profesional, Formación ligadas a competencias, gestión por competencias, evaluación del desempeño, etc.

El Director de la Unidad de Calidad planteó la duda, bastante razonable, por cierto de si esta política estaba ligada y alineada con el PEUCA. Tras un amplio debate se dejó la puntuación en 35 como reflejo de que existía ENFOQUE pero no DESPLIEGUE. No obstante, bastantes autoevaluadores creían que existían evidencias suficientes para valorar un cierto DESPLIEGUE.

Subcriterio: 3b. (CAPACIDADES Y COMPETENCIAS)

Identificación, desarrollo y mantenimiento del conocimiento y la capacidad de las personas de la organización

3.2. ¿Se preocupa el Equipo Directivo del desarrollo personal y profesional del Personal de Administración y Servicios, procurando la adecuación de sus conocimientos y experiencia a las necesidades derivadas de su responsabilidad? ¿Se desarrollan e implantan planes de formación que faciliten dicha adecuación? ¿Se asigna al Personal de Administración y Servicios objetivos individuales y de equipo, y se evalúa su rendimiento?

Pregunta 3.2	Subcriterio 3b
PUNTUACIÓN AUTOEVALUACIÓN: 30	

Informe autoevaluación del SERVICIO DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

Nos movimos quizás en las mismas discrepancias que en todo el proceso de evaluación (la sensación apoyada en evidencias de que en muchos temas se alcanzaba un cierto despliegue). Se partía de tres evidencias claves para todo el subcriterio:

La existencia de una política de formación del PAS:

<http://www.uca.es/web/servicios/personal/FPAS/UF>

Consideramos que si accede a la web, podemos acordar que el desarrollo de la UCA es muy alto y además muy innovador ya que está girando su modelo de formación desde un modelo tradicional de "formación para todos/as" a un modelo de "formación para cada uno" en función de sus competencias.

La existencia de una experiencia piloto en el SEU dedicada a la evaluación del desempeño (única unidad en la UCA que lo ha realizado y que supuso aplicar un modelo muy innovador que implicaba la fijación de competencias individuales por puesto y su grado de desempeño)

<http://www.uca.es/web/actividades/evaluacionefqm20082009/dossier/evidencia40/view>

Seminarios Internos: Suelen utilizarse para abordar algún tema formativo de actualización aunque se reserva siempre un espacio para sugerencias y propuestas de mejora:

<http://www.uca.es/web/actividades/evaluacionefqm20082009/dossier/evidencia37/view>

Parte de los autoevaluadores consideraban que se alcanzaba un buen nivel en el modelo EFQM para este subcriterio.

Subcriterio: 3c. (INVOLUCRACIÓN ACTIVA)

Implicación y asunción de responsabilidades por parte de las personas de la organización

3.3. ¿Estimula el Equipo Directivo la implicación del PAS hacia la consecución de sus objetivos, mediante la motivación y el reconocimiento? ¿Promueve y facilita el Equipo Directivo la participación del PAS en acciones de mejora? ¿Impulsa y motiva al PAS hacia la innovación y la creatividad, siendo receptiva a sus aportaciones y sugerencias de mejora?

Pregunta 3.3	Subcriterio 3c
PUNTUACIÓN AUTOEVALUACIÓN: 15	

Volvemos a la discrepancia de fondo. Nos quedó a todos la sensación de que con evidencias tales como las que se citan a continuación el nivel de desarrollo era mayor del reflejado en el guarismo:

Modelo de encuesta a trabajadores y colaboradores sobre programas estacionales

<http://www.uca.es/web/actividades/evaluacionefqm20082009/dossier/evidencia05/view>

Felicitación personal por la labor desempeñada de la Vicerrectora de Extensión Universitaria

<http://www.uca.es/web/actividades/evaluacionefqm20082009/dossier/evidencia22/view>

Felicitación encadenada del Rector y la Vicerrectora por un logro concreto (Presencias Literarias)

<http://www.uca.es/web/actividades/evaluacionefqm20082009/dossier/evidencia19/view>

El equipo de autoevaluadores consideraba que la implicación de equipo directivo y trabajadores y que la literalidad del REDER llevaba a una valoración muy baja. Se optó, esta norma ha sido general en toda la

evaluación, en quedarnos siempre en el escalón más bajo y que fueran los evaluadores/as externos los que ponderaran esta cierta "sensación" basada en evidencias.

Subcriterio: 3d. (COMUNICACIÓN)

Existencia de un diálogo entre las personas de la organización

3.4. ¿Se preocupa el Equipo Directivo de establecer una buena comunicación con/entre sus empleados? ¿Se han desarrollado cauces de comunicación verticales y horizontales y se utilizan eficientemente? ¿Se aprovechan dichos canales de comunicación para difundir el conocimiento y las buenas prácticas?

Pregunta 3.4	Subcriterio 3d
PUNTUACIÓN AUTOEVALUACIÓN: 35	

En el SEU existe de forma expresa una **política comunicación interna del Servicio:**

<http://www.uca.es/web/actividades/evaluacionefqm20082009/dossier/evidencia02/view>

Además en la codificación de las encuestas realizadas a los trabajadores del SEU este aspecto está altamente valorado:

<http://www.uca.es/web/actividades/evaluacionefqm20082009/dossier/evidencia10/view>

En concreto aparece en dos preguntas del apartado 7 y apartado 8:

Apartado 7: Entre los supervisores y el personal, existe una comunicación fluida

Apartado 8: Entre el personal existe una comunicación fluida

Las puntuaciones obtenidas, sobre un máximo de 5, en el histórico son:

		2006	2007	2008
Aptdo 7: Supervisión	7	4.14	4.40	4,49
Aptdo. 8: Compañeros	7	3.71	3.70	4,07

Hubo cierto debate, a partir de las cifras de las encuestas, porque se volvió a hablar de que no sólo había ENFOQUE sino DESPLIEGUE teniendo en cuenta que se cumplía, para algunos, la literalidad de "Los canales de comunicación se han adecuado a las necesidades y expectativas de los empleados/as. Evidencia de una comunicación fluida y apreciada por todos."

Además la herramienta GOOGLE CALENDAR adaptada al Servicio ha permitido que la información útil diaria sobre reuniones, actividades e incidencias de recursos humanos sea compartida por todos los componentes del Servicio de una manera fácil y en tiempo real:



Subcriterio: 3e. (COMPENSACIÓN)

Recompensa, reconocimiento y atención a las personas de la organización

3.5. ¿Se asegura el Equipo directivo del alineamiento de sus políticas de remuneración, movilidad, etc., con el Plan Operativo y Presupuesto? ¿Existe una política de reconocimiento hacia el PAS y fomento de la concienciación en temas medioambientales y de seguridad e higiene? ¿Se proporciona al PAS unas instalaciones y servicios de alta calidad? ¿Existe sensibilidad ante necesidades personales/clientes?

Pregunta 3.5	Subcriterio 3e
PUNTUACIÓN AUTOEVALUACIÓN: 27	

En general la sensación es que el documento de RPT (Relación de Puestos de Trabajo) es un documento que alinea bien la remuneración con los recursos aunque el caso del SEU se viene reclamando y justificando laboralmente un gestor más y un técnico más para abordar el proceso de comunicación externa con mayor garantía. La sensación en el debate de evidencias es que todo se estaba haciendo (ENFOQUE) pero sin profundizar. En el tema de reconocimiento ya hemos comentado que la UCA en general está iniciando estos aspectos y que el SEU tiene algún camino más andado:

Reconocimientos grupales de la Vicerrectora en determinadas Ruedas de Prensa de Balance.
Reconocimientos explícitos:

<http://www.uca.es/web/actividades/evaluacionefqm20082009/dossier/evidencia22/view>

En temas medioambientales ya hemos citado dos evidencias:

Compromiso medioambiental:

<http://www.uca.es/web/actividades/evaluacionefqm20082009/dossier/evidencia01/view>

muy ligado y originado en el Compromiso Ambiental de la UCA:

<http://www.uca.es/web/actividades/evaluacionefqm20082009/dossier/evidencia27/view>

CRITERIO 3: PERSONAS

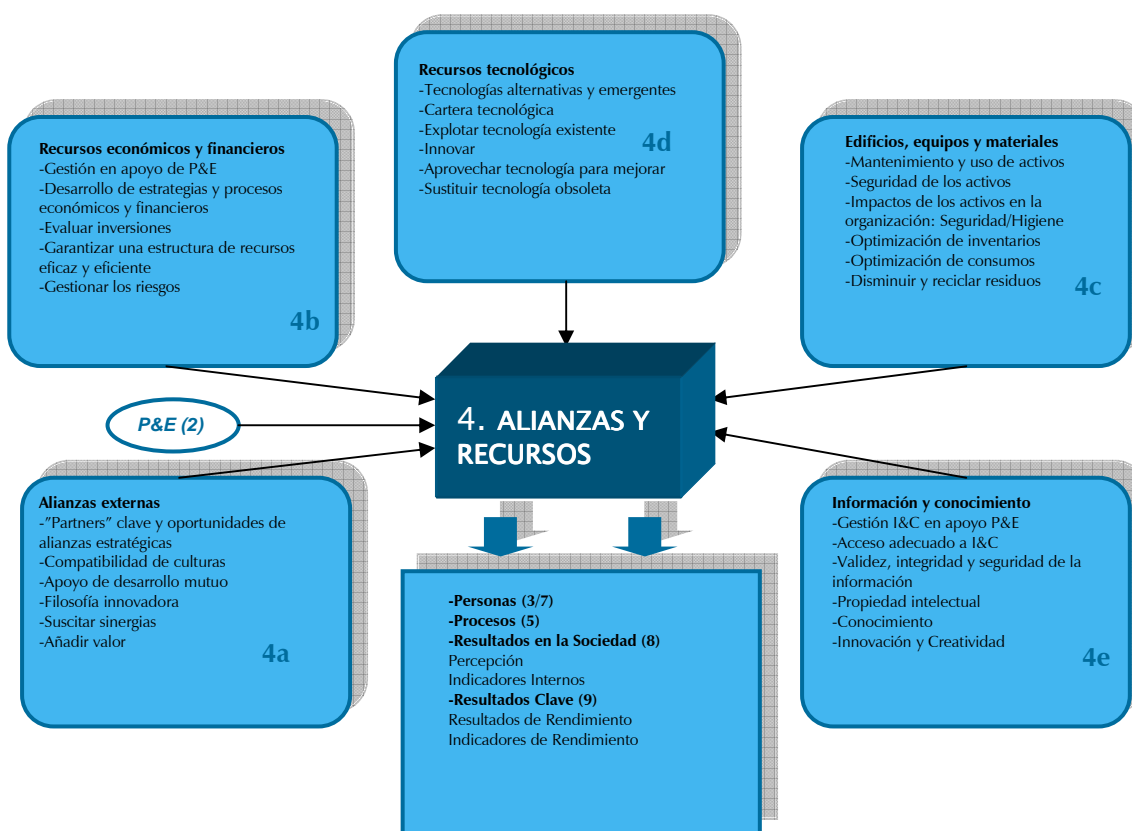
PUNTOS FUERTES (Indicación de los puntos fuertes detectados. Resumir a no más de dos líneas por punto.):
Política general de PAS muy desarrollada
Equipo del SEU con buenas capacidades y buen desempeño
Equipo directivo y Personal del SEU con buena implicación
Buen nivel de comunicación en el personal del SEU

ÁREA DE MEJORA (Se deberá indicar áreas de mejora, en el informe final se desarrollarán las líneas de actuación concretas. Resumir a no más de dos líneas por área.):
Necesidad de alinear la Política General del PAS con las líneas estratégicas de la Universidad
Dar formación en gestión cultural (externa) al personal del SEU para completar así la emanada de los Seminarios Internos
Generar mayores incentivos para la participación en Planes de Mejora en unos momentos que los temas de Calidad se superponen y multiplican.
Mejorar la política de comunicación interna general de la UCA
Acentuar el compromiso medioambiental del PAS

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

La gestión, utilización y conservación de sus recursos.

Definición: *Las Organizaciones Excelentes planifican y gestionan las alianzas externas, sus proveedores y recursos internos en apoyo de su política y estrategia y del eficaz funcionamiento de sus procesos. Durante la planificación, y al tiempo que gestionan sus alianzas y recursos, establecen un equilibrio entre las necesidades actuales y futuras de la Unidad Organizativa, la Universidad, la comunidad y el medio ambiente.*



Fuente: J. Membrado 'Innovación y Mejora Continua según el modelo EFQM de Excelencia'.

Ejemplos de Excelencia:

- Existencia de alianzas estratégicas con otras universidades, clientes y proveedores claves.
- Desarrollo y madurez de la cultura de alianzas y creación de valor a través de la colaboración y aprovechamiento de sinergias.
- Los recursos están diseñados y dimensionados para dar apoyo al desarrollo de la política y estrategia.
- Los riesgos económicos y financieros son adecuadamente gestionados, tanto a corto como a largo plazos.

- Los recursos dan soporte a los procesos críticos.
- Se realizan revisiones periódicas de la efectividad.
- Sistemas de gestión integrados en las operaciones.
- Innovación tecnológica.
- Protección, transferencia y explotación del conocimiento interno de la Unidad Organizativa.

Subcriterio: 4a (COOPERACIÓN Y ASOCIACIÓN)
Gestiona las alianzas externas

4.1 *¿Identifica la Unidad Organizativa aquellas Organizaciones clave con las que se relaciona (Universidades, administraciones públicas, proveedores, etc.) y desarrolla con ellas acuerdos de colaboración, fomentando la transferencia de conocimientos y el aprovechamiento de sinergias?*

Pregunta 4.1	Subcriterio 4a
PUNTUACIÓN AUTOEVALUACIÓN: 35	

El Servicio tiene definidas dentro de las fichas de clientes-grupos de interés del MAPA DE PROCESOS fichas específicas para:

IDENTIFICACIÓN
Población Municipios con Campus
Estudiantes UCA
Familiares Comunidad UCA
Instituciones Públicas de la Provincia
Personal Docente e Investigador
Asociaciones Culturales
Creadores
Empresas

Cuenta con un indicador del Mapa de Proceso y de la Carta de Servicio así como con un compromiso vinculado a este tema:

3 *Conseguir que, al menos, un 30 % de nuestras actividades queden sujetas en parte o en su totalidad a convenios o acuerdos con otras instituciones y entidades.*

Además se cuenta con amplio listado de instituciones y empresas colaboradoras:

Programas con Ayuntamientos (Listado de colaboradores Memoria)

<http://www.uca.es/web/actividades/memoriagrafica/archivohistorico/documentos/memoria2007>

(página 93)

Se habló del DESPLIEGUE y se acordó que al faltar el benchmarking era mejor quedarse sólo en el ENFOQUE.

Subcriterio: 4b. (RECURSOS)

Gestión de los recursos económicos y financieros

4.2 ¿Se ha definido e implantado una estrategia económico-financiera, alineada con la Estrategia/Plan Operativo de la Unidad Organizativa y traducida en un Presupuesto Anual? ¿Contempla dicha estrategia tanto las inversiones previstas, como los recursos necesarios para la financiación de las actividades de la Unidad Organizativa? ¿Contempla una adecuada gestión del riesgo financiero, gestión de cobros (cuando proceda), etc.?

Pregunta 4.2	Subcriterio 4b
PUNTUACIÓN AUTOEVALUACIÓN: 35	

El documento de PRESUPUESTO DEL SEU es un documento que surge de la Planificación Anual (Borrador Dossier Interno Anual) y que se concreta en una amplia hoja de cálculo:

<http://www.uca.es/web/actividades/evaluacionefgm20082009/dossier/evidencia41/view>

que contiene los siguientes apartados:

Informe Previo. CAP_ 2 GASTOS CORRIENTES. CAP_ 4 BECARIOS_ AYUDAS Y SUBV. CAP_ 6 INVERSIONES. Balance. Gastos e Ingresos Directos Extensión 2009. Propuesta de Inversiones. Gastos e ingresos extrapresupuestarios.

