



UCA

Universidad
de Cádiz

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN

CUESTIONARIO PERFIL
Adaptación Grupo Universidades
Versión 2009

ORGANIZACIÓN/UNIDAD/SERVICIO:
SERVICIO DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA



Fecha y firma del Coordinador o Presidente del Comité de Autoevaluación

INDICE

<i>Datos Generales de la Autoevaluación</i>	3
<i>Datos Generales del Servicio o Unidad</i>	8
<i>Evidencias</i>	32
<i>Criterio 1. Liderazgo</i>	38
<i>Criterio 2. Política y Estrategia</i>	47
<i>Criterio 3. Personas</i>	58
<i>Criterio 4. Alianzas y Recursos</i>	70
<i>Criterio 5. Procesos</i>	79
<i>Criterio 6. Resultados en los Clientes</i>	91
<i>Criterio 7. Resultados en las Personas</i>	101
<i>Criterio 8. Resultados en la Sociedad</i>	108
<i>Criterio 9. Resultados Clave</i>	114
<i>Índice de Figuras</i>	122
<i>Información Numérica y Gráfica sobre la Autoevaluación</i>	123

DATOS GENERALES DE LA AUTOEVALUACIÓN:

Unidad o Servicio evaluado:

SERVICIO DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA. UNIVERSIDAD DE CÁDIZ

Fecha comienzo de la evaluación:

10 de mayo de 2010

Equipo evaluador

Presidente: ISABEL MORALES SÁNCHEZ (Directora General de Actividades Culturales)

Coordinador: ANTONIO JAVIER GONZÁLEZ RUEDA

Evaluador: SALVADOR CATALÁN ROMERO

Evaluador: ADELAIDA RUIZ BARBOSA

Evaluador: LORENZO OLIVA GARCÍA

Evaluador: PALMA DEL VALLE ABADÍA

Evaluador: YOLANDA PONTONES YÁÑEZ

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

Ha sido un proceso de autoevaluación muy ágil y productivo para el Servicio. Pensamos que el cuestionario reformado con el que hemos trabajado-aunque sigue siendo susceptible de mejora- ha sido mucho más adecuado que el anterior. Pensamos también que el no haber contado con herramienta PERFIL de apoyo, más que un obstáculo ha sido un facilitador. El Servicio de Extensión Universitaria (SEU en adelante), con éste, es el tercer proceso de autoevaluación experimentado y pensamos que las personas que lo integran están claramente orientadas hacia objetivos de mejora.

CRONOGRAMA DE SESIONES:

Sesión Simulación de tiempos y metodología:

21 de mayo de 2010 (de 8.00 a 14:30 horas): Sólo Lorenzo y Antonio J. (en Jerez)

Sesión 0:

27 de mayo de 2010 (de 09.00 a 12:00 horas)

Sesión 1:

3 de junio de 2010 (de 09.00 a 12:00 horas)

Sesión 2:

9 de junio de 2010 (de 09.00 a 12:00 horas)

Sesión 3:

10 de junio de 2010 (de 09.00 a 12:00 horas)

Sesión 4:

22 de junio de 2010 (de 09.00 a 12:00 horas)

Sesión 5:

19 de julio de 2010 (de 09.00 a 13:00 horas)

Sesión 6:

20 de julio de 2010 (de 09.00 a 13:00 horas)

Sesión 7:

21 de julio de 2010 (de 09.00 a 13:00 horas)

Sesión 8:

22 de julio de 2010 (de 09.00 a 13:00 horas)

CONTEXTO INSTITUCIONAL

La mejor manera de entender y aprehender el CONTEXTO INSTITUCIONAL DE LA UCA es visualizar el video que se encuentra en la página:

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 (UCUA).

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.

Los hitos más sobresalientes en estos años pueden ser los siguientes:

- 1998 - Evaluaciones de Títulos
- 1998 - Satisfacción de los alumnos con la actividad docente
- 2001 - Evaluación de Servicios
- 2004 - Sistema de Información (2004, 2008)
- 2004 - CAU (Centro de Atención al Usuario)
- 2005 - Cartas de Servicio
- 2005 - Contrato Programa con Centros y Departamentos
- 2005 - Plan Estratégico
- 2005 - Comienzo de la Gestión por Procesos
- 2005 - Proyecto EUROPA
- 2006 - BAU (Buzón de Atención al Usuario)
- 2006 - Desarrollo de Cartas de Servicios
- 2006 - Evaluación EFQM en servicios
- 2007 - Gestión de procesos
- 2007 - Contrato Programa con el Gobierno
- 2007 - Complemento productividad PAS
- 2008 - Participación en programa AUDIT y DOCENTIA
- 2008 - Modelo de planificación presupuestaria
- 2008 - Evaluación de competencias del PAS
- 2008 - Evaluación de competencias del PDI (carácter voluntario)
- 2008 - Sistema de Garantía de Calidad UCA
- 2009 - Verificación/Acreditación titulaciones UCA
- 2010 - Certificación ISO:9001 del proceso de planificación académica con alcance a toda la UCA
- 2010 - Implantación de certificación ISO:14001 con alcance a toda la UCA
- 2010 - Certificación bajo normas de responsabilidad social de la Memoria anual de la UCA

Dentro de las acciones del Plan Estratégico y siguiendo los distintos Planes de Calidad y en los últimos años, desde mayo de 2007, apoyados por el Complemento de Productividad para la Mejora y Calidad de los Servicios, se han realizado numerosas actuaciones en los Servicios Universitarios de la UCA. Todos los Servicios de la UCA han desarrollado sus manuales de procesos los cuales se están alineando con el Sistema de Garantía de Calidad para las Titulaciones de la UCA durante el proceso de implantación del mismo. Ya durante el proceso de diseño del SGIC colaboraron todas las unidades administrativas implicadas en la actividad docente.

Se han elaborado 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 de las siguientes unidades:

<i>Área de Personal</i> _____	(2006)
<i>Área de Deportes</i> _____	(2006)
<i>Biblioteca</i> _____	(2006)

<i>Unidad de Evaluación y Calidad</i>	(2006)
<i>Área de Informática</i>	(2007)
<i>Área de Infraestructuras</i>	(2007)
<i>Gabinete de Auditoría y Control Interno</i>	(2007)
<i>Servicio de Extensión Universitaria</i>	(2007)
<i>Servicio de Prevención de la UCA</i>	(2007)
<i>Servicio de Publicaciones</i>	(2007)
<i>Área de Economía</i>	(2008)
<i>Oficina Relaciones Internacionales</i>	(2008)
<i>Área de atención al Alumnado</i>	(2008)
<i>Servicio de Experimentación y Producción Animal</i>	(2009)
<i>Servicio Central de Ciencia y Tecnología</i>	(2009)
<i>OTRI</i>	(2009)
<i>Servicio de Gestión de Investigación</i>	(2009)
<i>Administración del campus de Puerto Real</i>	(2009)
<i>Administración del campus de Jerez</i>	(2009)
<i>Administración del campus de Algeciras</i>	(2009)
<i>Administración del campus de Cádiz</i>	(2009)
<i>Planta de cultivos marinos (certificada)</i>	(2010)
<i>Gabinete de comunicación</i>	(2010)
<i>Gabinete del Rector</i>	(2010)
<i>Gabinete de Ordenación Académica</i>	(2010)
<i>Secretaría General</i>	(2010)
<i>Servicio de embarcaciones</i>	(2010)

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 Docencia de la Aneca, en colaboración con el resto de Universidades Andaluzas, cuyos trabajos se plasmó en un Manual Docencia común en el ámbito andaluz. Dicho plan ha sido personalizado para la UCA y actualmente ya está implantado.

En cuanto a los procesos de evaluación de los servicios actualmente el objetivo es que a finales del 2011 todos los servicios de la UCA tengan un nivel mínimo de +300 puntos EFQM. La proyección de las puntuaciones de los servicios en el tiempo ha sido la siguiente:

2005

<i>Posgrado</i>	(150 puntos)
<i>Economía, Auditoría y Control interno</i>	(130 puntos)
<i>Obras y Proyectos</i>	(145 puntos)

2006

<i>Oficina Relaciones Internacionales</i>	(125 puntos)
<i>Unidad de Evaluación</i>	(253 puntos)
<i>Biblioteca</i>	(sello de plata 407 puntos)

2007

Vic. Alumnos (incluye UOPEM) _____ (84 puntos)
Vicerrectorado de Investigación _____ (83 puntos)
 (*Servicio de Gestión de Investigación; Servicio de Exp. y Producción Animal*
Servicio Central de Ciencia y Tecnología; OTR I)

2008

Admón. Campus Cádiz _____ (162 puntos)
Admón. Campus Puerto Real _____ (160 puntos)
Admón. Campus Jerez _____ (175 puntos)
Admón. Campus Algeciras _____ (137 puntos)
Servicio de Prevención _____ (170 puntos)

2009

Deportes _____ (265 puntos)
Informática _____ (207 puntos)
Personal _____ (241 puntos)
Infraestructura _____ (216 puntos)
Extensión Universitaria _____ (253 puntos)
Publicaciones _____ (207 puntos)
Biblioteca _____ (renovación sello plata 490)

2010

Deportes (pendiente validación) _____ (436 puntos)
Extensión Universitaria (pendiente validación) _____ (418 puntos)
Unidad de Evaluación (pendiente validación) _____ (385 puntos)

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.

DATOS GENERALES DEL SERVICIO DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

1A INFORMACIÓN FUNDAMENTAL Y ESTRATEGIA

A) HECHOS Y DATOS

SERVICIO DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA. UNIVERSIDAD DE CÁDIZ.

Aulario La Bomba. Paseo Carlos III, 3 11.003 Cádiz

Correo electrónico: extension@uca.es

Skype: [extensionuniversitariauca](https://www.skype.com/join/extensionuniversitariauca)

Teléfono: 956015800 Fax: 956015891

Web: www.uca.es/extension

Sector de actividad: productos y servicios centrados en lo cultural, lo creativo, lo formativo, lo divulgativo, lo asociativo y, en menor medida, en el ocio. Además se abordan eventos y Responsabilidad Social Universitaria

Misión del Servicio: El Servicio de Extensión Universitaria contribuye a la promoción de la creación, la difusión del pensamiento y ejerce de 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.

Estatus legal: El Servicio de Extensión Universitaria es un Servicio dependiente del Vicerrectorado de Extensión Universitaria de la Universidad de Cádiz que cuenta con los siguientes cometidos según *Extracto de la Resolución del Rector UCA/REC51/2007, de 1º de junio de 2007, por la que se delimitan la estructura y las funciones de los Vicerrectorados, de la Secretaría General y de las Direcciones Generales directamente dependientes del Rector:*

- La coordinación de las relaciones culturales con las instituciones.
- La promoción, coordinación y dirección de los programas estacionales y de la extensión cultural.
- La promoción de actividades en torno al patrimonio histórico-artístico de la provincia de Cádiz.
- La coordinación de actividades con los demás Vicerrectorados para grandes conmemoraciones culturales, en especial, aprovechar la conversión de la conmemoración del Bicentenario para impulsar la actividad de Extensión y para potenciar la conexión de la Universidad de

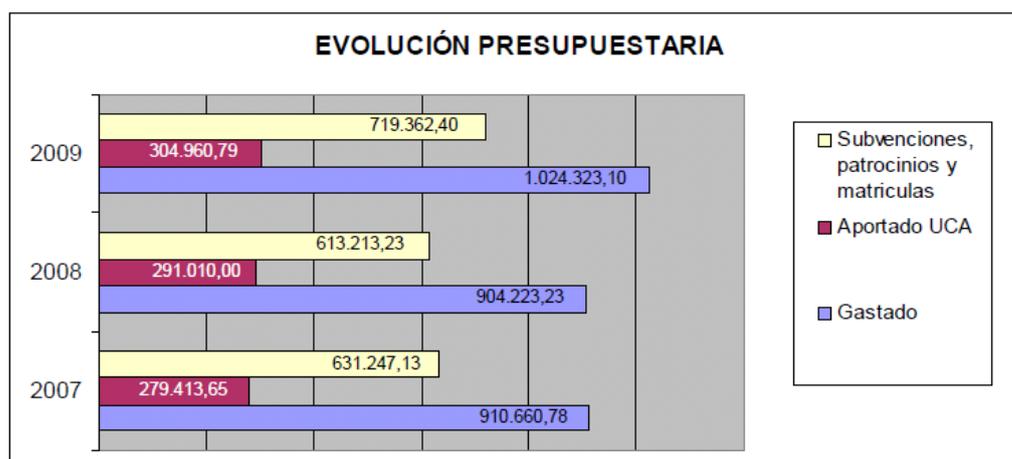
Cádiz con universidades iberoamericanas, en coordinación con el Vicerrectorado de Relaciones Internacionales y Cooperación.

- El fomento de la modernización y de la dinamización del Servicio de Publicaciones.
- El fomento y promoción de las actividades de Extensión Cultural a través de nuevos canales de comunicación, y la mejor adecuación entre oferta y demanda.

El Servicio de Extensión Universitaria está financiado con un modelo mixto (aportación UCA + búsqueda de ingresos adicionales a través de tasas de matrículas, patrocinios y subvenciones) Este modelo mixto potencia la implicación de las personas del Servicio ya que todos los recursos que son captados pasan al presupuesto del SEU. A continuación se proporcionan datos e información gráfica sobre este tema concreto

(Figura 1)

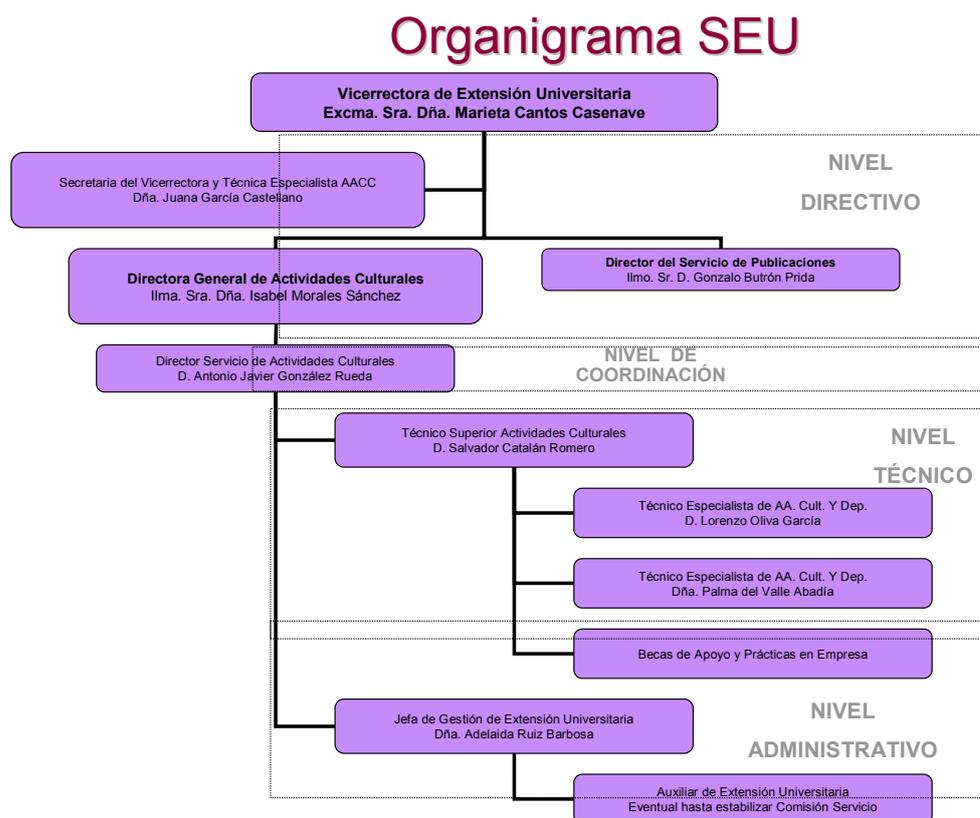
Ejercicio	Gastado	Aportado UCA	Subvenciones, patrocinios y matrículas
2007	910.660,78	279.413,65	631.247,13
2008	904.223,23	291.010,00	613.213,23
2009	1.024.323,13	304.960,79	719.362,40



Empleados, Organigrama, Centros de trabajo:

El organigrama del SEU es el siguiente:

(Figura 2)



El SEU cuenta con:

1. Un nivel técnico formado por dos PDIs (la Vicerrectora y la Directora General).
2. Un nivel de coordinación asignado al Director Técnico del Servicio de Actividades Culturales (laboral Fijo Grupo 1).
3. 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.
4. Un nivel Administrativo que cuenta con una Jefa de Gestión y un Gestor (Funcionarios). Con carácter coyuntural, con cargo al proyecto Atalaya, desde hace dos años se cuenta con dos gestoras (una asignada al proyecto Observatorio Cultural del Proyecto Atalaya y otra al proyecto Flamenco en Red)
5. 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.

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=FbKDLQldFNmf_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&sll=36.571975,-6.335678&sspn=0.249806,0.4422&ie=UTF8&near=Jes%C3%BAs+de+la+Asunci%C3%B3n,+Calle+Albadalejo.+10,+11406.+Jerez+de+la+Frontera&latlng=36696535,-6097268,2155762907168037918&ei=cubASdPMLYe62wL0k9niBw&cd=2

Teléfono: 956 03 70 49 Fax: 956 03 78 15mail: 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&sll=36.137615,-5.453961&sspn=0.00785,0.013819&q=Avda.+Ram%C3%B3n+Puyol,+s/n,11207,Algeciras&ie=UTF8&geocode=FURmJwldgMes_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.

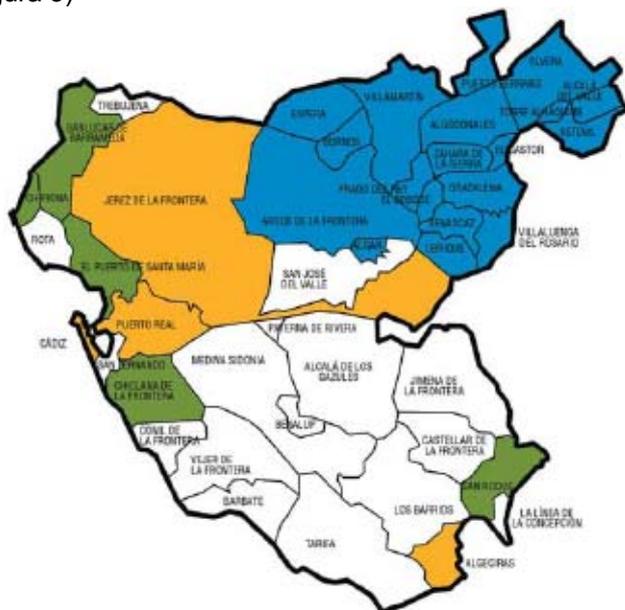
En cuanto a infraestructuras culturales el SEU gestiona:

- Kursala, sala de exposiciones en La Bomba.
- Patio del Aulario La Bomba.
- Aula de teatro. Aulario La Bomba
- Salas Bolívar, Argüelles y Tomasa Palafox en Aulario La Bomba
- Sala de Exposiciones del Campus de Jerez.

El total de empleados/as es de nueve: cinco con dedicación completa al SEU, dos con dedicación compartida con el Servicio de deportes y dos con carácter temporal (con cargo al Proyecto Atalaya) contratadas como gestora.

El ámbito geográfico del SEU es la provincia de Cádiz aunque por dos iniciativas novedosas (Observatorio Cultural del Proyecto Atalaya y Flamenco en Red) su ámbito se amplía, en el primer caso, al ámbito andaluz y en el segundo caso al ámbito nacional e internacional. En la provincia de Cádiz el siguiente mapa muestra el despliegue geográfico del Servicio:

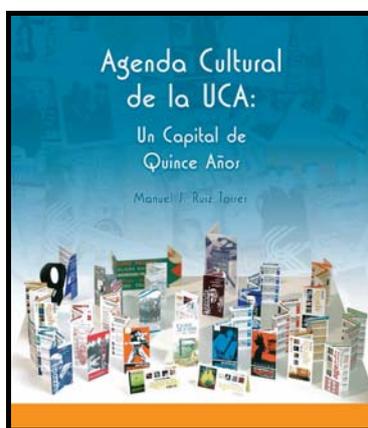
(Figura 3)



B) HISTORIA DE LA ORGANIZACIÓN Y LOGROS ALCANZADOS

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.



En cuanto a los logros alcanzados por el Servicio a lo largo de su historia podemos reseñarlos de dos maneras. La primera más objetiva y expresada en forma de ítems:

- Convertirse en un agente cultural y social de primer orden en el contexto de la provincia (capilaridad)
- Transformarse en una Unidad organizativa que, desde la perspectiva de los servicios culturales, apuesta fuertemente por la mejora y por las políticas de Calidad.
- Volcar toda la organización hacia los usuarios.
- Diseñar productos culturales que, una vez perfeccionados, son exportados y utilizados en otros ámbitos geográficos
- Transformarse en una Unidad especializada en la organización de grandes eventos.
- Utilizar técnicas de gestión innovadoras en un contexto de administración pública.
- Aumentar y mejorar servicios y productos culturales sin aumentar recursos humanos desde el año 1998.
- Ser punteros en nuevas tecnologías vinculadas a los productos y servicios culturales.

Y la segunda más emocional y en palabras de alguien que nos observó y escrutó (Manuel J. Ruiz Torres, autor de los 15 años de Agenda Cultural):

“Se ha visto hasta ahora cómo, en estos quince años, la Universidad ha ido avanzando en tres objetivos de su propia expansión en la sociedad. Los dos primeros comunes en todos los servicios de Extensión de cualquier sitio, una exportación del propio conocimiento generado en sus aulas y una mejora de la cultura general, en su sentido más noble, de toda la comunidad de la que forma parte, empezando con admirable autocrítica por ella misma. La tercera, es peculiar de una Universidad que tiene la singularidad de estar repartida por toda la provincia y, por eso mismo, se debe expandir además geográficamente, anegando todo el territorio.

Eso hace que a las habituales exigencias de presencia en la vida cultural, e incluso de liderazgo, se le sume la reclamación local de que se multiplique equitativamente en muchos sitios. Es un milagro que se haga, pero ocurre. Esa pregunta de dónde está la Universidad, que por otra parte no se le hace a ningún otro colectivo, seguramente quede respondida por las páginas anteriores, pero no era esa mi intención. Deliberadamente he separado lo que es el armazón ideológico de la institución de las vivencias personales de quienes, en algún momento, hemos participado en algo que aquella organizaba. Ambos recorridos han venido, inevitable y afortunadamente, condicionándose entre sí. Pero reconozcámosle a la ideología la elevada edad que ya tiene y quedémonos con la

que acumulan estas Agendas, quince años. En la novela de Julio Verne, con cuyo título juega esta crónica, las circunstancias obligan a un joven a capitanear un barco, asumiendo una responsabilidad que le llega de forma inesperada. Y la resuelve bien. En todos los muchos actos de los que aquí se ha dado somera noticia había personas que le dedicaron un pedacito de su vida. Aún no sé qué hace que una noche espléndida u otra que llueve a mares, alguien deje lo mucho o poco que tenga que hacer para irse a escuchar a otro contar cómo escribe, o a oír a un grupo vagamente conocido, o se marche a ver una película en subtítulos. Detrás de toda esta retahíla de fechas y actos hubo alguien interesado. Y una Universidad que quiso interesarlo.”

C) RETOS Y ESTRATEGIA DE LA ORGANIZACIÓN

Visión del Servicio:

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 en el 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 la que se inserta y a la que sirve, fomentando la creatividad y el desarrollo intelectual y crítico mediante programas que aúnen 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 a 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 favorezca 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.

Objetivos claves del Servicio que apoyan la misión y el logro de la visión, así como la estrategia:

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 (elevada a Plan Director)
EL FLAMENCO, EJE CULTURAL DE LA UCA

Factores críticos de Éxito del SEU: Identificación de Factores de éxito en Misión, Visión y Valores para el SEU,

MISIÓN

Concurrirán Factores de éxito cuando:

- Exista un reconocimiento de la comunidad universitaria y de la sociedad como promotor de la creación, como difusor del pensamiento y como herramienta de acceso a la cultura.
- Exista un reconocimiento de la universidad a la contribución del SEU a la formación integral de los estudiantes en su proceso de educación permanente.

VISIÓN

Concurrirán Factores de éxito cuando:

- Se verifique la mejora de los resultados de la Misión, especialmente en aspectos tales como:
 - Que los programas realizados combinen formatos y contenidos tradicionales y diferenciados además de ser exclusivos en el territorio urbano de aplicación.

- Que un programa del SEU ejerza de modelo o estándar para otras Universidades.
- Que se consolide un modelo financiero de cofinanciación de actividades con otras instituciones.
- Que las competencias culturales estén insertadas en los Planes de Estudio de la Universidad de Cádiz.
- Que un incremento de los recursos mejore la situación de los trabajadores y su carrera profesional.

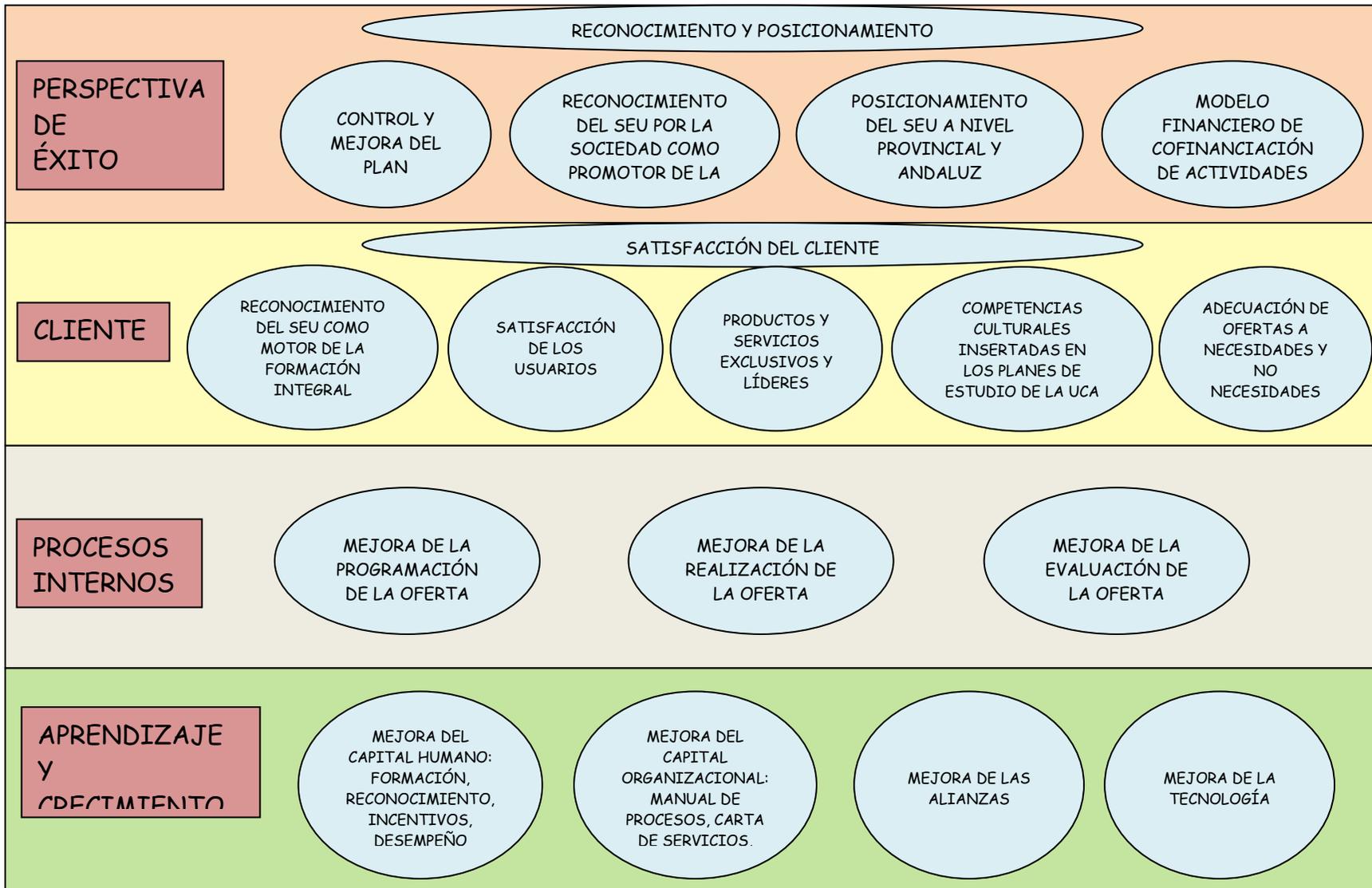
VALORES

Concurrirán Factores de éxito cuando:

- Se coteje que el SEU está orientado a la satisfacción de sus usuarios internos y externos, respeta los Derechos de Autor y Artistas, hace un uso responsable de los recursos de cara a la protección medioambiental y trabaja en equipo.

