

**CUADRO DE SEGUIMIENTO DE COMPROMISOS
CARTA DE SERVICIOS
(Memoria 2009: con referencia a 31 de diciembre de 2009)**

Compromiso	Indicador	Valor real * Medición año 2008	Desviación	Causas	Medidas
Ofrecer a la Comunidad Universitaria y a la sociedad un programa anual de actividades de Extensión Universitaria con un nivel de cumplimiento de al menos el 80%.	EXT01 cumplimiento actividades	98,7 % (Sobre 473 actividades previstas, no se realizan 6)	Levemente positiva. El objetivo era de mantenimiento por ser un objetivo cercano al 100 %		
Publicar en diciembre de cada año el CALENDOSMIL, calendario gráfico en el que se destacan las fechas claves del Servicio en relación al usuario.	EXT02 calendosmil fecha	Menos 37 días Días de incumplimiento (en su caso) en la publicación CALENDOSMIL, contando a partir del 31 de diciembre.: Indicador que trata de verificar el cumplimiento de un plazo previsto y de un compromiso con los usuarios	Muy Positiva. Se adelanta el compromiso en 37 días. Indicador que se demuestra con el albarán de entrega de la Imprenta.		
Publicar mensualmente (en formato impreso y electrónico) la Agenda Cultural de Extensión Universitaria en la que se detallan las actividades y convocatorias previstas.	EXT03 Agendas publicadas	12/12*100=100 A través del Módulo estadístico del TAVIRA de Alertas Culturales (CITI), se verifica que se ha remitido una Alerta Cultural anunciando la Agenda Mensual siempre con anterioridad del día 5 del mes.	Ninguna. Compromiso que el Servicio cumple con bastante facilidad		

Comunicar, con al menos un día de antelación y a través de correo electrónico, los datos básicos de las actividades inminentes (Generalizar el Servicio de Alertas Culturales).	EXT04 alertasemitidas	Sobre 467 actividades se emitieron 269 alertas culturales, lo que supone un 58 %	Positiva: el objetivo fijado era alcanzar el 46 %		
Difundir las actividades del Servicio en el ámbito andaluz a través de la web www.diezencultura.es	EXT22 Actividadesdifundidas en10encultura	0,4 % de aumento (246 alertas enviadas)	Positiva porque el objetivo era mantenernos en el entorno de 200 alertas enviadas		
Incrementar y poner a disposición de la Comunidad Universitaria y de la sociedad una cada vez más amplia red de equipamientos culturales.	EXT06 aumentoequipamientos	40 % de aumento	Positiva ya que se cumple el objetivo de aumentar 1 equipamiento por año (en este año 2)		
Incrementar en un 5 % la dotación anual (libros y material sonoro) del Centro de Recursos Culturales.	EXT07 aumentocrc	18 % de aumento (1356 en 2008 frente a 1599 en 2009)	Positiva ya que se consigue un aumento de unidades muy importante		
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.	EXT08 Cumplimentomemoria Se revisó el compromiso a fecha de 20 de abril a partir de las conclusiones del MAPA DE PROCESOS	- 36 días Memoria Año 2005 28 de abril de 2006 Memoria Año 2006 27 de abril de 2007 Memoria Año 2007 25 de abril de 2008 Memoria Año 2008 20 de abril de 2009. Memoria Año 2009: 25 de marzo de 2010	Muy Positiva ya que se consiguen treintaiséis días de adelanto		

Mantener el grado de satisfacción del usuario en las actividades formativas del Vicerrectorado.	EXT09 Satisfaccionusuarioencuesta proyectoopina	Incremento del 9 % de la valoración (0,09 de incremento en valor absoluto)	Postiva, aunque el objetivo era mantenimiento		
Mantener el grado de satisfacción del usuario en las actividades no formativas del Vicerrectorado.	EXT10 Satisfaccionactividadesformativas encuestaproyectoopina	6,83 - 6,79 = Decrecimiento de 0,04	Negativo.	Aunque una bajada de 4 centésimas parece que puede no tener una gran repercusión y deberse quizás a factores estadísticos más que de satisfacción	Insistir en mejorar la calidad de los espacios donde se desarrollan las actividades así como los aspectos ambientales de la misma.
Conservar y ampliar los convenios suscritos por la Universidad con otras instituciones y colectivos en materia de Extensión Universitaria.	EXT11 Comparativaconvenios	13	Ninguna porque no se había fijado objetivo		
Implantar durante el curso 2007-2008 la aplicación informática CELAMA, la cual permitirá que los usuarios puedan beneficiarse de un servicio de automatrícula a través de la web en las actividades de Extensión Universitaria.	EXT19 Matriculasregistradas	3696 matrículas registradas de las que el 60 % ya se han gestionado a través de la aplicación CELAMA (iniciada en mayo de 2009)	Compromiso conseguido con la implantación y vinculado a la mejora del servicio prestado.		
Entregar al interesado las certificaciones de actividades realizadas en un plazo máximo de diez días desde la emisión del acta correspondiente por parte del coordinador o monitor de la actividad.	EXT13 certificacionescelama	100 % Medido a través de GOLIAT y de la nueva herramienta CELAMA			

Incrementar en un 5 % 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.	EXT14 solicitudesbecasdistancia	Decrecimiento del 31 % (914 becas)	Neutro ya que el objetivo era alcanzar una cifra en torno al intervalo (900/100° solicitudes) ante la previsión de menor número de programas ofertados por causa de la Crisis Económica		
Realizar una convocatoria pública de cinco becas de apoyo remuneradas anuales así como cuatro convocatorias de colaboradores y corresponsales del Servicio.	EXT23 Convocatorias	100 % de cumplimiento	Ninguna		