Una vez debatido en Consejo de Dirección es aprobado tanto por el Consejo de Gobierno como por el Consejo Social. Ese alineamiento final es el que hace que los dos documentos se transformen:

El Anteproyecto de Presupuesto del SEU pasa a ser Presupuesto del SEU.

El Borrador de Dossier Interno Anual pasa a ser el Dossier Interno Anual.

Para muchos de los miembros del Comité de Autoevaluación el tercer escalón quedaba perfectamente desplegado por los controles de Gerencia, Auditoría Interna y Auditoría Externa. No obstante, ante la duda nos quedamos en el segundo escalón de la escala REDER.

Subcriterio: 4c. (BIENES MATERIALES)

Gestión de los edificios, equipos y materiales

4.3 ¿Se asegura la Unidad Organizativa del adecuado funcionamiento, conservación y seguridad de sus edificios e instalaciones? ¿Se optimizan recursos, inventarios y se reducen consumos de suministros y energías (principalmente, los no renovables)? ¿Se cuidan adecuadamente los aspectos medioambientales y de reciclado de residuos?

Pregunta 4.3	Subcriterio 4c
PUNTUACIÓN AUTOEVALUACIÓN: 10	

A pesar de que la puntuación que nos hemos dado es de un 10, querríamos reseñar algunas evidencias que nos parecen de interés:

Existe un **Compromiso medioambiental**:

<http://www.uca.es/web/actividades/evaluacionefgm20082009/dossier/evidencia01/view>

muy ligado y originado en el Compromiso Ambiental de la UCA:

<http://www.uca.es/web/actividades/evaluacionefqm20082009/dossier/evidencia27/view>

Además contamos con experiencias pilotos vinculadas a la sostenibilidad: Desde el año 2009 sobres, papel timbrado y papel de fotocopias es papel reciclado. Se trabaja con una mayoría de imprentas que utilizan tintas ecológicas y se analizan costes de algunos procesos, por ejemplo el de transportes relacionados con nuestra actividad:

<http://www.uca.es/web/actividades/evaluacionefqm20082009/dossier/evidencia29/view>

Subcriterio: 4d. (I + D)

Gestión de la tecnología

4.4 *¿Identifica la Unidad Organizativa las tecnologías e instalaciones más adecuadas para cubrir sus necesidades y las de sus clientes? ¿Gestiona adecuadamente las tecnologías existentes y se preocupa de su actualización y renovación?*

Pregunta 4.4	Subcriterio 4d
PUNTUACIÓN AUTOEVALUACIÓN: 30	

En el apartado de inversiones del Presupuesto

<http://www.uca.es/web/actividades/evaluacionefqm20082009/dossier/evidencia41/view>

siempre aparece una partida dedicada a actualización tecnológica.

A veces, sin coste inicial alguno, se introducen nuevas tecnologías que mejoran nuestro Servicio. Por ejemplo, la renovación del leasing de la fotocopidora multifunción del SEU permitió conseguir una máquina mejor que nos permite imprimir carteles A3 color con mucha calidad y el regalo de una máquina de plotters que ha mejorado mucho la visualización de algunos de nuestros Servicios.

La encuesta de satisfacción de los trabajadores/as indica un alto nivel de satisfacción en este apartado.

Además, a través del Observatorio Cultural del Proyecto Atalaya (financiado por la Junta de Andalucía y con la presencia de las diez Universidades Andaluzas) que coordina el SEU se está desarrollando una herramienta web para contar con una REVISTA DIGITAL.

Subcriterio: 4e. (BIENES INMATERIALES)

Gestión de la información y el conocimiento

4.5 *¿Recoge y gestiona adecuadamente la Unidad Organizativa toda la información pertinente para el cumplimiento de sus fines? ¿Facilita a sus Grupos de Interés el acceso a las informaciones que son de su interés? ¿Protege adecuadamente la información sensible, tanto para la gestión como para las personas?*

Pregunta 4.5	Subcriterio 4e
PUNTUACIÓN AUTOEVALUACIÓN: 35	

Informe autoevaluación del SERVICIO DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

En este apartado hubo un gran nivel de discrepancia ya que se consideraba que el gran número de servicios que se prestan en el portal web del Servicio así como en el portal andaluz diezencultura.es justificaba un nivel más alto de desarrollo en el EFQM. En concreto el apartado de INTERACTÚA CON NOSOTROS

<http://www.uca.es/web/actividades/interactua/index.html>

recoge en este momento 12 apartados web.

Además se incluye un compromiso de confidencialidad:

<http://www.uca.es/web/actividades/evaluacionefqm20082009/dossier/evidencia24/>

Además se comentó que se tenía en cuenta en gran manera las necesidades de los clientes y grupos de interés desarrollados en las fichas de clientes del Mapa de Procesos.

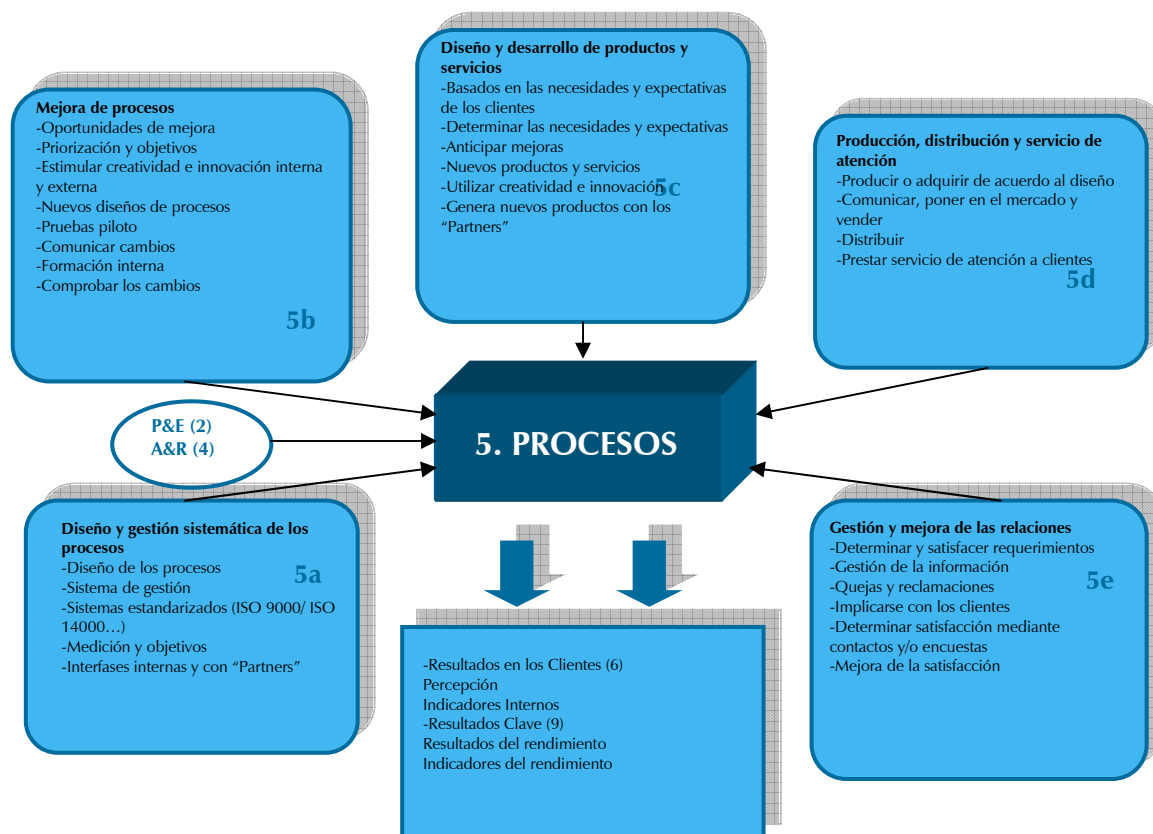
CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

PUNTOS FUERTES (Indicación de los puntos fuertes detectados. Resumir a no más de dos líneas por punto.):
Buen nivel de participación y cooperación con las instituciones claves de la Sociedad
Correcta planificación económica que tiende a la captación de recursos externos
Algunas iniciativas aisladas relacionadas con la sostenibilidad del Servicio
Buen nivel de recursos tecnológicos
Todos los colectivos tienen fácil acceso a la información pertinente

ÁREA DE MEJORA (Se deberá indicar áreas de mejora, en el informe final se desarrollarán las líneas de actuación concretas. Resumir a no más de dos líneas por área.):
Participar en Estudios de Benchmarking Sectorial
Imposibilidad de garantizar en la administración pública universitaria presupuestos plurianuales para Capítulo 2 (el básico en las actividades de Extensión)
Plan de Mantenimiento de equipos
Plan Anual de Revisión de Tecnologías
Segmentar aún más la comunicación de las actividades de Extensión

CRITERIO 5: PROCESOS

Definición: *Las Organizaciones Excelentes diseñan, gestionan y mejoran sus procesos para satisfacer plenamente a sus clientes y otros grupos de interés y generar cada vez mayor valor para ellos.*



Fuente: J. Membrado 'Innovación y Mejora Continua según el modelo EFQM de Excelencia'.

Ejemplos de Excelencia:

- Definición clara de cuáles son los procesos críticos.
- Sistema de calidad estructurado de acuerdo con norma ISO 9000 o similares.
- Enfoque sobre los tiempos de respuesta.
- Enfoque cuantitativo frente a cualitativo. Utilización de datos enfocados a la implantación de acciones de mejora.
- Establecimiento de objetivos ambiciosos.
- Medidas internas y externas correlacionables entre sí.
- Interrelación con proveedores.
- Integración tanto de las acciones preventivas como de las correctoras en la operativa diaria.

- Diseño de productos y servicios dirigido desde las necesidades y expectativas de los clientes.
- Producción y distribución eficaces de productos y servicios.
- Gestión eficaz de las relaciones con clientes.

Subcriterio: 5a

Diseño y gestión sistemática de los procesos

5.1. ¿La Unidad organizativa o la Universidad dispone y aplica una metodología de procesos orientada a la identificación, diseño y documentación de sus Procesos Clave, que son aquéllos considerados imprescindibles para desplegar y desarrollar la Estrategia y Plan Operativo? ¿Dicha metodología de procesos se corresponde con alguna estandarización del tipo ISO 9000 propia de la Universidad o similar?

Pregunta 5.1	Subcriterio 5a
PUNTUACIÓN AUTOEVALUACIÓN: 35	

Se analiza el tema con un nivel de tiempo y de debate amplio a partir de la existencia de la siguiente documentación:

Mapa de Procesos del SEU

<http://www.uca.es/web/actividades/evaluacionefqm20082009/dossier/evidencia07/view>

APROXIMACIÓN A LOS RESULTADOS CLAVES DEL SEU

<http://www.uca.es/web/actividades/evaluacionefqm20082009/dossier/evidencia28/view>

Además se consideró también de cierta importancia el contar con indicadores asociados a los procesos claves y que se han medido ya en un primer ciclo:

<http://www.uca.es/web/actividades/evaluacionefqm20082009/dossier/evidencia11/view>

<http://www.uca.es/web/actividades/evaluacionefqm20082009/dossier/evidencia12/view>

Carta de Servicios muy asociadas a productos y servicios culturales

<http://www.uca.es/web/actividades/evaluacionefqm20082009/dossier/evidencia33/view>

Mapas de subprocesos (realizados en el Observatorio Cultural del Proyecto Atalaya)

Mapa de Subprocesos de programas estacionales

<http://www.uca.es/web/actividades/atalaya/atalayaproductos/dossier>

Mapa de subproceso de Conciertos

<http://www.uca.es/web/actividades/atalaya/atalayaproductos/12dossier>

Se decide no subir al tercer escalón de la escala REDER al determinarse con claridad que aún no se han desarrollado los procesos de soporte.

El Director de la unidad plantea la posibilidad de acudir en un futuro próximo a certificación ISO de determinados procesos o subprocesos que ya están muy asentados.

Subcriterio: 5a

Diseño y gestión sistemática de los procesos

5.2. ¿Disponen los Procesos, y en especial los denominados Clave, de unos sistemas de medición o indicadores, que permitan establecer sus objetivos de rendimiento y evaluar los resultados obtenidos? ¿Se han identificado aquellas áreas de los procesos que son comunes con otras unidades y a agentes externos a éste (proveedores, administración, etc.)?

Pregunta 5.2	Subcriterio 5ª
PUNTUACIÓN AUTOEVALUACIÓN: 30	

Se trabaja fundamentalmente en torno a cuatro evidencias:

Indicadores asociados a los procesos claves y que se han medido ya en un primer ciclo:

<http://www.uca.es/web/actividades/evaluacionefqm20082009/dossier/evidencia11/view>

<http://www.uca.es/web/actividades/evaluacionefqm20082009/dossier/evidencia12/view>

Grado de cumplimiento de objetivos estratégicos:

<http://www.uca.es/web/actividades/evaluacionefqm20082009/dossier/evidencia35/view>

Grado de cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios (medición 2009)

http://www.uca.es/web/servicios/eval_calidad/cartas_servicios/servicio_extension/docs/cuadro_s_equimiento_2009

En la escala del REDER nos situamos al final del segundo tramo aunque hubo opiniones que pensaban que el tercer tramo era más exacto. El incumplimiento de la cuestión "Todos los interfases con organizaciones externas están desarrollados y documentados" pesó bastante en la decisión final. Se valoró mucho que en la nueva Carta de Servicios (pendiente de aprobación aunque elaborada) los indicadores llevarán incluidos un objetivo individual.

Se valoró por todos mucho el hecho de que el Mapa de Procesos ha facilitado considerablemente el diseño de la herramienta informática que va a gestionar gran parte de la gestión y atención al público del SEU (CELAMA) al clarificar mucho las rutas que sigue un usuario en nuestro Servicio.

Subcriterio: 5b (MEJORA E INNOVACIÓN DE PROCESOS)

Introducción de las mejoras necesarias en los procesos mediante la innovación, a fin de satisfacer plenamente a cliente y otros grupos de interés, generando mayor valor

5.3. ¿Se revisa regularmente la eficiencia de los Procesos y se modifican apropiadamente en función de dichas revisiones, así como en función de las informaciones procedentes de sugerencias de mejora, actividades de aprendizaje, propuestas de innovación, etc.? La implantación de los cambios en los Procesos, ¿se realiza mediante un análisis previo (piloto) y una adecuada comunicación/formación a todos los implicados?

Informe autoevaluación del SERVICIO DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

Pregunta 5.3	Subcriterio 5b
PUNTUACIÓN AUTOEVALUACIÓN: 20	

Los debates se centran en tres evidencias claves (por eso se repiten tanto en todas las preguntas de este criterio):

Indicadores asociados a los procesos claves y que se han medido ya en un primer ciclo:

<http://www.uca.es/web/actividades/evaluacionefqm20082009/dossier/evidencia11/view>

<http://www.uca.es/web/actividades/evaluacionefqm20082009/dossier/evidencia12/view>

Grado de cumplimiento de objetivos estratégicos:

<http://www.uca.es/web/actividades/evaluacionefqm20082009/dossier/evidencia35/view>

Grado de cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios (medición 2009)

http://www.uca.es/web/servicios/eval_calidad/cartas_servicios/servicio_extension/docs/cuadro_s_equimiento_2009

Indicadores con compromiso de mejora:

→ <http://www.uca.es/web/actividades/evaluacionefqm20082009/dossier/evidencia42/view>

Se vuelve a generar bastante debate en torno a si estamos en el inicio del segundo escalón o al final (enfoque completo del ítem).