De esta identificación de factores de éxito surge la **PROPUESTA DE MAPA ESTRATÉGICO DEL SEU:**

(Figura 4)



D) MERCADOS, SERVICIOS OFRECIDOS Y CLIENTES:

Mercados. Identificación de los clientes/usuarios del Servicio:

- Estudiantes UCA (Se cuenta con un Estudio de Usos, Hábitos y Demandas Culturales específicos de este grupo de clientes)
- Personal Docente e Investigador UCA (Se cuenta con un Estudio de Usos, Hábitos y Demandas Culturales específicos de este grupo de clientes)
- PAS UCA (Se cuenta con un Estudio de Usos, Hábitos y Demandas Culturales específicos de este grupo de clientes)
- Población Municipios con Campus (Se cuenta con un Estudio de Usos, Hábitos y Demandas Culturales específicos de este grupo de clientes)
- Instituciones Públicas de la Provincia
- Asociaciones Culturales
- Creadores
- Empresas
- Familiares Comunidad UCA

Servicios ofrecidos. 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.

De cada producto o servicio cultural tenemos diseñado una ficha breve de producto con sus especificaciones técnicas como por ejemplo la que sigue:

FICHA BREVE DE DISEÑO DE PRODUCTOS DEL SERVICIO DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

(Figura 5)

PRODUCTO CULTURAL	CAMPUS CINEMA
<u>INTRODUCCIÓN</u>	<p>En la actualidad determinar la calidad artística de una producción cinematográfica se hace en muchos casos en base a la taquilla que ésta genera, y generalmente poco tiene que ver con criterios objetivos. Quedan para el olvido muchas producciones que, a pesar de la calidad de sus guiones, música, imagen y montaje no han tenido gran repercusión por no tener los elementos que hoy en día mueven al gran público. Extensión Universitaria selecciona aquellas producciones que considera mejores y que están ofertadas en el catálogo de películas en circuito en la cartelera de la Federación Andaluza de Cineclub, en versión original.</p> <p>Dar la oportunidad de poder disfrutar de películas de gran calidad en</p>

<u>OBJETIVOS</u>	versión original en las salas de cine. Crear un espíritu crítico en el público a través del séptimo arte.
<u>PLANIFICACIÓN</u>	Recepción del catálogo. Selección de películas. Creación del calendario de emisiones en salas de cine cercanas a los distintos campus.
<u>IMPLEMENTACIÓN</u>	El SEU recibe de la Federación Andaluza de Cineclub la cartelera anual de películas para alquilar. A lo largo del año va seleccionando películas, y se crea un calendario de emisiones para que éstas roten por las ciudades donde se encuentran los distintos campus de la UCA.

Mapa de Concurrencias y Competencias:

El SEU al tomar como período de programación, fundamentalmente, el período laborable-lectivo que va de lunes a viernes no cuenta con grandes competidores en el ámbito de la provincia de Cádiz. Quizás el principal competidor se encuentre en el espacio virtual generado por Internet para el consumo de productos culturales desde casa.

El SEU sí concurre con múltiples instituciones, Asociaciones y Fundaciones con las que colabora. En el caso de las administraciones públicas (de diferente color político en la provincia), el SEU y la UCA en general se han convertido en un terreno neutral o lugar de encuentro para las iniciativas de otros (ejemplo: Homenaje al poeta Carlos Edmundo de Ory:

<http://www.uca.es/es/cargarAplicacionNoticia.do?identificador=2422>)

E) OPERACIONES, ALIADOS Y PROVEEDORES:

Recursos y activos principales

Al ser un Servicio de la UCA no cuenta con recursos materiales propios ya que todos los que utilizan son los ofrecidos por la propia institución, en los recursos económicos (apartado ya explicado al comienzo de esta introducción) se utiliza un modelo mixto de financiación y los recursos humanos ya han sido explicados en la parte de personas de esta introducción.

Aliados y proveedores claves

La memoria de 2009 recoge la colaboración mayor o menor con las siguientes instituciones y asociaciones:

Ministerio de Educación Cultura y Deporte.
Consejería de Cultura de la Junta de Andalucía.
Consejería de Medio Ambiente de la Junta de Andalucía
Delegación Provincial de la Consejería de Cultura de la Junta de Andalucía
Diputación Provincial de Cádiz.
Fundación Provincial de Cultura
Fundación Municipal de Cultura del Excmo. Ayto. de Cádiz.
Delegación de Asuntos Sociales del Excmo. Ayto. de Cádiz.
Delegación de Medio Ambiente del Excmo. Ayto. de Cádiz.
Delegación de Juventud del Excmo. Ayto. de Cádiz.
Delegación de la Mujer del Excmo. Ayto. de Cádiz.
Consortio de Cádiz 2012.
Fundación 1812. Centro de Estudios Constitucionales.
Festival de Música de Cádiz.
Fundación Fernando Quiñones.
Fundación Caballero Bonald
Centro de Profesorado de Cádiz.
Ayuntamiento de San Roque.
Ayuntamiento de Chiclana de la Frontera.
Fundación Municipal de Cultura "José Luis Cano" de Algeciras.
Ayuntamiento de Jerez
Delegación de Cultura y Fiestas del Ayuntamiento de Jerez.
Delegación de Juventud del Ayuntamiento de Jerez.
Área de Cultura y Fiestas del Ayuntamiento de Puerto Real.
Concejalía de Cultura del Ayuntamiento de El Puerto de Santa María.
Cajasol.
Asociación de la Prensa de Cádiz.
Fundación Vocento.
Diario de Cádiz.
Ferrovial.
Banco Santander Central Hispano.
CEPSA
Teatre del Liceu de Barcelona
Agencia Andaluza para el Desarrollo del Flamenco. Junta de Andalucía.

OTRAS ENTIDADES COLABORADORAS

Asociación Gaditana de Amigos del Jazz, JAMBA.
Aula de Cine de la Escuela Politécnica Superior.
Aula Universitaria de Arte Flamenco.
Colectivo Fotográfico UFCA.
Club Cambalache.
Multison.
Multicines Al-Andalus El Centro Cádiz.
Librería Manuel de Falla
Federación Andaluza de Cine Clubs.
Multicines UGC Ciné Cité Los Barrios.
Freekj Magazine

Sociedad

Como decíamos al principio cuando comentábamos los sectores de actividad del Servicio, el enfoque principal de los productos y servicios ofertados está muy relacionado con la responsabilidad social universitaria. La Universidad en general y la UCA en particular asigna en sus Estatutos a Extensión Universitaria un papel fundamental en la función de relación con la sociedad.

F) ESTRUCTURA DIRECTIVA Y ACTIVIDADES:

Estructura de Gobierno:

La estructura de la Universidad de Cádiz es la estructura clásica de las Universidades Españolas: Equipo de Gobierno, Órganos Colegiados, Centros y Departamentos e Institutos de Investigación. En el caso del SEU, el Servicio depende del Vicerrectorado de Extensión Universitaria que además incluye al Servicio de Publicaciones y a la Dirección General de Acción Solidaria. El Servicio cuenta con una Directora Académica y con Director Técnico y tiene asignado por Consejo de Gobierno de la UCA la gestión del único Plan Director con el que cuenta actualmente la UCA (Plan Director de los Bicentenarios) y con ocho Planes de Actuación específicos.

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)
- Búsqueda de la eficiencia.
- Espíritu emprendedor.
- Uso responsable de los recursos de cara a la protección medioambiental.
- Trabajo en equipo.

Reuniones claves del sistema de gestión:

- Reunión anual (septiembre) del proceso estratégico de REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.
- Reunión anual de elaboración del Plan Operativo Anual (octubre)
- Reunión anual de elaboración de propuesta de presupuesto y planes de mejora
- Reunión anual de reajuste de la propuesta de presupuesto y de POA al presupuesto final confirmado (enero)
- Reuniones mensuales de coordinación

Gestión del rendimiento de la organización:

El rendimiento y la mejora de la organización, así como las actividades de aprendizaje organizativo se vuelcan en los Seminarios Internos ya que se trata de un formato relajado, integrador de todas las personas del SEU y con un formato claramente orientado a la mejora.

Como colofón a este informe queríamos utilizar unas palabras de nuestra máxima autoridad académica, el Rector Sales, que en su Informe de Gestión del Claustro de Diciembre de 2010 comentaba lo que sigue:

“En el capítulo cultural de la Universidad de Cádiz, pese a las dificultades de financiación externa que se agudizaron en 2010 y a las reducciones de algunos programas, la UCA mantiene un lugar muy destacado en el contexto de las universidades andaluzas, tanto por el número y diversidad de actividades como por su calidad. Así se refleja en el reciente informe de la OCDE sobre el Sistema Universitario Andaluz”

<http://www.diariodecadiz.es/article/cadiz/872801/la/uca/se/propone/amortizar/millones/euros/deuda.html>

Palabras que nos alientan pero que también nos hacen sentir orgullosos de lo realizados y comprometidos con lo que estar por venir.

1B RESULTADOS

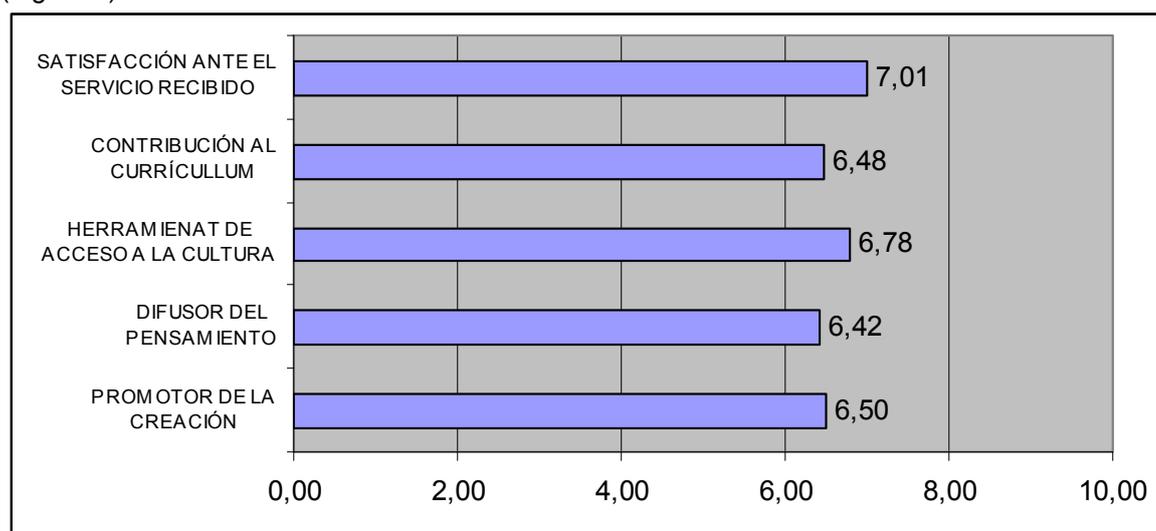
B) HECHOS Y DATOS

RESULTADOS CLAVES DEL SERVICIO DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

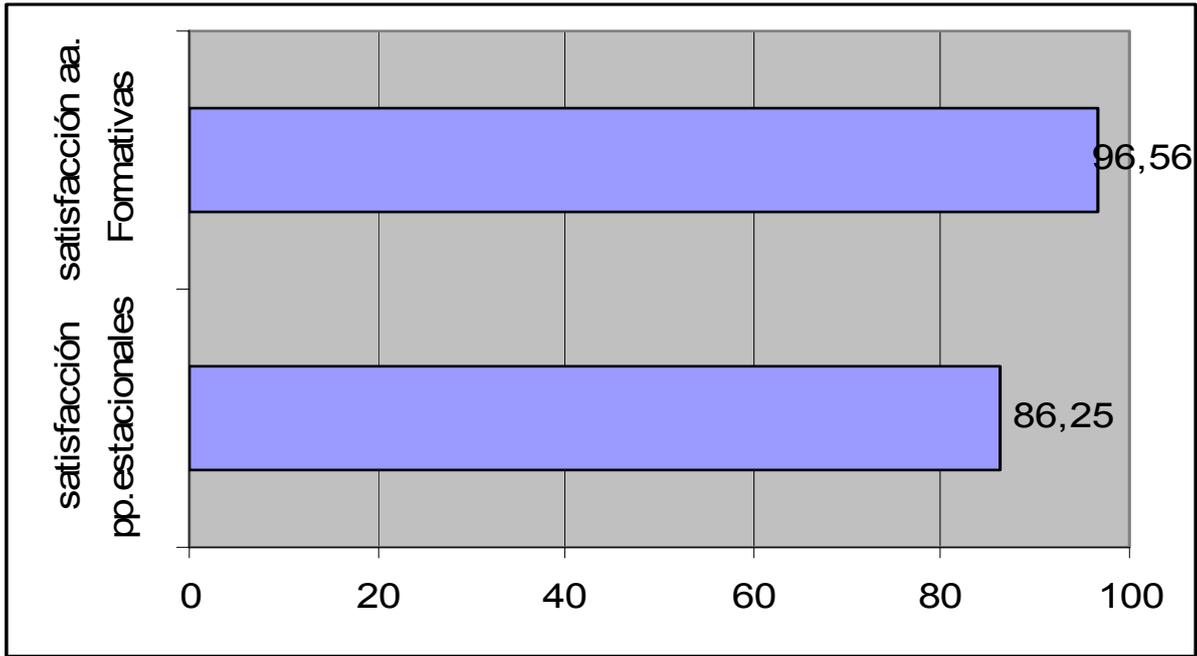
(Figura 6)

RECONOCIMIENTO COMO PROMOTOR DE LA CREACIÓN	6,50 sobre 10 (el compromiso de la Carta de Servicio era superar el 6)	Sobre 1802 encuestas anónimas
RECONOCIMIENTO COMO DIFUSOR DEL PENSAMIENTO	6,42 sobre 10 (el compromiso de la Carta de Servicio era superar el 6)	Sobre 1802 encuestas anónimas
RECONOCIMIENTO COMO HERRAMIENTA DE ACCESO A LA CULTURA	6,78 sobre 10 (el compromiso de la Carta de Servicio era superar el 6)	Sobre 1802 encuestas anónimas
RECONOCIMIENTO COMO CONTRIBUCIÓN AL CURRÍCULLUM DEL ESTUDIANTE	6,48 sobre 10 (el compromiso de la Carta de Servicio era superar el 6)	Sobre 1802 encuestas anónimas
PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN ANTE EL SERVICIO RECIBIDO	7,01 sobre 10	Sobre 1802 encuestas anónimas
PORCENTAJE DE FINANCIACIÓN EXTERNA DEL SERVICIO DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA EN CAPÍTULO 2	70,22 % (sobre 1.024.323,13 € gastados, 719.362,40 € proceden de matrículas, subvenciones y patrocinios)	Datos Memoria año 2009
GRADO SATISFACCIÓN PROGRAMAS ESTACIONALES	86,25 %	Sobre 1840 encuestas anónimas a través de CELAMA
GRADO SATISFACCIÓN ACTIVIDADES FORMATIVAS (CAMPUS DE LA CULTURA)	96,56 %	Sobre 280 encuestas anónimas a través de CELAMA

(Figura 7)

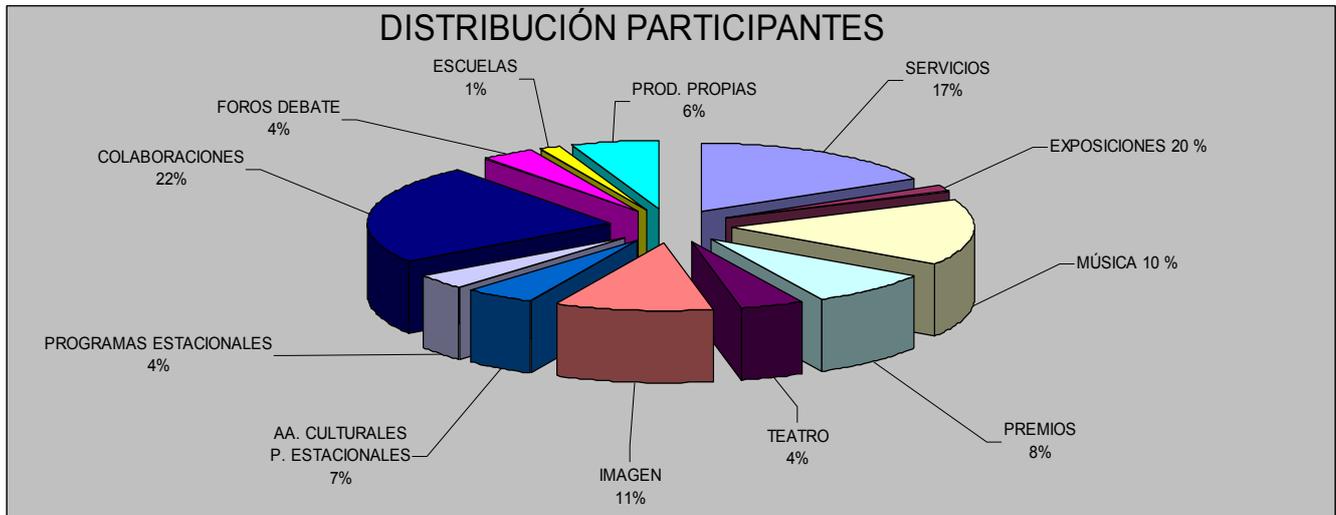


(Figura 8)



(Ver Figura 1. Página 9)

(Figura 9)



RESULTADOS PRINCIPALES EN CLIENTES

INDICADORES DE SATISFACCIÓN (DATOS PROCEDENTES DE MEMORIA AÑO 2009)

(Figura 10)

INDICADORES GENERALES	ANO 2009	ANO 2008	ANO 2007	ANO 2006	ANO 2005
Valoración media de los docentes de los programas estacionales (a través de encuesta individual anónima)	8,18	7,89	7,7	7,70	7,60
Valoración media de la organización de los programas estacionales (a través de encuesta individual anónima)	7,85	7,84	7,5	7,61	7,20
Satisfacción de los usuarios en programas estacionales (%)	86,21	86,10	79%	86,32	80,01
ACTIVIDADES. Valoración global de la programación cultural de la UCA	7,02	7,03	6,96	7,25	6,45
ACTIVIDADES Valoración de la programación cultural de la UCA en relación a otras universidades	6,60	6,50	6,08	6,84	5,95
ACTIVIDADES Valoración de la programación cultural de la UCA en relación a entidades de la provincia	6,84	7	7,20	7,34	6,78
ACTIVIDADES Grado de participación personal en las actividades	5,54	5,71	5,47	6,27	5,10
ACTIVIDADES Grado de satisfacción personal ante la programación	6,49	6,64	6,71	7,19	6,55
ACTIVIDADES Valoración sobre Programación musical de la UCA	6,44	6,67	6,77	7,28	6,61
ACTIVIDADES Valoración sobre Programación teatral de la UCA	6,52	6,29	6,39	6,78	6,56
ACTIVIDADES Valoración sobre Campus Cinema	7,27	7,57	7,81	7,92	7,30
ACTIVIDADES Valoración sobre programas estacionales	7,26	7,15	7,23	7,22	6,87
ACTIVIDADES Valoración sobre Escuelas de Formación	7,11	7,13	6,90	7,22	6,35
ACTIVIDADES Valoración sobre programas de exposiciones	7,02	7,01	6,68	6,91	6,33
ACTIVIDADES sobre premios, concursos y convocatorias	6,68	6,84	6,21	6,53	6,40
RELACION CON EL VICERRECTORADO Percepción del servicio recibido	7,59	7,44	7,63	7,39	6,64
RELACION CON EL VICERRECTORADO Satisfacción en actividades de pago	7,27	6,93	7,24	7,39	6,64

Actividades de formación durante el CURSO 2009-2010 (Campus de la Cultura)

60 ACTIVIDADES FORMATIVAS: 1.138 MATRICULADOS 8,53 sobre 10 de valoración de la docencia recibida

COMPARATIVA CON OTRAS UNIVERSIDADES

ESTUDIANTES

(Figura 11)

Valoración de la oferta cultural que realizan
las universidades andaluzas

*Valoración que realizan sobre la oferta cultural de la
Universidad*

		Media	Desv. típ.
Universidad	Granada	5,95	1,874
	U.P.O	5,85	1,763
	Jaén	5,19	1,881
	Sevilla	5,03	1,889
	Huelva	4,89	1,788
	Córdoba	4,58	2,003
	Cádiz	5,37	2,115
	Almería	4,42	1,922
	Málaga	4,40	1,922
	Total	4,99	1,978

La Universidad de Cádiz alcanza el tercer lugar (5,37) en valoración a nivel de las diez universidades andaluzas.

PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR

(<http://www.uca.es/web/actividades/atalaya/usospdf>)
Datos de 2007

(Figura 12)

Valoración media de la oferta cultural de la
Universidad

*Valoración que realizan sobre la oferta cultural de la
Universidad*

		Media	N	Desv. típ.
Universidad	GRANADA	6,39	332	1,840
	ALMERÍA	5,40	187	1,689
	CÁDIZ	5,97	250	1,909
	CÓRDOBA	4,57	262	2,208
	HUELVA	5,83	197	1,913
	JAÉN	5,54	258	1,758
	MÁLAGA	6,12	281	1,719
	SEVILLA	5,54	304	1,926
	UPO	5,48	186	1,774
	Total	5,68	2257	1,939

La Universidad de Cádiz alcanza el tercer lugar (5,97) en valoración a nivel de las diez universidades andaluzas.

PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS
DATOS DE 2008

(Figura 13)

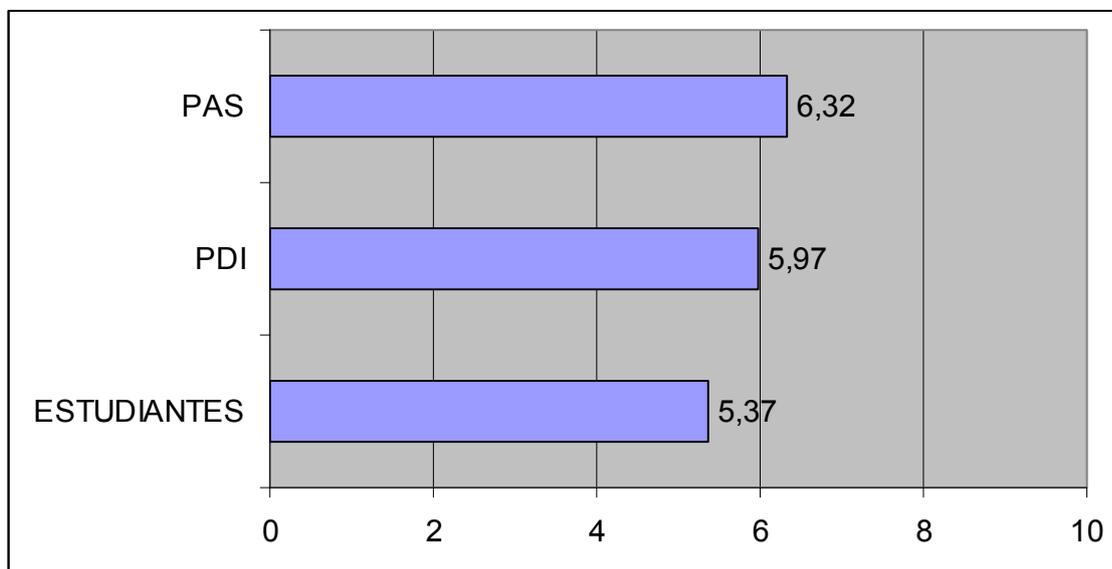
Valoración media de la oferta cultural de la Universidad

Valore en una escala de 1 (mínimo) a 10 (máximo) la oferta cultural existente en su Universidad

		Media	N	Desv. típ.
Universidad	Universidad de Almería	5,31	202	1,825
	Universidad de Cádiz	6,32	268	1,908
	Universidad de Córdoba	5,15	145	2,259
	Universidad de Granada	6,40	359	2,011
	Universidad de Huelva	6,29	220	1,842
	Universidad Internacional de Andalucía	6,30	73	2,126
	Universidad de Jaén	6,08	205	1,853
	Universidad de Málaga	6,19	360	2,092
	Universidad Pablo de Olavide	5,22	137	1,999
	Universidad de Sevilla	5,64	359	1,872
	Total	5,96	2328	2,011

La Universidad de Cádiz alcanza el segundo lugar (6,32) en valoración a nivel de las diez universidades andaluzas.

(Figura 14)



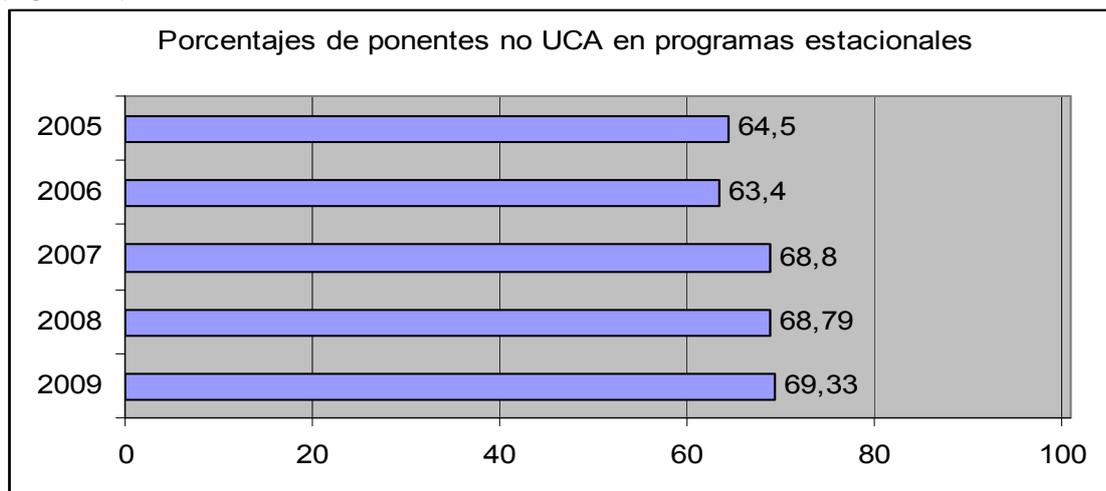
INDICADORES DE RENDIMIENTO (DATOS PROCEDENTES DE MEMORIA AÑO 2009)

(Figura 15)

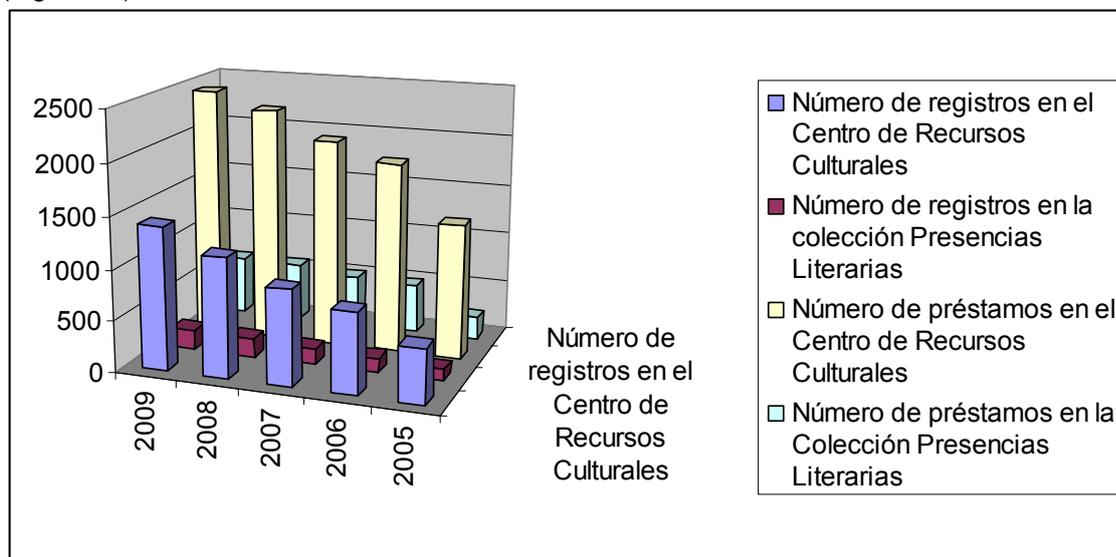
INDICADORES GENERALES	ANO 2009	ANO 2008	ANO 2007	ANO 2006	ANO 2005
Número de ACTIVIDADES realizadas	467	489	487	459	536
Número de PARTICIPANTES (espectadores, matriculados e implicados)	61350	67571	66.986	66.686	66.733
MEDIA DE PARTICIPANTES por actividad	131	138	138	145	124
Media de participantes en programas estacionales	42	51	48	44,8	50,8
Número de ponentes en programas estacionales	388	588	567	659	519
Porcentaje de ponentes UCA en programas estacionales	30,67	31,21	31,2 %	36,6	35,5
Porcentajes de ponentes no UCA en programas estacionales	69,33	68,79	68,8 %	63,4	64,5
Número de actividades musicales	34	34	37	37	40
Espectadores de proyecciones cinematográficas	6514	6792	7901	8758	9557
Número de proyecciones cinematográficas	101	116	106	84	93
Número de actividades expositivas	15	29	33	25	25
Número de actividades teatrales	6	6	10	12	20
Número de registros en el Centro de Recursos Culturales	1403	1173	936	792	533
Número de registros en la colección Presencias Literarias	196	183	164	144	112
Número de préstamos en el Centro de Recursos Culturales	2453	2299	2033	1865	1328
Número de préstamos en la Colección Presencias Literarias	587	572	508	480	220
Número de Corresponsales Culturales	22	25	7	-	-

INDICADORES DE DIFUSION	ANO 2009	ANO 2008	ANO 2007	ANO 2006	ANO 2005
Suscriptores postales de Agenda Cultural Mensual	349	1095	1070	1030	940
Suscriptores Servicio de Alertas Culturales	3176	2724	2584	2182	1705
Suscriptores Servicio Tavira Vigía	310	299	291	279	261
Suscriptores Servicio Tavira Meridianos	111	270	108	100	94
Suscriptores Servicios Web diezencultura.es	267	290	157	-	-
Número de Alertas culturales remitidas	269	266	216	224	236
Número de Taviras Meridianos remitidos	23	34	51	86	130
Número de Taviras Vigías remitidos	1	3	9	27	34
Números de Alertas diezencultura.es remitidas	246	245	204	-	-
Impactos en Medios de Comunicación escritos de las Actividades de Extensión	536	323	411	346	-
Número de Noticias subidas al portal de Actividades Culturales de la UCA	180	170	159	-	-

(Figura 16)



(Figura 17)



RESULTADOS PRINCIPALES EN PERSONAS

SATISFACCIÓN (ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL POR UNIDAD: EXTENSIÓN UNIVERSITARIA)

(Figura 18)

Extensión Universitaria				
FACTOR	NºEncuestados	Satisfechos	Neutros	Insatisfechos
RETRIBUCIONES (ítems 35 a 37)	7	42,86	23,81	33,33
PROMOCIÓN/RECONOCIMIENTO (ítems 29 a 34)	7	27,50	27,50	45,00
CONDICIONES DE TRABAJO (ítems 9 a 14)	7	57,14	16,67	26,19
FORMACIÓN (ítems 26 a 28)	7	40,00	35,00	25,00
DIRECCIÓN/ORGANIZACIÓN (ítems 38 a 41)	7	56,52	34,78	8,70
COMUNICACIÓN (ítems 22 a 25)	7	84,62	11,54	3,85
COMPAÑEROS (ítems 20 a 21)	7	100,00	0,00	0,00
PUESTO DE TRABAJO (ítems 1 a 8)	7	87,50	10,71	1,79
JEFES (ítems 15 a 19)	7	97,14	2,86	0,00

Resultados Generales UCA		
Satisfechos	Neutros	Insatisfechos
47,96	35,09	16,95
34,01	37,30	28,69
70,18	17,35	12,48
56,95	30,11	12,94
60,06	32,73	7,20
68,51	24,25	7,24
80,84	13,56	5,60
73,45	17,97	8,58
72,13	17,80	10,06

RESULTADOS PRINCIPALES EN SOCIEDAD

Los principales ya han sido reseñados en los RESULTADOS CLAVES:

(Ver Figura 6. Página 23)

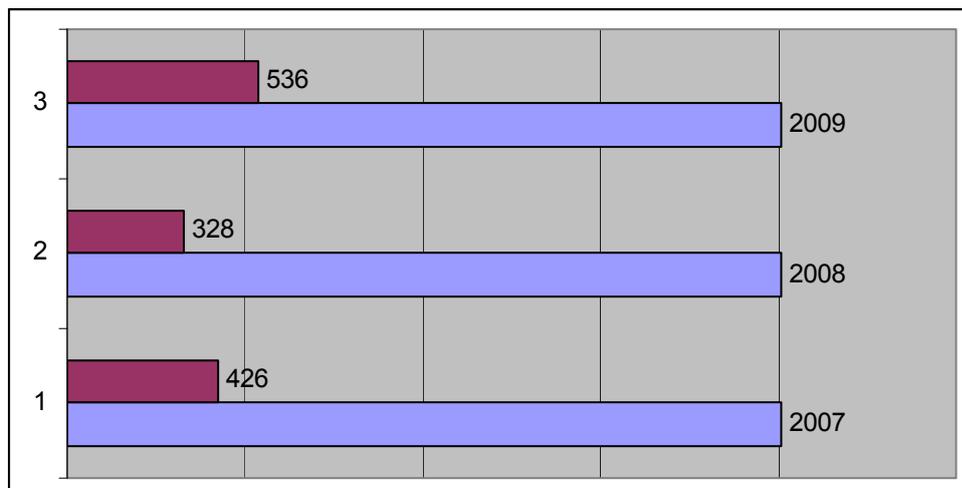
Y además se cuenta con la información procedente de los indicadores de impacto en medios de comunicación escrito en el año 2009:

(Figura 19)

	Diario de Cádiz	Diario de Jerez	Europa Sur	La Voz de Cádiz	La Voz de Jerez	Información Cádiz	Información Jerez	El Faro de Algeciras	Viva Cádiz	ADN	ABC	El País	Total
Rock	11	-	9	11	-	-	-	3	-	-	-	4	38
Jazz	6	-	1	5	-	1	-	-	-	-	-	1	14
M. Clásica	7	-	1	2	3	-	-	-	-	-	-	1	14
Flamenco	7	6	2	15	3	4	3	-	-	-	-	1	41
Teatro	3	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	4
Coral	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Danza	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	2
Pintura	10	3	-	6	-	-	-	-	-	-	-	-	19
Fotografía	50	8	-	20	2	1	-	-	-	1	-	-	82
CVC	21	2	1	9	-	8	1	2	-	-	-	-	44
CVSR	1	-	10	-	-	-	-	10	-	-	-	-	21
COJ	-	5	-	4	2	4	2	-	-	-	-	-	17
COAL	-	-	12	-	-	-	-	10	-	-	-	-	22
CiCh	1	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	3
Literatura	21	11	3	27	1	4	1	-	1	-	-	-	69
Cine	36	12	5	18	-	2	-	2	-	-	-	-	75
1812	12	-	-	5	-	4	-	-	-	2	-	-	23
Publicaciones	9	3	-	15	1	1	1	-	-	-	-	-	30
Talleres/Escuelas	6	2	-	2	-	2	-	-	-	-	-	-	12
Institucional	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4
TOTAL	205	54	44	142	12	33	8	27	1	3	-	7	536

La comparativa de los tres últimos años es la siguiente:

(Figura 20)



EVIDENCIAS.

(Figura 21)

Número	Descripción	Preguntas relacionadas
1	Accesibilidad de la Web de la UCA	2,6 / 3,19
2	Acción de Mejora de Formación externa	1,10
3	Acta 2009 Proceso Revisión por la Dirección	1,1
4	Acta 2010 Proceso Revisión por la Dirección	1,1
5	Acta de Revisión por la Dirección. Objetivos	1,5
6	Acta Día Trimestral de la Mejora del SEU	1,8
7	Acta en el que el Proceso Análisis de la Demanda pasa de Proceso Clave a Proceso Estratégico	5,1
8	Actas Auditoría Manual de Procesos del SEU	5,2
9	Actas Comisiones Paritarias	2,4
10	Actas de reuniones	5,4
11	Actas de revisión de la Carta de Servicios	1,9
12	Actas del Proceso Revisión por la Dirección	2,1 / 2,2 / 2,7
13	Actas Día Trimestral de la Mejora	1,9
14	Actualización del PECA	2,11
15	Acuerdo 10encultura con la FAMP	4,2
16	Adobe Connect Pro Meeting	3,15 / 4,9 / 4,10
17	Agenda Cultural mensual	4,13 / 5,13
18	Alertas Culturales	4,13 / 5,9
19	Alianza SEU – Área de Personal	3,5
20	Análisis de la Encuesta de Satisfacción del PAS	7,2
21	Análisis encuestas CELAMA	6,1
22	Balance Plan de Mejora de la Evaluación anterior	4,1
23	Base de datos compartida SOMOSIETE	4,12
24	Buzón de Atención al Usuario (BAU)	2,3 / 2,9 / 4,14 / 5,15 / 5,16 / 7,1
25	CaCoCu	5,8
26	Cámaras de vídeo	4,9 / 4,10
27	Canal Youtube	5,8
28	Carta de Servicios	2,11 / 2,12
29	Carta de Servicios (Objetivos de los Compromisos)	8,2 / 8,3
30	Carta de Servicios actualizada	1,1 / 9,2
31	Carta de Servicios actualizada con objetivos para los Resultados Claves	9,3
32	Carteles del SEU	5,13
33	CAU Área Infraestructuras	4,6
34	CAU Servicio de Extensión	5,12 / 5,15 / 5,16
35	Centro de Atención al Usuario (CAU)	2,9 / 3,10 / 5,8 / 7,1
36	Comparativa del indicador de grado de satisfacción del usuario en las actividades formativas del Vicerrectorado en los dos últimos años. Porcentaje de aumento	5,3
37	Compromiso Ambiental propio de la UCA	2,6 / 3,19
38	Compromiso de Confidencialidad propio del SEU	2,6 / 3,19 / 4,12 / 8,1
39	Compromiso de la Carta de Servicios del SEU B) Incrementar y poner a disposición de la Comunidad Universitaria y de la sociedad una cada vez más amplia red de equipamientos culturales	4,5

40	Compromiso Medioambiental propio del SEU	2,6 / 3,19 / 8,1
41	Compromisos de la Carta de Servicios	6,3 / 9,7 / 9,8
42	Compromisos sobre dichos resultados clave en Carta de Servicios	2,13
43	Cuestiones sobre Agenda en la Encuesta General del Servicio (Proyecto Opina)	4,13
44	Día Trimestral de la Mejora	1,3 / 1,10 / 2,7 / 2,11 / 3,2 / 3,18 / 5,6 / 6,10
45	Diagramas de Flujo del Mapa de Procesos	5,4 /
46	Directrices de Comunicación del SEU	3,14 / 4,11 / 4,13
47	Ejemplo de alianzas con beneficio mutuo: CELAMA/PERIFÉRICA	4,2
48	Encuesta Clima Laboral del SEU	7,1
49	Encuesta de Satisfacción del PAS	7,2
50	Encuesta General de Clima Laboral del Área de Personal	3,2 / 3,13 / 3,15 / 7,1
51	Encuesta General del Servicio (Proyecto Opina)	5,15 / 5,16 / 5,17
52	Encuesta Personal del SEU	3,2 / 3,13
53	Encuestas automáticas de CELAMA	5,15 / 5,16 / 5,17 / 6,1
54	Encuestas Ponentes	5,15 / 5,16
55	Encuestas Proveedores	4,11
56	Encuestas Relámpago	6,1
57	Espacios participativos en Seminarios internos	1,2
58	Estudio de Usos, hábitos y demandas culturales cualitativo de los Estudiantes	4,11 / 5,7 / 5,11 / 5,16 / 6,1
59	Estudio de Usos, hábitos y demandas culturales cuantitativo de los Estudiantes	5,11 / 5,16 / 6,1
60	Estudio de Usos, hábitos y demandas culturales de los jóvenes universitarios andaluces	1,7 / 2,11 / 3,20 / 4,11 / 6,4
61	Estudio de Usos, hábitos y demandas culturales de poblaciones con Campus	5,7 / 8,1
62	Estudio de Usos, hábitos y demandas culturales del PAS	2,5 / 4,11 / 5,7
63	Estudio de Usos, hábitos y demandas culturales del PDI	5,7
64	Evaluación de Competencias Director del SEU	1,2
65	Evaluación de Competencias Específicas	3,6 / 3,7
66	Evaluación de Competencias Genéricas	3,6 / 3,7
67	Evaluación del Desempeño (Experiencia Piloto del SEU)	3,6 / 3,7
68	Exenciones de Tasas Académicas	3,17
69	Experiencia piloto de la Evaluación del Desempeño (Funciones y tareas)	3,13
70	Experiencia piloto Evaluación del Desempeño	1,4
71	Facebook	4,13
72	FACEBOOK Amigos de Extensión Universitaria	2,3 / 2,9 / 4,9 / 4,10
73	Ficha de Clientes Asociaciones culturales	8,1
74	Ficha de Clientes Instituciones públicas de la Provincia	8,1
75	Ficha de Clientes Población de Municipios con Campus	8,1
76	Fichas de Clientes del Manual de Procesos	2,3 / 5,7 / 6,1
77	Fichas de diseños de productos del SEU	5,12
78	Fichas de Procesos del Manual de Procesos	5,5
79	Figura del Defensor Universitario	7,1
80	Flamenco en Red	5,12
81	Flamenco en Red 2.0	2,9

82	Formación vinculada a déficits de competencias genéricas	3,6 / 3,7
83	Google Calendar del SEU	2,4 / 3,14 / 3,15 / 4,1 / 4,12
84	Herramienta CELAMA	2,9 / 4,9 / 4,10 / 4,12 / 5,7 / 5,9 / 5,12 / 5,13
85	Histórico de inversiones del Capítulo 6	4,5
86	Indicador de la Carta de Servicios ICS06. Porcentaje del Capítulo 2 del Presupuesto del SEU dedicado a Producciones Propias	4,4
87	Indicador de la Carta de Servicios ICS10 Aumento de equipamientos	4,5
88	Indicadores a mejorar en el Sistema de Gestión de Calidad emanados del Complemento de Productividad	5,3
89	Indicadores Claves Comisión de Garantía de Gestión de la Calidad	9,7 / 9,8
90	Indicadores Claves del Servicio	2,7
91	Indicadores de la Carta de Servicios V 3.0	2,7 / 2,13 / 4,14
92	Indicadores de Satisfacción del Mapa de Procesos	6,3
93	Indicadores del Proyecto Opina	8,1
94	Indicadores Manual de Procesos del SEU	2,7 / 9,6 / 9,7 / 9,8
95	Indicadores Memorial Anual del SEU	9,7 / 9,8
96	Indicadores relacionados con los convenios	4,1
97	Información generada por el PECA	5,7
98	Informe Alianzas	1,3
99	Informe de Análisis y Mejoras a partir del Proyecto Opina	5,11
100	Informe de coyuntura incluido en el Plan Operativo Anual	2,2
101	Informe de encuestas de personas del SEU	2,5
102	Informe de encuestas generado por CELAMA	2,3
103	Informe de Grado de Cumplimiento de la Carta de Servicios	1,1 / 4,14
104	Informe Grado de cumplimiento de Objetivos Estratégicos	1,1
105	Informe de la Encuesta de Satisfacción del Servicio año 2010	9,2 / 9,3
106	Informe de observaciones emanadas de encuestas CELAMA	4,14
107	Informe de Resultados de la Encuesta General de Satisfacción	8,2 / 8,5
108	Informe Encuesta Proveedores	2,4
109	Informe Observaciones Encuesta General Satisfacción del Servicio (Proyecto Opina)	4,11 / 5,7 / 9,1
110	Informe sobre el estado general de las Alianzas	1,7 / 3,12 / 4,1 / 4,2
111	Informe sobre el Grado de Cumplimiento del Plan de Mejora de la Evaluación EFQM anterior	5,6
112	Informe sobre encuesta general del Servicio (Proyecto Opina)	1,6
113	Intranet del SEU vía SKYPE	3,10 / 3,12 / 3,14 / 3,15 / 4,9 / 4,10 / 5,9
114	Líneas del Plan Estratégico para RR. HH.	3,16
115	Mailings específicos (SOMOSSIETE)	4,13
116	Manual de Calidad	2,11
117	Manual de Procesos V 3.0	1,1 / 1,4 / 1,5 / 1,6 / 2,1 / 2,14 / 2,15 / 2,17 / 5,1
118	Manual de Procesos. Fichas de Clientes	1,7
119	Mapa de las Mejoras del SEU	5,6
120	Mapa de Procesos	8,8
121	Mapa de Procesos Atalaya	5,1
122	Mapa de Procesos de un Servicio de Extensión Universitaria Atalaya	1,5

123	Mapa de Procesos. Fichas de Clientes	4,11
124	Medición Abril 2010 del Sistema de Indicadores del SEU para la Comisión Ejecutiva Garantía de Calidad de la UCA	6,3
125	Medición de dichos indicadores	2,13
126	Medición de Indicadores	2,17
127	Medición de indicadores de la Carta de Servicio	8,8
128	Medición de Indicadores del Manual de Procesos	1,5 / 1,6
129	Medidas de carácter extraordinario encaminadas a la mejora de la organización administrativa de la UCA	1,12
130	Memoria anual de la UCA de Responsabilidad Social Universitaria	8,1 / 8,6 / 9,3
131	Memoria Anual del SEU	4,4 / 6,6
132	Memoria anual. Datos de Impactos mediáticos	8,1
133	Memoria EFQM del Área de Personal	7,6 / 7,7 / 7,8 / 7,9 / 7,10
134	Minisite Extensión (www.uca.es/extensión)	5,8
135	Necesidades informativas de cada Ficha de Clientes	1,7 / 6,1
136	Necesidades informativas de cada Grupo de Clientes y de interés	4,13
137	Necesidades informativas y comunicativas de los diferentes clientes	2,3
138	Nuevo Marco Europeo de Educación Superior propio de la UCA	2,6 / 3,19
139	Observatorio Cultural del Proyecto Atalaya	1,12 / 4,1
140	Página web del Área de Personal (POA del Área de Personal)	3,1
141	Panel de Expertos	2,2
142	Panel de Expertos sobre competencias culturales de los universitarios	1,12
143	Parque de Ordenadores	4,9 / 4,10
144	PECA (Líneas asignadas a Extensión Universitaria)	8,1
145	Percepción de RR. CC. en Encuesta general de satisfacción del Servicio (Proyecto Opina)	2,13
146	Plan de Acción Social de la UCA	3,17
147	Plan de Actuación de Infraestructuras Culturales	4,5
148	Plan de Agenda Cultural	4,3
149	Plan de Formación de la UCA	3,8
150	Plan de Infraestructura Culturales	4,3
151	Plan de Mantenimiento de la UCA	4,6
152	Plan de Mejora de la Evaluación EFQM anterior	1,4 / 4,1 / 5,6 / 6,5 / 6,10 / 9,5
153	Plan de Mejora del Estudio de Usos, hábitos y demandas culturales de las poblaciones con Campus	8,5
154	Plan de Pensiones de la UCA	3,17
155	Plan de Programas estacionales	4,3
156	Plan Director Bicentenarios	4,3
157	Plan El Flamenco como Eje Cultural de la UCA	4,3
158	Plan Estratégico de la Provincia de Cádiz (PECA)	2,11 / 4,11
159	Plan Estratégico de la Universidad de Cádiz (PEUCA)	3,1 / 3,8 / 9,5
160	Plan Operativo Anual (POA)	2,1 / 2,3 / 2,12 / 2,14 / 2,16 / 2,17 / 4,3 / 4,14 / 9,5
161	Plan Operativo Anual (POA) (Apartado Detección de necesidades)	2,11
162	Plan Operativo Anual 2009. Incluye Organigrama del SEU	1,4
163	Plan Visualización del Patrimonio	4,3
164	Planes de Actuación	2,14 / 2,1
165	Planes de actuación del SEU (planes plurianuales)	2,12
166	Planes de Mejora del Área de Personal	3,2
167	Plotter Carta de Servicios actualizada	1,1

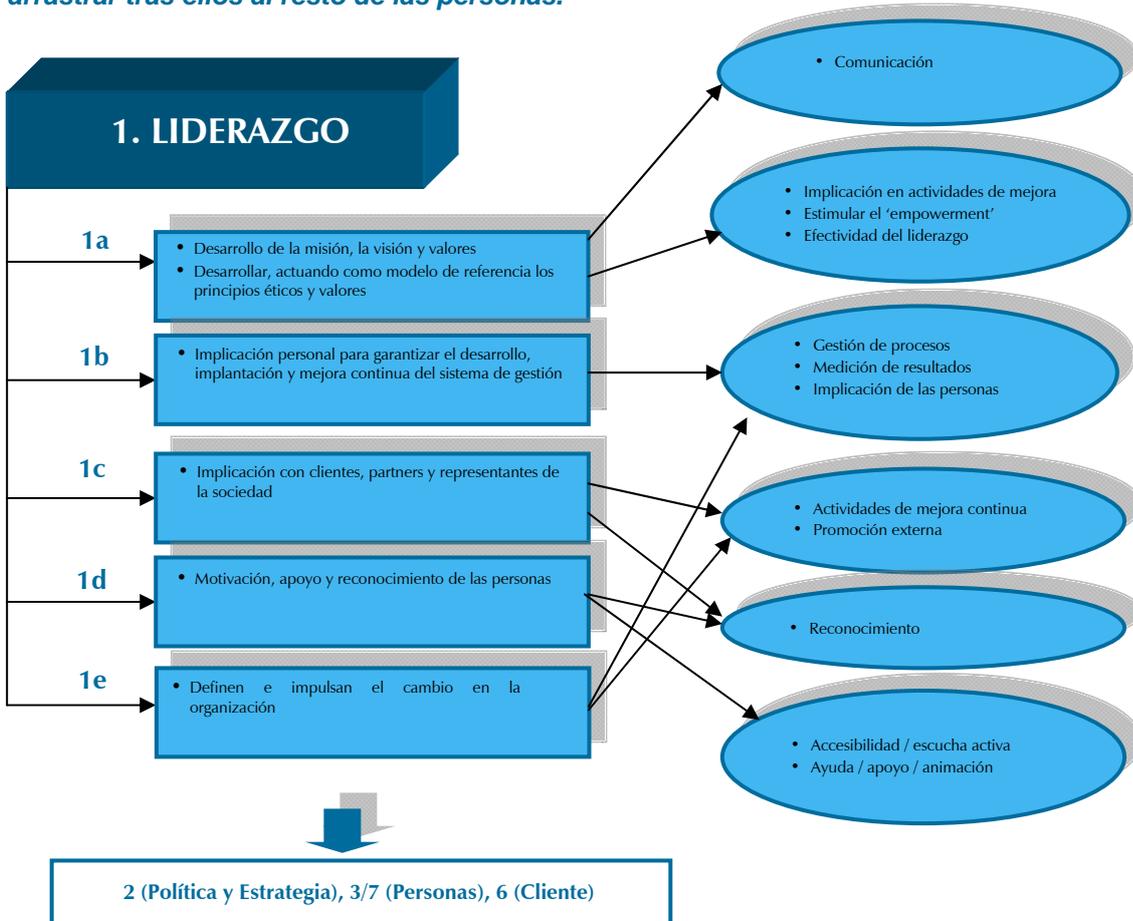
168	Plotter mensual de la Agenda en los Campus	4,13
169	POA (Análisis de coyuntura)	8,1
170	POA de la Dirección General de Acción Solidaria	3,20
171	POA del Área de Personal de la UCA	3,2 / 3,3 / 3,16
172	POA del SEU	3,20
173	Política de reconocimiento de la Universidad	1,11
174	Política de Reconocimiento del SEU	1,11 / 3,18
175	Política de Recursos Humanos propio de la UCA	2,6 / 3,19
176	Políticas de Igualdad y Riesgos Laborales propios de la UCA	2,6 / 3,19
177	Porcentaje de Alertas Culturales remitidas, con un día de antelación, en relación al total de actividades ofertadas: Indicador que trata de verificar el cumplimiento de un compromiso con los usuarios en relación al número de alertas remitidas.	5,3
178	Porcentaje de aumento de equipamientos culturales de las artes escénicas, audiovisuales y plásticas (Inventario anual).	5,3
179	Porcentaje de cumplimiento y realización de las actividades previstas.: Indicador que trata de confrontar la desviación positiva o negativa de lo previsto frente a lo realizado. Es un indicador cuantitativo que no entran en la calidad de las actividades, sí en su número.	5,3
180	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).	5,3
181	Porcentaje de incremento del número de solicitudes de becas recibidas a través del servicio web: Este indicador depende de la aplicación remota conectada a Registro (BECAS A DISTANCIA)	5,3
182	Premio a la Excelencia en la Gestión a la Herramienta CELAMA	6,9
183	Premio de Gaceta Universitaria	6,9
184	Premio Reconocimiento a la Excelencia en la Gestión del PAS	3,18 / 6,9
185	Presupuesto Anual	2,16 / 4,3
186	Primera Evaluación EFQM	5,2
187	Proceso de Atención al Cliente	5,17
188	Proceso de reforma de la Encuesta General del Servicio (Proyecto Opina) para incluir la percepción de los RR. CC.	6,1
189	Proceso de Revisión por la Dirección	1,8 / 2,10 / 2,15 / 4,14
190	Proceso Estratégico Análisis de la Demanda (Manual de Procesos V 3.0)	2,2
191	Proceso y Actas de Revisión por la Dirección	2,17
192	Procesos estratégicos (Análisis de la demanda)	8,1
193	Producto Atalaya (en construcción) de Resultados Claves de un Servicio de Extensión Universitaria	9,4
194	Protocolo de comunicación del SEU	3,14
195	Proyecto Club de Amigos del SEU	4,11
196	Referencias en negociaciones y acuerdos en la RPT	3,16
197	Reglamento de Promoción de Plazas	3,4
198	Reglamento de Provisión de Plazas	3,4
199	Responsabilidad Social Universitaria (RSU)	3,3
200	Resultados Clave del SEU (Factores de éxito)	2,13
201	Resultados Claves del SEU 3.0	1,6 / 8,1 / 9,1
202	Resultados Encuesta 2009 Personal SEU	1,2
203	Resultados encuestas Proyecto Opina	2,11
204	Retransmisiones vía Streaming de actividades	2,9 / 4,9 / 4,10 / 5,8
205	Reuniones con organismos públicos y privados	5,11
206	Revisión Anual del Plan Estratégico	3,16 /

207	Revista digital diezencultura	2,9 / 4,9 / 4,10 / 4,13 / 5,8
208	RPT Laborales y funcionarios	3,4
209	Segunda Evaluación EFQM	5,2
210	Seguro General de la UCA	4,6
211	Seminarios internos	1,8 / 1,10 / 3,15
212	Seminarios OTRI en Programas Estacionales (Curso de Verano B08: Innovación Cultural. Curso de Otoño de Jerez D01: Herramientas de apoyo a la creación y consolidación de empresas basadas en el conocimiento)	5,12
213	Seminarios Permanentes	5,9
214	Servicios Culturales, deportivos, idiomas, etc.)	3,17
215	Subplanes de mejora de los Cursos de Verano	6,10
216	Subplanes de Mejora de los Estudios de Usos, hábitos y demandas culturales	6,10
217	Subplanes de Mejora específicos (Usos/Verano)	2,16
218	Sugerencias a reforma del PECA	2,12
219	Sugerencias Día Trimestral de la Mejora	3,12
220	TAVIRA general de la UCA	4,13 / 5,9
221	WebCam en cada equipo	4,9 / 4,10

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'.

Subcriterio: 1a: Los líderes desarrollan la misión, visión, valores y principios éticos y actúan como modelo de referencia de una Cultura de Excelencia

1.1 En el marco estratégico de referencia de la Universidad, la Unidad Organizativa, ¿ha definido su misión, visión y valores? ¿Actúan sus responsables como modelos de referencia?

VALORACIÓN PREGUNTA: 70

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Carta de Servicios actualizada (Evidencia 30)
- Manual de Procesos actualizado (Evidencia 117)
- Acta 2009 Proceso Revisión por la Dirección (Evidencia 3)
- Acta 2010 Proceso Revisión por la Dirección (Evidencia 4)
- Informe Grado de cumplimiento de los objetivos estratégicos (Evidencia 104)
- Plotter Carta de Servicios actualizada (Evidencia 167)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

El SEU, en su Manual de Procesos (V.2009) (Evidencia 117) y en su Carta de Servicios (Evidencia 30), tiene definida y documentada la Misión, Visión y Valores del Servicio. Además, en el proceso anual de Revisión por la Dirección (Evidencias 3 y 4) se planifican y despliegan los objetivos estratégicos del Servicio con carácter anual y monitorizando su alineamiento con el PEUCA (actualmente en revisión). Los responsables del SEU impulsan la revisión colectiva de la Misión, Visión y Valores en cada proceso de actualización de Carta de Servicios o Manual de Procesos. Estos responsables han impulsado también la definición de los resultados clave a partir de la Misión, Visión y Valores (Evidencia 167)

1.2 Las personas responsables de la Unidad Organizativa, ¿revisan y mejoran la eficacia de su acción de liderazgo y su adecuación a las necesidades actuales y futuras?