Subcriterio: 5c (PRODUCTOS Y SERVICIOS)

Diseño y desarrollo de los productos y servicios basándose en las necesidades y expectativas de los clientes

5.4. *¿Se recogen informaciones procedentes de estudios de mercado y competencia, necesidades y expectativas de clientes, sugerencias innovadoras y creativas..., y se tienen en cuenta a la hora de definir los nuevos Productos, Servicios y actividades de la Unidad organizativa?*

Pregunta 5.4	Subcriterio 5c
PUNTUACIÓN AUTOEVALUACIÓN: 35	

Trabajamos en torno a las siguientes evidencias:

Estudios de Usos, hábitos y demandas culturales de estudiantes y PDI:

<http://www.universitariosandaluces.es/>

<http://www.profesoresandaluces.es/>

Estudio cualitativo sobre las motivaciones y demandas culturales

De los jóvenes universitarios de la Universidad de Cádiz (Experiencia piloto de despliegue de una metodología cualitativa en el año 2007):

<http://www.uca.es/web/actividades/memoriagrafica/archivohistorico/documentos/memoria2007>

(Página 129 en adelante)

Subplan de Mejora: USOS Estudiantes y PDI (A partir de las encuestas del punto anterior se abordan mejoras)

<http://www.uca.es/web/actividades/evaluacionefqm20082009/dossier/evidencia13/view>

Se valora especialmente la evidencia:

Comparativa entre Universidades Andaluzas "Valoración sobre la Oferta Cultural de la Universidad"

<http://www.uca.es/web/actividades/evaluacionefqm20082009/dossier/evidencia26/view>

Ya que se considera que nos sitúa, en nuestros productos y servicios culturales, por encima de la media del sector:

- La Universidad de Cádiz alcanza el tercer lugar (5,37) en valoración a nivel de las diez universidades andaluzas en el colectivo de estudiantes.
- La Universidad de Cádiz alcanza el tercer lugar (5,97) en valoración a nivel de las diez universidades andaluzas en el colectivo de profesores.
- La Universidad de Cádiz alcanza el segundo lugar (6,32) en valoración a nivel de las diez universidades andaluzas.

Se valora también el hecho de contar con una segmentación clara de clientes y grupos de interés a raíz del Mapa de Procesos y el ser la Universidad que por tercer año consecutivo consigue más recursos económicos de la Junta de Andalucía en materia de extensión universitaria a través del Proyecto Atalaya (como reflejo indirecto de que nuestros productos están por encima de la media)

Subcriterio: 5c (PRODUCTOS Y SERVICIOS)

Diseño y desarrollo de los productos y servicios basándose en las necesidades y expectativas de los clientes

5.5 ¿Se investigan las necesidades y expectativas, así como el grado de satisfacción de los clientes con los Productos y Servicios, y se utiliza dicha información para la modificación y mejora de los mismos?

Pregunta 5.5	Subcriterio 5c
PUNTUACIÓN AUTOEVALUACIÓN: 35	

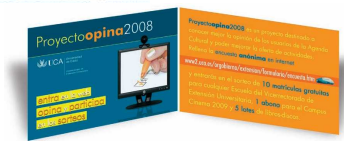
De inicio nos mostramos de acuerdo en que se trata de saber si la oferta ofrecida por el SEU tiene en cuenta las necesidades y demandas culturales de sus usuarios/as y grupos de interés, si se adapta a los cambios, si genera nuevos servicios culturales (actividades) y equipamientos en función de la misma.

Esta pregunta debe tener muy en cuenta las especificidades de los productos y bienes culturales que no son las mismas que las de cualquier producto empresarial:

Los productos y servicios culturales tienen en su origen una creación que, en principio, no busca atender una demanda del mercado sino la propia autorrealización del creador. Los programadores culturales intentan situar el producto cultural (creación) en el sector de público (mercado) que más le puede interesar.

Se ponen sobre la mesa las siguientes evidencias:

Proyecto Opina (Encuesta anual de satisfacción a través de web)



<http://www.uca.es/web/actividades/memoriagrafica/archivohistorico/documentos/memoria2007>

(Página 146 en adelante)

Encuesta Relámpago: Se pasan encuestas que denominamos como ENCUESTA RELÁMPAGO y en la que, a pie de sala, se preguntan las siguientes cuestiones a los asistentes a la actividad:

- 1.- Valore el interés que ha despertado en Usted el contenido de esta actividad.
- 2.- Opine sobre el lugar o espacio donde se ha celebrado.
- 3.- Evalúe los aspectos organizativos y condiciones técnicas (información previa, acceso, desarrollo,...) de la misma.
- 4.- Enjuicie en su conjunto la programación cultural de la Universidad de Cádiz.
- 5.- Más opiniones y sugerencias.

Además se utilizan los indicadores de la Memoria 2007 relacionados con la satisfacción:

<http://www.uca.es/web/actividades/memoriagrafica/archivohistorico/documentos/memoria2007>

(página 15) en la que aparecen los siguientes indicadores con serie histórica:

INDICADORES GENERALES	Año 2007	Año 2006	Año 2005	Año 2004
Valoración media de los docentes de los programas estacionales (a través de encuesta individual anónima)	7,7	7,70	7,60	7,89
Valoración media de la organización de los programas estacionales (a través de encuesta individual anónima)	7,5	7,61	7,20	7,57
Satisfacción de los usuarios en programas estacionales (%)	79%	86,32	80,01	81,42

Hubo dos miembros del Comité que insistieron en que constara que creían que en función de estas evidencias se podría entender que se estaba en situación de despliegue en la escala REDER (*Recogida y análisis de información referente a medidas de satisfacción, procedentes de los Grupos de Interés, a la hora de mejorar los Productos y Servicios existentes. Los Productos y Servicios del Servicio Cultural Municipal se mejoran continuamente y están por encima de los estándares del sector*).

Se incluye a última hora, como evidencia, la existencia de una encuesta a suministradores:

<http://www.uca.es/web/actividades/evaluacionefqm20082009/dossier/evidencia43/view>

y el Director de la Unidad de Calidad propone como área de mejora, ante la ausencia de estándares en el ámbito de los productos y servicios culturales, la posibilidad de participar en algún sello de calidad (por ejemplo + 400) para que los productos del SEU generen un propio estándar en el sector. Aunque la iniciativa tiene un gran calado y es de gran alcance se decide incluirla en las áreas de mejora.

Subcriterio: 5d (PRODUCTOS Y SERVICIOS)

Producción, distribución y servicio de atención, de los productos y servicios

5.6. ¿Se asegura la Unidad organizativa de que las características y prestaciones de los Productos y Servicios que proporciona a sus clientes responden a las especificaciones de su diseño? ¿Comunica veraz y adecuadamente la Unidad organizativa las condiciones de prestación de sus Productos y Servicios a sus potenciales clientes? ¿Establece niveles de compromiso y es consecuente con los mismos?

Pregunta 5.6	Subcriterio 5d
PUNTUACIÓN AUTOEVALUACIÓN: 30	

Esta pregunta es abordada a partir de los mismos debates que la pregunta anterior aunque se añaden algunas evidencias específicas que complementan el mencionado debate:

Agenda Cultural mensual en la que se detallan las especificaciones de cada producto y servicio:

<http://www.uca.es/web/actividades/Agenda/historico>

Compromiso de Confidencialidad:

<http://www.uca.es/web/actividades/confidencialidad>

Compromisos de la Carta de Servicios (revisión sin aprobar 2009):

<http://www.uca.es/web/actividades/evaluacionefqm20082009/dossier/evidencia33/view>

y cada uno de los carteles y folletos de cada una de nuestras actividades y servicios:

por ejemplo: http://www.uca.es/web/actividades/cursos_extension

En función de estas evidencias se considera que hay un ENFOQUE casi completo de este punto.

Subcriterio: 5e (ENFOQUE A CLIENTES)

Gestión y mejora de las relaciones con los clientes

5.7. ¿Desarrolla la Unidad organizativa actividades encaminadas a identificar necesidades y expectativas de sus clientes? ¿Dispone la Unidad organizativa de cauces de comunicación para la recepción de quejas y reclamaciones de sus clientes? ¿Tramita las mismas de forma sistemática y utiliza dicha información para la mejora permanente de sus servicios?

Pregunta 5.7	Subcriterio 5e
PUNTUACIÓN AUTOEVALUACIÓN: 44	

Además del general de la Universidad de Cádiz (BAU <https://buzon.uca.es/cau/index.do>), el SEU cuenta con el apartado de INTERACTÚA <http://www.uca.es/web/actividades/interactua/index.html> en el que al menos se incluyen dos servicios específicos para sugerencias. Además tanto en las encuestas de actividades formativas como en las encuestas de actividades puntuales (ENCUESTA RELÁMPAGO) se incluye un apartado para sugerencias y observaciones. Mostramos un acuerdo general en que hay que sistematizar como estas sugerencias, quejas y reclamaciones son incorporadas a planificación del SEU.

CRITERIO 5: PROCESOS

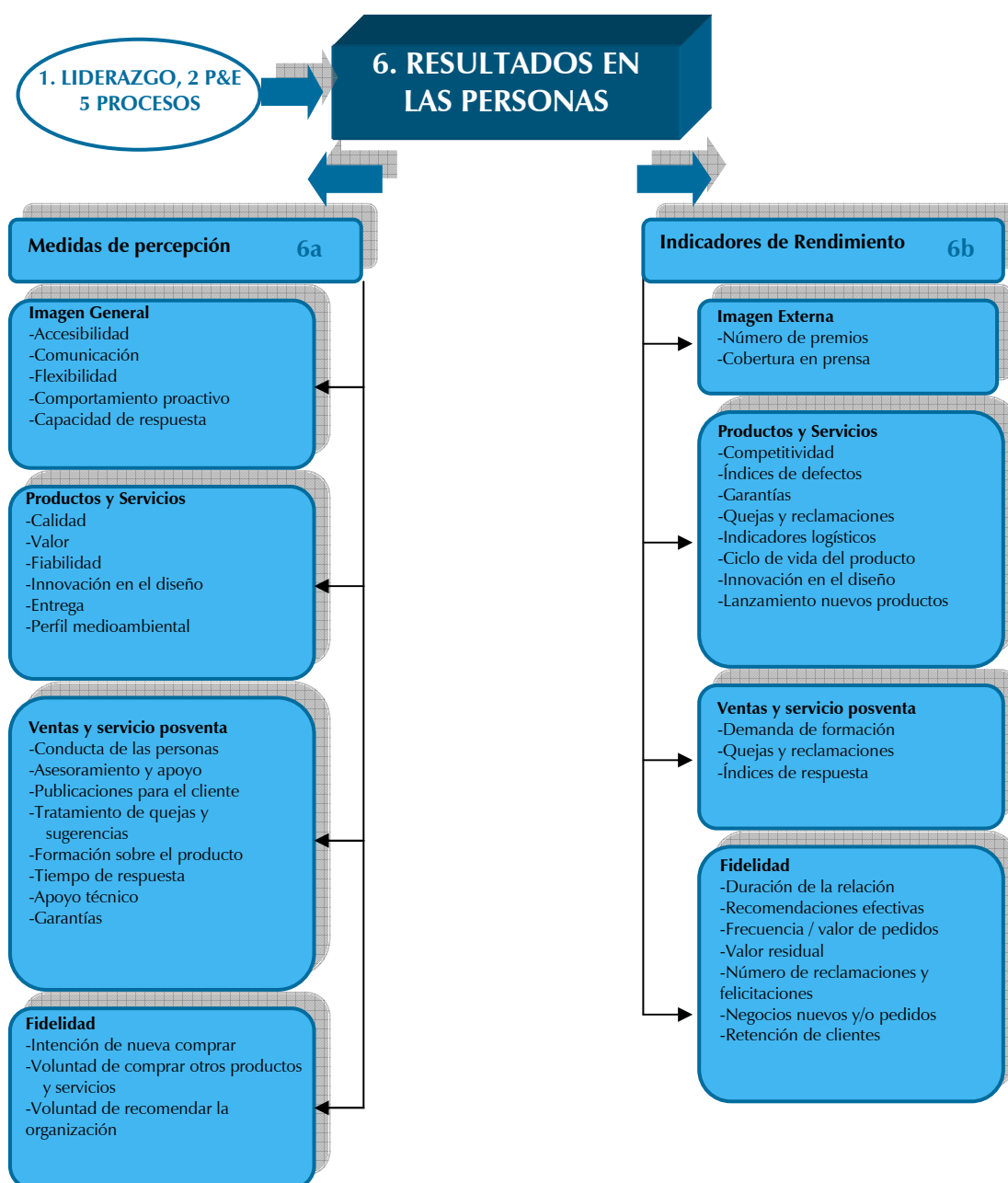
PUNTOS FUERTES (Indicación de los puntos fuertes detectados. Resumir a no más de dos líneas por punto.):
Mapa de Procesos bien definido y con una primera medición de indicadores
Resultados Claves definidos
Inicio de definición de subprocesos
Compromisos de Carta de Servicios con objetivo concreto
Productos y servicios por encima de la media del sector
Bastantes instrumentos de análisis de la demanda
Bastantes instrumentos de análisis de la satisfacción

ÁREA DE MEJORA (Se deberá indicar áreas de mejora, en el informe final se desarrollarán las líneas de actuación concretas. Resumir a no más de dos líneas por área.):
Desplegar los procesos estratégicos del Servicio (ahora sólo enunciados)
Desplegar los procesos de soporte del Servicio (ahora sólo enunciados)
Dotar al sistema de gestión de procesos de un sistema de información integrado
Formalizar más los procesos de revisión de los indicadores de Mapa de Procesos
Sistematizar aún más los instrumentos de análisis de la demanda y de la satisfacción
Convertir los productos y servicios culturales del SEU en un estándar del sector mediante la consecución de un sello de calidad
Reunión mensual para analizar grado de cumplimiento de las actividades de Agenda y de los compromisos de cada una de estas actividades.
Formalizar y sistematizar la incorporación de sugerencias, quejas y reclamaciones a la planificación del SEU

CRITERIO 6: RESULTADOS EN LOS CLIENTES.

Qué logros están obteniendo los Servicios de la Universidad en relación con sus clientes externos: alumnos, familiares de alumnos, profesores, empresas, gobierno de la comunidad autónoma, antiguos alumnos...

Definición: *Los Servicios de Universidad Excelentes miden de manera exhaustiva y alcanzan resultados sobresalientes con respecto a sus clientes. El criterio está centrado en la disponibilidad de datos directos de clientes (encuestas) y datos medidos internamente que permiten hacer un diagnóstico del nivel de satisfacción del cliente.*



Fuente: J. Membrado 'Innovación y Mejora Continua según el modelo EFQM de Excelencia'.

Informe autoevaluación del SERVICIO DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

En este criterio no se considera suficiente la disponibilidad de la información indicada sino que se tendrá también en cuenta su tendencia, evolución respecto de los objetivos internos marcados y respecto a los valores medios de los servicios en universidades y de los mejores valores tanto del sector como fuera del mismo. Se tendrá también en cuenta el número de años al que están referidos los datos.

Ejemplos de excelencia:

- Sistema de medida de nivel de satisfacción de los clientes que recogen información sobre todos los parámetros de calidad importantes para ellos.
- Uso de todos los canales de información (encuestas, reclamaciones, bajas de clientes, empleados, seguimiento de productos/servicios, etc.)
- Comparación de los resultados con los de los mejores del sector.
- Sondeo de opinión de posibles clientes.
- Evaluación de todos los segmentos de mercado importantes.