VALORACIÓN PREGUNTA: 35

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Resultados Encuesta 2009 Personal SEU (Evidencia 202)
- Evaluación de Competencias Director del SEU (Evidencia 64)
- Histórico de Seminarios Internos (Evidencia 57)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

Las personas responsables de la Unidad están implicadas en actividades de Formación que mejoran su Liderazgo (Ej: el Director Técnico del SEU pertenece al Club de Evaluadores acreditado del Club de Excelencia y cuenta con formación específica en "Coaching"). En la Encuesta Anual de Personas del SEU (Evidencia 202) se incluyen apartados relacionados con la percepción de los responsables (valorados con una media de 3,5 sobre 5 en el último año). El Director del SEU tiene

evaluadas sus Competencias específicas y genéricas (*Evidencia 64*) por el Sistema de Evaluación del Área de Personal. Se cuenta con espacios participativos muy focalizados en la celebración de seminarios internos.

1.3 Las personas responsables de la Unidad Organizativa, ¿se implican en las actividades de mejora? ¿Estimulan y apoyan la asunción de responsabilidades, la creatividad e innovación, el compromiso con la calidad y la colaboración de los integrantes de la Unidad Organizativa?

VALORACIÓN PREGUNTA: 60

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Día Trimestral de la Mejora (*Evidencia 44*)
- Informe Alianzas (*Evidencia 98*)
- Manual de Procesos actualizado (*Evidencia 117*)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

Las personas responsables del SEU, en el Proceso Anual de Revisión por la Dirección (*Evidencia 117*), priorizan las áreas de mejora mediante la siguiente matriz de priorización: PRIORIZACIÓN = (IMPORTANCIA + GRAVEDAD + ALCANCE) * FACTIBLE * OPORTUNIDAD ESTRATÉGICA. Además estos mismos responsables, a través de seminarios internos (*Evidencia 57*) , Día Trimestral de la Mejora del SEU (*Evidencia 44*) y reuniones de coordinación, alientan la asunción de responsabilidades y las actividades de aprendizaje. Este mismo enfoque se despliega a otras unidades mediante alianzas (Ej: Área de Personal, CITI, Biblioteca...)(*Evidencia 98*)

Subcriterio: 1b. (IMPLICACIÓN INTERNA)

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

1.4 La Unidad Organizativa ¿dispone de estructura organizativa de gestión (organigrama, recursos, funciones, procesos, responsabilidades, objetivos, etc.) adecuada a las necesidades derivadas de la implantación y mejora de la política y estrategia de la Unidad y de la Universidad?

VALORACIÓN PREGUNTA: 70

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Manual de Procesos actualizado (*Evidencia 117*)
- Plan Operativo Anual 2009. Incluye Organigrama del SEU (*Evidencia 162*)
- Plan de Mejora Evaluación EFQM (*Evidencia 152*)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

La estructura de gestión del SEU es considerada por el comité de autoevaluación como flexible. En función de la estrategia anual o plurianual sufre y ha sufrido modificaciones que se reflejan en el proceso de revisión por la dirección (*Evidencia 117*) y en procesos más externos como puede ser el Plan Director UCA UNIVERSIDAD DE LOS BICENTENARIOS (<http://www.uca.es/bicentenarios/portal.do?TR=C&IDR=77>) Estas mejoras además aparecen en los diferentes Planes de Mejora (*Evidencia 152*) y tienen su incidencia en los planes generales de la Universidad (por ejemplo, propuesta de transformación del SEU en un Área que integre la Dirección General de Acción Solidaria) La estrategia modifica el sistema de gestión y retoca el POA (*Evidencia 162*)

1.5 Las personas responsables de la Unidad Organizativa, ¿promueven y apoyan la implantación de un sistema de gestión de procesos para el desarrollo y despliegue de la política y estrategia?

VALORACIÓN PREGUNTA: 60

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Manual de Procesos actualizado (*Evidencia 117*)
- Medición de Indicadores del Manual de Procesos (*Evidencia 128*)
- Mapa de Procesos de un Servicio de Extensión Universitaria Atalaya (*Evidencia 122*)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

El SEU cuenta con un Manual de Procesos único (*Evidencia 117*) , integrado y auditado que integra procesos, indicadores, mediciones(*Evidencia 128*) , objetivos y consecución de los mismos que facilita la toma de decisiones y la implantación de mejoras. Este Manual de Procesos ha servido de base para la elaboración de una propuesta de “estándar” para el resto de universidades andaluzas (*Evidencia 122*). Este sistema integrado no cuenta con una herramienta informática que lo respalde (si con uso de aplicaciones ofimáticas) aunque parte del Servicio está recibiendo formación en la aplicación CALIDAD.NET

1.6 Las personas responsables de la Unidad Organizativa, ¿se aseguran de que se implanta un sistema que permita la medición, revisión y mejora de los resultados claves obtenidos en relación con los objetivos y procesos, y que facilite la identificación e implantación de mejoras?

VALORACIÓN PREGUNTA: 45

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Manual de Procesos actualizado (*Evidencia 117*)
- Medición de Indicadores del Manual de Procesos (*Evidencia 128*)
- Resultados Claves del SEU (*Evidencia 201*)
- Informe sobre encuesta general del Servicio (Proyecto Opina) (*Evidencia 112*)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

El SEU cuenta con un Manual de Procesos (*Evidencia 117*) en el que se identifican los procesos claves del Servicio, dichos procesos cuentan con indicadores y dichos

indicadores cuentan con objetivos (*Evidencia 128*) (compromisos reflejados en la Carta de Servicio y en el Complemento de Productividad) A raíz de estas mediciones se despliegan, tras su análisis, acciones de mejora. Además se cuenta con una definición clara de los Resultados Claves del Servicio (*Evidencia 201*), dichos resultados claves cuentan con objetivos y dichos objetivos se miden a través de varias cuestiones de la encuesta general de satisfacción del Servicio (Proyecto Opina) (*Evidencia 112*) No contamos con cuadro de mando integrado.

Subcriterio: 1c. (IMPLICACIÓN EXTERNA)

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

1.7 Las personas responsables de la Unidad Organizativa, ¿se implican personalmente en los procesos de identificación y comprensión de las necesidades y expectativas de los grupos de interés de la Unidad? ¿Fomentan los acuerdos y grupos para la mejora conjunta y participan en ellos?

VALORACIÓN PREGUNTA: 60

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Informe sobre el estado general de las Alianzas (*Evidencia 110*)
- Manual de Procesos. Fichas de Clientes (*Evidencia 118*)
- Necesidades informativas de cada Ficha de Cliente (*Evidencia 135*)
- Estudio de Usos, hábitos y demandas culturales (*Evidencia 60*)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

Los responsables del SEU han impulsado, a través del Manual de Procesos (*Evidencia 117*), un sistema de identificación de Clientes y Grupos de Interés (*Evidencia 110*). A partir del mismo se han desplegado canales y actividades para involucrarlos (*Evidencia 135*), en el caso concreto de los Grupos de Interés, mediante la fórmula de Convenio o Alianza. Al mismo tiempo, del análisis de toda esta información y de otras (*Evidencia 60*), se han desplegado áreas de mejora específicas y generales.

1.8 Las personas responsables de la Unidad Organizativa, ¿fomentan y se implican personalmente con su participación en actividades internas y externas para el desarrollo de la excelencia, el compromiso por la mejora continua y su contribución a la sociedad?

VALORACIÓN PREGUNTA: 55

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Web Observatorio Atalaya.

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

Los responsables del SEU tienen una presencia interna y externa en actividades relacionadas con la excelencia y de contribución a la sociedad. Además de la ya reseñada formación específica en EFQM por parte del Director Técnico, los responsables del SEU, a través del Proyecto Atalaya, lideran la elaboración de productos (web del Observatorio Atalaya) que introduzcan la gestión de calidad en el ámbito de la Extensión Universitaria y en el de la gestión cultural municipal (Alianza con la Federación Andaluza de Municipios y Provincias: http://www.famp.es/famp/programas/formconti/detalle_10.php?id=1099A1&provincia=FAMP)

Subcriterio: 1d. (COMPORTAMIENTO)

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

1.9 Las personas responsables de la Unidad Organizativa, ¿comunican la misión, visión, valores, política y estrategia, objetivos, planes y metas de la misma, y se aseguran de su correcto entendimiento por todas las personas de la Unidad? ¿atienden y consideran las aportaciones que realiza el personal de la Unidad?

VALORACIÓN PREGUNTA: 60

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Actas de revisión de la Carta de Servicios (Evidencia 11)
- Actas Día Trimestral de la Mejora (Evidencia 6)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

El SEU, al ser una Unidad organizativa muy pequeña en cuanto a recursos humanos, realiza un proceso de definición de la Misión, Visión y Valores en el que participa la totalidad del Servicio tal como reflejan las Actas de la revisión de la Carta de Servicio (Evidencia 11) La Totalidad del Servicio participa de forma activa en la mejora (Evidencia 6)

1.10 Las personas responsables de la Unidad Organizativa, ¿fomentan y apoyan la participación del personal en actividades de mejora, proporcionando los recursos necesarios, tanto para la consecución de sus objetivos, como los de las acciones de mejora?

VALORACIÓN PREGUNTA: 45

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Día Trimestral de la Mejora (Evidencia 44)
- Seminarios internos (Evidencia 211)

- Acción de Mejora de Formación externa (Evidencia 2)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

Los responsables del SEU, fundamentalmente a través de los seminarios internos (*Evidencia 211*) y de las conclusiones del Día Trimestral de la Mejora (*Evidencia 44*), posibilitan una participación de todas las personas del Servicio en equipos e iniciativas de mejora. Los presupuestos del SEU recogen partidas económicas para gastos de desplazamiento y manutención relacionados con estas actividades así como para formación externa de las personas del SEU. (Ej: tres personas del SEU matriculadas en el Título de Experto de Gestión Cultural con financiación 100% del SEU) (*Evidencia 02*)

1.11 Las personas responsables de la Unidad Organizativa, ¿reconocen adecuada y oportunamente los esfuerzos para la mejora y el cumplimiento de objetivos por las personas y equipos de la Unidad?

VALORACIÓN PREGUNTA: 55

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Política de reconocimiento de la Universidad (*Evidencia 173*)
- Política de reconocimiento del SEU (*Evidencia 174*)
- I Edición Premios Reconocimiento a la Excelencia en la Gestión del PAS (*Evidencia 184*)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

Los responsables del SEU han potenciado la definición de una política de reconocimiento (*Evidencia 174*) que se inserta en la política de reconocimiento general con la que cuenta la UCA (*Evidencia 173*). Aunque se trata de una unidad pequeña, los reconocimientos formales han pasado a un primer plano en los últimos tiempos. Además una persona del Servicio (Adelaida Ruiz) y una buena práctica del Servicio (CELAMA) han sido reconocidas en la I Edición Premios Reconocimiento a la Excelencia en la Gestión del PAS. (*Evidencia 184*)

Subcriterio: 1e. (GESTIÓN DEL CAMBIO)

Los líderes definen e impulsan el cambio en la organización

1.12 Las personas responsables de la Unidad Organizativa, ¿facilitan la gestión del cambio en la Unidad y se implican en los procesos de cambio de la Universidad, garantizando el apoyo y recursos necesarios?

VALORACIÓN PREGUNTA: 55

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Panel de Expertos sobre competencias culturales de los universitarios (Evidencia 142)
- Medidas de carácter extraordinario encaminadas a la mejora de la organización administrativa de la UCA (Evidencia 129)
- Observatorio Cultural del Proyecto Atalaya (Evidencia 139)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

Los responsables del SEU se posicionan y potencian la gestión del cambio fundamentalmente a través de la comprensión de lo que ocurre dentro y fuera de la organización (Observatorio Atalaya) (Evidencia 139) para cambios más profundos, por ejemplo, presencia de las competencias culturales en el nuevo EEES, se recurre a técnicas cualitativas como el Panel de Expertos (Evidencia 142). La Vicerrectora de Extensión lidera personalmente estos procesos y en otros de carácter más organizacional (Evidencia 129)

1.13 *Una vez implantados los cambios en la Unidad Organizativa, ¿se mide y revisa la eficacia de los mismos? ¿Se comunican los cambios y se comparten los conocimientos obtenidos con los grupos de interés?*

VALORACIÓN PREGUNTA: 20

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

Los responsables del SEU no han establecido aún una medición y revisión sobre la eficacia de los cambios ya que todo lo relacionado con la gestión del cambio es muy reciente en este Servicio

PUNTOS FUERTES Y ÁREAS DE MEJORA DEL CRITERIO 1.

PUNTOS FUERTES

- El SEU tiene definida y documentada la Misión, Visión y Valores del Servicio.
- Se planifican y despliegan objetivos estratégicos del Servicio anualmente.
- Se impulsa la revisión de Misión, Visión y Valores cada proceso de actualización de la Carta de Servicios o Manual de Procesos
- Se impulsa la definición de resultados clave a partir de la Misión, Visión y Valores
- Los responsables están implicados en actividades de formación que mejoran su liderazgo.
- Se cuenta con un Manual de Procesos (único, integrado y auditado) que identifica procesos claves del Servicio contando con indicadores y estos con objetivos, desplegándose a raíz de estas, acciones de mejora.
- Se cuenta con una definición clara de los Resultados Claves del Servicio, que a su vez cuentan con objetivos medidos a través de la encuesta general de satisfacción del Servicio.
- Los responsables lideran la elaboración de productos que introduzcan la gestión de calidad en el ámbito de Extensión Universitaria y en la gestión cultural municipal a través de Proyecto Atalaya.
- Los presupuestos recogen partidas económicas para gastos de formación externa del personal.
- Los responsables han potenciado una política de reconocimiento insertada en la de la UCA.
- Los responsables se posicionan y potencian la gestión del cambio a través de la comprensión de lo que ocurre dentro y fuera de la organización.

ÁREAS DE MEJORA

- Desarrollar un Informe Anual Integrado de RESULTADOS E INDICADORES.
- Revisar al final de cada ciclo, la eficacia del proceso de definición y despliegue de la Misión, Visión y Valores e introducir mejoras como consecuencia de dichas revisiones.
- Revisar al final de cada ciclo la eficacia del proceso de adecuación de la estructura organizativa e introducir mejoras de las revisiones.
- Realizar un sistema de gestión informatizado como herramienta para la dirección en la toma de decisiones, evaluando los resultados y acciones de mejora, con una eficacia revisada.
- Realizar un proceso formal, documentado y sistemático claros y definidos para la recogida y canalización de información de clientes, proveedores y aliados y su traslación a planes de mejora continua.
- Realizar un proceso formal, documentado y sistemático con criterios claros y definidos para fomentar la participación del personal en actividades de mejora. Revisar la eficacia del proceso.
- Sistematizar la gestión del cambio dentro de la Unidad, e implicar activamente a los responsables en procesos de cambio de la Universidad.

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'.

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. ¿Existe un proceso para la definición y revisión de la política y estrategia de la Unidad Organizativa?

VALORACIÓN PREGUNTA: 70

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Manual de Procesos actualizado (Evidencia 117)
- Actas del proceso Revisión por la Dirección (Evidencia 12)
- Plan Operativo Anual (Evidencia 160)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

El SEU cuenta con un Manual de Procesos aprobado y auditado (*Evidencia 117*) que incluye un Proceso Estratégico denominado Revisión por la Dirección (*Evidencia 12*). Este proceso ha sido desplegado en los dos últimos años con un objetivo de cobertura de toda la estrategia del Servicio. A partir de dicho proceso estratégico, la política y estrategia del Servicio se ha concretado en un documento de un carácter más operativo que se denomina Plan Operativo Anual (*Evidencia 160*). Al sólo haberse desplegado durante dos ciclos, no ha sido sometido aún a revisión.

2.2. El proceso de planificación y revisión de la política y estrategia de la Unidad organizativa ¿incluye la información relativa a la situación actual .y futura de la Unidad, de la Universidad, del sistema universitario y aspectos que puedan ser relevantes del entorno?

VALORACIÓN PREGUNTA: 50

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Proceso Estratégico Análisis de la Demanda (Manual de Procesos V 3.0) (Evidencia 190)
- Informe de coyuntura incluido en el Plan Operativo Anual (Evidencia 100)
- Panel de Expertos (Evidencia 141)
- Actas Proceso Revisión por la Dirección (Evidencia 12)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

El SEU, en su Manual de Procesos, cuenta con un Proceso Estratégico denominado Análisis de la Demanda (*Evidencia 190*) cuyos resultados condicionan la política y Estrategia que emerge del Proceso Revisión por la Dirección (*Evidencia 12*). Dicho Proceso no ha sido revisado. Para cambios de mayor envergadura, el Servicio recurre a la fórmula cualitativa del Panel de Expertos (*Evidencia 141*). El Servicio trabaja en Seminarios internos el análisis de la documentación generada en los productos del Observatorio Atalaya y del

Observatorio Vigía (Fuentes de mayor calidad). Para cambios más coyunturales se realiza un análisis anual (*Evidencia 100*)

2.3. El proceso de planificación y revisión de la política y estrategia de la Unidad Organizativa, ¿incluye las necesidades y expectativas actuales y futuras, tanto implícitas como explícitas, de los clientes, incluidos los potenciales, recogidas a través de contactos, encuestas, queja y sugerencias, etc.?

VALORACIÓN PREGUNTA: 60

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Informe de encuestas generado por CELAMA (*Evidencia 102*)
- Buzón de Atención al Usuario (BAU) (*Evidencia 24*)
- Fichas de Clientes del Manual de Procesos (*Evidencia 118*)
- Necesidades informativas y comunicativas de los diferentes clientes (*Evidencia 137*)
- FACEBOOK Amigos de Extensión Universitaria (*Evidencia 72*)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

El SEU recoge de forma sistemática información amplia sobre sus clientes (*Evidencia 118*) y grupos de interés. Las herramientas CELAMA (*Evidencia 102*) y BAU (*Evidencia 24*) han posibilitado que la recogida de información sea sistemática y nos dote de un análisis relativamente rápido de necesidades y expectativas (*Evidencia 137*). Además, dentro del Observatorio Atalaya, se está realizando un análisis cualitativo de expectativas y motivaciones de uno de los clientes principales del Servicio, los estudiantes universitarios. Se cuenta con un espacio en Facebook denominado Amigos de Extensión Universitaria (*Evidencia 72*)

2.4. El proceso de planificación y revisión de la política y estrategia de la Unidad Organizativa, ¿incluye las necesidades, expectativas y capacidades actuales y futuras de sus proveedores y aliados, recogidas a través de sus contactos, encuestas, reuniones, etc.?

VALORACIÓN PREGUNTA: 35

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Informe Encuesta Proveedores (*Evidencia 108*)
- Actas Comisiones Paritarias (*Evidencia 9*)
- Google Calendar de las distintas personas del Servicio (*Evidencia 83*)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

El SEU recoge (mediante encuestas y trato personal) (*Evidencia 108*) las necesidades de proveedores y las de los aliados más importantes mediante el sistema institucionalizado de las comisiones paritarias (*Evidencia 9*). Entre los aliados más importantes, la Universidad, analiza necesidades y expectativas especialmente de Diputación, Ayuntamientos, Dirección Gral. de Universidades, Universidades andaluzas y nacionales, Fundaciones

literarias, Asociaciones culturales... Este proceso aún nos es exhaustivo ni ha alcanzado un grado de formalización que lo haya convertido en sistemático. No obstante, se ha explicitado en el Proceso Estratégico Alianzas. Si se entra en el GOOGLE CALENDAR (*Evidencia 83*) se observará el gran número de reuniones que se realizan con los aliados principales y secundarios.

2.5. El proceso de planificación y revisión de la política y estrategia de la Unidad Organizativa, ¿incluye las necesidades y expectativas, actuales y futuras, de los otros grupos de interés no contemplados en las preguntas anteriores?

VALORACIÓN PREGUNTA: 25

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Estudio de Usos, hábitos y demandas culturales del PAS (*Evidencia 62*)
- Informe de encuestas de personas del SEU (*Evidencia 101*)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

- El SEU sólo ha recogido necesidades y expectativas de las personas que trabajan en el Servicio (*Evidencia 101*), no habiendo abordado, conscientemente, a otros grupos de interés, ya que éstos, para nosotros, se encuentran en el apartado anterior. Se cuenta con una herramienta indirecta a través del Estudio de Usos, hábitos y demandas culturales del PAS (*Evidencia 62*)

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

2.6. El proceso de planificación y revisión de la política y estrategia de la Unidad Organizativa ¿incluye y considera aquellos aspectos legales, de género e igualdad, medioambientales, u otros que le sean aplicables en su esfera de actuación?

VALORACIÓN PREGUNTA: 35

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Compromiso de Confidencialidad propio del SEU (*Evidencia 38*)
- Compromiso Medioambiental propio del SEU (*Evidencia 37*)
- Nuevo Marco Europeo de Educación Superior propio de la UCA (*Evidencia 138*)
- Compromiso Ambiental propio de la UCA (*Evidencia 37*)
- Políticas de Igualdad y Riesgos Laborales propios de la UCA (*Evidencia 176*)
- Accesibilidad de la Web de la UCA (*Evidencia 1*)
- Política de Recursos Humanos propio de la UCA (*Evidencia 175*)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

El SEU, en aspectos concretos, y la UCA, en aspectos generales, tienen una amplia cobertura de los temas de responsabilidad social. En el caso concreto del SEU, se cuenta con una política de confidencialidad y medioambiental (*Evidencias 37 y 38*) que es desplegada y, además, es conocida por los usuarios. En el resto de los aspectos (Igualdad, Recursos Humanos, Conciliación Laboral, Riesgos laborales, Accesibilidad, Seguridad y Higiene) (*Evidencias 1, 176 y 175*), el Servicio cumple con los requisitos y las recomendaciones que la Universidad incluye en sus diferentes políticas. En el Proceso Revisión por la Dirección se tienen en cuenta los cambios legislativos y normativos a la hora de elaborar la estrategia del Servicio (Ej: el Nuevo Marco de Créditos de Libre Configuración generado por Bolonia) (*Evidencia 138*)

2.7. El proceso de planificación y revisión de la política y estrategia de la Unidad Organizativa, ¿incluye los resultados del análisis de los indicadores y de las actividades de aprendizaje y autoevaluación de la propia Unidad Organizativa?

VALORACIÓN PREGUNTA: 35

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Actas del Proceso Revisión por la Dirección (*Evidencia 12*)
- Indicadores del Manual de Procesos (*Evidencia 94*)
- Indicadores Claves del Servicio (*Evidencia 90*)
- Indicadores de la Carta de Servicios (*Evidencia 91*)
- Actividades de aprendizaje y autoevaluación. Día Trimestral de la Mejora (*Evidencia 44*)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

En el Proceso Revisión por la Dirección (*Evidencia 12*) se analizan los indicadores más relevantes del Servicio (*Evidencias 90, 91 y 94*) que, en un ejercicio de transparencia, son públicos en <http://www.uca.es/extension/historico-de-extension/indicadores-funcionamiento>. Además se analizan las actas y propuestas de mejora surgidas de actividades de aprendizaje tales como seminarios internos y Día Trimestral de la Mejora (*Evidencia 44*). El proceso podría tener un mayor grado de focalización.

2.8. El proceso de planificación y revisión de la política y estrategia de la Unidad Organizativa, ¿incluye la información obtenida a través del análisis de los indicadores de las Unidades Organizativas similares consideradas como las mejores, así como prácticas excelentes de otras Organizaciones? ¿Se tiene en cuenta dicha información en la definición de unos objetivos propios y que permitan alcanzar el liderazgo?

VALORACIÓN PREGUNTA: 25

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

El nivel de desarrollo en materia de Calidad e indicadores de otros Servicios de Extensión, la información es escasa y poco accesible. La comparabilidad resulta difícil. En el Proceso Revisión por la Dirección se estudian buenas prácticas de otras instituciones (Ej: Orquestas universitarias, etc.)

2.9 El proceso de planificación y revisión de la política y estrategia de la Unidad Organizativa, ¿considera y se anticipa al impacto que la evolución de las tecnologías o la aparición de nuevas tecnologías puede producir en la Unidad Organizativa o en el sistema universitario?

VALORACIÓN PREGUNTA: 60

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- CELAMA (Evidencia 84)
- Buzón de Atención al Usuario (BAU) (Evidencia 24)
- Centro de Atención al Usuario (CAU) (Evidencia 35)
- Revista digital diezencultura (Evidencia 207)
- Flamenco en Red 2.0 (Evidencia 81)
- FACEBOOK Amigos de Extensión Universitaria (72)
- Streaming de actividades (Evidencia 204)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

El SEU es un Servicio, desde el punto de vista de las NN. TT., que apuesta por un análisis permanente de las nuevas realidades (*Evidencias 84,24,35,207,81,72 y 204*) para mejorar la relación con nuestros usuarios. En este sentido, se cuenta con una alianza formal con el CITI que es el encargado de adelantar cambios tecnológicos y además hay relaciones privilegiadas con proveedores (CANON) que ha permitido un mayor impacto de nuestros servicios. Resta, obviamente, el convertir todas estas actividades en un proceso formal.

Subcriterio: 2c. (PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA)

La política y estrategia se desarrolla, revisa y actualiza

2.10 ¿Existe un proceso formal de revisión y actualización de la política y estrategia de la Unidad Organizativa?

VALORACIÓN PREGUNTA: 35

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Proceso Revisión por la Dirección (Evidencia 189)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

El SEU cuenta con un proceso de revisión de la política y la estrategia (Proceso de Revisión por la Dirección) (*Evidencia 189*) que se ha formalizado, sistematizado y desplegado ya durante dos ciclos. No obstante, quizás por el tamaño reducido de la Unidad, este proceso de revisión es global pero no existe una segmentación por áreas.

2.11 ¿La Unidad Organizativa se asegura de que su política y estrategia son coherentes con su Visión y Misión y con la misión y visión de la Universidad, y recogen de manera equilibrada las expectativas y necesidades de todos los grupos de interés, así como información relevante (análisis del sistema universitario y unidades similares, aspectos de innovación, aprendizaje...)?

VALORACIÓN PREGUNTA: 40

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Plan Operativo Anual (POA) (Apartado Detección de necesidades) (*Evidencia 161*)
- Plan Estratégico de la Provincia de Cádiz (PECA) (*Evidencia 158*)
- Estudio de Usos, hábitos y demandas culturales (*Evidencia 60*)
- Resultados encuestas Proyecto Opina (*Evidencia 203*)
- Día Trimestral de la Mejora (*Evidencia 44*)
- Actualización del PECA (*Evidencia 14*)
- Carta de Servicios (*Evidencia 30*)
- Manual de Calidad (*Evidencia 116*)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

El SEU tiene su Misión, Visión y Valores perfectamente alineados con los de la UCA ya que los procesos de actualización de la Carta de Servicios (*Evidencia 30*) y del Manual de Procesos del SEU son verificados por la Unidad de Evaluación y Calidad de la UCA y refrendados por el Consejo de Dirección. Además se recogen expectativas y necesidades de clientes y grupos de interés (*Evidencia 161 y 60*) mediante las diferentes herramientas informáticas que sistematizan dicha recogida. Las actividades de aprendizaje (*Evidencia 44*) son incluidas también en las tenidas en cuenta en el proceso de Revisión por la Dirección. Se analiza otra documentación complementaria (*Evidencias 158, 203, 14 y 116*)

2.12 El desarrollo de la política y estrategia, ¿se plasma en un Plan Estratégico u Objetivos Estratégicos que recojan y ponderen adecuadamente las necesidades del corto y largo plazo, y prevea escenarios alternativos y planes de contingencia que minimicen los riesgos?