Subcriterio: 6a (OPINIÓN DE CLIENTES)
Medidas de percepción

NOTA IMPORTANTE:

En este subcriterio los debates se han centrado más en las evidencias del SEU que en las de la Universidad aunque sin perder de vista a estas últimas.

6.1. ¿Identifica la Universidad cuáles son los aspectos más significativos y que más aprecian sus clientes? ¿El método que se utiliza para identificar dichos aspectos es fiable, se revisa de forma periódica y permite segmentar los resultados en función de los diferentes grupos de clientes?

Pregunta 6.1	Subcriterio 6a
PUNTUACIÓN AUTOEVALUACIÓN: 35	

El subcriterio 6 a analiza las MEDIDAS DE PERCEPCIÓN que se toman para medir los resultados obtenidos en los usuarios/as. En concreto esta pregunta se centra en: INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN DE ESTA PERCEPCIÓN, lo que significa saber si la Universidad y el SEU realiza encuestas, grupos de análisis, clasificaciones, banco de felicitaciones, banco de quejas, etc.

Encuestas de programas estacionales y actividades formativas:

Encuesta: <http://www.uca.es/web/actividades/evaluacionefqm20082009/dossier/evidencia38/view>

Codificación Encuesta:

<http://www.uca.es/web/actividades/evaluacionefqm20082009/dossier/evidencia39/view>

Encuesta Relámpago:

<http://www.uca.es/web/actividades/evaluacionefqm20082009/dossier/evidencia44/view>

Proyecto Opina:



Encuesta:

<http://www2.uca.es/orgobierno/extension/formulario/encuesta.htm>

Codificación:

<http://www.uca.es/web/actividades/memoriagrafica/archivohistorico/documentos/memoria2007>

(Página 146 en adelante)

El tercer escalón del REDER recoge "Identificación de los aspectos que les son más importantes a los/las clientes, obtenidos a través de encuestas, grupos de trabajo, etc. La estructura de las encuestas permite una completa segmentación de los resultados". Algunos autoevaluadores consideraban que se cumplía con estas premisas en función de las evidencias estudiadas.

Los datos más destacados de estas evidencias serían:

INDICADORES GENERALES	Año 2007	Año 2006	Año 2005	Año 2004
Valoración media de los docentes de los programas estacionales (a través de encuesta individual anónima)	7,7	7,70	7,60	7,89
Valoración media de la organización de los programas estacionales (a través de encuesta individual anónima)	7,5	7,61	7,20	7,57
Satisfacción de los usuarios en programas estacionales (%)	79%	86,32	80,01	81,42

Informe autoevaluación del SERVICIO DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

INDICADORES ENCUESTA USUARIOS DE AGENDA (Proyecto Opina)	Año 2007	Año 2006	Año 2005	Año 2004
Número de encuestas anónimas recibidas	170	58	364	205
Agenda CULTURAL Grado de puntualidad en la recepción	7,60	7,92	7,64	7,26
Agenda CULTURAL Formato de bolsillo	8,07	8,31	8,12	8,03
Agenda CULTURAL Diseño Gráfico de la Agenda	7,51	7,44	7,36	7,44
Agenda CULTURAL Claridad de la información	7,55	7,77	7,72	7,62
Agenda CULTURAL Utilidad de la información	7,77	7,85	7,88	8,05
ACTIVIDADES Valoración global de la programación cultural de la UCA	6,96	7,25	6,45	6,99
ACTIVIDADES Valoración de la programación cultural de la UCA en relación a otras Universidades	6,08	6,84	5,95	6,07
ACTIVIDADES Valoración de la programación cultural de la UCA en relación a entidades de la provincia	7,20	7,34	6,78	6,81
ACTIVIDADES Grado de participación personal en las actividades	5,47	6,27	5,10	5,69
ACTIVIDADES Grado de satisfacción personal ante la programación	6,71	7,19	6,55	6,65
ACTIVIDADES Valoración sobre Programación musical de la UCA	6,77	7,28	6,61	6,44
ACTIVIDADES Valoración sobre Programación teatral de la UCA	6,39	6,78	6,56	6,49
ACTIVIDADES Valoración sobre Campus Cinema	7,81	7,92	7,30	7,40
ACTIVIDADES Valoración sobre los programas estacionales	7,23	7,22	6,87	6,67
ACTIVIDADES Valoración sobre Escuelas de Formación	6,90	7,22	6,35	6,51
ACTIVIDADES Valoración sobre programas de exposiciones	6,68	6,91	6,33	6,51
ACTIVIDADES Valoración sobre premios, concursos y convocatorias	6,21	6,53	6,40	6,30
RELACIÓN CON EL VICERRECTORADO Percepción del servicio recibido	7,63	7,83	6,46	6,91
RELACIÓN CON EL VICERRECTORADO Satisfacción en actividades de pago	7,24	7,39	6,64	7,09

Subcriterio: 6a (OPINIÓN DE CLIENTES)
Medidas de percepción

6.2. ¿Obtiene periódicamente los Servicios de la Universidad información directa del grado de satisfacción de los diferentes grupos de clientes respecto a dichos aspectos más significativos, así como de los servicios recibidos, y el nivel de satisfacción global?

Pregunta 6.2	Subcriterio 6ª
PUNTUACIÓN AUTOEVALUACIÓN: 45	

En concreto esta pregunta se centra en: IMAGEN GENERAL DEL SERVICIO (accesibilidad, comunicación, capacidad de respuesta,...)

Debatimos en torno a las mismas evidencias que aparecen en la pregunta anterior y se añaden los datos procedentes de la medición de un indicador del Mapa de Procesos que reproducimos a continuación por ser bastante expresivo:

Código:	EXT16
Nombre:	encuestas analisis demanda
Periodo y fechas de actualización:	Anual. Por año natural. En febrero de cada año.
Descripción:	Porcentaje de incremento del Número de personas encuestadas en las diferentes actividades del proceso: Este indicador mide el número de encuestas realizadas en trabajos de campo relacionados con el análisis de la demanda (estudios de usos, estudios cualitativos, etc)
Cálculo:	(Número de encuestas año 2007 / Número de encuestas año 2006) * 100
Nivel de desagregación	Por colectivos
Fuente:	Informe extraído de los diversos estudios de campo realizados por el SEU
Método de comprobación /evidencia:	Informe de empresas encuestadoras
Grado de fiabilidad:	Fiabilidad alta
Históricos:	No existe
Unidad generadora:	Servicio de Extensión Universitaria.
Responsable:	Director del SEU
Versión:	EXT16versión01
Fecha:	29/01/2008
Medición año 2007	(2744/2436)*100= + 12,64 %
Medición año 2008 (rendición de cuentas en diciembre 2009)	Objetivo: Pasar de 3000 encuestas de satisfacción.

EXPLICACIONES DE LA MEDICIÓN:

MEDICIÓN 2006: Incluye USOS Estudiantes Cádiz (370) y Suma de encuestas de satisfacción de los programas estacionales (2436)

MEDICIÓN 2007: Incluye USOS PDI CÁDIZ (335), Estudio Cualitativo Estudiantes UCA (40), Suma de encuestas de satisfacción de los programas estacionales (2369) y encuestas anónimas del Proyecto OPINA (170)

MEDICIÓN 2008: A todo lo anterior añadir la novedad cuantificada de las Encuestas Relámpagos (ojo-> Hay dos estudios de USOS)

Subcriterio: 6a (OPINIÓN DE CLIENTES)
Medidas de percepción

6.3. Sobre los indicadores del grado de satisfacción de clientes, ¿se marcan objetivos y se miden los resultados obtenidos? ¿La tendencia de dichos indicadores es positiva? Si en alguno no lo fuera, ¿se han averiguado las causas y establecido las acciones de mejora adecuadas?

Pregunta 6.3	Subcriterio 6ª
PUNTUACIÓN AUTOEVALUACIÓN: 15	

En concreto esta pregunta se centra en: OBJETIVOS DE LOS GRADOS DE SATISFACCIÓN de los usuarios. Para el modelo no basta con hacer encuestas o grupos de análisis para saber qué grado de satisfacción tienen nuestros usuarios sino que una vez que las hacemos, el Servicio debe plantearse objetivos que conseguir y que se miden a partir de esas encuestas.

Se puntúa con un 15 ya que se considera que se puede avanzar mucho en este aspecto, no obstante se pone sobre la mesa el listado de los indicadores a mejorar remitidos a la Comisión del Sistema de Garantía de Calidad de la UCA en el que aparece un indicador de satisfacción con objetivo fijado:

ÁREA/SERVICIO/UNIDAD:		SERVICIO DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA
PROCESO CLAVE	Indicador a mejorar	Valor referencia
Proceso 1: Análisis de la Demanda	Encuestas análisis demanda	+ 3000
Proceso 2: Diseño Oferta	Cumplimiento actividades	99%
Proceso 3: Comunicación de la Oferta	Alertas emitidas	46%
Proceso 4: Producción de la Oferta	Aumento equipamientos	+ 20 %
Proceso 5: Participación en la Oferta	Solicitudes becas distancia	+ 1 %
Proceso 6: Satisfacción	satisfaccion usuario encuesta proyecto opina	+ 0,06

Subcriterio: 6a (OPINIÓN DE CLIENTES)

Medidas de percepción

6.4. ¿Se comparan los índices de satisfacción de clientes con los de los Servicios en otras Universidades? Respecto a dichos indicadores, ¿en qué situación competitiva situamos a la Universidad?

Pregunta 6.4	Subcriterio 6ª
PUNTUACIÓN AUTOEVALUACIÓN: 10	

En concreto esta pregunta se centra en: la COMPARACIÓN de los resultados de satisfacción de los usuarios/as de otros Servicios Culturales.

Aunque ya hemos reseñado que estamos ante un sector, el de la gestión cultural pública, con casi ninguna herramienta de comparación se trabaja sobre la evidencia:

Comparativa entre Universidades Andaluzas "Valoración sobre la Oferta Cultural de la Universidad"

<http://www.uca.es/web/actividades/evaluacionefqm20082009/dossier/evidencia26/view>

que arroja unos datos bastante positivos para el SEU y que ya se han comentado en una pregunta anterior.

Subcriterio: 6b (MEDICIONES OBJETIVAS)

Indicadores de rendimiento

6.5. Teniendo en cuenta cuáles son los aspectos más valorados por los clientes, ¿ha identificado la Universidad con qué procesos están relacionados y con qué indicadores de dichos procesos puede existir una correspondencia?

Pregunta 6.5	Subcriterio 6b
PUNTUACIÓN AUTOEVALUACIÓN: 35	

El subcriterio 6 b analiza los INDICADORES DE RENDIMIENTO que se utilizan para analizar los resultados obtenidos en los usuarios/as. En concreto esta pregunta se centra en: aquellos indicadores que surgen de los procesos claves del Servicio y que tienen relación directa con la satisfacción de los usuarios/as. Suelen ser indicadores que miden los tiempos de respuesta (días transcurridos entre la solicitud de una subvención y su concesión, tiempo empleado en reservar una entrada para un espectáculo, etc.)

Se analiza el capítulo de PREMIOS:

<http://www.uca.es/web/actividades/evaluacionefqm20082009/dossier/evidencia44y2/view>

Informe autoevaluación del SERVICIO DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

Se analizan algunos indicadores concretos surgidos del PROYECTO OPINA:

INDICADORES ENCUESTA USUARIOS DE AGENDA (Proyecto Opina)	Año 2007	Año 2006	Año 2005	Año 2004
Agenda CULTURAL Grado de puntualidad en la recepción	7,60	7,92	7,64	7,26

y algunos indicadores colaterales:

INDICADORES DE DIFUSIÓN	Año 2007	Año 2006	Año 2005	Año 2004
Suscriptores postales de Agenda Cultural Mensual	1070	1030	940	967
Suscriptores Servicio de Alertas Culturales (Agenda C. Electrónica)	2584	2182	1705	1278
Suscriptores Servicio de Tavira Vigía	291	279	261	204
Suscriptores Servicio Tavira Meridianos	108	100	94	79
Suscriptores Servicios Web diezencultura.es	157	-	-	-
Número de Alertas culturales remitidas	216	224	236	167
Número de Tavrira Meridianos remitidos	51	86	130	69
Número de Tavrira Vigías remitidos	9	27	34	20
Números de Alertas diezencultura.es remitidas	204	-	-	-
Impactos en Medios de comunicación escritos de las Actividades de Extensión	411	346	-	-
Número de noticias subidas al portal de Actividades Culturales de la UCA	159	-	-	-

Se analiza también el cuadro de **grado de cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios**:

http://www.uca.es/web/servicios/eval_calidad/cartas_servicios/servicio_extension/docs/cuadro_s_equimiento_2009

Subcriterio: 6b (MEDICIONES OBJETIVAS)
Indicadores de rendimiento

6.6. *Sobre los indicadores de dichos procesos, que inciden directamente en la satisfacción de los clientes, ¿se marcan objetivos y se miden los resultados obtenidos? ¿La tendencia de dichos indicadores es positiva? Si en alguno no lo fuera, ¿se han averiguado las causas y establecido las acciones de mejora adecuadas?*

Informe autoevaluación del SERVICIO DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

Pregunta 6.6	Subcriterio 6b
PUNTUACIÓN AUTOEVALUACIÓN: 20	

El subcriterio 6b analiza los INDICADORES DE RENDIMIENTO que se utilizan para analizar los resultados obtenidos en los usuarios/as. Para el modelo no basta medir los indicadores de rendimiento relacionados con la satisfacción de nuestros/as usuarios/as sino que una vez que las hacemos, el Servicio debe plantearse objetivos que conseguir en relación a los mismos.

Se retoma el debate que subyace en algunos aspectos de esta evaluación. En concreto en este tema hay autoevaluadores que consideran que como quiera que gran parte de los indicadores de los Compromisos de la Carta de Servicios son Indicadores de Rendimiento es preciso tener en cuenta que estos ya cuentan con objetivos definidos (los detallamos a continuación los que se reflejaron en el debate):

2. Publicar mensualmente antes del día cinco de ese mes (en formato impreso y/o electrónico) la Agenda Cultural de Extensión Universitaria en la que se detallan las actividades y convocatorias previstas.
3. Conseguir que, al menos, un 30 % de nuestras actividades queden sujetas en parte o en su totalidad a convenios o acuerdos con otras instituciones y entidades.
4. Realizar encuestas de satisfacción en, al menos, un 50 % de nuestras actividades.
5. Mantener el grado de satisfacción del usuario en las actividades formativas del Vicerrectorado en un mínimo de 6,50 sobre 10.
6. Mantener el grado de satisfacción del usuario en las actividades no formativas del Vicerrectorado en un mínimo de 6,50 sobre 10.
7. Incrementar en un 10 % anual el número de equipamientos culturales a disposición de la comunidad universitaria y de la sociedad.
8. Comunicar con, al menos, un día de antelación y a través del Tavira de Actividades Culturales, los datos básicos de, al menos, un 45 % del total de las actividades inminentes a realizar.
9. Incrementar en un 5 % anual el número de actividades del Servicio subidas a la Web (www.diezencultura.es) en relación con las difundidas en el año anterior.
10. Incrementar en un 2 % el servicio Web de solicitud de becas a distancia como fórmula para reducir trámites y generación de documentación en papel, garantizando los derechos del usuario.
11. Incrementar en un 5 % la dotación anual (libros y material sonoro) del Centro de Recursos Culturales.
12. Implantar durante el curso 2009-2010 la aplicación informática CELAMA, la cual permitirá que los usuarios puedan beneficiarse de un servicio de auto-matrícula a través de la Web en

Informe autoevaluación del SERVICIO DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

las actividades de Extensión Universitaria, estableciendo como objetivo que en el transcurso del curso 2010-2011 al menos un 50 % de las matrículas se realicen a través de CELAMA.

13. Emitir, al menos, un 75 % de las certificaciones de actividades formativas realizadas en un plazo máximo de diez días desde la emisión del acta correspondiente por parte del coordinador/a o monitor/a de la actividad.

14. Alcanzar, al menos, un número de 20 corresponsales culturales por año natural.

15. Publicar antes del 31 de diciembre de cada año el CALENDOSMIL, calendario gráfico en el que se destacan las fechas claves (compromisos anuales) del Servicio en relación al usuario.

16. Alcanzar al menos un 15 % de solicitudes individuales de calendosmil (a través del mencionado servicio Web de petición) sobre la tirada total del CALENDOSMIL.

17. Publicar en marzo de cada año la Memoria del Servicio en la que se detallan las actividades y programas y su grado de seguimiento así como la medición anual del sistema de indicadores del Servicio.

Subcriterio: 6b (MEDICIONES OBJETIVAS)
Indicadores de rendimiento

6.7. *¿Se comparan los resultados de dichos indicadores con los de otras Universidades o el propio sector? Respecto a dichos indicadores, ¿en qué situación competitiva situamos a los Servicios de la Universidad?*

Pregunta 6.7	Subcriterio 6b
PUNTUACIÓN AUTOEVALUACIÓN: 15	

El subcriterio 6 b analiza los INDICADORES DE RENDIMIENTO que se utilizan para analizar los resultados obtenidos en los usuarios/as. En concreto esta pregunta se centra en: la COMPARACIÓN de los indicadores de rendimiento relacionados con la satisfacción de los usuarios/as de otros Servicios Culturales.

Se vuelve a retomar la falta de estándares del sector.

CRITERIO 6: RESULTADOS EN LOS CLIENTES

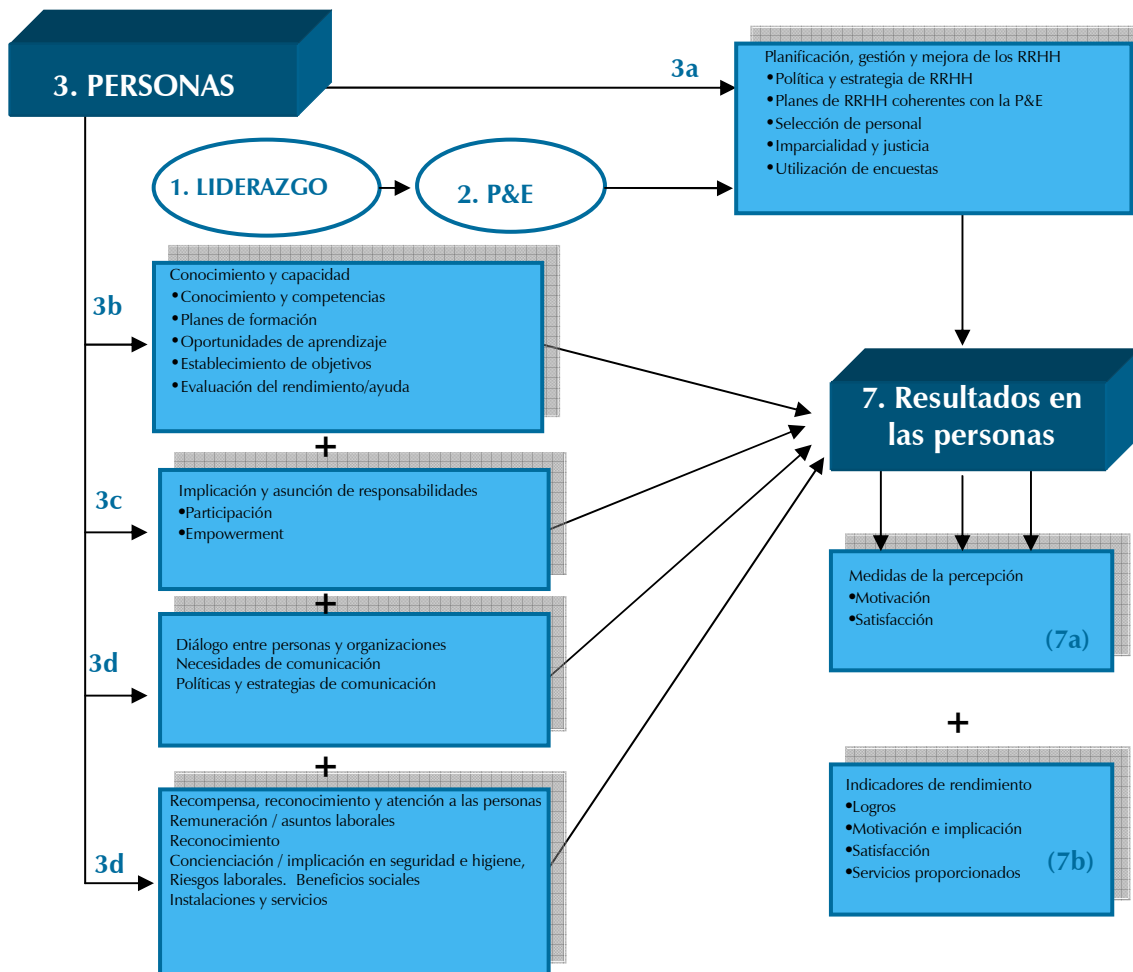
PUNTOS FUERTES (Indicación de los puntos fuertes detectados. Resumir a no más de dos líneas por punto.):
Buen sistema de medición de la percepción de los usuarios
Sistema de indicadores (Carta de Servicios/Mapa de Procesos/Memoria) con bastantes indicadores de rendimiento.

ÁREA DE MEJORA (Se deberá indicar áreas de mejora, en el informe final se desarrollarán las líneas de actuación concretas. Resumir a no más de dos líneas por área.):
Grupos de Análisis que aborden los temas que se incluyen en las encuestas
Fijar objetivos relacionados con las encuestas de satisfacción
Que el Sistema de Indicadores Culturales de las Universidades Andaluzas (ATALAYA) recoja indicadores de satisfacción para poder así ejercer la comparación
Que la tercera reforma de la Carta de Servicios incida aún más en la elaboración de compromisos e indicadores relacionados con la satisfacción y el rendimiento
Que a través de Atalaya se estandarice los indicadores de rendimiento de los Servicios de Extensión Universitaria

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Qué logros está alcanzando la Unidad Organizativa en relación con las personas que la integran.

Definición: *Las Organizaciones Excelentes miden de manera exhaustiva y alcanzan resultados sobresalientes con respecto a las personas que las integran.*



Fuente: J. Membrado 'Innovación y Mejora Continua según el modelo EFQM de Excelencia'.

Ejemplos de excelencia:

- Medición de percepción y estudios que son relevantes para los empleados.
- Satisfacción que procede ante todo del trato equitativo.
- Resultados comparados con los de las organizaciones líderes.
- Comparaciones entre y dentro de las Universidades.
- Uso de predicciones, medidas principales y de influencia así como estudios de percepción directos.

Subcriterio: 7a (OPINIÓN DE LAS PERSONAS)

Medidas de percepción (Percepciones subjetivas, lo que el empleado siente):

7.1 *¿Obtiene periódicamente la Unidad Organizativa información directa del grado de satisfacción de los diferentes grupos de empleados respecto a aquellos aspectos que les son más significativos, así como del nivel de satisfacción global?*

Pregunta 7.1	Subcriterio 7ª
PUNTUACIÓN AUTOEVALUACIÓN: 30	

En este apartado hubo bastante desacuerdo. Hubo un grupo amplio de autoevaluadores que consideraron que en función de las evidencias siguientes era posible considerar que se estaba ya en una fase de DESPLIEGUE:

Encuestas periódicas a los trabajadores del SEU:

Modelo de Encuesta

<http://www.uca.es/web/actividades/evaluacionefqm20082009/dossier/evidencia09/view>

Codificación de las encuestas:

<http://www.uca.es/web/actividades/evaluacionefqm20082009/dossier/evidencia10/view>

Modelo de encuesta a trabajadores y colaboradores sobre programas estacionales

<http://www.uca.es/web/actividades/evaluacionefqm20082009/dossier/evidencia05/view>

que era posible considerar que se estaba ya en una fase de DESPLIEGUE. Finalmente el consenso se quedó al final del segundo escalón del REDER. A estas evidencias se añadió también la encuesta general del PAS que realiza la Universidad anualmente.

Se propuso que las encuestas a la PERSONAS se dividieran en tres:

- A Directivos.
- A Trabajadores (la existente)
- A Becarios de Apoyo.

Y que se le complementara con un sistema cualitativo de entrevistas con cargo a "un hombre/mujer bueno/a" que elaborara un informe final a partir de las encuestas y entrevistas.

Subcriterio: 7a (OPINIÓN DE LAS PERSONAS)

Medidas de percepción (Percepciones subjetivas, lo que el empleado siente):

7.2 *Sobre los indicadores del grado de satisfacción de los empleados, ¿se marcan objetivos y se miden los resultados obtenidos? ¿La tendencia de dichos indicadores es positiva? Si en alguno no lo fuera, ¿se han averiguado las causas y establecido las acciones de mejora adecuadas?*

Pregunta 7.2	Subcriterio 7ª
PUNTUACIÓN AUTOEVALUACIÓN: 10	

Como quiera que no se hayan fijado objetivos se considera que todo está por hacer.

Subcriterio: 7a (OPINIÓN DE LAS PERSONAS)

Medidas de percepción (Percepciones subjetivas, lo que el empleado siente):

7.3 *¿Se comparan los índices de satisfacción de los empleados con los de otras Unidades o Universidades? Respecto a dichos indicadores, ¿en qué situación competitiva situamos a la Unidad Organizativa?*

Pregunta 7.3	Subcriterio 7ª
PUNTUACIÓN AUTOEVALUACIÓN: 15	

No existen comparativas aunque la encuesta realizada a los trabajadores del SEU es la misma que se realiza en otros Servicios de la Universidad por lo que sería posible la construcción de la comparación.

Subcriterio: 7b (MEDICIONES OBJETIVAS)

Indicadores de rendimiento (Indicadores objetivos indirectos, tales como índices de absentismo, formación impartida, etc.)

7.4 *¿Ha identificado la Unidad Organizativa con qué procesos están relacionados los índices de satisfacción de los empleados, y con qué indicadores de dichos procesos puede existir una correspondencia?*

Pregunta 7.4	Subcriterio 7b
PUNTUACIÓN AUTOEVALUACIÓN: 20	

No se han formalizado. Se plantea la posibilidad de convertirnos en experiencia piloto para que el Servicio de Personal comience a desarrollarlos.

Subcriterio: 7b (MEDICIONES OBJETIVAS)

Indicadores de rendimiento (Indicadores objetivos indirectos, tales como índices de absentismo, formación impartida, etc.)

7.5 *Sobre los indicadores de dichos procesos, que inciden directamente en la satisfacción de los empleados, ¿se marcan objetivos y se miden los resultados obtenidos? ¿La tendencia de dichos indicadores es positiva? Si en alguno no lo fuera, ¿se han averiguado las causas y establecido las acciones de mejora adecuadas?*

Informe autoevaluación del SERVICIO DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

Pregunta 7.5	Subcriterio 7b
PUNTUACIÓN AUTOEVALUACIÓN: 10	

No se han formalizado. Se plantea la posibilidad de convertirnos en experiencia piloto para que el Servicio de Personal comience a desarrollarlos.

Subcriterio: 7b (MEDICIONES OBJETIVAS)

Indicadores de rendimiento (Indicadores objetivos indirectos, tales como índices de absentismo, formación impartida, etc.)

7.6 *¿Se comparan los resultados de dichos indicadores con los de otras unidades de la propia Universidad y/o Universidades? Respecto a dichos indicadores, ¿en qué situación situamos a la Unidad Organizativa?*

Pregunta 7.6	Subcriterio 7b
PUNTUACIÓN AUTOEVALUACIÓN: 15	

No se han formalizado. Se plantea la posibilidad de convertirnos en experiencia piloto para que el Servicio de Personal comience a desarrollarlos.

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

PUNTOS FUERTES (Indicación de los puntos fuertes detectados. Resumir a no más de dos líneas por punto.):

Correcto sistema de encuestas a trabajadores

ÁREA DE MEJORA (Se deberá indicar áreas de mejora, en el informe final se desarrollarán las líneas de actuación concretas. Resumir a no más de dos líneas por área.):

Completar el sistema de encuesta a las PERSONAS del Servicio con la generación de tres tipos de encuestas y contar con una persona externa que valorara las encuestas y las complementara con entrevistas.

Crear indicadores a partir de las encuestas relacionadas con las PERSONAS y fijarlas objetivos.

Pedir al Servicio de Personal que formalice la comparación de la encuesta a trabajadores de diferentes Servicios

Plantear al Servicio de Personal una experiencia piloto con el SEU para saber cuáles son los aspectos que más satisfacción generan en los trabajadores/as, dotarlos de objetivos y de la posibilidad de compararlos.

CRITERIO 8: RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

Qué logros está alcanzando la Unidad Organizativa en la sociedad, a nivel local, nacional e internacional (según resulte pertinente).

Definición: Las Organizaciones Excelentes miden de manera exhaustiva y alcanzan resultados sobresalientes con respecto a la sociedad. La Universidad tiene definida una Visión del lugar que desearía ocupar en la sociedad y de las implicaciones que esto conlleva.



Fuente: J. Membrado 'Innovación y Mejora Continua según el modelo EFQM de Excelencia'.

La Unidad Organizativa es consciente de la imagen que desea transmitir y conseguir. La Unidad Organizativa, conoce, comprende y tiene en cuenta todos los medios con los que cuenta para satisfacer las expectativas de la sociedad. ¿Qué resultados está consiguiendo la Unidad Organizativa en lo que se refiere a la satisfacción de las necesidades y expectativas de la comunidad en general, incluyendo tanto opiniones acerca de la Unidad Organizativa hacia la calidad de vida, el medio ambiente y la conservación global de recursos naturales, como las propias mediciones de la Unidad Organizativa?. Engloba también las relaciones con los organismos e instituciones cuya opinión o actuación pueda afectar a la Unidad Organizativa.

Ejemplos de excelencia:

- Uso de medidas que nos indican directa e indirectamente la percepción que tiene la comunidad de la Unidad Organizativa.
- Comparación de los resultados con respecto a otras Unidades Organizativas tanto de la propia Universidad, como de otras Universidades consideradas líderes por la comunidad.

- Soporte importante por parte de la comunidad.
- Acuerdos de cooperación con organizaciones de la comunidad.
- Prácticas destacadas en el cumplimiento de la legalidad vigente.
- Prácticas destacadas encaminadas a favorecer la economía del entorno.
- Prácticas destacadas orientadas a promover la I+D en el entorno.
- Involucración y compromiso con la sociedad.
- Prácticas destacadas dirigidas al fomento de la comunicación y de la imagen positiva de las universidades ante la sociedad.
- Prácticas destacadas en lo referente a preservación de los recursos naturales.

NOTA IMPORTANTE:

En un Servicio Cultural Municipal el criterio 8 (RESULTADOS EN LA SOCIEDAD) que, en una empresa claramente se relaciona con la llamada RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA, se entremezcla y superpone con el criterio 6 de RESULTADOS EN LOS/LAS CLIENTES y con el criterio 9 RESULTADOS CLAVES (LOGROS). Ésta es una de las grandes inconsistencias, aún no resueltas por el modelo.