VALORACIÓN PREGUNTA: 35

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Plan Operativo Anual (POA) (*Evidencia 160*)
- Sugerencias a reforma del PECA (*Evidencia 218*)

- Planes de actuación del SEU (planes plurianuales) (Evidencia 165)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

En la Universidad de Cádiz, actualmente, conviven dos modelos de planificación: el tradicional (volcado en el POA anual) (*Evidencia 160*) y el que se quiere convertir en el nuevo modelo (el de los Planes de actuación). En ambos casos, el SEU cuenta con objetivos estratégicos alineados con la estrategia general de la Universidad. En los Planes de Actuación (*Evidencia 165*) (Planes de actuación de los Bicentenarios, de Infraestructuras, Culturales, del Flamenco como Eje Cultural o de Agenda Cultural) se contemplan el corto y medio plazo. En el caso concreto del Plan de Actuación de los Bicentenarios se llega al despliegue del largo plazo mediante su conversión en Plan Director (*Evidencia 218*)

2.13 En el desarrollo de la política y estrategia, ¿la Unidad Organizativa tiene claramente identificados y potencia adecuadamente los factores críticos de éxito*?

VALORACIÓN PREGUNTA: 50

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Resultados Clave del SEU (Factores de éxito) (Evidencia 200)
- Percepción de RR. CC. en Encuesta general de satisfacción del Servicio (Proyecto Opina) (Evidencia 145)
- Compromisos sobre dichos resultados clave en Carta de Servicios (Evidencia 42)
- Medición de dichos indicadores (Evidencia 125)
- Indicadores de la Carta de Servicios V 3.0 (Evidencia 91)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

El SEU en los dos últimos años, ha realizado un esfuerzo muy alto para formular sus resultados clave para incluirlas en las encuestas de usuarios para establecerles objetivos (*Evidencia 42*) y, para finalmente, medirlos (*Evidencia 125 y 91*). Este proceso complejo ha sido culminado con un éxito rotundo (*Evidencia 145*) al alcanzarse en todos los resultados clave el objetivo fijado en la percepción de los usuarios. La metodología utilizada ha servido de modelo para un producto del Observatorio Atalaya denominado Resultados Clave de un Servicio de Extensión Universitaria (*Evidencia 200*).

Subcriterio: 2d. (COMUNICACIÓN Y DESPLIEGUE)

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

2.14 ¿Existe un esquema de procesos clave que permita desplegar el Plan Estratégico u Objetivos Estratégicos y traducirlos a Planes Operativos para todos y cada uno de los ámbitos o niveles de la Unidad Organizativa? ¿Se asegura la Unidad Organizativa de que el desarrollo de dichos Planes Operativos

garantiza la consecución de los objetivos marcados y contribuye a su propio éxito y supervivencia?

VALORACIÓN PREGUNTA: 55

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Manual de Procesos V 3.0 (Evidencia 117)
- Plan Operativo Anual (POA) (Evidencia 160)
- Planes de Actuación (Evidencia 164)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

El SEU tiene definidos, desplegados y medidos sus procesos claves (*Evidencia 117*). Dichos procesos claves están insertados en la política y Estrategia (*Evidencias 160 y 164*). El SEU no ha identificado los niveles sobre los que desplegar los objetivos estratégicos. El Manual de Procesos está recién implantado y auditado y aún no ha sido sometido a revisión.

2.15 Respecto al esquema de procesos clave, ¿se revisa periódicamente su adecuación y efectividad, así como la metodología empleada para su identificación? ¿Se producen dichas revisiones, al menos, cada vez que se actualiza la política y estrategia?

VALORACIÓN PREGUNTA: 25

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Manual de Procesos (Evidencia 117)
- Proceso Revisión por la Dirección (Evidencia 189)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

Aunque sea reiterativo, el Manual de Procesos (*Evidencia 117*) ha sido implantado y auditado recientemente y aún no ha habido ocasión para saber si la Revisión por la Dirección (*Evidencia 189*) genera cambios o modificaciones en el mismo.

2.16 ¿Se realiza una planificación de actividades/acciones y se priorizan y asignan los recursos necesarios para llevarlas a cabo de acuerdo con las directrices emanadas del Plan Estratégico u Objetivos Estratégicos y los Planes Operativos en que se desglosa?

VALORACIÓN PREGUNTA: 40

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- POA (Evidencia 160)
- Planes de Actuación (Evidencia 164)
- Subplanes de Mejora específicos (Usos/Verano) (Evidencia 217)
- Presupuesto Anual (Evidencia 185)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

Para el SEU, el POA (*Evidencia 160*) supone una concreción de las actividades previstas (*Evidencia 164*) por lo tanto una elección, una priorización sobre las que no se hacen). El POA permite el despliegue del Presupuesto (*Evidencia 185*) del Servicio que asigna recursos para actividades y programas ya que la mayoría de las actividades se destinan a varios segmentos de públicos. Por lo tanto, los recursos no son segmentados por usuarios o grupos de usuarios.

2.17 ¿Se establecen objetivos consensuados, claros y medibles, y se comunican a todos los miembros de la Unidad Organizativa, según las directrices emanadas del desarrollo de la política y estrategia? ¿Se establecen claramente las personas responsables de los procesos clave y se comunica su identidad a todos los miembros de la Unidad Organizativa? ¿Existe un proceso de comunicación efectivo y bidireccional que garantice la transmisión tanto de la política y estrategia como de sus revisiones y que permita evaluar el nivel de sensibilización de los grupos de interés hacia ella?

VALORACIÓN PREGUNTA: 40

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Proceso y Actas de Revisión por la Dirección (*Evidencia 191*)
- POA (*Evidencia 160*)
- Manual de Procesos (*Evidencia 117*)
- Medición de Indicadores (*Evidencia 126*)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

El Manual de Procesos (*Evidencia 117*) del SEU asigna responsables y objetivos a todos los procesos claves. Como quiera que la Unidad sea pequeña, el POA (*Evidencia 160*), el Manual de Procesos y todos los documentos básicos del Servicio, son comunicados a todo el personal del SEU (*Evidencia 91*). El despliegue de objetivos y responsabilidades (*Evidencia 126*), se quedan en el primer nivel, el que creemos adecuado para las características del Servicio.

PUNTOS FUERTES Y ÁREAS DE MEJORA DEL CRITERIO 2.

PUNTOS FUERTES

- El SEU cuenta con un Manual de Procesos aprobado y auditado incluyendo un Proceso Estratégico denominado Revisión por la Dirección, con una cobertura de toda la estrategia del Servicio, a partir del cual se ha concretado un documento de carácter más operativo denominado Plan Operativo Anual.
- El SEU recoge información amplia sobre sus clientes y Grupos de Interés a través de CELAMA, Observatorio Atalaya y BAU, para un rápido análisis de necesidades y expectativas.
- El SEU recoge por encuestas las necesidades de proveedores y aliados más importantes mediante comisiones paritarias.
- El SEU en concreto, y la UCA, en general, tienen una amplia cobertura de los temas de responsabilidad social. El SEU cuenta con políticas de confidencialidad y medioambiental desplegada y conocida. El resto de aspectos como igualdad, accesibilidad, riesgos laborales... cumple con los requisitos y recomendaciones de la Universidad, teniendo en cuenta por la Dirección cambios legislativos y normativos para elaborar la estrategia del Servicio.
- El SEU es un Servicio, desde el punto de vista de las NN. TT., que apuesta por un análisis permanente de las nuevas realidades para mejorar la relación con nuestros usuarios. Contando con una alianza formal con el CITI que es el encargado de adelantar cambios tecnológicos.
- El SEU tiene su Misión, Visión y Valores perfectamente alineados con los de la UCA. Además se recogen expectativas y necesidades de clientes y grupos de interés mediante las diferentes herramientas informáticas
- El SEU en los dos últimos años, ha realizado un esfuerzo muy alto para formular sus resultados clave para incluirlas en las encuestas de usuarios para establecerles objetivos y, para finalmente, medirlos. La metodología utilizada ha servido de modelo para un producto del Observatorio Atalaya denominado Resultados Clave de un Servicio de Extensión Universitaria.
- Para el SEU, el POA permite el despliegue del Presupuesto del Servicio que asigna recursos para actividades y programas ya que la mayoría de las actividades se destinan a varios segmentos de públicos.

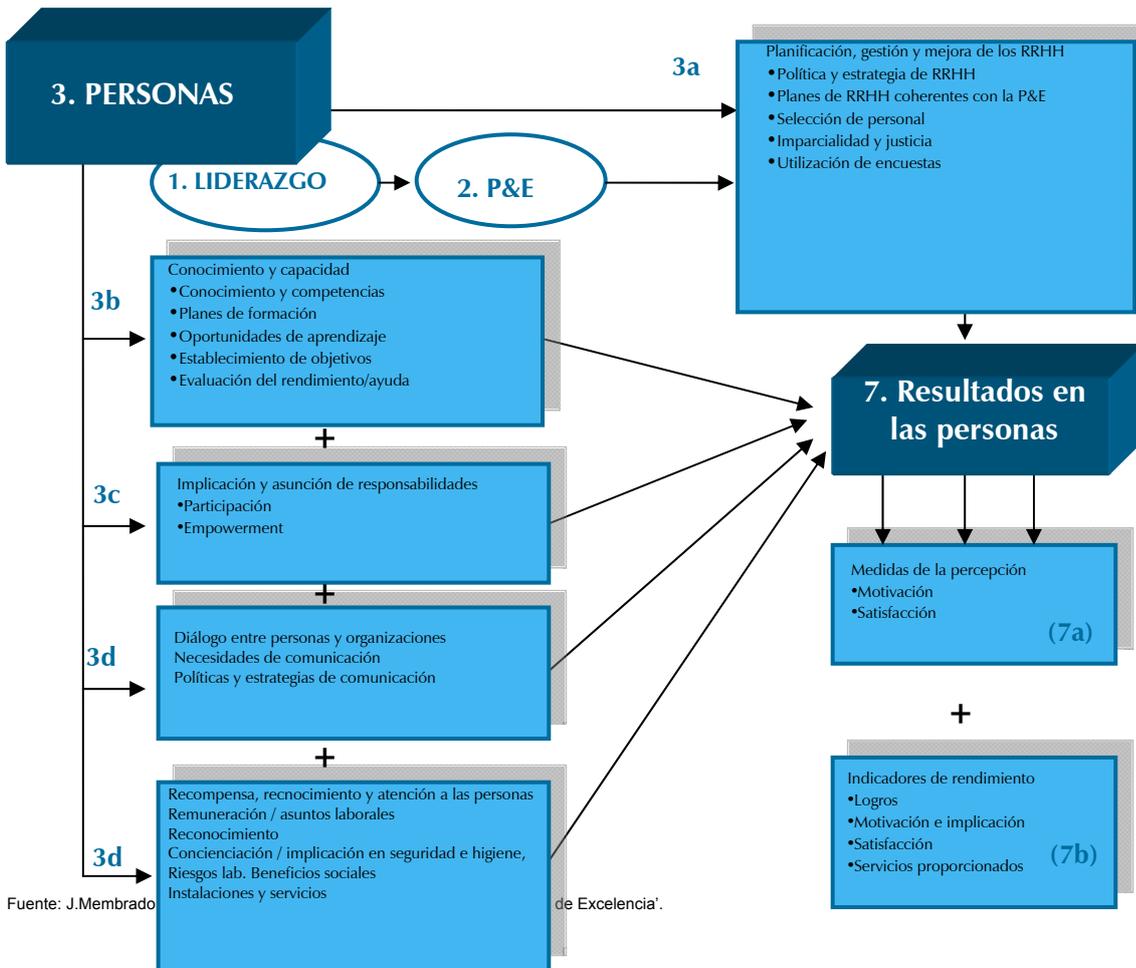
ÁREAS DE MEJORA

- Revisar, al final de cada ciclo, la eficacia del proceso de definición y revisión de la política y estrategia introducir mejoras como consecuencia de dichas revisiones.
- Realizar un proceso formal, documentado y sistemático con criterios claros y definidos para la recogida de información y de necesidades y expectativas de los clientes actuales y potenciales.
- Recoger las necesidades y expectativas de todos los proveedores y aliados.
- Recoger las necesidades y expectativas de los otros grupos de interés y de todos los miembros de la Unidad.
- Realizar acuerdos de análisis, innovación y desarrollo de nuevas tecnologías con proveedores.
- Contemplar, a través del Plan Estratégico u Objetivos Estratégicos, el horizonte a corto y largo plazo, así como diversos escenarios con planes alternativos en función de su evaluación para minimizar riesgos.

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.*



Subcriterio: 3ª. (GESTIÓN DEL PERSONAL)
Planificación, gestión y mejora de los recursos humanos

3.1 La Unidad Organizativa o, en su caso, la Universidad, ¿disponen de un proceso formal de gestión de personal, plenamente alineado con el Plan Estratégico de la Unidad Organizativa o, en su caso, con el de la Universidad? Dicho proceso, ¿contempla implicaciones tales como políticas de remuneración, reorganización, ascensos, reconocimientos, beneficios sociales, etc.?

VALORACIÓN PREGUNTA: 45

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Página web del Área de Personal (POA del Área de Personal) (Evidencia 140)
- Plan Estratégico de la Universidad de Cádiz (PEUCA) (Evidencia 159)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

El Área de Personal de la UCA cuenta con un proceso de gestión de las personas formalizado y desplegado (*Evidencia 140*). Este proceso de gestión está alineado y retroalimentado por el PEUCA (*Evidencia 159*). Este proceso incluye todos los elementos de una política de personal.

3.2 Al personal de la Unidad Organizativa, ¿se le implica en el desarrollo de las políticas, estrategias y planes de personal y se tienen en cuenta sus aportaciones?

VALORACIÓN PREGUNTA: 45

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Encuesta General de Clima Laboral del Área de Personal (Evidencia 50)
- Encuesta de Personas del SEU (Evidencia 52)
- POA del Área de Personal (Evidencia 160)
- Día Trimestral de la Mejora (Evidencia 44)
- Planes de Mejora del Área de Personal (Evidencia 166)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

El Área de Personal de la UCA cuenta con un proceso formal de implicación de la totalidad de las personas (*Evidencia 160*) mediante encuestas (*Evidencia 50*) y el SEU también (*Evidencia 52*) cuenta con la misma herramienta pero con ítems diferentes. Las conclusiones de estas encuestas se plasman en un Plan de Mejora (Ej: Plan de Mejora del Área de Personal (*Evidencia 166*) para mejorar la Política de Reconocimiento: Premios a la Excelencia en la Gestión). El SEU, además, cuenta con una herramienta orientada a la mejora como es el Día Trimestral de la Mejora del SEU (*Evidencia 44*).

3.3 Las políticas de la Unidad Organizativa o de la Universidad en su conjunto, sus estrategias y planes de personal y gestión del empleo, ¿garantizan el respeto a la persona y a la normativa legal aplicable, así como el mantenimiento de los principios éticos y morales?

VALORACIÓN PREGUNTA: 35

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- POA Área de Personal de la UCA (Evidencia 171)
- Responsabilidad Social Universitaria (RSU) (Evidencia 199)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

El POA del Área de Personal (*Evidencia 171*) garantiza el respeto a las personas y a la normativa legal aplicable y a los principios éticos mediante un cumplimiento que excede a lo legalmente exigible (Conciliación, Igualdad) (*Evidencia 199*). El proceso, que sepamos, no ha llegado a formalizarse.

3.4 Los planes de gestión de personal, ya sean de la Unidad Organizativa o de la Universidad, ¿contemplan específicamente las actividades de selección y contratación, así como el desarrollo de carreras profesionales, dentro del ordenamiento jurídico aplicable, y el proceso de cobertura de nuevas vacantes?

VALORACIÓN PREGUNTA: 60

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- RPT Laborales y funcionarios (Evidencia 208)
- Reglamento de Provisión de Plazas (Evidencia 198)
- Reglamento de Promoción de Plazas (Evidencia 197)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

El POA y los reglamentos de Promoción y Provisión de Plazas (*Evidencia 197 y 198*) define aspectos claves de la Política de Personal como selección, contratación, promoción, vacantes, etc. El proceso está documentado y revisado. Para las personas del SEU, estos mecanismos son más claros e incentivadores en el apartado del Personal Laboral que en del Personal Funcionario (*Evidencia 208*).

3.5 La Unidad Organizativa, ¿fomenta la investigación y aplicación de metodologías organizativas innovadoras que contribuyan a un proceso de optimización de la forma de trabajar? ¿Se revisan regularmente?

VALORACIÓN PREGUNTA: 50

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Alianza SEU – Área de Personal (Evidencia 19)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

El SEU, de manera incipiente, ha comenzado a trabajar en metodologías organizativas, especialmente, con el apoyo del Área de Personal (*Evidencia 19*): Evaluación del Desempeño, evaluación de competencias genéricas, Mapa de Procesos. Además, se ha desplegado, con carácter propio, herramientas universales como SKYPE, para mejorar la comunicación interna del SEU. El SEU, además, ha girado su modelo de gestión tradicional a uno consagrado a la gestión por procesos.

Subcriterio: 3b. (CAPACIDADES Y COMPETENCIAS)

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

3.6 La Unidad Organizativa, ¿identifica las competencias requeridas en los puestos de trabajo, tanto para el momento actual como para el futuro?**VALORACIÓN PREGUNTA: 75****NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:**

- Evaluación del Desempeño (Experiencia Piloto del SEU) (Evidencia 67)
- Evaluación de Competencias Genéricas (Evidencia 66)
- Evaluación de Competencias Específicas (Evidencia 65)
- Formación vinculada a déficits de competencias genéricas (Evidencia 82)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

En este aspecto, el SEU comenzó sus trabajos con una experiencia piloto desarrollada por el Área de Personal para la Evaluación del Desempeño (*Evidencia 67*) de las personas del SEU. En dicha metodología se registraba un primer paso que avanzaba en las tareas de cada persona del SEU. Posteriormente, el Área de Personal ha formalizado, documentado y sistematizado un proceso de evaluación de competencias genéricas (*Evidencias 66 y 82*) – primero- y luego específico (*Evidencia 65*) que supone todo un hito en la UCA. Por su carácter reciente, el proceso aún no ha sufrido ninguna revisión.

3.7 La Unidad Organizativa o la Universidad, ¿contrastan las competencias requeridas en los puestos de trabajo con las disponibles por parte de las personas que trabajan en la Unidad? ¿Se diseñan, desarrollan y fomentan las actividades de formación y aprendizaje apropiadas, tanto a nivel individual como colectivo para su adecuación?

VALORACIÓN PREGUNTA: 55

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE Puntuación:

- Evaluación del Desempeño (Experiencia Piloto del SEU) (Evidencia 67)
- Evaluación de Competencias Genéricas (Evidencia 66)
- Evaluación de Competencias Específicas (Evidencia 65)
- Formación vinculada a déficits de competencias genéricas (Evidencia 82)

JUSTIFICACIÓN DE LA Puntuación:

En este aspecto, el SEU comenzó sus trabajos con una experiencia piloto desarrollada por el Área de Personal para la Evaluación del Desempeño (*Evidencia 67*) de las personas del SEU. En dicha metodología se registraba un primer paso que avanzaba en las tareas de cada persona del SEU. Posteriormente, el Área de Personal ha formalizado, documentado y sistematizado un proceso de evaluación de competencias genéricas (*Evidencias 66 y 82*) – primero- y luego específico (*Evidencia 65*) que supone todo un hito en la UCA. Por su carácter reciente, el proceso aún no ha sufrido ninguna revisión. La Formación en la UCA, su modelo, está girando hasta convertirse en una herramienta auxiliar a la evaluación de las competencias.

3.8 La Unidad Organizativa o la Universidad, ¿evalúan la adecuación de los planes de formación correspondientes respecto a las necesidades competenciales detectadas?

VALORACIÓN PREGUNTA: 25

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE Puntuación:

- Plan de Formación de la UCA (Evidencia 149)
- PEUCA (Evidencia 159)

JUSTIFICACIÓN DE LA Puntuación:

El Área de Personal de la UCA cuenta con un Plan de Formación Anual (*Evidencia 149*) que es sometido a la percepción de los usuarios, a sus sugerencias y que se revisa conforme al PEUCA (*Evidencia 159*) y a cambios organizativos como el ya citado de las competencias genéricas y específicas.

3.9 La Unidad Organizativa o la Universidad, ¿contribuyen al desarrollo de la capacitación de su personal por medio del trabajo, tanto individual como colectivo? ¿Se evalúa el nivel de impacto de los planes de formación analizando si se consiguen los resultados deseados?

VALORACIÓN PREGUNTA: 40

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE Puntuación:

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

Este aspecto más innovador de las políticas de Personal aún no ha sido desarrollado por parte del Área de Personal, aunque se encuentran en sus planes futuros. No obstante, la Formación sí es evaluada tanto por discentes como por docentes y se incluye una pregunta en el cuestionario sobre el impacto que esta Formación puede generar en el puesto de trabajo.

3.10 La Unidad Organizativa, ¿establece, acuerda y revisa regularmente objetivos claros, tanto individuales como de equipo, alineados con los objetivos de la Unidad Organizativa o de la Universidad? ¿Facilita los medios para alcanzarlos?

VALORACIÓN PREGUNTA: 45

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- SKYPE del SEU (Evidencia 113)
- CAU (Evidencia 35)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

El SEU, quizás por su equipo reducido, no cuenta con un proceso formal de asignación de objetivos individuales. Sí contamos con dos vías telemáticas para la fijación de objetivos a personas:

- La Intranet soportada mediante SKYPE (Evidencia 113)
- El despliegue del CAU (Evidencia 35) del SEU que asigna objetivos individuales y analiza sus resultados y tiempos de respuesta (sólo limitado a algunos servicios) <https://cau-extension.uca.es/cau/index.do>

<p>Subcriterio: 3c. (INVOLUCRACIÓN ACTIVA) Implicación y asunción de responsabilidades por parte de las personas de la organización</p>

3.11 La Unidad Organizativa, ¿evalúa regularmente el rendimiento de su personal y define, propone y acuerda acciones de mejora del mismo de manera conjunta?

VALORACIÓN PREGUNTA: 15

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

Ni la UCA ni el SEU cuentan con un proceso formal de evaluación del rendimiento de su personal. A través del Complemento de Productividad del PAS, sí ha existido una evaluación del rendimiento de las Unidades, entre ellas el SEU.

3.12 La Unidad Organizativa, ¿promueve actuaciones que fomenten y apoyen la participación de su personal, tanto de forma individual como en equipo, en las acciones de mejora? ¿Respalda comportamientos especialmente creativos e innovadores, proporcionando la suficiente autonomía para llevarlos a cabo?

VALORACIÓN PREGUNTA: 45

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Sugerencias Día Trimestral de la Mejora (Evidencia 219)
- Informe del estado de las Alianzas (Evidencia 110)
- Intranet vía SKYPE (Evidencia 113)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

Por su tamaño, el SEU ha estado –casi desde sus orígenes- por autoconstituirse en un grupo de mejora en el que todos sus miembros intervienen. La “cultura de la mejora” está muy instalada en las personas del Servicio y suele plasmarse en actividades de aprendizaje y autoevaluación tales como el Día Trimestral de la Mejora (*Evidencia 219*), Seminarios Internos, cursos específicos con el Área de Personal y reuniones de coordinación con el resto de universidades andaluzas (*Evidencia 110*) y a través del Proyecto Atalaya. Además, parte de los miembros del SEU participan en grupos de mejora interdepartamentales y han desarrollado una intranet a través de skype (*Evidencia 113*)

3.13 La Unidad Organizativa, ¿fomenta la asunción de responsabilidades y facilita a su personal la autonomía necesaria para desarrollarse?

VALORACIÓN PREGUNTA: 50

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Encuesta Clima laboral (Evidencia 50)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

Aunque el SEU no cuenta con un proceso formalizado, la flexibilidad y la autonomía son dos de sus valores más imbricados. No podemos aportar el indicador que lo demuestra ya que la Encuesta de Clima Laboral (*Evidencia 50*) incluye una pregunta sobre este tema, no segmenta los resultados por unidades o servicios.

Subcriterio: 3d. (COMUNICACIÓN)

Existencia de un diálogo entre las personas de la organización

3.14 La Unidad Organizativa, ¿emprende acciones que permitan identificar las necesidades de comunicación interna? ¿Procura el desarrollo de las políticas, estrategias y planes de comunicación basados en ellas?

VALORACIÓN PREGUNTA: 50

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Protocolo de comunicación del SEU (Evidencia 194)
- Intranet vía SKYPE (Evidencia 113)
- Directrices de Comunicación (Evidencia 46)
- Google Calendar del SEU (Evidencia 83)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

El SEU, en los dos últimos años, ha dado un vuelco a la comunicación interna del Servicio con el horizonte claro de su mejora: se ha redactado un protocolo de comunicación interna (*Evidencias 194 y 46*) y se ha desplegado dos herramientas informáticas que la aseguran: una Intranet a través de SKYPE (*Evidencia 113*) y la aportada por Google Calendar (*Evidencia 83*).

3.15 La Unidad Organizativa, ¿se asegura de la eficacia de sus canales de comunicación, tanto en sentido vertical como horizontal, y de su utilización como medio para compartir las mejores prácticas y el conocimiento?

VALORACIÓN PREGUNTA: 60

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Encuesta Clima Laboral (Evidencia 50)
- SKYPE (Evidencia 113)
- Google Calendar (Evidencia 83)
- Seminarios Internos (Evidencia 211)
- Adobe Connect Promeeeting (Evidencia 16)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

Los seminarios internos (*Evidencia 211*), herramienta tradicional de comunicación, han dado paso al SKYPE (*Evidencia 113*), Google Calendar (*Evidencia 83*), e, incluso, se está iniciando la experiencia piloto de dominar un software de videoconferencia (*Evidencia 16*) (especialmente pensado) para los dos Técnicos de Campus. En la encuesta de las personas del SEU (*Evidencia 50*), se recoge una pregunta sobre, si “entre el personal existe una comunicación fluida”. El uso de estas nuevas herramientas tiene una implantación del 100%. En general se tiende siempre a analizar los resultados de estas innovaciones para mejorarlas.

Subcriterio: 3e. (COMPENSACIÓN)

Recompensa, reconocimiento y atención a las personas de la organización

3.16 La Universidad o la Unidad Organizativa, ¿se aseguran de alinear sus políticas de remuneración, movilidad, y resto de asuntos laborales, con su Plan Estratégico?

VALORACIÓN PREGUNTA: 45

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- POA Área de Personal (Evidencia 171)
- Referencias en negociaciones y acuerdos en la RPT (Evidencia 196)
- Líneas del Plan Estratégico para RR. HH. (Evidencia 114)
- Revisión Anual del Plan Estratégico (Evidencia 206)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

El Área de Personal de la UCA ha realizado un conjunto de acciones (*Evidencias 171, 196, 114 y 206*) en los últimos años encaminadas al alineamiento del Plan de Personal con el PEUCA. Se está trabajando en estos meses en la formalización de dicho proceso.

3.17 La Universidad, ¿tiene definidos diferentes niveles de beneficios sociales y ofrece al personal instalaciones y servicios de alta calidad?

VALORACIÓN PREGUNTA: 40

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Plan de Acción Social de la UCA (Evidencia 146)
- Plan de Pensiones de la UCA (Evidencia 154)
- Exenciones de Tasas Académicas (Evidencia 68)
- Servicios Culturales, deportivos, idiomas, etc.) (Evidencia 214)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

La Universidad de Cádiz ofrece beneficios sociales (*Evidencias 146 y 68*) a sus trabajadores que están en la medida de los recibidos por otras Universidades, así como servicios (*Evidencia 214*). Muy reseñables es el contar con un Plan de Pensiones propio (*Evidencia 154*).

3.18 La Unidad Organizativa o la propia Universidad, según sus competencias, ¿reconoce a tiempo las contribuciones de su personal, con el fin de mantener su nivel de implicación y compromiso con la mejora continua?

VALORACIÓN PREGUNTA: 45

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Premio Reconocimiento a la Excelencia en la Gestión del PAS (Evidencia 184)

- Política de Reconocimiento del SEU (Evidencia 174)
- Día Trimestral de la Mejora (Evidencia 44)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

- Los responsables del SEU han potenciado la definición de una política de reconocimiento (*Evidencia 174*) que se inserta en la política de reconocimiento general con la que cuenta la UCA. Aunque se trata de una unidad pequeña, los reconocimientos formales han pasado a un primer plano en los últimos tiempos. Además una persona del Servicio (Adelaida Ruiz) y una buena práctica del Servicio (CELAMA) han sido reconocidas en la I Edición Premios Reconocimiento a la Excelencia en la Gestión del PAS (*Evidencia 184*). De hecho este apartado en la encuesta de personas, alcanza una puntuación, en 2009, de 3,13 sobre 5. Estas acciones e ideas han surgido de las reuniones y debates del Día Trimestral de la Mejora (*Evidencia 44*)

3.19 La Unidad Organizativa, ¿fomenta la concienciación e implicación de su personal en temas de género e igualdad, seguridad e higiene, medio ambiente, responsabilidad ante la sociedad, etc.?