Subcriterio: 8a (OPINIÓN DE LA SOCIEDAD)

Medidas de percepción

8.1 *¿Identifica y mide la Unidad Organizativa el nivel de percepción que tiene la Sociedad respecto a aquellos aspectos de especial sensibilidad social en su esfera de influencia? ¿La tendencia de dichos indicadores es positiva? Si en alguno no lo fuera, ¿se han averiguado las causas y establecido las acciones de mejora adecuadas?*

Pregunta 8.1	Subcriterio 8ª
PUNTUACIÓN AUTOEVALUACIÓN: 15	

Tras un amplio debate para saber sobre qué se nos pide que reflexionemos y valoremos llegamos al acuerdo de que se trata de reflejar si existen instrumentos de medición (encuestas, informes, dossier, guías, etc.) que recojan la percepción que tiene la Sociedad del Servicio en aspectos tales como accesibilidad, ahorro energético, sostenibilidad medioambiental, igualdad, comportamiento ético, etc. Aunque el ítem nos resulta extremadamente confuso trabajamos sobre las siguientes evidencias:

Información:

Boletín de coyuntura:

<http://www.uca.es/web/actividades/evaluacionefqm20082009/dossier/evidencia23/view>

Estadísticas culturales de la provincia de Cádiz:

<http://www.uca.es/web/actividades/evaluacionefqm20082009/dossier/evidencia31/view>

Dossier de Prensa del SEU:

<http://www.uca.es/web/actividades/memoriagrafica/archivohistorico/documentos/memoria2007>

(Páginas 97 en adelante)

Impacto Mediático del SEU:

<http://www.uca.es/web/actividades/memoriagrafica/archivohistorico/documentos/memoria2007>

(Páginas 17 a 20)

Impacto Mediático del SEU en comparación con el resto de Servicios de las Universidades Andaluzas:

<http://www.uca.es/web/actividades/atalaya/atalayaproductos/16impacto>

Memoria de la UCA para el Cursos 2007-2008 con el enfoque de Responsabilidad Social Universitaria (Capítulo 5 Compromiso Cultural)

http://www2.uca.es/orgobierno/rector/Memoria_05.pdf

Compromiso Medioambiental

<http://www.uca.es/web/actividades/evaluacionefqm20082009/dossier/evidencia01/view>

muy ligado y originado en el Compromiso Ambiental de la UCA:

<http://www.uca.es/web/actividades/evaluacionefqm20082009/dossier/evidencia27/view>

Compromiso de Confidencialidad

<http://www.uca.es/web/actividades/confidencialidad>

Se vuelve a detectar cierta discrepancia sobre el escalón del REDER en el que nos situamos y se opta por el consenso más conservador aunque con cierta discrepancia.

Subcriterio: 8b (MEDICIONES OBJETIVAS)

Indicadores de rendimiento (Impacto sobre el nivel de empleo, contribuciones económicas o de otros tipos de actividades sociales, etc.)

8.2 ¿Ha identificado la Unidad Organizativa con qué procesos están relacionados los índices de percepción social, y con qué indicadores de dichos procesos puede existir una correspondencia? ¿Se marcan objetivos sobre dichos indicadores y se miden los resultados obtenidos? ¿La tendencia de dichos indicadores es positiva? Si en alguno no lo fuera, ¿se han averiguado las causas y establecido las acciones de mejora adecuadas?

Pregunta 8.2	Subcriterio 8b
PUNTUACIÓN AUTOEVALUACIÓN: 10	

Se trabaja sobre las evidencias pero se concluye que ni existen indicadores expresados ni, lógicamente, se le han asignado objetivos aunque, pensando en las evidencias con las que hemos trabajado, se considera viable un área de mejora potente en este aspecto.

Se analiza el capítulo de PREMIOS:

<http://www.uca.es/web/actividades/evaluacionefqm20082009/dossier/evidencia44y2/view>

Subcriterio: 8b (MEDICIONES OBJETIVAS)

Indicadores de rendimiento (Impacto sobre el nivel de empleo, contribuciones económicas o de otros tipos de actividades sociales, etc.)

8.3 *¿Se comparan los índices de percepción social de la Unidad Organizativa con los de otras Unidades de la propia Universidad o con Unidades Organizativas similares y de Universidades líderes? Respecto a dichos indicadores, ¿en qué situación competitiva situamos a la Unidad Organizativa?*

Pregunta 8.3	Subcriterio 8b
PUNTUACIÓN AUTOEVALUACIÓN: 10	

No existen comparaciones.

CRITERIO 8: RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

PUNTOS FUERTES (Indicación de los puntos fuertes detectados. Resumir a no más de dos líneas por punto.):

Bastantes fuentes informativas sobre los Resultados de Extensión Universitaria en la Sociedad

ÁREA DE MEJORA (Se deberá indicar áreas de mejora, en el informe final se desarrollarán las líneas de actuación concretas. Resumir a no más de dos líneas por área.):

Clarificar cuáles son los resultados en la Sociedad de un Servicio de Extensión Universitaria

Construir indicadores con objetivos marcados sobre correlacionados con la percepción de la Sociedad

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE

Qué está alcanzando la Unidad Organizativa con relación al rendimiento planificado.

Definición: Las Unidades Organizativas Excelentes miden de manera exhaustiva y alcanzan resultados sobresalientes con respecto a los elementos clave de su política y estrategia. Las mediciones pueden ser tanto económicas como de cualquier otro tipo, como por ejemplo los que se establezcan en los indicadores de los procesos críticos de la Unidad Organizativa, resultados académicos, número de publicaciones, resultados de investigación, etc.



Fuente: J. Membrado 'Innovación y Mejora Continua según el modelo EFQM de Excelencia'.

Ejemplos de excelencia:

- Mejora clara y continuada en los resultados alcanzados y servicios ofrecidos por la Unidad Organizativa.
- Clara y continua mejora de los indicadores de los procesos críticos.
- Mejora significativa de los principales ratios económicos.
- Mejoras en la calidad de los productos/servicios ofrecidos por los proveedores.
- Los resultados son siempre comparados con los de las unidades organizativas excelentes.
- La Unidad Organizativa cumple consistentemente los objetivos planificados.

Subcriterio: 9ª (RESULTADOS)

Resultados Clave del Rendimiento de la Organización

9.1. ¿Define objetivos y mide la Unidad Organizativa de forma periódica y sistemática sus Resultados Clave, y especialmente los económico-financieros?

Pregunta 9.1	Subcriterio 9a
PUNTUACIÓN AUTOEVALUACIÓN: 30	

Se trabaja sobre algunas evidencias:

Resultados Claves del SEU

<http://www.uca.es/web/actividades/evaluacionefgm20082009/dossier/evidencia28/view>

Balance económico del SEU publicado en la Memoria de 2007:

Ejercicio	Gastado	Aportado UCA	Subv., patrocinios y matrículas	Financiación Proyecto Atalaya
2006*	486.862,35	224.896,50	227.101,13	182.000,00
2007*	766.859,30	279.413,65	425.649,73	205.597,40

* No se contabilizan aquellos programas estacionales (Encuentros de Primavera en El Puerto, Cursos de Verano de San Roque, Cursos de Otoño en Algeciras, Cursos de Invierno de Chiclana, Foro Los Barrios) cuya gestión económica se hace directamente a través de los respectivos Ayuntamientos.

Resultados de la Carta de Servicios / Grado de cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios (medición 2009)

http://www.uca.es/web/servicios/eval_calidad/cartas_servicios/servicio_extension/docs/cuadro_s_equimiento_2009

Resultados del SEU en el PEUCA

<http://www.uca.es/web/actividades/evaluacionefgm20082009/dossier/evidencia35/view>

Al no tener fijados objetivos para estos resultados nos quedamos en el segundo escalón del REDER.

Subcriterio: 9ª (RESULTADOS)

Resultados Clave del Rendimiento de la Organización

9.2. ¿Los objetivos son cada vez más exigentes y los resultados muestran una tendencia positiva? Si alguno de los Resultados Clave no reflejara una tendencia positiva, ¿se han averiguado las causas y establecido las acciones de mejora adecuadas?

Pregunta 9.2	Subcriterio 9ª
PUNTUACIÓN AUTOEVALUACIÓN: 15	

El Comité reconoce con carácter general la inexistencia de objetivos claros en este apartado aunque en las evidencias anteriormente reseñadas es posible la construcción de los mismos con cierta facilidad.

Subcriterio: 9ª (RESULTADOS)

Resultados Clave del Rendimiento de la Organización

9.3. ¿Se comparan los Resultados Clave con los de otras unidades organizativas o universidades? Respecto a dichos indicadores de Resultados Clave, ¿en qué situación competitiva situamos a la Unidad Organizativa?

Pregunta 9.3	Subcriterio 9ª
PUNTUACIÓN AUTOEVALUACIÓN: 15	

El único dato indirecto es:

Comparativa entre Universidades Andaluzas "Valoración sobre la Oferta Cultural de la Universidad"

<http://www.uca.es/web/actividades/evaluacionefqm20082009/dossier/evidencia26/view>

Subcriterio: 9b (INDICADORES)

Indicadores Clave del Rendimiento de la Organización

9.4. Además de dichos Resultados Clave, ¿define objetivos y mide la Unidad Organizativa de forma periódica y sistemática otros resultados correspondientes a procesos de soporte, que contribuyen de manera sustancial a la consecución de los anteriores?

Pregunta 9.4	Subcriterio 9b
PUNTUACIÓN AUTOEVALUACIÓN: 15	

En la Memoria anual existen una gran cantidad de indicadores de esta índole así como en la Carta de Servicios. En los de la Memoria Anual no existe fijación de objetivos, en los de la Carta de Servicios sí existe fijación de objetivos como ya hemos reseñado anteriormente.

Informe autoevaluación del SERVICIO DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

Los principales de la Memoria son los siguientes:

INDICADORES GENERALES	Año 2007	Año 2006	Año 2005	Año 2004
Número de ACTIVIDADES realizadas	487	459	536	433
Número de PARTICIPANTES (espectadores, matriculados e implicados)	66.986	66.686	66.733	67.805
MEDIA DE PARTICIPANTES por actividad	138	145	124	156
Media de participantes en programas estacionales	48	44,8	50,8	39,7
Valoración media de los docentes de los programas estacionales (a través de encuesta individual anónima)	7,7	7,70	7,60	7,89
Valoración media de la organización de los programas estacionales (a través de encuesta individual anónima)	7,5	7,61	7,20	7,57
Satisfacción de los usuarios en programas estacionales (%)	79%	86,32	80,01	81,42
Número de ponentes en programas estacionales	567	659	519	555
Porcentaje de ponentes UCA en programas estacionales	31,2%	36,6	35,5	34,4
Porcentaje de ponentes no UCA en programas estacionales	68,8%	63,4	64,5	65,6
Participantes en actividades de idiomas	No objeto ya de esta memoria	No facilitado	1805	708
Número de actividades musicales	37	37	40	34
Espectadores de proyecciones cinematográficas	7901	8.758	9557	8976
Número de proyecciones cinematográficas	106	84	93	86
Número de actividades expositivas	33	25	25	11
Número de actividades teatrales	10	12	20	20
Número de registros en el Centro de Recursos Culturales	936	792	533	-
Número de registros en la Colección Presencias Literarias	164	144	112	-
Número de préstamos en el Centro de Recursos Culturales	2033	1.865	1.328	-
Número de préstamos en la Colección Presencias Literarias	508	480	220	-
Número de Corresponsales Culturales	7	-	-	-

Informe autoevaluación del SERVICIO DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

INDICADORES ENCUESTA USUARIOS DE AGENDA (Proyecto Opina)	Año 2007	Año 2006	Año 2005	Año 2004
Número de enouestas anónimas recibidas	170	58	364	205
Agenda CULTURAL Grado de puntualidad en la recepción	7,60	7,92	7,64	7,26
Agenda CULTURAL Formato de bolsillo	8,07	8,31	8,12	8,03
Agenda CULTURAL Diseño Gráfico de la Agenda	7,51	7,44	7,36	7,44
Agenda CULTURAL Claridad de la información	7,55	7,77	7,72	7,62
Agenda CULTURAL Utilidad de la información	7,77	7,85	7,88	8,05
ACTIVIDADES Valoración global de la programación cultural de la UCA	6,96	7,25	6,45	6,99
ACTIVIDADES Valoración de la programación cultural de la UCA en relación a otras Universidades	6,08	6,84	5,95	6,07
ACTIVIDADES Valoración de la programación cultural de la UCA en relación a entidades de la provincia	7,20	7,34	6,78	6,81
ACTIVIDADES Grado de participación personal en las actividades	5,47	6,27	5,10	5,69
ACTIVIDADES Grado de satisfacción personal ante la programación	6,71	7,19	6,55	6,65
ACTIVIDADES Valoración sobre Programación musical de la UCA	6,77	7,28	6,61	6,44
ACTIVIDADES Valoración sobre Programación teatral de la UCA	6,39	6,78	6,56	6,49
ACTIVIDADES Valoración sobre Campus Cinema	7,81	7,92	7,30	7,40
ACTIVIDADES Valoración sobre los programas estacionales	7,23	7,22	6,87	6,67
ACTIVIDADES Valoración sobre Escuelas de Formación	6,90	7,22	6,35	6,51
ACTIVIDADES Valoración sobre programas de exposiciones	6,68	6,91	6,33	6,51
ACTIVIDADES Valoración sobre premios, concursos y convocatorias	6,21	6,53	6,40	6,30
RELACIÓN CON EL VICERRECTORADO Percepción del servicio recibido	7,63	7,83	6,46	6,91
RELACIÓN CON EL VICERRECTORADO Satisfacción en actividades de pago	7,24	7,39	6,64	7,09

Informe autoevaluación del SERVICIO DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

INDICADORES DE DIFUSIÓN	Año 2007	Año 2006	Año 2005	Año 2004
Suscriptores postales de Agenda Cultural Mensual	1070	1030	940	967
Suscriptores Servicio de Alertas Culturales (Agenda C. Electrónica)	2584	2182	1705	1278
Suscriptores Servicio de Tavira Vigía	291	279	261	204
Suscriptores Servicio Tavira Meridianos	108	100	94	79
Suscriptores Servicios Web diezenoultura.es	157	-	-	-
Número de Alertas culturales remitidas	216	224	236	167
Número de Tavis Meridianos remitidos	51	86	130	69
Número de Tavis Vigías remitidos	9	27	34	20
Números de Alertas diezenoultura.es remitidas	204	-	-	-
Impactos en Medios de comunicación escritos de las Actividades de Extensión	411	346	-	-
Número de noticias subidas al portal de Actividades Culturales de la UCA	159	-	-	-

Subcriterio: 9b (INDICADORES)

Indicadores Clave del Rendimiento de la Organización

9.5. Los objetivos de dichos indicadores correspondientes a procesos de soporte, ¿son cada vez más exigentes y los resultados muestran una tendencia positiva?

Pregunta 9.5	Subcriterio 9b
PUNTUACIÓN AUTOEVALUACIÓN: 10	

En cuanto a los indicadores de la Carta de Servicios si podemos destacar que hay objetivos y que los resultados, casi en todos los casos son crecientes, como se refleja en:

http://www.uca.es/web/servicios/eval_calidad/cartas_servicios/servicio_extension/docs/cuadro_s_equimiento_2009

En cuanto a los indicadores de la Memoria no tienen objetivos fijados aunque sí es posible visualizar la tendencia.

Por ello, se debatió si estábamos en el primer escalón o en el segundo. Se optó por la fórmula, como siempre, más conservadora.

Subcriterio: 9b (INDICADORES)

Indicadores Clave del Rendimiento de la Organización

9.6. Si alguno de los resultados no reflejara una tendencia positiva, ¿se han averiguado las causas y establecido las acciones de mejora adecuadas?

Pregunta 9.6	Subcriterio 9b
PUNTUACIÓN AUTOEVALUACIÓN: 15	

Hasta ahora se viene haciendo de una manera no formal. De ahí la puntuación en la que nos situamos.

Subcriterio: 9b (INDICADORES)

Indicadores Clave del Rendimiento de la Organización

9.7. ¿Se comparan los resultados de los indicadores de procesos de soporte con los de otras Unidades Organizativas o Universidades? Respecto a dichos indicadores, ¿en qué situación competitiva situamos a la Unidad Organizativa?

Pregunta 9.7	Subcriterio 9b
PUNTUACIÓN AUTOEVALUACIÓN: 10	

No hay comparativa posible en nuestro ámbito territorial.

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE

PUNTOS FUERTES (Indicación de los puntos fuertes detectados. Resumir a no más de dos líneas por punto.):
Contar con información económica relevante del SEU
Contar con resultados de Carta de Servicios y de PEUCA
Batería amplísima de indicadores para la gestión
Detectar indicadores negativos y sus causas.
Series temporales de los indicadores de la Memoria

ÁREA DE MEJORA (Se deberá indicar áreas de mejora, en el informe final se desarrollarán las líneas de actuación concretas. Resumir a no más de dos líneas por área.):
Fijar objetivos a los resultados económicos y no económicos

INFORMACIÓN NUMÉRICA Y GRÁFICA SOBRE LA AUTOEVALUACIÓN

Adjuntar las páginas que aporta la herramienta informática PERFIL-IV. Informe, gráficos y resultados cuestionario

Informe autoevaluación del SERVICIO DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

Reuniones de consenso: Gráficos

Perfil V4 - UNIVERSIDAD DE CÁDIZ - EXTENSIÓN UNIVERSITARIA - 10/2008 (Administrador)

Archivo | Navegación | Imprimir | Consenso | Transferencias | Administración | Configurar | Ayuda

● Criterio 1 Liderazgo Subcriterio EFQM 1a

● Perfil Preguntas 1-1

¿Han sido definidos por parte del Equipo Directivo la Misión, la Visión, los Principios Éticos y Valores que conforman la "Cultura" de la Universidad, y han sido convenientemente divulgados a todos los Grupos de Interés (profesores, alumnos, Personal de Administración y Servicios (PAS), Consejo Social, etc.)? ¿Incluyen dichos valores conceptos tales como calidad y aprendizaje? El comportamiento del Equipo

Sugerencias

- El Equipo Directivo ha definido una serie de Principios y Valores que constituyen sus rasgos diferenciales y son la base de su "cultura".
- Dichos Principios se reflejan en un documento institucional, que recoge la Visión, Misión y Valores de la Universidad y constituyen un importante componente de su Propuesta de Valor.
- Para la definición de dichos Principios han sido tenidas en cuenta las expectativas de los Grupos de Interés.
- Entre dichos Principios se hace alusión al compromiso de la Universidad con la calidad y el aprendizaje y mejora continuos.
- Dichos Principios y Valores son públicos y la Universidad se asegura de su conocimiento y entendimiento por parte de sus profesores, PAS, alumnos y alumnos potenciales.
- Las prácticas de Gestión, así como el comportamiento del Equipo Directivo son coherentes y están alineados con dichos Principios y Valores.

Ver Todo

Hoja Soporte Reunión de Consenso Margen de Consenso 25 %

CRIT.	SUBCR	PREG	PUNTUACIÓN EVALUADORES										MIN.	MAX.	Discrep.	X	Consenso		
			Nº1	Nº2	Nº3	Nº4	Nº5	Nº6	Nº7	Nº8	Nº9	Nº10							
1-LIDERAZGO	1a	1	35	35	35	30	35	35	35	35					30	35	-20	34	35
	1b	2	35	35	35	30	35	35	35	35					30	35	-20	34	35
	1c	3	45	45	45	35	45	45	45	45					35	45	-15	42	45
	1d	4	45	45	45	35	45	45	45	45					30	45	-10	42	45
	1e	5	35	35	35	35	35	35	35	35					30	35	-20	34	35
	1f	6	25	35	25	30	30	30	26	25					20	35	-10	27	35

Inicio | Elementos enviados... | [CAL] Nueva Soli... | Portales Temáticos... | NuevoPerfilV4 | EXTENSION UNIVER... | Perfil | ES | 14:02

Perfil V4 - UNIVERSIDAD DE CÁDIZ - EXTENSIÓN UNIVERSITARIA - 10/2008 (Administrador)

Archivo | Navegación | Imprimir | Consenso | Transferencias | Administración | Configurar | Ayuda

● Criterio 2 Política y Estrategia Subcriterio EFQM 2a

● Perfil Preguntas 2-1

En la definición del Plan Operativo/Presupuesto Anual de la Unidad Organizativa, ¿ se recogen y consideran las Necesidades y Expectativas de los diferentes Grupos de Interés (empleados de la propia Unidad, estudiantes, potenciales estudiantes, PDI, PAS, centros, departamentos, órganos de gobierno, Admones. Públicas e instituciones conveniadas), así como datos sobre el comportamiento del sistema universitario y

Sugerencias

- Se identifican Necesidades y Expectativas de los destinatarios del servicio.
- Idem de órganos de gobierno.
- Idem de Empleados y Colaboradores.
- Idem de Proveedores y Partners.
- Idem de la Sociedad en general.
- Se analizan las variables del Sistema universitario.

Ver Todo

Hoja Soporte Reunión de Consenso Margen de Consenso 25 %

CRIT.	SUBCR	PREG	PUNTUACIÓN EVALUADORES										MIN.	MAX.	Discrep.	X	Consenso		
			Nº1	Nº2	Nº3	Nº4	Nº5	Nº6	Nº7	Nº8	Nº9	Nº10							
2-RATEGIA	2a	1	25	35	30	20	25	27	30					20	35	-10	27	27	
	2b	2	30	40	35	25	30	30	28	30					25	40	-10	30	28
	2c	3	30	35	30	25	30	30	30	25					25	35	-15	29	30
	2d	4	30	30	35	30	20	20	29	30					20	35	-10	28	29

Inicio | Elementos envia... | [CAL] Nueva Soli... | Portales Temáhc... | NuevoPerfilV4 | EXTENSION UNIV... | Perfil | Documento2 - Mi... | ES | 14:02

Informe autoevaluación del SERVICIO DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

Perfil V4 - UNIVERSIDAD DE CÁDIZ - EXTENSIÓN UNIVERSITARIA - 10/2008 (Administrador)

Archivo Navegación Imprimir Consenso Transferencias Administración Configurar Ayuda

● Criterio 3 Personas Subcriterio EFQM 3a

● Perfil Pregunta Nº 3-1

3-1 ¿Existe un Plan específico de Personal de Administración y Servicios, respetuoso con la legislación vigente y la igualdad de oportunidades, alineado con la Estrategia y el Plan Operativo de la Universidad, y se revisa conjuntamente con ellos? ¿Se tienen en cuenta las opiniones del Personal de Administración y Servicios en la definición de dicho Plan?

Sugerencias

- ¿Dispone la Universidad de un plan de Gestión de Personal, alineado con el Plan Operativo y Presupuesto?
- ¿Se adecua la Universidad y la plantilla a las necesidades derivadas del Plan Operativo y se revisa conjuntamente con éste?
- Las políticas de selección y contratación del personal, ¿cumplen con la legislación vigente y garantizan la igualdad de oportunidades?
- ¿Se recogen y consideran informaciones y sugerencias de los empleados para mejorar la gestión del personal? ¿Dispone la Universidad de un plan de Gestión de Personal, alineado con el Plan Operativo y Presupuesto?
- ¿Se adecua la Universidad y la plantilla a las necesidades derivadas del Plan Operativo y se revisa conjuntamente con éste?
- Las políticas de selección y contratación del personal, ¿cumplen con la legislación vigente y garantizan la igualdad de oportunidades?

Ver Todo Hoja Soporte Reunión de Consenso Margen de Consenso 25 %

CRIT.	SUBCR	PREG	PUNTAJE EVALUADORES										MIN.	MAX.	Discrep.	X	Consenso	
			Nº 1	Nº 2	Nº 3	Nº 4	Nº 5	Nº 6	Nº 7	Nº 8	Nº 9	Nº 10						
PERSONAS	3a	1	35	50	35	25	35	35	30					25	50	0	35	35
	3b	2	30	35	35	35	35	30	30					25	35	-15	29	30
	3c	3	10	35	30	30	25	25	30					15	30	-10	22	15
	3d	4	30	50	35	35	40	40	35					30	60	30	38	35
	3e	5	30	20	35	30	20	20	27	30				20	35	-10	26	27

Inicio Elementos enviados... [CAU] Nueva Solicitu... NuevoPerfilV4 EXTENSION UNIVERS... Perfil Documento2 - Micros... ES 14:03

Perfil V4 - UNIVERSIDAD DE CÁDIZ - EXTENSIÓN UNIVERSITARIA - 10/2008 (Administrador)

Archivo Navegación Imprimir Consenso Transferencias Administración Configurar Ayuda

● Criterio 4 Alianzas y Recursos Subcriterio EFQM 4a

● Perfil Pregunta Nº 4-1

4-1 ¿Identifica la Unidad Organizativa aquellas Organizaciones clave con las que se relaciona (Universidades, administraciones públicas, proveedores, etc.) y desarrolla con ellas acuerdos de colaboración, fomentando la transferencia de conocimientos y el aprovechamiento de sinergias?

Sugerencias

- Se han identificado las principales Organizaciones con las que se relaciona la Unidad Organizativa.
- Se han identificado áreas de posible colaboración y se han establecido los contactos oportunos.
- Se han desarrollado acuerdos de colaboración orientados a la mejora de los procesos al beneficio mutuo y la transferencia de conocimientos.
- Se potencia el desarrollo de acciones de mejora conjuntas y aprovechamiento de sinergias.
- Se aprende de los mejores.

Ver Todo Hoja Soporte Reunión de Consenso Margen de Consenso 25 %

CRIT.	SUBCR	PREG	PUNTAJE EVALUADORES										MIN.	MAX.	Discrep.	X	Consenso	
			Nº 1	Nº 2	Nº 3	Nº 4	Nº 5	Nº 6	Nº 7	Nº 8	Nº 9	Nº 10						
Y RECURSOS	4a	1	35	35	35	35	35	35	35					35	35	-25	35	35
	4b	2	35	40	35	40	35	35	35					20	40	-5	34	35
	4c	3	30	45	35	35	25	30	20					10	45	-10	22	10
	4d	4	30	35	35	25	30	30	25					20	35	-10	29	30
	4e	5	35	35	35	35	30	35	40					30	40	-15	34	35

Inicio Elementos enviados... [CAU] Nueva Solicitu... NuevoPerfilV4 EXTENSION UNIVERS... Perfil Documento2 - Micros... ES 14:03

Informe autoevaluación del SERVICIO DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

Perfil V4 - UNIVERSIDAD DE CÁDIZ - EXTENSIÓN UNIVERSITARIA - 10/2008 (Administrador)

Archivo Navegación Imprimir Consenso Transferencias Administración Configurar Ayuda


● Criterio 5 Procesos Subcriterio EFQM 5a

● Perfil Pregunta Nº 5-1

5-1 ¿La Unidad organizativa o la Universidad dispone y aplica una metodología de procesos orientada a la identificación, diseño y documentación de sus Procesos Clave, que son aquellos considerados imprescindibles para desplegar y desarrollar la Estrategia y Plan Operativo? ¿Dicha metodología de procesos se corresponde con alguna estandarización del tipo ISO 9000 propia de la Universidad o similar?

Sugerencias

- Están claramente definidos y documentados los procesos clave de la Unidad organizativa (aquellos que contribuyen de manera fundamental a la consecución de los objetivos estratégicos), siendo conocidos por todos los funcionarios y personal contratado o colaborador.
- En la definición de los procesos clave se tienen en cuenta las relaciones existentes con clientes y proveedores.
- Se encuentra implantado un sistema de gestión por procesos que permite asignar objetivos a los indicadores de los procesos clave y reflejar las mediciones de su rendimiento, controlando las desviaciones.
- A dicha gestión por procesos se le aplican sistemas normalizados de aseguramiento de calidad, tales como normas de calidad de las propias Universidades o de otras instituciones públicas, normas ISO, etc.
- Tanto la definición de procesos clave y sus indicadores, como el propio sistema de gestión, se revisan como consecuencia de las actualizaciones del plan estratégico, de los cambios tecnológicos, de diseño de



Ver Todo Hoja Soporte Reunión de Consenso Margen de Consenso 25 %

CRIT.	SUBCR.	PREG.	PUNTAJACIÓN EVALUADORES										MIN.	MAX.	Discrep.	X	Consenso	
			Nº1	Nº2	Nº3	Nº4	Nº5	Nº6	Nº7	Nº8	Nº9	Nº10						
PROCESOS	5a	1	35	35	35	40	40	25	40				35	40	-20	37	35	
		2	30	30	35	35	25		31	30			25	35	-15	31	31	
	5b	3	20	15	15	35	20		20	25			15	35	-5	21	20	
		4	35	45	45	30	35		35	40			30	45	-10	38	35	
	5c	5	35	40	50	35			35	40			35	50	-10	39	35	
		6	30	15	10	30	15		30	30			10	30	-5	23	30	
	5d	7	45	35	60	45	40		44	35			35	60	0	43	44	

Inicio Elementos enviados... [CAU] Nueva Solicitu... NuevoPerfilV4 EXTENSIÓN UNIVERS... Perfil Documento2 - Micros... ES 14:03

Perfil V4 - UNIVERSIDAD DE CÁDIZ - EXTENSIÓN UNIVERSITARIA - 10/2008 (Administrador)

Archivo Navegación Imprimir Consenso Transferencias Administración Configurar Ayuda


● Criterio 6 Resultados en los Clientes Subcriterio EFQM 6a

● Perfil Pregunta Nº 6-1

6-1 ¿Identifica la Universidad cuáles son los aspectos más significativos y que más aprecian sus clientes? ¿El método que se utiliza para identificar dichos aspectos es fiable, se revisa de forma periódica y permite segmentar los resultados en función de los diferentes grupos de clientes?

Sugerencias

- ¿Tienen los Servicios de la Universidad una definición clara de quiénes y de qué tipo son sus clientes y clientes potenciales?
- ¿Tiene la Universidad identificados los aspectos que más influyen en el nivel de satisfacción de los grupos citados anteriormente?



Ver Todo Hoja Soporte Reunión de Consenso Margen de Consenso 25 %

CRIT.	SUBCR.	PREG.	PUNTAJACIÓN EVALUADORES										MIN.	MAX.	Discrep.	X	Consenso	
			Nº1	Nº2	Nº3	Nº4	Nº5	Nº6	Nº7	Nº8	Nº9	Nº10						
EN LOS CLIENTE	6a	1	35	45	35	25	45		35	30			25	45	-5	36	35	
		2	45	45	35	35	35		45	40			15	45		37	45	
		3	15	25	25	30	30		15	15			15	30	-10	22	15	
		4	40			30	20		15	15			10	20	-15	13	10	
	6b	5	35	20	25	25	35		35	30			15	35	-5	26	35	
		6	25		25	30	15		20	20			15	30	-10	22	20	
		7	20	40	10	20	25		15	15			10	40		21	15	

Inicio Elementos enviados... [CAU] Nueva Solicitu... NuevoPerfilV4 EXTENSIÓN UNIVERS... Perfil Documento2 - Micros... ES 14:03

Informe autoevaluación del SERVICIO DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

Perfil V4 - UNIVERSIDAD DE CÁDIZ - EXTENSIÓN UNIVERSITARIA - 10/2008 (Administrador)

Archivo Navegación Imprimir Consenso Transferencias Administración Configurar Ayuda


● Criterio 7 Resultados en las Personas Subcriterio EFQM 7a

● Perfil Preguntas 7-1

7-1 ¿Obtiene periódicamente la Unidad Organizativa información directa del grado de satisfacción de los diferentes grupos de empleados respecto a aquellos aspectos que les son más significativos, así como del nivel de satisfacción global?