VALORACIÓN PREGUNTA: 30

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Compromiso de Confidencialidad propio del SEU (Evidencia 38)
- Compromiso Medioambiental propio del SEU (Evidencia 40)
- Nuevo Marco Europeo de Educación Superior propio de la UCA (Evidencia 138)
- Compromiso Ambiental propio de la UCA (Evidencia 37)
- Políticas de Igualdad y Riesgos Laborales propios de la UCA (Evidencia 176)
- Accesibilidad de la Web de la UCA (Evidencia 1)
- Política de Recursos Humanos propio de la UCA (Evidencia 175)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

El SEU, en aspectos concretos, y la UCA, en aspectos generales, tienen una amplia cobertura de los temas de responsabilidad social. En el caso concreto del SEU, se cuenta con una política de confidencialidad y medioambiental (*Evidencias 38 y 40*) que es desplegada y, además, es conocida por los usuarios. En el resto de los aspectos (Igualdad, Conciliación Laboral, Recursos Humanos (*Evidencia 175*), Riesgos laborales, Accesibilidad (*Evidencia 1*), Seguridad y Higiene) (*Evidencia 176*), el Servicio cumple con los requisitos y las recomendaciones que la Universidad incluye en sus diferentes políticas (*Evidencia 37*). En el Proceso Revisión por la Dirección se tienen en cuenta los cambios legislativos y normativos a la hora de elaborar la estrategia del Servicio (Ej: el Nuevo Marco de Créditos de Libre Configuración generado por Bolonia) (*Evidencia 138*).

3.20 La Unidad Organizativa o la Universidad en su conjunto, ¿fomentan las actividades socioculturales y facilitan y promueven la participación de todo el personal en ellas?

VALORACIÓN PREGUNTA: 90

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- POA del SEU (Evidencia 172)
- POA de la Dirección General de Acción Solidaria (Evidencia 170)
- Estudio de Usos, hábitos y demandas culturales (Evidencia 60)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

El SEU, por su propia naturaleza, es el referente de parte de estos servicios desde la Universidad. Por tanto, podemos decir que la UCA promueve y asigna recursos a actividades socio-culturales (*Evidencia 170*) de manera sistemática y que revisa dichos procesos (*Evidencia 172*). De hecho, en el estudio de Usos, hábitos y demandas culturales (*Evidencia 60*), el PAS de la UCA valora dicha oferta con un 6,32 (el segundo lugar entre las diez Universidades Andaluzas)

PUNTOS FUERTES Y ÁREAS DE MEJORA DEL CRITERIO 3.

PUNTOS FUERTES

- El Área de Personal de la UCA cuenta con un proceso de gestión de las personas formalizado y desplegado. Este proceso de gestión está alineado y retroalimentado por el PEUCA.
- El Área de Personal de la UCA y el SEU cuentan con un proceso formal de implicación del personal mediante encuestas.
- Día Trimestral de la Mejora del SEU.
- El POA del Área de Personal garantiza el respeto a las personas y a la normativa legal aplicable y a los principios éticos.
- El POA y los reglamentos de Promoción y Provisión de Plazas definen aspectos claves de la Política de Personal como selección, contratación, promoción, vacantes, etc. El proceso está documentado y revisado.
- El SEU ha comenzado a trabajar en metodologías organizativas con el apoyo del Área de Personal: Evaluación del Desempeño, evaluación de competencias genéricas, Mapa de Procesos.
- Se han desplegado herramientas universales como SKYPE, para mejorar la comunicación interna del SEU.
- El SEU ha girado su modelo de gestión por procesos.
- El Área de Personal ha formalizado, documentado y sistematizado un proceso de evaluación de competencias genéricas –primero- y luego específicas.
- El Área de Personal de la UCA cuenta con un Plan de Formación Anual que es sometido a la percepción de los usuarios, a sus sugerencias y que se revisa conforme al PEUCA.
- Se ha redactado un protocolo de comunicación interna y se ha desplegado dos herramientas informáticas que la aseguran: una Intranet a través de SKYPE y la aportada por Google Calendar.
- Los responsables del SEU han potenciado la definición de una política de reconocimiento que se inserta en la política de reconocimiento general con la que cuenta la UCA.

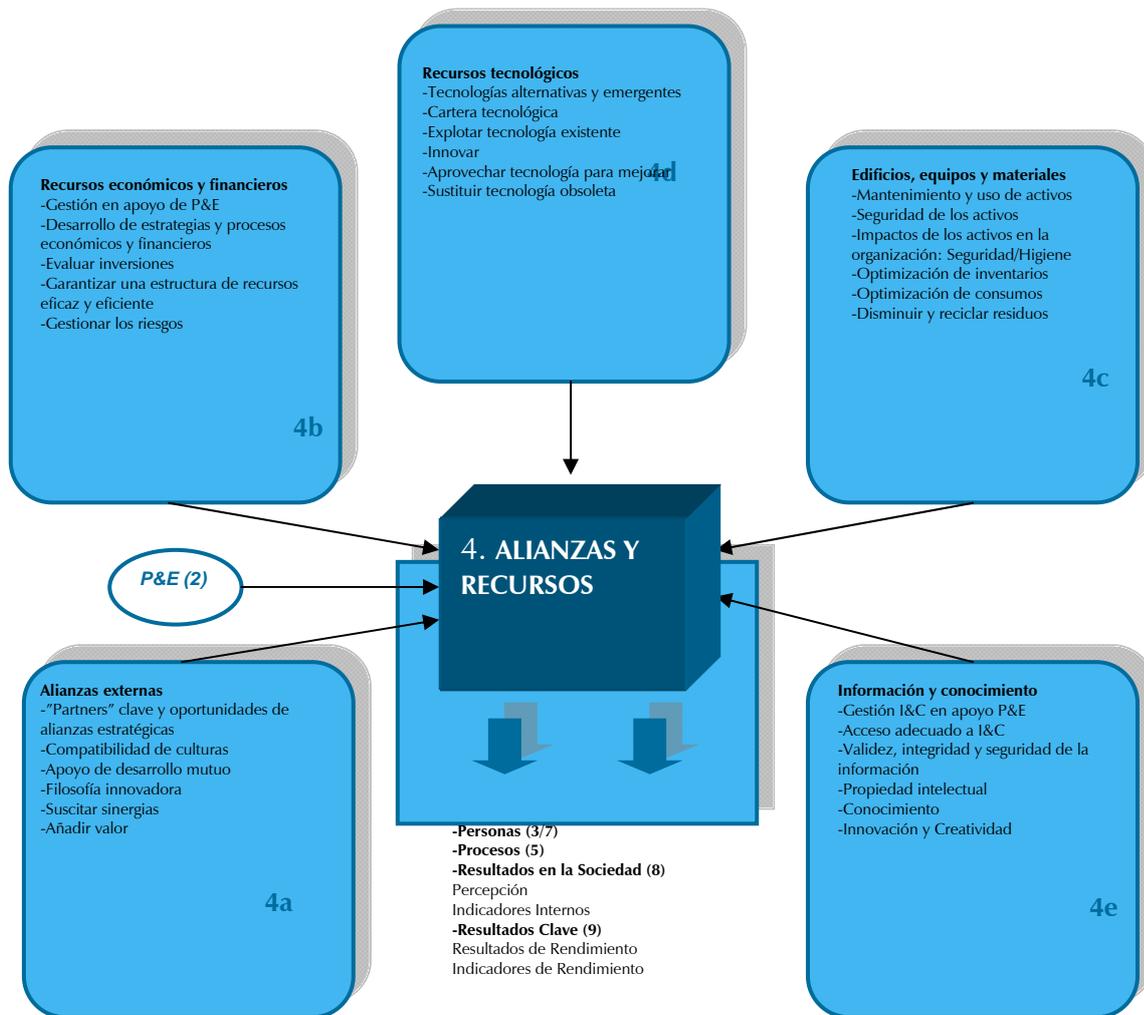
ÁREAS DE MEJORA

- Plan de promoción profesional y proceso de cobertura de vacantes completo para todas las personas de la Unidad.
- Asignación de objetivos individuales.
- Formalizar el proceso de flexibilidad y autonomía del Personal del SEU.
- Realizar un seguimiento formal de la efectividad de sus canales de comunicación.
- Formalizar del proceso para asegurar el pleno alineamiento de las políticas de personal con el Plan Estratégico de la UCA.

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

La gesti3n, utilizaci3n y conservaci3n de sus recursos.

Definici3n: Las Organizaciones Excelentes planifican y gestionan las alianzas externas, sus proveedores y recursos internos en apoyo de su pol3tica y estrategia y del eficaz funcionamiento de sus procesos. Durante la planificaci3n, 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 ‘Innovaci3n y Mejora Continúa seg3n el modelo EFQM de Excelencia’.

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

4.1 *¿Existe un proceso continuo de identificación de los aliados claves y se establecen con ellos alianzas y otros tipos de acuerdos para mejorar la prestación del servicio en consonancia con la política y estrategia?*

VALORACIÓN PREGUNTA: 50

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Plan de Mejora de la Evaluación anterior (Evidencia 152)
- Balance Plan de Mejora de la Evaluación anterior (Evidencia 22)
- Google Calendar (Evidencia 83)
- Informe sobre estado de las Alianzas (Evidencia 110)
- Observatorio Cultural del Proyecto Atalaya (Evidencia 139)
- Indicadores relacionados con los convenios (Evidencia 96)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

El SEU, a través de su Manual de Procesos, actualizado recientemente, tiene identificados sus aliados claves (Grupos de interés). Con la mayoría de ellos se cuenta con alianzas y acuerdos formalizados mediante dos fórmulas: una más institucional (el convenio) y otra más operativa (el documento de alianza). Desde hace un año, se analiza el estado de los acuerdos (Evidencia 96) y las alianzas (Evidencia 110). En el Plan Operativo Anual y, lógicamente, en el Proceso de Revisión por la Dirección, este documento es estudiado con vistas al retoque de la estrategia, si procede. (Evidencias 22 y 152) A través de GOOGLE CALENDAR se puede pilotar el número de reuniones desarrolladas (Evidencia 83)

4.2 *¿La política de alianzas se basa en la búsqueda de un desarrollo y beneficio mutuo, de la transferencia de conocimientos, de la mejora de los procesos por medio del aprovechamiento de las sinergias y el apoyo a una relación innovadora y creativa?*

VALORACIÓN PREGUNTA: 45

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Informe sobre estado de las Alianzas (Evidencia 110)
- Ejemplo de alianzas con beneficio mutuo: CELAMA/PERIFÉRICA (Evidencia 47)
- Acuerdo 10encultura con la FAMP (Evidencia 15)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

La mayoría de los acuerdos están basados en el beneficio mutuo y en la mejora continua. Se escapan fuera de esta mayoría de acuerdos algunos convenios que, por su propio protocolo de creación, abordan más aspectos formales que de fondo. Los documentos de Alianzas (Evidencia 110), sí se adaptan muy bien a esta estrategia de beneficio mutuo e innovación. Por ejemplo la Alianza con el Área de Informática para el desarrollo de la

herramienta CELAMA ha permitido un grandísimo beneficio para el SEU, pero también ha permitido que el Área de Informática incorpore las innovaciones de CELAMA en otras aplicaciones de otros servicios como el caso de las encuestas web a usuarios. (Evidencias 47 y 15)

Subcriterio: 4b. (RECURSOS)

Gestión de los recursos económicos y financieros

4.3 ¿La gestión presupuestaria de la Unidad Organizativa o de la Universidad permiten a la Unidad desarrollar e implantar su política y estrategia? ¿Contemplan sus necesidades a corto (<1 año), medio (>1 año y <3 años) y largo plazos (>3 años)?

VALORACIÓN PREGUNTA: 35

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Planes de Actuación Plurianuales:
 - Plan Director Bicentenarios (Evidencia 156)
 - Plan de Infraestructura Culturales (Evidencia 150)
 - Plan de Programas estacionales (Evidencia 155)
 - Plan de Agenda Cultural (Evidencia 148)
 - Plan El Flamenco como Eje Cultural de la UCA (Evidencia 157)
 - Plan Visualización del Patrimonio (Evidencia 163)
- POA anual (Evidencia 160)
- Presupuesto Anual (Evidencia 185)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

Sólo desde el año 2009, a raíz de la introducción de la figura de los planes de actuación plurianuales (Evidencias 156,150,155,148,157 y 163)) por parte de la UCA, el SEU, a demás de contemplar el corto plazo (anual) (Evidencia 160) en su gestión presupuestaria (Evidencia 185), ha incorporado el horizonte del medio plazo. En unidades pequeñas, como la evaluada, el horizonte económico-financiero, viene dado, en gran parte, por los ciclos presupuestarios de la propia Universidad, con un grado de autonomía sólo vinculado a la gestión de patrocinadores.

4.4 ¿Están apropiadamente definidos los indicadores económicos y financieros en la Unidad Organizativa y sus resultados indican una gestión eficiente?

VALORACIÓN PREGUNTA: 30

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Memoria anual (Evidencia 131)

- Indicador de la Carta de Servicios **ICS06**. Porcentaje del Capítulo 2 del Presupuesto del SEU dedicado a Producciones Propias (Evidencia 86)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

El SEU, en el proceso de reflexión sobre sus resultados claves (*Evidencia 131*), no ha incluido ninguno de carácter económico. Sí existe en la Carta de Servicios del SEU un indicador (ICS06. Porcentaje del Capítulo 2 del Presupuesto del SEU dedicado a Producciones Propias) (*Evidencia 86*) que contempla la perspectiva económico-financiera.

Subcriterio: 4c. (BIENES MATERIALES)
Gestión de los edificios, equipos y materiales

4.5 ¿El plan de inversiones de la Universidad o de la Unidad permite desarrollar e implantar la política y estrategia de la Unidad?

VALORACIÓN PREGUNTA: 45

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Plan de Actuación de Infraestructuras Culturales (Evidencia 147)
- Histórico de inversiones del Capítulo 6 (Evidencia 85)
- Compromiso de la Carta de Servicios del SEU **B**) Incrementar y poner a disposición de la Comunidad Universitaria y de la sociedad una cada vez más amplia red de equipamientos culturales (Evidencia 39)
- Indicador de la Carta de Servicios **ICS10** Aumento de equipamientos (Evidencia 87)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

El SEU cuenta con un plan específico de inversiones alineado con la estrategia de la UCA que se denomina Plan de Actuación de Infraestructuras Culturales (*Evidencia 147*). Sus acciones y resultados son analizados en el Proceso de Revisión por la Dirección (*Evidencia 85*) y cuentan con un Compromiso e Indicador en la Carta de Servicios (*Evidencias 39 y 87*).

4.6 ¿Se gestionan de manera eficiente los activos de la Unidad Organizativa (edificios o espacios, equipos e instalaciones) optimizando su rendimiento y ciclo de vida y garantizando su seguridad?

VALORACIÓN PREGUNTA: 45

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Plan de Mantenimiento de la UCA (Evidencia 151)
- CAU Área Infraestructuras (Evidencia 33)
- Seguro General de la UCA (Evidencia 210)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

La UCA cuenta con planes de mantenimiento (*Evidencia 151*) y de reposición de activos (*Evidencia 210*) coordinados por la Unidad de Mantenimiento. Dicha Unidad cuenta con un CAU (Centro de Atención al Usuario) (*Evidencia 33*) y los equipamientos culturales de la UCA están incluidos en dichos planes.

4.7 ¿En la Unidad Organizativa se optimizan los inventarios, consumos de materiales y energías, y reduce o recicla los residuos? ¿Se gestionan eficazmente los recursos no renovables?

VALORACIÓN PREGUNTA: 20

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

La UCA tiene bastantes prácticas relacionadas con la gestión de inventarios, el reciclaje de residuos y la optimización de consumos de energía (Compras y Patrimonio y Oficina Verde). El SEU ejecuta las prácticas que le vienen dadas pero no cuenta con ninguna propia.

4.8 Se tiene en cuenta el impacto de los activos (instalaciones, equipos y materiales) de la Unidad Organizativa, en las personas, especialmente en materia de movilidad, prevención de riesgos laborales y medioambientales, así como en el entorno?

VALORACIÓN PREGUNTA: 45

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Proceso de Implantación de la ISO 14001 para la UCA.

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

La UCA tiene bastantes prácticas relacionadas con la Prevención de Riesgos Laborales, Ergonomía y Medio Ambiente. El SEU ejecuta las prácticas que se le proponen.

<p>Subcriterio: 4d. (I + D) Gestión de la tecnología</p>
--

4.9 ¿Se identifican y se evalúan las nuevas tecnologías por su impacto en la Unidad Organizativa y su adecuación a la política y estrategia, aplicándose en su caso?

VALORACIÓN PREGUNTA: 40

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Parque de Ordenadores (Evidencia 143)
- Cámaras de vídeo (Evidencia 26)
- WebCam en cada equipo (Evidencia 221)
- Despliegue de SKYPE con Intranet (Evidencia 113)
- Plataforma 10encultura (Evidencia 207)
- Facebook (Evidencia 72)
- Herramienta CELAMA (Evidencia 84)
- Adobe Connect Pro Meeting (Evidencia 16)
- Retransmisiones vía Streaming de actividades (Evidencia 204)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

El SEU, por su propia naturaleza, está en permanente contacto con los usuarios. Identifica e incorpora las nuevas tecnologías a los servicios que presta (*Evidencias 43, 26, 221, 113, 207, 72, 84, 16 y 204*), ya sea para mejorarlos, ya sea para introducir nuevos productos. Aún no se ha sistematizado el proceso de incorporación de dichas nuevas tecnologías.

4.10 La Unidad Organizativa, ¿utiliza eficientemente y mejora sus sistemas tecnológicos (informáticos, plataformas, canales, etc.) e identifica y elimina aquellos considerados como obsoletos?

VALORACIÓN PREGUNTA: 30

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Parque de Ordenadores (Evidencia 143)
- Cámaras de vídeo (Evidencia 26)
- WebCam en cada equipo (Evidencia 221)
- Despliegue de SKYPE con Intranet (Evidencia 113)
- Plataforma 10encultura (Evidencia 207)
- Facebook (Evidencia 72)
- Herramienta CELAMA (Evidencia 84)
- Adobe Connect Pro Meeting (Evidencia 16)
- Retransmisiones vía Streaming de actividades (Evidencia 204)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

El SEU considera que, en todo este eje (*Evidencias 43, 26, 221, 113, 207, 72, 84, 16 y 204*) nos falta un proceso de sistematización vinculado a resultados y ala consecución de una eficiencia suficiente.

<p>Subcriterio: 4e. (BIENES INMATERIALES) Gestión de la información y el conocimiento</p>

4.11 La Unidad Organizativa, ¿identifica las necesidades de información y conocimiento de su personal, de los equipos de gobierno y de otros grupos de interés?

VALORACIÓN PREGUNTA: 35

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Mapa de Procesos. Fichas de Clientes (Evidencia 118)
- Proyecto Club de Amigos del SEU (Evidencia 195)
- Directrices de comunicación del SEU (Evidencia 46)
- Usos, hábitos y demandas culturales del PAS (Evidencia 62)
- Usos, hábitos y demandas culturales de los Estudiantes (Evidencia 60)
- Usos cualitativos Estudiantes (Evidencia 58)
- PECA (Evidencia 158)
- Encuestas Proveedores (Evidencia 55)
- Informe Observaciones Encuesta General del Servicio (Proyecto Opina) (Evidencia 109)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

El SEU tiene analizadas e identificadas las necesidades de información (*Evidencias 46, 60, 62, 58, 55 y 109*) de cada uno de sus clientes (*Evidencia 118*) y de cada uno de sus Grupos de interés (*Evidencias 195 y 158*) (documento explícito). De lo que carece, en este momento, es de un procedimiento para recoger los datos que los usuarios han definido como necesarios.

4.12 La Unidad Organizativa, ¿recoge y gestiona la información y el conocimiento, en apoyo de la política y estrategia? ¿Garantiza dicho proceso la validez, seguridad e integridad de dicha información y protege su propiedad intelectual?

VALORACIÓN PREGUNTA: 30

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Herramienta CELAMA (Evidencia 84)
- Base de datos compartida SOMOSIETE (Evidencia 23)
- Compromiso de Confidencialidad (Evidencia 38)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

El SEU gestiona la información y el conocimiento a través de diversas bases de datos (*Evidencia 23*) y de los ficheros generados por la herramienta CELAMA (*Evidencia 84*). Todo este volumen de datos está sometido al Compromiso de Confidencialidad del Vicerrectorado (*Evidencia 38*). No se ha desarrollado aún un proceso formal y sistemático para gestionarlo.

4.13 ¿Se garantiza el acceso a la información y al conocimiento de la Unidad por parte de los usuarios internos y externos, de acuerdo a sus necesidades, y de forma eficaz y controlada?

VALORACIÓN PREGUNTA: 50

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Necesidades informativas de cada Grupo de Clientes y de interés (Evidencia 136)
- Directrices de Comunicación del SEU (Evidencia 46)
- TAVIRA general de la UCA (Evidencia 220)
- Agenda cultural mensual (Evidencia 17)
- Facebook (Evidencia 71)
- Alertas culturales (Evidencia 18)
- 10encultura (Evidencia 207)
- Cuestiones sobre Agenda en la Encuesta General del Servicio (Proyecto Opina) (Evidencia 43)
- Mailings específicos (SOMOSSIETE) (Evidencia 115)
- Plotter mensual de la Agenda en los Campus (Evidencia 168)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

El SEU cuenta con un procedimiento incorporado a la práctica diaria para distribuir la información (Evidencia 46) a cada grupo de usuarios de forma segmentada y adaptada a sus necesidades (Evidencia 136). De hecho, a los canales tradicionales (mailing segmentados), une una multiplicidad de canales con lenguajes adaptados a perfiles de clientes diferentes (Evidencias 17, 71, 18, 207, 43, 115 y 168). Además, la herramienta del TAVIRA (Evidencia 220) de Alertas Culturales, segmenta la información por grupos de intereses. En este aspecto, el desarrollo experimentado, ha sido muy alto (todo ello incluido en el Proceso de Análisis de la Demanda)

4.14 ¿Se utiliza la información y el conocimiento de la Unidad Organizativa para mejorar y optimizar los sistemas de gestión, los rendimientos y los servicios? ¿Los pone al servicio de la innovación y la creatividad?

VALORACIÓN PREGUNTA: 40

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- POA (Evidencia 160)
- BAU (Evidencia 24)
- Indicadores de Carta de Servicios (Evidencia 91)
- Informe de Grado de Cumplimiento de la Carta de Servicios (Evidencia 103)
- Informe de observaciones emanadas de encuestas CELAMA (Evidencia 106)
- Proceso de Revisión por la Dirección (Evidencia 189)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

El SEU, de manera más focalizada e intensa (Evidencias 160, 24, 91, 103 y 106)), analiza en el Proceso de Revisión por la Dirección (Evidencia 189), toda la información y el conocimiento emanado de los diferentes indicadores y de las observaciones de los usuarios. Un ejemplo real: un usuario sugiere en el campo "Observaciones" de la encuesta web de CELAMA, la posibilidad de que los correos automáticos que recibe de supervisión

de su participación incluya en el título la palabra UCA para que no genere Spam. La observación es recogida en el Informe Anual, analizada en el Proceso de Revisión por la Dirección, aprobada e implementada.

PUNTOS FUERTES Y ÁREAS DE MEJORA DEL CRITERIO 4.

PUNTOS FUERTES

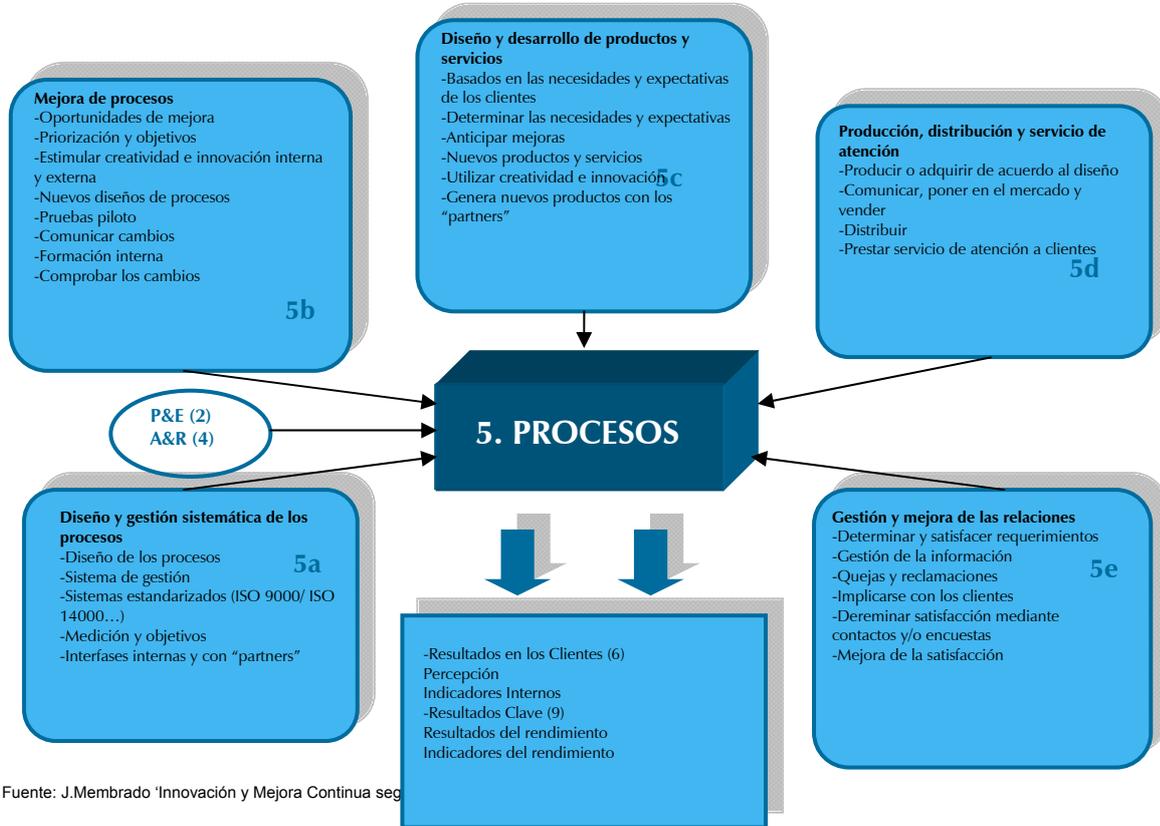
- El SEU tiene identificados sus aliados claves (Grupos de interés). Con la mayoría de ellos se cuenta con alianzas y acuerdos formalizados. Se analiza el estado de los acuerdos y las alianzas.
- Los documentos de Alianzas se adaptan muy bien a la estrategia de beneficio mutuo e innovación.
- El SEU cuenta con un plan específico de inversiones alineado con la estrategia de la UCA que se denomina Plan de Actuación de Infraestructuras Culturales. Sus acciones y resultados son analizados en el Proceso de Revisión por la Dirección y cuentan con un Compromiso e Indicador en la Carta de Servicios.
- El SEU identifica e incorpora las nuevas tecnologías a los servicios que presta aunque no se ha sistematizado el proceso de incorporación de dichas nuevas tecnologías.
- El SEU gestiona la información y el conocimiento a través de la herramienta CELAMA. Todo este volumen de datos está sometido al Compromiso de Confidencialidad del Vicerrectorado.
- El SEU analiza en el Proceso de Revisión por la Dirección, toda la información y el conocimiento emanado de los diferentes indicadores y de las observaciones de los usuarios.

ÁREAS DE MEJORA

- Realizar un proceso formal, documentado y sistemático con criterios claros y definidos para el desarrollo de alianzas y acuerdos con todos los aliados clave. Revisar la eficacia del proceso.
- Definir la mayoría de los indicadores económicos relevantes e incorporar un proceso de análisis y conseguir objetivos crecientes o sostenidos
- Confeccionar Planes de contingencia y políticas de salvaguarda para proteger sus equipos e instalaciones.
- Definir actuaciones e indicadores en la Unidad organizativa para la Gestión de inventarios y control de consumos de materiales y energías.