Sugerencias

- La Unidad Organizativa consulta a sus empleados acerca de los aspectos de su relación laboral que les son más importantes, y actualiza sus encuestas apropiadamente.
- Algunos ejemplos de aspectos recogidos pueden ser:
 - Condiciones laborales (horarios, normas, etc.)
 - Retribuciones y complementos
 - Reconocimientos personales o colectivos
 - Adecuación de instalaciones



Ver Todo Hoja Soporte Reunión de Consenso Margen de Consenso 25 %

CRIT.	SUBCR.	PREG.	PUNTUACIÓN EVALUADORES										MIN.	MAX.	Discrep.	X	Consenso	
			Nº1	Nº2	Nº3	Nº4	Nº5	Nº6	Nº7	Nº8	Nº9	Nº10						
RES./PERSONAS	7a	1	25	55	35	50	45	30	30					20	55		34	30
		2	15		10	25	25	10	10					10	25	-10	16	10
		3	10	35	10	15	0	15	15					0	35		14	15
	7b	4	15	10	10	20	35	20	20					10	35	0	19	20
		5	10	10	10	15	35	10	10					10	35	0	14	10
		6	10	10	10	20	0	10	10					0	20	-5	10	10

Inicio Elementos enviados... [CAU] Nueva Solicitu... NuevoPerfilV4 EXTENSIÓN UNIVERS... Perfil Documento2 - Micros... ES 14:03

Perfil V4 - UNIVERSIDAD DE CÁDIZ - EXTENSIÓN UNIVERSITARIA - 10/2008 (Administrador)

Archivo Navegación Imprimir Consenso Transferencias Administración Configurar Ayuda


● Criterio 8 Resultados en la Sociedad Subcriterio EFQM 8a

● Perfil Preguntas 8-1

8-1 ¿Identifica y mide la Unidad Organizativa el nivel de percepción que tiene la Sociedad respecto a aquellos aspectos de especial sensibilidad social en su esfera de influencia? ¿La tendencia de dichos indicadores es positiva? Si en alguno no lo fuera, ¿se han averiguado las causas y establecido las acciones de mejora adecuadas?

Sugerencias

- Se tiene una idea clara de en qué se concreta el concepto "comunidad" para la Unidad Organizativa tanto a nivel local como a niveles más amplios.
- La Unidad Organizativa trata de identificar las necesidades de la comunidad y el soporte que espera dicha comunidad de ella.
- La Unidad Organizativa identifica, por medio de encuestas, informes, noticias en medios de comunicación, reuniones, etc., el nivel de la percepción y el nivel de satisfacción que tiene la comunidad respecto a ella.
- Se establecen objetivos y se han obtenido medidas directas y periódicas, de la percepción que tiene la comunidad de la Unidad Organizativa respecto de aquellos aspectos que les son relevantes, tales como:
 - Imagen general de la Unidad Organizativa
 - Incidencia en la economía
 - Impacto en el empleo
 - Colaboración en festejos locales



Ver Todo Hoja Soporte Reunión de Consenso Margen de Consenso 25 %

CRIT.	SUBCR.	PREG.	PUNTUACIÓN EVALUADORES										MIN.	MAX.	Discrep.	X	Consenso
			Nº1	Nº2	Nº3	Nº4	Nº5	Nº6	Nº7	Nº8	Nº9	Nº10					
CIEDA/C	8a	1	20	15	20	50	15	15					15	50		22	15
		2	15	10	25	25	10	10					10	25	-10	16	10
		3	10	10	25	35	10	10					10	35	0	17	10

Inicio Elementos enviados... [CAU] Nueva Solicitu... NuevoPerfilV4 EXTENSIÓN UNIVERS... Perfil Documento2 - Micros... ES 14:03

Informe autoevaluación del SERVICIO DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

Perfil V4 - UNIVERSIDAD DE CÁDIZ - EXTENSIÓN UNIVERSITARIA - 10/2008 (Administrador)

Archivo Navegación Imprimir Consenso Transferencias Administración Configurar Ayuda

● Criterio 9 Resultados Clave Subcriterio EFQM 9a

● Perfil Pregunta Nº 9-1

¿Define objetivos y mide la Unidad Organizativa de forma periódica y sistemática sus Resultados Clave, y especialmente los económico-financieros?

9-1

Sugerencias

- La Unidad Organizativa obtiene información precisa, fiable y puntual de los Resultados Clave de su actividad, tanto financieros como de gestión, tales como:
 - M márgenes brutos
 - Activos totales y activo fijo
 - Nivel de endeudamiento
 - Cuota de Mercado
 - Niveles de ocupación
 - Beneficios netos
 - Fondos propios
 - Fijos de Caja
 - Rotación de usuarios
 - Gastos de personal

Diagrama de flujo: AGENTES FACILITADORES (Liderazgo, Personas, Política y Estrategia, Alianzas y Recursos) → PROCESOS → RESULTADOS (Resultados en las Personas, Resultados en los Clientes, Resultados en la Sociedad) → RESULTADOS CLAVE. INNOVACIÓN Y APRENDIZAJE.

Ver Todo Hoja Soporte Reunión de Consenso Margen de Consenso 25 %

CRIT.	SUBCRP	PREG.	PUNTAJACIÓN EVALUADORES										MIN.	MAX.	Discr.	Consenso		
			Nº 1	Nº 2	Nº 3	Nº 4	Nº 5	Nº 6	Nº 7	Nº 8	Nº 9	Nº 10						
RESULTADOS CLAVE	9a	1	25	30							30	30		25	30	-20	29	30
		2	20	15							15	15		15	20	-20	16	15
		3	15	15							15	15		15	15	-25	15	15
	9b	4	15	15							15	15		15	15	-25	15	15
		5	10	10							10	10		10	10	-25	10	10
		6	15	15							15	15		15	15	-25	15	15
		7	10	10						10	10		10	10	-25	10	10	

Inicio Elementos enviados... [CAU] Nueva Solicitu... NuevoPerfilV4 EXTENSION UNIVERS... Perfil Documento2 - Micros... ES 14:03



INFORME AUTOEVALUACIÓN

Puntuación Final EFQM

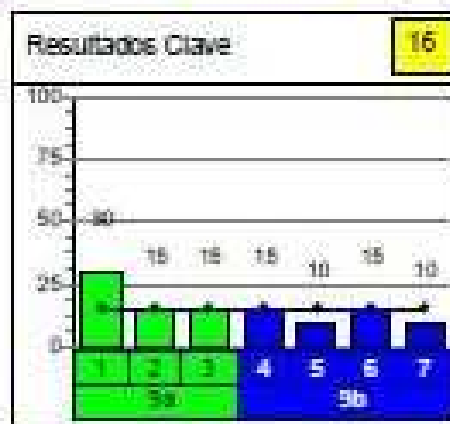
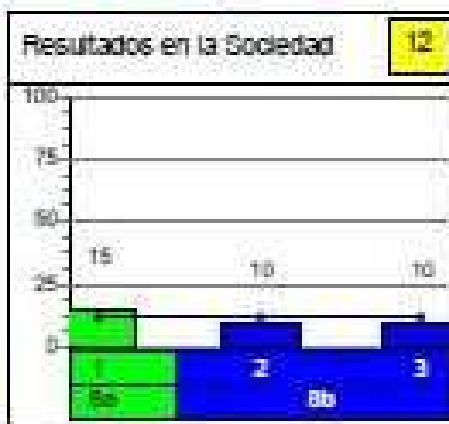
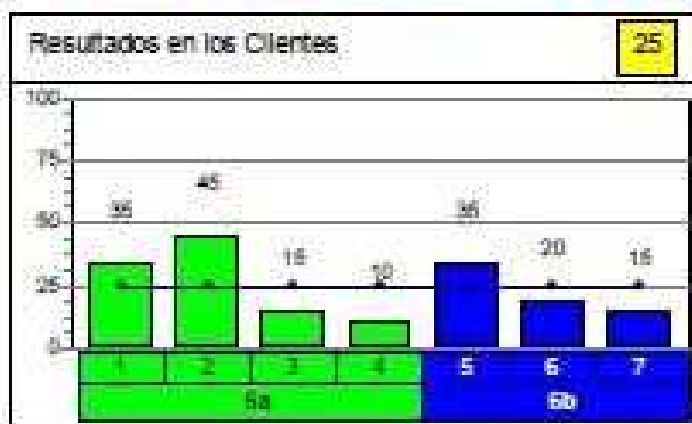
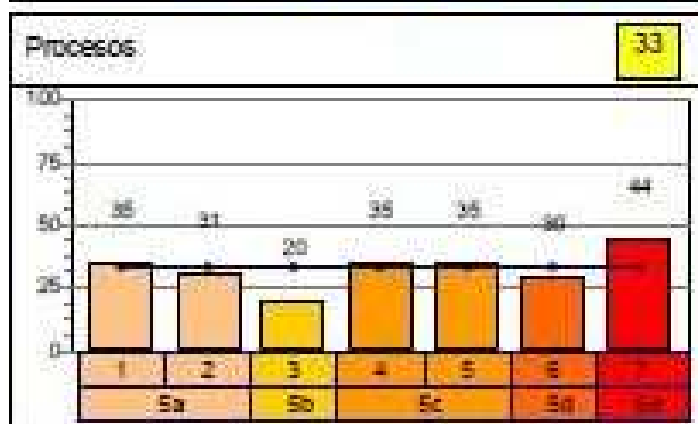
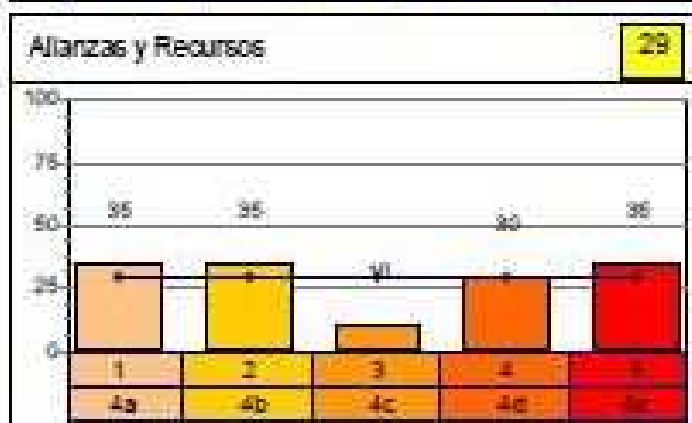
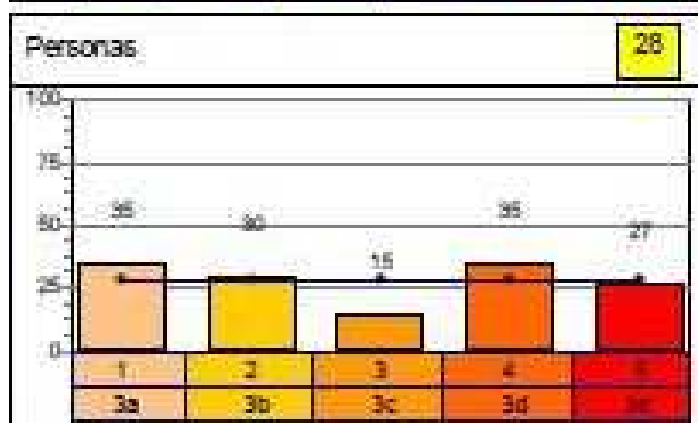
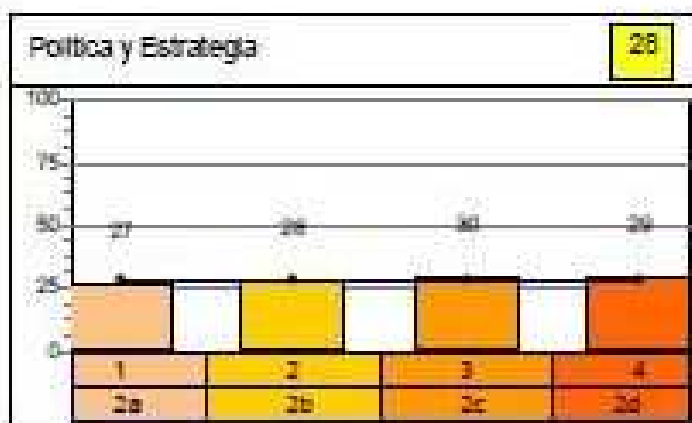
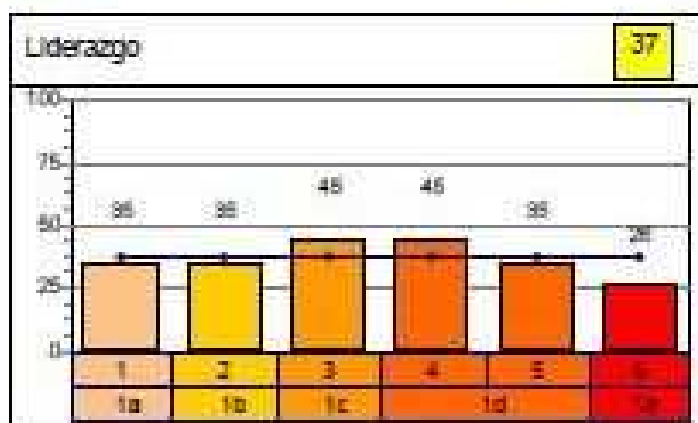
Máximo EFQM 1000

CLUB GESTIÓN DE CALIDAD

Puntos EFQM 253

Porcentaje (%) EFQM 25 %

	Puntos Máx EFQM	Puntos EFQM Organización	Porcentaje EFQM Organización
1.- Liderazgo	100	37	37 %
2.- Política y Estrategia	80	22	28 %
3.- Personas	90	25	28 %
4.- Alianzas y Recursos	90	26	29 %
5.- Procesos	140	46	33 %
6.- Resultados en los Clientes	200	51	26 %
7.- Resultados en las Personas	90	15	17 %
8.- Resultados en la Sociedad	60	7	12 %
9.- Resultados Clave	150	24	16 %
Total	1000	253	25 %



Informe autoevaluación del SERVICIO DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

Criterios Agentes Facilitadores:

Criterio	1	2	3	4	5
Subcriterio	1a 35	2a 27	3a 35	4a 35	5a 33
Subcriterio	1b 35	2b 28	3b 30	4b 35	5b 20
Subcriterio	1c 45	2c 30	3c 15	4c 10	5c 35
Subcriterio	1d 40	2d 29	3d 35	4d 30	5d 30
Subcriterio	1e 26		3e 27	4e 35	5e 44
Σ % subcriterios	181	114	142	145	162
	/5	/4	/5	/5	/5
Puntuación criterio	1 37	2 28	3 28	4 29	5 33

Criterios Resultado:

Criterio	6	%	7	%	8	%	9	%
Subcriterio	6a 26	0.75	7a 18	0.75	8a 15	0.25	9a 20	0.50
Subcriterio	6b 23	0.25	7b 13	0.25	8b 10	0.75	9b 12	0.50
		Σ↓		Σ↓		Σ↓		Σ↓
Puntuación criterio	6 25		7 17		8 12		9 16	

Puntuación final:

Criterios	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Total
Puntos por criterio	37	28	28	29	33	25	17	12	16	
Factor	x1.0	x0.8	x0.9	x0.9	x1.4	x2.0	x0.9	x0.6	x1.5	
Puntos totales	37	22	25	26	46	51	15	7	24	253
Puntos EFQM	100	80	90	90	140	200	90	60	150	1,000
Diferencia	63	58	65	64	94	148	75	53	126	747
Recorrido pendiente										