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.*



Subcriterio: 5a
Diseño y gestión sistemática de los procesos

5.1 ***La Unidad organizativa, ¿dispone de una metodología orientada a la identificación, diseño y documentación de sus procesos y, en especial, de aquéllos considerados clave? ¿Aplica esta metodología?***

VALORACIÓN PREGUNTA: 65

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Mapa de Procesos Atalaya (Evidencia 121)
- Manual de Procesos SEU (Evidencia 117)
- Acta en el que el Proceso Análisis de la Demanda pasa de Proceso Clave a Proceso Estratégico (Evidencia 7)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

El SEU cuenta con un Manual de Procesos (*Evidencia 117*) con los procesos identificados, revisados y muy bien documentados. Este Manual de Procesos ha superado una auditoría interna (*Evidencia 7*) y ha servido de estándar para la elaboración del *Mapa de Procesos de un Servicio de Extensión Universitaria* (Producto Atalaya) (*Evidencia 121*)

5.2 ***La Unidad Organizativa, ¿ha desarrollado e implantado algún sistema de gestión de procesos? ¿Aplica, preferiblemente, estándares de gestión de la calidad: ANECA, ISO, internos de la Universidad, etc.?***

VALORACIÓN PREGUNTA: 60

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Actas Auditoría Manual de Procesos del SEU (Evidencia 8)
- Primera Evaluación EFQM (Evidencia 186)
- Segunda Evaluación EFQM (Evidencia 209)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

El SEU cuenta con un sistema de gestión de procesos completo, evaluado positivamente (Actas Auditoría Manual de Procesos del SEU (*Evidencia 8*)) y se encuentra inmerso desde hace cinco años en procesos de mejora vinculados al modelo EFQM (*Evidencias 186 y 209*). De hecho, éste es el tercer proceso de evaluación EFQM que aborda. Estos procesos han generado una unidad en la que sus integrantes están identificados con la cultura de mejora y, sobre todo, con la orientación al usuario.

5.3 La Unidad Organizativa, ¿ha implantado un sistema de medición de los procesos? ¿Ha cuantificado los objetivos de rendimiento de los procesos? ¿Existen procedimientos de revisión del sistema de gestión de procesos?

VALORACIÓN PREGUNTA: 50

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Indicadores a mejorar en el Sistema de Gestión de Calidad emanados del Complemento de Productividad (Evidencia 88)
- Porcentaje de cumplimiento y realización de las actividades previstas.: Indicador que trata de confrontar la desviación positiva o negativa de lo previsto frente a lo realizado. Es un indicador cuantitativo que no entran en la calidad de las actividades, sí en su número. (Evidencia 179)
- Porcentaje de Alertas Culturales remitidas, con un día de antelación, en relación al total de actividades ofertadas: Indicador que trata de verificar el cumplimiento de un compromiso con los usuarios en relación al número de alertas remitidas. (Evidencia 177)
- Porcentaje de aumento de equipamientos culturales de las artes escénicas, audiovisuales y plásticas (Inventario anual). (Evidencia 178)
- Comparativa del indicador de grado de satisfacción del usuario en las actividades formativas del Vicerrectorado en los dos últimos años. Porcentaje de aumento. (Evidencia 36)
- Porcentaje de incremento del número de solicitudes de becas recibidas a través del servicio web: Este indicador depende de la aplicación remota conectada a Registro (BECAS A DISTANCIA). (Evidencia 181)
- 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.). (Evidencia 180)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

Los Procesos Claves del SEU cuentan con indicadores. Dichos indicadores (*Evidencias 88, 179, 177, 178, 36, 180 y 181*) cuentan con objetivos. Y sus mediciones son analizadas y generan, si es necesario, propuestas de mejora.

(Figura 22)

Código:	EXT09
Nombre:	satisfaccionusuarioencuestaprojectoopina
Periodo y fechas de actualización:	Anual. Por curso académico. Se actualiza en Octubre cada año
Descripción:	Comparativa del indicador de grado de satisfacción del usuario en las actividades formativas del Vicerrectorado en los dos últimos años. Porcentaje de aumento
Cálculo:	(Media indicador dos años anteriores – indicador año actual) *100
Nivel de desagregación	Ninguno
Fuente:	Informe de Resultados proyecto opina
Método de comprobación /evidencia:	Auditoría de hojas de cálculo parciales
Grado de fiabilidad:	Fiabilidad Media (encuestas)
Históricos:	Desde 2006
Unidad generadora:	Servicio de Extensión Universitaria.
Responsable:	Director del SEU

Versión:	EXT09versión01
Fecha:	14/12/2007
Medición 2007	6,91- 7,06= incremento de 0,15
Medición año 2008 (rendición de cuentas en diciembre 2009)	Incrementar alguna centésima o mantener el mismo registro dado que se trata de un notable. Medición 2008: $(6,91+7,06)/2 = (6,98-7,14)*100 =$ Incremento de 0,16
Medición año 2009 (rendición de cuentas en abril 2010)	Objetivos: Mantenimiento dada su alta valoración. Medición: $(7,10-7,19)*100 =$ Incremento de 0,09
Medición año 2010	Objetivos: Mantenimiento o leve decrecimiento

5.4 La Unidad Organizativa a la hora de definir sus procesos, y para propiciar una completa y efectiva gestión de los mismos (interfases), ¿ha tenido en cuenta las relaciones y acciones con otras Unidades Organizativas de la Universidad, así como con los clientes internos y externos?

VALORACIÓN PREGUNTA: 35

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Diagramas de Flujo del Mapa de Procesos (Evidencia 45)
- Actas de reuniones (Evidencia 10)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

En el Manual de Procesos del SEU, en concreto en los Diagramas de Flujo de sus procesos claves (*Evidencia 45*), se identifican las relaciones con otras unidades organizativas (*Evidencia 10*). Por ejemplo: En el Proceso Estratégico Alianzas aparece Establecimiento de contactos con otros Servicios o Grupos de Interés.

5.5 La Unidad Organizativa, ¿asigna funciones y responsabilidades a las personas involucradas en los procesos? ¿Identifica los diferentes grados de responsabilidad en cada proceso?

VALORACIÓN PREGUNTA: 55

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Fichas de Procesos del Manual de Procesos (Evidencia 78)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

En el SEU, todos los procesos, incluidos los claves, cuentan con un propietario claramente definido (*Evidencia 78*). Queda, todavía, por hacer la cartografía de la involucración de las otras personas que participan en el Proceso.

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

5.6 En la Unidad Organizativa, ¿existe un proceso sistemático de identificación y priorización de oportunidades de mejora? Las oportunidades de mejora, ¿derivan de las mediciones de resultados del rendimiento operativo, y aprovechan la información procedente de los procesos de aprendizaje?

VALORACIÓN PREGUNTA: 45

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Plan de Mejora de la Evaluación EFQM anterior (Evidencia 152)
- Informe sobre el Grado de Cumplimiento del Plan de Mejora de la Evaluación EFQM anterior (Evidencia 111)
- Mapa de las Mejoras del SEU (Evidencia 119)
- Día Trimestral de la Mejora (Evidencia 44)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

El SEU cuenta con Planes de Mejoras Generales (por ejemplo, el Plan de Mejora surgido de cada evaluación EFQM (Evidencias 111 y 152) y de Planes de Mejoras parciales o temáticos (Plan de Mejora Cursos de Verano, Plan de Mejora surgido de las opiniones del Proyecto Opina). Estos planes de mejora se redactan con la participación de las personas del SEU (Evidencia 119) y cuentan con su Visto Bueno en el Proceso de Revisión por la Dirección. Además, se recaban mejoras “aisladas” en el proceso generado del Día Trimestral de la Mejora (Evidencia 44).

5.7 La Unidad Organizativa, ¿recoge y utiliza informaciones y datos procedentes de clientes, proveedores, actividades de emulación etc.? ¿Los tiene en cuenta a la hora de definir los objetivos y las propuestas de mejora?

VALORACIÓN PREGUNTA: 45

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Fichas de Clientes (Evidencia 76)
- Usos, hábitos y demandas culturales del PAS (Evidencia 62)
- Usos, hábitos y demandas culturales del PDI (Evidencia 63)
- Usos, hábitos y demandas culturales de poblaciones con Campus (Evidencia 61)
- Usos, hábitos y demandas culturales cualitativo de los Estudiantes (Evidencia 58)
- Informe sobre resultados y observaciones del Proyecto Opina (Encuesta general del Servicio) (Evidencia 112)
- Información generada por el PECA (Evidencia 97)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

El SEU recoge y recibe un volumen muy alto de informaciones y datos provenientes de sus grupos de clientes (*Evidencia 76*) y grupos de interés, así como, en menor medida, de sus proveedores (*Evidencias 62, 63, 61, 58, 112 y 97*). El SEU potencia las comparaciones de estos datos a través de las actividades del Observatorio Cultural del Proyecto Atalaya (Observatorio que Coordinan la Universidad de Cádiz y la Universidad Internacional de Andalucía)

5.8 La Unidad Organizativa, con el fin de facilitar las operaciones y optimizar los procesos, ¿promueve de forma permanente la investigación y desarrollo de nuevos diseños de procesos, la aplicabilidad de nuevas tecnologías, etc.?

VALORACIÓN PREGUNTA: 55

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Herramienta CELAMA (*Evidencia 84*)
- CAU (*Evidencia 35*)
- 10encultura (*Evidencia 207*)
- CaCoCu (*Evidencia 25*)
- Minisite Extensión (www.uca.es/extensión) (*Evidencia 134*)
- Streaming en actividades (*Evidencia 204*)
- Canal Youtube (*Evidencia 27*)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

El SEU tiene uno de sus puntos fuertes en el estudio de las nuevas tecnologías para aplicarlas a sus servicios y actividades. Entre los principales ejemplos (*Evidencia 35, 25, 134 y 27*), está la Herramienta de Gestión de Actividades (CELAMA) (*Evidencia 84*) que, tras su implantación en nuestro Servicio, ha sido transferido, también, a la Universidad de Huelva. Somos innovadores en servicios culturales a través de Streaming (*Evidencia 204*) (Curso Flamenco en Red) o en el soporte a todos los formatos de revista digital (cadiz.diezencultura.es) (*Evidencia 207*)

5.9 La Unidad Organizativa una vez decidido cualquier cambio, ¿establece los métodos idóneos para efectuarlo, realizando las pruebas piloto pertinentes? ¿Controla su implantación y se asegura de que las personas han recibido la formación o información necesaria para realizar el nuevo proceso? ¿Comunica de manera efectiva los cambios introducidos en los procesos a todos los grupos de interés afectados?

VALORACIÓN PREGUNTA: 30

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- CELAMA (*Evidencia 84*)
- SKYPE Intranet (*Evidencia 113*)
- TAVIRA (*Evidencia 220*)
- Alertas Culturales (*Evidencia 18*)
- Seminarios Permanentes (*Evidencia 213*)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

El SEU, una Unidad muy enfocada al cambio, cada vez que introduce algún cambio significativo, los comunica y los somete a pruebas (*Evidencias 220, 18 y 213*). La propia herramienta CELAMA (*Evidencia 84*) es el mejor ejemplo, ya que cada mejora (cambio) es sometida a periodo de pruebas (Beta) y cada vez que se pone en “producción” hay un proceso de puesta en común de posibles problemas a través de SKYPE (*Evidencia 113*).

5.10 *La Unidad Organizativa, ¿mide de manera efectiva si se han alcanzado los resultados previstos, como consecuencia de la implantación de los cambios en los procesos?*

VALORACIÓN PREGUNTA: 25

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

En este aspecto debemos reconocer que la medición de resultados para cambios en los procesos no cuenta con un proceso formal.

Subcriterio: 5c (PRODUCTOS Y SERVICIOS)

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

5.11 *La Unidad Organizativa, ¿utiliza toda la información disponible para determinar las expectativas y necesidades de sus grupos de interés respecto a los servicios prestados, ya sea en la actualidad como en el futuro?*

VALORACIÓN PREGUNTA: 50

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Informe de Análisis y Mejoras a partir del Proyecto Opina (*Evidencia 99*)
- Usos, hábitos y demandas culturales cuantitativo (*Evidencia 59*)
- Usos, hábitos y demandas culturales cualitativo (*Evidencia 58*)
- Reuniones con organismos públicos y privados (*Evidencia 205*)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

El SEU realiza una recogida de informaciones de clientes y grupos de interés bastante amplias (*Evidencia 99*), en aras de determinar expectativas, necesidades y, algo singular de la gestión cultural, también de las denominadas no necesidades (*Evidencias 58 y 59*). Por ejemplo, nuestros estudios de hábitos culturales “radiografía” el escaso interés de los jóvenes universitarios por el Teatro ¿determina en nuestra estrategia este dato la ausencia de actividades teatrales? En el diseño de nuevos productos, hay un proceso muy claro de

negociación y visualización de expectativas por parte del Partner. Por ejemplo, el Seminario Permanente Caballero Bonald en el que, en el diseño de cada producto, se realiza tras numerosas reuniones con la propia Fundación y con el CEP de Jerez. (Evidencia 205)

5.12 La Unidad Organizativa, ¿fomenta la aplicación de la creatividad y de la innovación en el desarrollo de nuevos servicios? ¿Se anticipa a las necesidades de los clientes y otros grupos de interés?

VALORACIÓN PREGUNTA: 55

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Fichas de diseños de productos del SEU (Evidencia 77)
- Herramienta CELAMA (Evidencia 84)
- Flamenco en Red (Evidencia 80)
- CAU Servicio de Extensión (Evidencia 34)
- Seminarios OTRI en Programas Estacionales (Curso de Verano B08: Innovación Cultural. Curso de Otoño de Jerez D01: Herramientas de apoyo a la creación y consolidación de empresas basadas en el conocimiento) (Evidencia 212)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

El SEU, quizás porque los contenidos y los hábitos culturales están en un proceso acelerado de cambios (Evidencia 77), trata de ser proactivo en el desarrollo de los nuevos productos externos (Ej: Flamenco en Red) (Evidencia 80) o internos (Ej: CELAMA) (Evidencia 84) y en el desarrollo de nuevos servicios (se ha desplegado un CAU (Evidencia 34) del Servicio y, actualmente, hay 20 servicios –innovadores- desplegados en Internet). El SEU apuesta también por la innovación (alianza con la OTRI en la divulgación de I+D+i), (Evidencia 212) especialmente en el ámbito cultural. Se despliegan experiencias innovadoras como el “Pague a la salida”

Subcriterio: 5d (PRODUCTOS Y SERVICIOS)
Producción, distribución y servicio de atención, de los productos y servicios

5.13 La Unidad Organizativa, ¿dispone de un proceso que garantice que la adquisición de los productos o servicios se realiza de acuerdo a las especificaciones de diseño y desarrollo?

VALORACIÓN PREGUNTA: 35

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- CELAMA (Evidencia 84)
- Agenda Cultural mensual (Evidencia 17)

- Carteles del SEU (Evidencia 32)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

El SEU tiene un proceso de aseguramiento fuerte para que la adquisición de nuestros productos o servicios cumplan con las especificaciones previstas. Todas las actividades formativas, cuentan con una ficha pública en la Herramienta CELAMA (Evidencia 84) en la que se informa de todos los aspectos susceptibles de ser conocidos para el usuario. Las actividades no formativas siempre cuentan con un cartel (Evidencia 32) con todos los datos nucleares de la misma (tienen su respaldo en la Agenda web) (Evidencia 17)

5.14 La Unidad Organizativa, ¿dispone de un proceso de aseguramiento que garantice que la prestación de servicio se realiza de acuerdo a las especificaciones de diseño y desarrollo?

VALORACIÓN PREGUNTA: 25

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

El SEU vela, a través del Proceso Clave Evaluación, de que todas las actividades cumplan con todas las especificaciones establecidas. No obstante, detectamos que el subproceso de aseguramiento de la calidad no está desplegado ni sistematizado.

5.15 La Unidad Organizativa, ¿cuenta con procesos eficaces de atención al cliente? ¿Mide la eficiencia de dichos procesos?

VALORACIÓN PREGUNTA: 55

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- CAU del Servicio (Evidencia 34)
- BAU de la UCA (Evidencia 24)
- Encuestas CELAMA (Evidencia 53)
- Encuestas Ponentes (Evidencia 54)
- Encuesta General del Servicio (Proyecto Opina) (Evidencia 51)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

Desde que el SEU está inmerso en los procesos de mejora de gestión vinculados al EFQM, debemos reconocer que este modelo de calidad ha posibilitado contar con un proceso de Atención al Cliente mucho más depurado sobre todo por la implantación de numerosos canales de información y por la medición de la eficacia del mismo a través de las encuestas desarrolladas con tecnologías webs. (Evidencias 34, 24, 53, 54 y 51) Como ya hemos comentado, durante toda esta memoria, el proceso de análisis de la percepción que tienen los usuarios de estos aspectos, generan acciones de mejora.

Subcriterio: 5e (ENFOQUE A CLIENTES)
Gestión y mejora de las relaciones con los clientes

5.16 La Unidad Organizativa, ¿se implica activamente con los clientes y proporciona los canales de comunicación adecuados para entender sus expectativas, necesidades, quejas o preocupaciones?

VALORACIÓN PREGUNTA: 60

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- CAU del Servicio (Evidencia 34)
- BAU de la UCA (Evidencia 24)
- Encuestas CELAMA (Evidencia 53)
- Encuestas Ponentes (Evidencia 54)
- Encuesta General del Servicio (Proyecto Opina) (Evidencia 51)
- Usos, hábitos y demandas culturales cuantitativo (Evidencia 59)
- Usos, hábitos y demandas culturales cualitativo (Evidencia 58)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

El SEU cuenta, como ya hemos indicado en la pregunta anterior, con numerosos canales de comunicación para recoger expectativas, quejas o preocupaciones de nuestros usuarios y grupos de interés. (Evidencias 34, 24, 53, 54, 51, 58 y 59) Estas informaciones son analizadas durante el Proceso de Revisión por la Dirección.

5.17 La Unidad Organizativa, ¿dispone de algún procedimiento que, a partir de las informaciones recibidas de los clientes, permita determinar su nivel de satisfacción? ¿Analiza sus resultados?

VALORACIÓN PREGUNTA: 55

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Encuesta General del Servicio (Evidencia 51)
- Encuesta automática de actividad formativa a través de la herramienta CELAMA (Evidencia 53)
- Proceso de Atención al Cliente (Evidencia 187)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

En el SEU todas las encuestas (Evidencia 51) tanto de actividades formativas (Evidencia 53) como no formativas, cuentan con preguntas directas sobre la satisfacción del cliente (Evidencia 187) con el producto o servicio concreto con el que ha estado en contacto. Además, se analizan y depuran las escasas quejas recibidas. Por ejemplo: en un Taller de los Cursos de Verano, hubo una queja individual sobre la calidad del Docente. Se lanzó la

encuesta automática, se analizaron sus resultados y la Vicerrectora decidió la devolución de la matrícula por no haber cubierto los niveles de satisfacción previstos.

PUNTOS FUERTES Y ÁREAS DE MEJORA DEL CRITERIO 5.

PUNTOS FUERTES

- El SEU cuenta con un Manual de Procesos con los procesos identificados, revisados y muy bien documentados, habiendo superado auditoría interna y ha servido de estándar para la elaboración del Mapa de Procesos de un Servicio de Extensión Universitaria (Producto Atalaya).
- El SEU cuenta con un sistema de gestión de procesos completo, evaluado positivamente y se encuentra inmerso desde hace cinco años en procesos de mejora vinculados al modelo EFQM.
- Los Procesos Claves del SEU cuentan con indicadores. Dichos indicadores cuentan con objetivos. Y sus mediciones son analizadas y generan, si es necesario, propuestas de mejora.
- En el SEU, todos los procesos, incluidos los claves, cuentan con un propietario claramente definido.
- El SEU cuenta con Planes de Mejoras Generales y de Planes de Mejoras parciales o temáticos.
- El SEU estudia las nuevas tecnologías para aplicarlas a sus servicios y actividades. Entre los principales ejemplos, está la Herramienta de Gestión de Actividades (CELAMA) que, tras su implantación en nuestro Servicio, ha sido transferido, también, a la Universidad de Huelva.
- El SEU, quizás porque los contenidos y los hábitos culturales están en un proceso acelerado de cambios, trata de ser proactivo en el desarrollo de los nuevos productos externos (Ej: Flamenco en Red) o internos (Ej: CELAMA) y en el desarrollo de nuevos servicios.
- El SEU apuesta también por la innovación (alianza con la OTRI en la divulgación de I+D+i), especialmente en el ámbito cultural. Se despliegan experiencias innovadoras como el "Pague a la salida"
- El SEU tiene un proceso de aseguramiento fuerte para que la adquisición de nuestros productos o servicios cumplan con las especificaciones previstas. Todas las actividades formativas, cuentan con una ficha pública en la Herramienta CELAMA.
- Desde que el SEU está inmerso en los procesos de mejora de gestión vinculados al EFQM, debemos reconocer que este modelo de calidad ha posibilitado contar con un proceso de Atención al Cliente mucho más depurado sobre todo por la implantación de numerosos canales de información y por la medición de la eficacia del mismo a través de las encuestas desarrolladas con tecnologías webs.
- El SEU cuenta con numerosos canales de comunicación para recoger expectativas, quejas o preocupaciones de nuestros usuarios y grupos de interés. Estas informaciones son analizadas durante el Proceso de Revisión por la Dirección.
- En el SEU todas las encuestas, tanto de actividades formativas como no formativas, cuentan con preguntas directas sobre la satisfacción del cliente. Además, se analizan y depuran las escasas quejas recibidas.

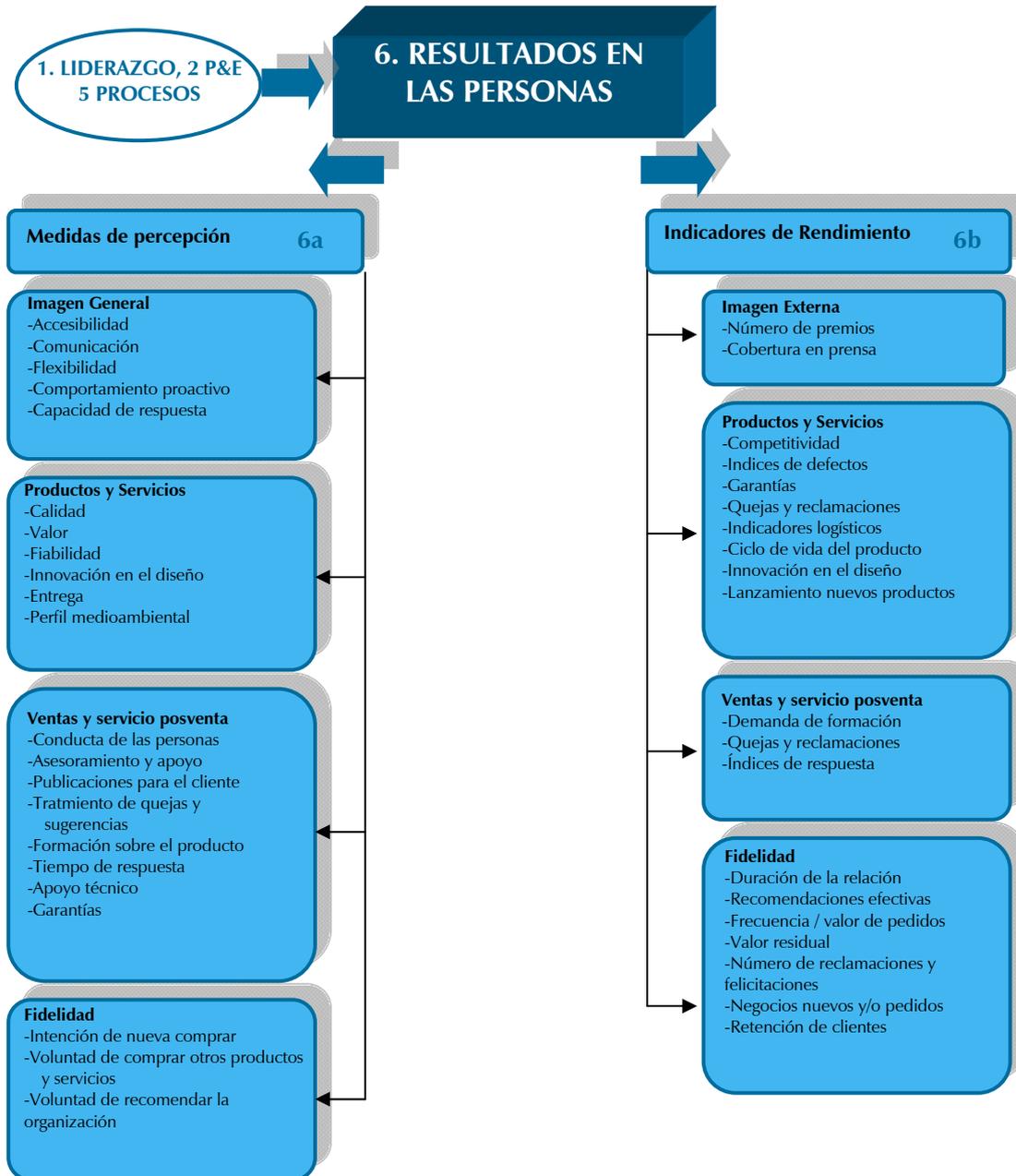
ÁREAS DE MEJORA

- Revisar al final de cada ciclo la eficacia del proceso e introducir las mejoras de dichas revisiones.
- Realizar una investigación sistemática para la mejora de procesos y la aplicación de nuevas tecnologías.
- Planificación, gestión y comunicación de la implantación de cambios en la totalidad de procesos.
- Medir y comparar los resultados de todos los cambios realizados en los procesos.
- Creatividad e innovación de manera sistemática en el desarrollo de nuevos servicios.

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'.

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

6.1 **La Unidad Organizativa, ¿identifica, revisa y mide de forma sistemática y segmentada, cuáles son aquellos aspectos más valorados por sus clientes y que inciden directamente en su nivel de satisfacción?**

VALORACIÓN PREGUNTA: 55

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Fichas de Clientes del Manual de Procesos (Evidencia 76)
- Usos, hábitos y demandas culturales cuantitativo (Evidencia 59)
- Usos, hábitos y demandas culturales cualitativo (Evidencia 58)
- Proceso de reforma de la Encuesta General del Servicio (Proyecto Opina) para incluir la percepción de los RR. CC. (Evidencia 188)
- Encuestas automáticas de CELAMA (Evidencia 53)
- Encuestas Relámpago (Evidencia 56)
- Análisis encuestas CELAMA (Evidencia 21)
- Necesidades informativas de cada Ficha de Clientes (Evidencia 135)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

El SEU ha desplegado una metodología (Evidencia 76) que combina encuestas a usuarios directos (Proyecto Opina, CELAMA), encuestas a usuarios posible (Estudio de Usos), encuestas Relámpago, (Evidencias 56, 53, 188, 58 y 59) que nos permiten medir de forma sistemática, los aspectos más relevantes de la prestación de nuestros productos y servicios. (Evidencia 135) Además, dicho proceso ha sido revisado hace quince meses, aprovechando la inminencia del despliegue de la nueva encuesta web de CELAMA, se aprovechó para preguntar a los usuarios de un programa muy masivo (Cursos de Verano de Cádiz) sobre la utilidad y pertinencia de las preguntas que hacíamos, De dicha encuesta, su análisis, generó la eliminación de una pregunta y la simplificación de otras. Se aprovechó este proceso de reforma para incluir otras preguntas sobre la percepción de la satisfacción del usuario sobre nuestros resultados claves.

6.2 **La tendencia de los resultados de los indicadores relativos a la percepción que tienen los clientes, ¿muestra una evolución positiva?**

VALORACIÓN PREGUNTA: 45

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

(Ver Figura 6. Página 23)

Gráficamente los indicadores principales serían:

(Ver Figura 7. Página 23)

(Ver Figura 8. Página 24)

(Ver Figura 1. Página 9)

6.3 Los resultados de los indicadores relativos a la percepción que tienen los clientes ¿cumplen los objetivos marcados para cada período y, frecuentemente, los superan?

VALORACIÓN PREGUNTA: 30

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Compromisos de la Carta de Servicios (Evidencia 41)
- Indicadores de Satisfacción del Mapa de Procesos (Evidencia 92)
- Medición Abril 2010 del Sistema de Indicadores del SEU para la Comisión Ejecutiva Garantía de Calidad de la UCA (Evidencia 124)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

En la medición de Medición Abril 2010 del Sistema de Indicadores del SEU para la Comisión Ejecutiva Garantía de Calidad de la UCA (*Evidencia 124*), los seis indicadores claves tienen objetivos crecientes o mantienen el objetivo previsto (*Evidencia 92*). En el cuadro de seguimiento 2009 de los compromisos de la Carta de Servicios (*Evidencia 41*), de los quince compromisos, sólo se tiene un resultado negativo (EXT10) y sólo por tres centésimas.

6.4 En la Unidad Organizativa, y respecto de los datos más relevantes referidos a los niveles de percepción de la satisfacción de los clientes, ¿se recogen y comparan, periódica y sistemáticamente, con los de Unidades Organizativas de la misma o distinta Universidad o de otras organizaciones? Teniendo en cuenta los resultados de estas comparaciones, ¿en qué posición relativa se encuentra la Unidad Organizativa?

VALORACIÓN PREGUNTA: 25

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Estudio de Usos, hábitos y demandas culturales de los jóvenes universitarios andaluces (Evidencia 60)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

El SEU, por su propia naturaleza extraacadémica, posee pocos elementos de comparación racional con otros servicios y algo similar ocurre con otros servicios de extensión de otras universidades (*Evidencia 60*). El único resultado fiable es el procedente de la macroencuesta de Usos en el que se preguntaba a los encuestados por la valoración de la oferta universitaria con estos resultados para la UCA:

(Ver Figura 11. Página 26)

(Ver Figura 12. Página 26)

(Ver Figura 13. Página 27)

(Ver Figura 14. Página 27)

Aunque los datos de la comparación son muy buenos para la UCA, al no contar con más oleadas, hemos preferido una valoración consensuada de este epígrafe.

6.5 Los resultados de los indicadores relativos al nivel de satisfacción de los clientes ¿son consecuencia de los enfoques y de las acciones de mejora emprendidas?

VALORACIÓN PREGUNTA: 30

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Plan de Mejora de la Evaluación EFQM anterior (Evidencia 152)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

El SEU emprende un número bastante significativo de acciones de mejora en ciertos indicadores. Por ejemplo, en el Plan de Mejora de la Evaluación EFQM anterior (*Evidencia 152*), se incluía un área de mejora denominada *Mejora de percepción de la Satisfacción de los Usuarios* que suponía el proceso de revisión de nuestra encuesta de satisfacción para, una vez reformada, ensamblara en la herramienta CELAMA. Consecuencia: el servicio recibido es valorado con un 6,64 sobre 10.

Subcriterio: 6b (MEDICIONES OBJETIVAS)
Indicadores de rendimiento

6.6 La Unidad Organizativa, ¿identifica, revisa y mide, de forma sistemática y segmentada los indicadores de rendimiento que inciden de forma significativa en el nivel de satisfacción de los clientes?

VALORACIÓN PREGUNTA: 40

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Memoria Anual del SEU (Evidencia 131)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

El SEU cuenta con un amplio cuadro de indicadores de rendimiento que inciden de manera directa o indirecta en la satisfacción de nuestros usuarios (*Evidencia 131*). Dicho cuadro de

indicadores está básicamente vinculado a los compromisos de la Carta de Servicios y son los siguientes:

(Figura 23)

INDICADORES GENERALES	AÑO 2009	AÑO 2008	AÑO 2007	AÑO 2006	AÑO 2005
Satisfacción de los usuarios en programas estacionales (%)	86,21	86,10	79%	86,32	80,01
Porcentajes de ponentes no UCA en programas estacionales	69,33	68,79	68,8 %	63,4	64,5
Número de actividades musicales	34	34	37	37	40
Número de actividades teatrales	6	6	10	12	20
Número de registros en el Centro de Recursos Culturales	1403	1173	936	792	533
Número de registros en la colección Presencias Literarias	196	183	164	144	112
Número de préstamos en el Centro de Recursos Culturales	2453	2299	2033	1865	1328
Número de préstamos en la Colección Presencias Literarias	587	572	508	480	220
INDICADORES ENCUESTA USUARIOS DE AGENDA (Proyecto Opina)	AÑO 2009	AÑO 2008	AÑO 2007	AÑO 2006	AÑO 2005
Agenda CULTURAL. Grado de puntualidad en la recepción	7,51	7,37	7,60	7,92	7,64
Agenda CULTURAL Utilidad de la información	7,59	7,54	7,77	7,85	7,88
INDICADORES DE DIFUSIÓN	AÑO 2009	AÑO 2008	AÑO 2007	AÑO 2006	AÑO 2005
Suscriptores Servicio de Alertas Culturales	3176	2724	2584	2182	1705
Suscriptores Servicio Tavira Vigía	310	299	291	279	261
Número de Alertas culturales remitidas	269	266	216	224	236
Números de Alertas diezencultura.es remitidas	246	245	204	-	-
Impactos en Medios de Comunicación escritos de las Actividades de Extensión	536	323	411	346	-
Número de Noticias subidas al portal de Actividades Culturales de la UCA	180	170	159	-	-

6.7 La tendencia de los resultados de los indicadores de rendimiento que inciden en el nivel de satisfacción de los clientes de la Unidad Organizativa ¿muestra una evolución positiva?

VALORACIÓN PREGUNTA: 40

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

(Figura 24)

Compromiso	Indicador	Valor real * Medición año 2008	Desviación
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 alertas emitidas	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 Actividades difundidas en 10 cultura	0,4 % de aumento (246 alertas enviadas)	Postiva 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 Satisfaccionusuarioencues ta 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 Satisfaccionactividadesfor mativas encuestaproyectoopina	6,83 - 6,79 = Decrecimiento de 0,04	Negativo.
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 Matrículasregistradas	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 solicitudesbecasdistan cia	Decrecimiento del 31 % (914 becas)	Neutro ya que el objetivo era alcanzar una cifran 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

6.8 Los resultados de los resultados de los indicadores de rendimiento que inciden en el nivel de satisfacción de los clientes de la Unidad Organizativa ¿cumplen los objetivos marcados para cada período y, frecuentemente, los superan?

VALORACIÓN PREGUNTA: 40

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

(Ver Figura 24. Página 97)

6.9 En la Unidad Organizativa, y respecto de los datos más relevantes referidos a los resultados de los indicadores de rendimiento que inciden en el nivel de satisfacción de sus clientes, ¿se recogen y comparan, periódica y sistemáticamente, con los de Unidades Organizativas de la misma o distinta Universidad o de otras organizaciones? Teniendo en cuenta los resultados de dichas comparaciones, ¿en qué posición relativa se encuentra la Unidad Organizativa?

VALORACIÓN PREGUNTA: 10

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Premio de Gaceta Universitaria (Evidencia 183)
- Premio a la Excelencia en la Gestión a la Herramienta CELAMA (Evidencia 182)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

El SEU, por su propia naturaleza extraacadémica, posee pocos elementos de comparación racional con otros servicios y algo similar ocurre con otros servicios de extensión de otras universidades. En cuanto al apartado de Premios, el SEU fue reconocido con el Premio VII Edición de los Premios a las Mejores Iniciativas Universitarias de Andalucía de Gaceta Universitaria (Evidencia 183) y la herramienta CELAMA fue considerada segunda mejor Buena Práctica en los Premios a la Excelencia en la Gestión del PAS de la UCA (Evidencia 182) .

6.10 Los resultados de los indicadores de rendimiento que inciden en el nivel de satisfacción de sus clientes, ¿son consecuencia de los enfoques adoptados y de las acciones de mejora emprendidas?

VALORACIÓN PREGUNTA: 30

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Plan de Mejora de cada Evaluación EFQM (Evidencia 152)
- Subplanes de mejora de los Cursos de Verano (Evidencia 215)
- Subplanes de Mejora de los Estudios de Usos, hábitos y demandas culturales (Evidencia 216)
- Día Trimestral de la Mejora (Evidencia 44)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

El equipo de autoevaluación, en este apartado, visualiza claramente que la causa-efecto se plasma más en los resultados generales del Servicio que en la concreción de los mismos. La mayoría de las acciones de mejora (*Evidencias 152, 155, 44 y 216*) van enfocadas a mejorar los resultados claves del SEU. En este apartado, podemos decir que en la primera medición, se han cumplido los objetivos.

(Ver Figura 6. Página 23)

PUNTOS FUERTES Y ÁREAS DE MEJORA DEL CRITERIO 6.

PUNTOS FUERTES

- El SEU ha desplegado una metodología que combina encuestas a usuarios directos (Proyecto Opina, CELAMA), encuestas a usuarios posible (Estudio de Usos), encuestas Relámpago, que nos permiten medir de forma sistemática, los aspectos más relevantes de la prestación de nuestros productos y servicios.
- En la medición mencionada, los seis indicadores claves tienen objetivos crecientes o mantienen el objetivo previsto.
- La Universidad de Cádiz alcanza el tercer lugar (5,37) en valoración a nivel de las diez universidades andaluzas, el tercer lugar (5,97) en valoración a nivel de las diez universidades andaluzas y el segundo lugar (6,32) en valoración a nivel de las diez universidades andaluzas.
- El SEU emprende un número bastante significativo de acciones de mejora en ciertos indicadores. Por ejemplo, el proceso de revisión de nuestra encuesta de satisfacción para, una vez reformada, ensamblara en la herramienta CELAMA.
- El SEU cuenta con un amplio cuadro de indicadores de rendimiento que inciden de manera directa o indirecta en la satisfacción de nuestros usuarios. Dicho cuadro de indicadores está básicamente vinculados a los compromisos de la Carta de Servicios
- El SEU fue reconocido con el Premio VII Edición de los Premios a las Mejores Iniciativas Universitarias de Andalucía de Gaceta Universitaria y la herramienta CELAMA fue considerada segunda mejor Buena Práctica en los Premios a la Excelencia en la Gestión del PAS de la UCA.

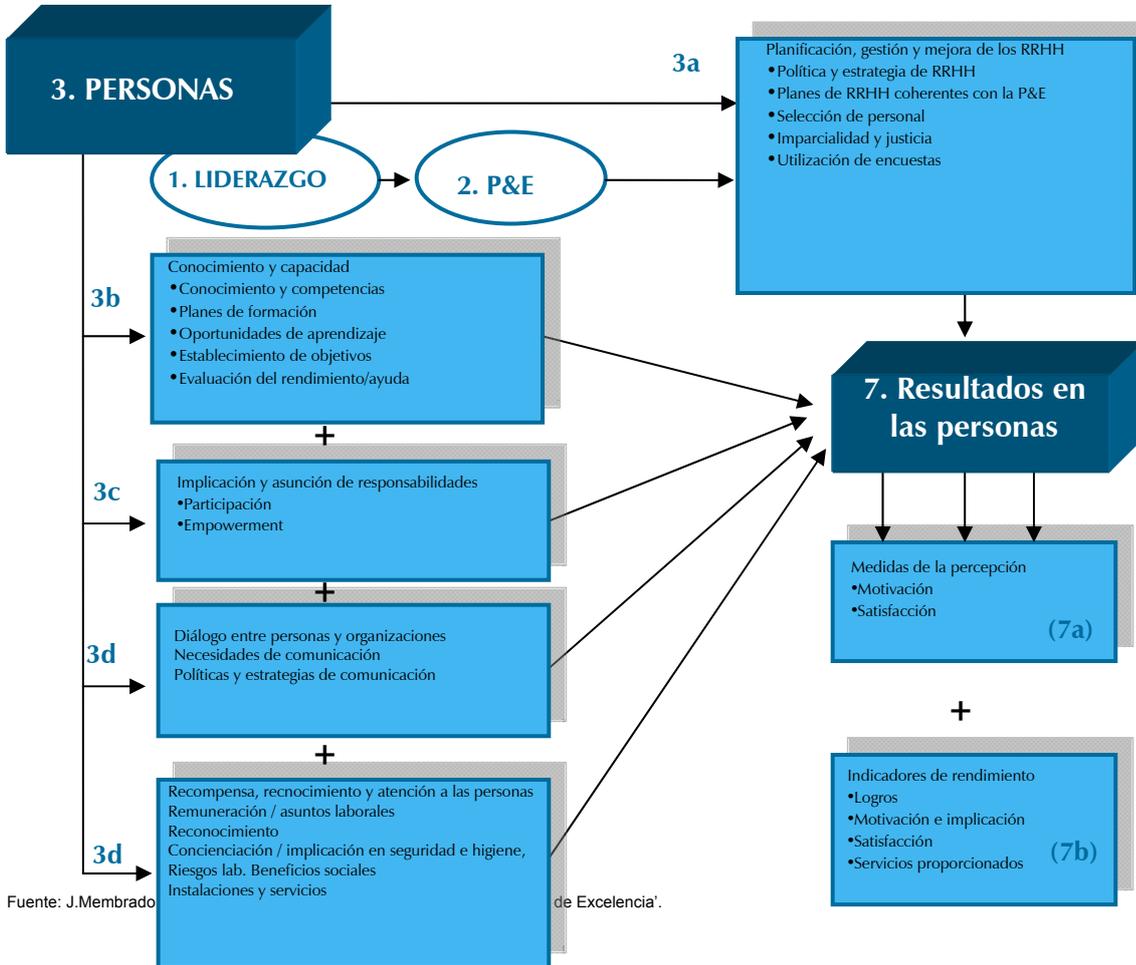
ÁREAS DE MEJORA

- Comunicar, recoger, medir y hacer una segmentación completa y sistemática de todos los aspectos relacionados con la satisfacción de clientes.
- Conseguir que la totalidad de los indicadores muestren una evolución positiva o, en su caso, sostenida, durante al menos tres ciclos.
- Conseguir que la mayoría de indicadores tengan objetivos crecientes o sostenidos, y se cumplan, de lo contrario analizar las causas y corregirlas.
- Disponer de datos generales o al menos de los más significativos, correspondientes a otras Unidades Organizativas Conseguir que se encuentren por encima de la media.

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 de Excelencia'.

Subcriterio: 7a (OPINIÓN DE LAS PERSONAS)

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

7.1 ¿Se identifican, revisan y miden de forma sistemática y segmentada cuáles son aquellos aspectos más valorados por las personas y que inciden directamente en su nivel de satisfacción con la Unidad Organizativa y con la Universidad?

VALORACIÓN PREGUNTA: 70

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Encuesta Clima Laboral de la UCA (Evidencia 50)
- Encuesta Clima Laboral del SEU (Evidencia 48)
- BAU (Evidencia 24)
- CAU (Evidencia 35)
- Figura del Defensor Universitario (Evidencia 79)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

Tanto el Área de Personal –especialmente ésta- como el SEU, tienen bien identificadas a las personas de su organización. Anualmente, el Área de Personal realiza la macroencuesta de Clima Laboral (Evidencia 50) y el SEU su propia encuesta de satisfacción de las personas del SEU (Evidencia 48). El Área de Personal genera grupos y planes de mejora para los aspectos peor valorados y de ellos surgen mejoras significativas como puede ser la nueva Política de Reconocimiento de la UCA. Todas estas encuestas tienen un proceso de input y un análisis vía web. Además, el Área de Personal cuenta con el CAU del Área (Evidencia 35), lo que permite un tratamiento sistemático de quejas y sugerencias. (Evidencia 24) Las conclusiones de todos estos procesos son comunicadas vía web, Tavira institucional, Día de la Mejora o reuniones rectorales.

7.2 La tendencia de los resultados de los indicadores relativos a la percepción que tienen las personas respecto a aquellos aspectos que inciden directamente en su nivel de satisfacción, ¿muestra una evolución positiva?

VALORACIÓN PREGUNTA: 50

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Encuesta de Satisfacción del PAS (Evidencia 49)
- Análisis de la Encuesta de Satisfacción del PAS (Evidencia 20)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

http://www.uca.es/web/servicios/personal/documentos_planificacion/PAS2010/septiembre_2010/encuesta%20clima/Analisis (Evidencia 49 y 20)

(Figura 25)

		2006	2007	2008	2009*
ASPECTOS	N	MEDIA	MEDIA	MEDIA	MEDIA
Características de la Tarea	7	3.89	3.95	3,85	3,75
Condiciones de trabajo	7	3.21	3.38	3,19	3,19
Salario	7	3.00	3.30	2,93	3,06
Promoción	7	2.95	2.96	3,00	2,5
Reconocimiento	7	3.25	3.37	3,04	3,13
Beneficios	7	3.43	3.17	2,91	2,96
Supervisión	7	4.14	4.40	4,49	4,25
Compañeros	7	3.71	3.70	4,07	3,94
Empresa y Dirección	7	3.25	3.23	3,47	3
Fecha trabajo de campo		Mayo 2006	Junio 2007	Noviembre 2008	Diciembre 2009

7.3 Los resultados de los indicadores relativos a la percepción que tienen las personas respecto a aquellos aspectos que inciden directamente en su nivel de satisfacción ¿cumplen los objetivos marcados para cada período y, frecuentemente, los superan?

VALORACIÓN PREGUNTA: 25

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

Tanto en el Área de Personal como en el SEU, no nos consta que existan objetivos para los mismos. Es decir, contamos con numerosos indicadores satisfactorios, pero no sabemos si están por encima o por debajo de las expectativas.

7.4 En la Unidad Organizativa, y respecto de los datos más relevantes referidos a los niveles de percepción que tienen las personas respecto a aquellos aspectos que inciden directamente en su nivel de satisfacción ¿se recogen y comparan, periódica y sistemáticamente, con los de Unidades Organizativas de la misma o distinta Universidad o de otras organizaciones? Teniendo en cuenta los resultados de estas comparaciones, ¿en qué posición relativa se encuentra la Unidad Organizativa?

VALORACIÓN PREGUNTA: 20

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

Desde que se ha implantado la Encuesta de Clima Laboral, el SEU es uno de los pocos servicios que mantienen una encuesta especial para las personas del mismo. La propia configuración de la macroencuesta de Clima Laboral hace que la desagregación por Campus y por tipo de puestos, con lo que no es posible la segmentación.

7.5 Los resultados de los indicadores relativos al nivel de satisfacción de las personas, ¿son consecuencia de los enfoques y de las acciones de mejora emprendidas en la Unidad Organizativa o en la Universidad?

VALORACIÓN PREGUNTA: 20

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

Al depender, casi todos los aspectos del Área de Personal, este Comité de Autoevaluación, no ha podido obtener datos que apoyen cualquier tesis en este epígrafe del modelo. En el seno del propio Servicio, acciones de mejora relacionadas con las herramientas de comunicación han contribuido al mantenimiento de resultados relacionados con el clima laboral en un contexto de aumento de cargas de trabajo.

Subcriterio: 7b (MEDICIONES OBJETIVAS)

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

7.6 ¿Se identifican, revisan y miden de forma sistemática y segmentada cuáles son aquellos indicadores de rendimiento que inciden en la satisfacción de las personas de la Unidad Organizativa?

VALORACIÓN PREGUNTA: 25

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Memoria EFQM del Área de Personal (Evidencia 133)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

El Área de Personal cuenta con indicadores de rendimiento relacionados con la satisfacción de las personas (*Evidencia 133*) como son: Indicadores de Formación, Indicadores de Pautas de Mejora y Personas que lo integran, Índice de Absentismo, Quejas y Sugerencias.

7.7 La tendencia de los resultados indicadores de rendimiento que inciden en la satisfacción de las personas, ¿muestra una evolución positiva?

VALORACIÓN PREGUNTA: 15

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Memoria EFQM del Área de Personal (Evidencia 133)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

En este aspecto, el Área de Personal cuenta con un enfoque débil (*Evidencia 133*), ya que se han identificado los Factores de Satisfacción del PAS y algunos indicadores de rendimiento relacionados con la formación.

7.8 Los resultados indicadores de rendimiento que inciden en la satisfacción de las personas, ¿cumplen los objetivos marcados para cada período y, frecuentemente, los superan?

VALORACIÓN PREGUNTA: 15

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Memoria EFQM del Área de Personal (Evidencia 133)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

Carecemos de datos sobre este apartado.

7.9 En la Unidad Organizativa, y respecto de los datos más relevantes referidos a los resultados de los indicadores de rendimiento que inciden en el nivel de satisfacción de las personas, ¿se recogen y comparan, periódica y sistemáticamente, con los de Unidades Organizativas de la misma o distinta Universidad o de otras organizaciones? Teniendo en cuenta los resultados de dichas comparaciones, ¿en qué posición relativa se encuentra la Unidad Organizativa?

VALORACIÓN PREGUNTA: 10

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Memoria EFQM del Área de Personal (Evidencia 133)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

Carecemos de datos sobre este apartado.

7.10 *Los resultados de los indicadores de rendimiento que inciden en la satisfacción de las personas de la Unidad Organizativa, ¿son consecuencia de los enfoques y de las acciones de mejora emprendidas en la Unidad Organizativa o en la Universidad?*

VALORACIÓN PREGUNTA: 15

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Memoria EFQM del Área de Personal (Evidencia 133)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

Carecemos de datos sobre este apartado.

PUNTOS FUERTES Y ÁREAS DE MEJORA DEL CRITERIO 7.

PUNTOS FUERTES

- Tanto el Área de Personal –especialmente ésta- como el SEU, tienen bien identificadas a las personas de su organización.
- Desde que se ha implantado la Encuesta de Clima Laboral, el SEU es uno de los pocos servicios que mantienen una encuesta especial para las personas del mismo.
- Acciones de mejora relacionadas con las herramientas de comunicación han contribuido al mantenimiento de resultados relacionados con el clima laboral en un contexto de aumento de cargas de trabajo.

ÁREAS DE MEJORA

- Revisar, al final de cada ciclo, la eficacia del proceso de la comunicación, recogida, medición y segmentación e introducir mejoras como consecuencia de dichas revisiones.
- Conseguir que la totalidad de los indicadores muestren una evolución positiva, o en su caso, sostenida, durante al menos tres ciclos.
- Conseguir que la mayoría de los indicadores tengan objetivos crecientes o, en su caso, sostenidos y estos se cumplan. En caso de incumplimiento analizar las causas y corregirlas.
- Disponer de datos y realizar comparaciones periódicas de la mayoría de los indicadores más relevantes de satisfacción de las personas, correspondientes a los de otras Unidades Organizativas.
- Emprender muchas acciones de mejora que se reflejen en la evolución positiva o, en su caso, sostenida en la mayoría de indicadores.
- Identificación, disponibilidad o medida de la mayoría los indicadores de rendimiento relacionados con la satisfacción de las personas.
- Conseguir que los resultados de los indicadores de rendimiento más significativos que inciden en la satisfacción de las personas muestren una evolución positiva, o en su caso, sostenida.
- Conseguir que los indicadores de rendimiento más significativos que inciden en la satisfacción de las personas tengan objetivos y estos se cumplan. En caso de incumplimiento analizar las causas y corregirlas.
- Disponer de datos generales o, al menos, de los más significativos de otras

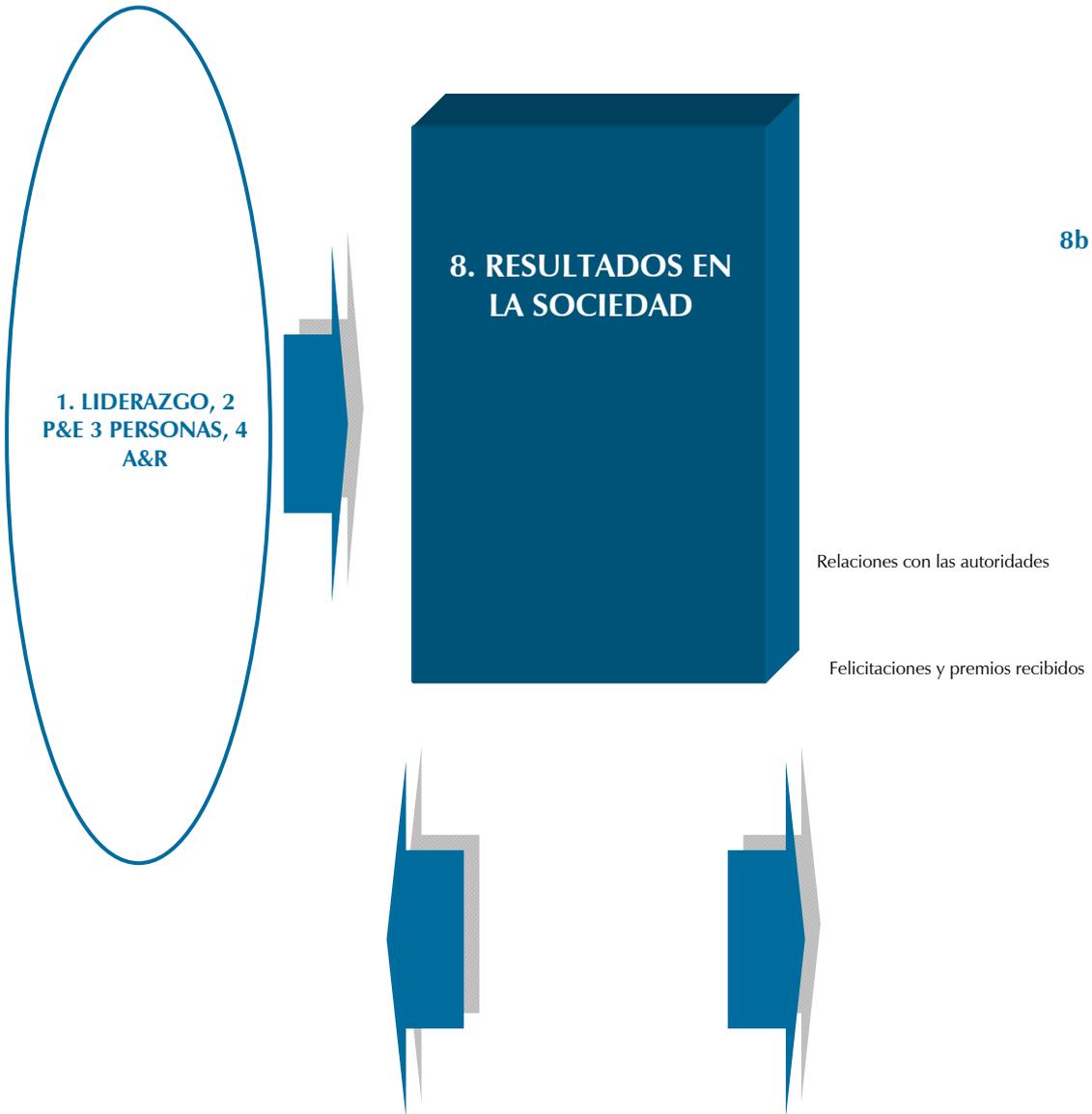
Unidades Organizativas, y que estos valores se encuentren en la media o por encima.

- Empezar acciones de mejora y algunas reflejen evolución positiva, o en su caso, sostenida, de ciertos indicadores e rendimiento.

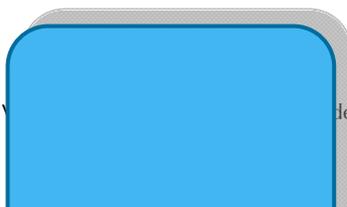
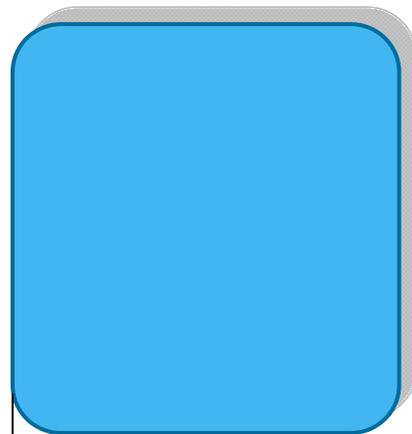
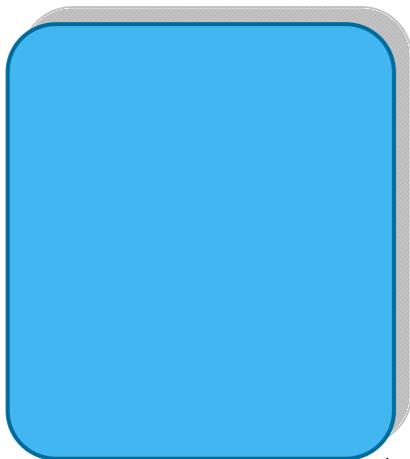
CRITERIO 8: RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

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.*



8b



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

Subcriterio: 8a (OPINIÓN DE LA SOCIEDAD)
Medidas de percepción

8.1 La Unidad Organizativa, ¿identifica, revisa y mide de forma sistemática y segmentada, cuáles son aquellos aspectos más valorados por parte de la sociedad y que inciden directamente en su nivel de aceptación y reconocimiento?

VALORACIÓN PREGUNTA: 45

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Manual de Calidad. Fichas de Clientes segmentadas para:
 - Instituciones públicas de la Provincia (Evidencia 74)
 - Asociaciones culturales (Evidencia 73)
 - Población de Municipios con Campus (V 75)
- Indicadores del Proyecto Opina (Evidencia 93)
- Resultados clave (Evidencia 201)
- Procesos estratégicos (Análisis de la demanda) (Evidencia 192)
- POA (Análisis de coyuntura) (Evidencia 169)
- PECA (Líneas asignadas a Extensión Universitaria) (Evidencia 144)
- Memoria anual. Datos de Impactos mediáticos (Evidencia 132)
- Memoria anual de la UCA de RSU (Evidencia 130)
- Compromiso Medioambiental del SEU (Evidencia 40)
- Compromiso Confidencialidad del SEU (Evidencia 38)
- Usos, hábitos y demandas culturales: Cádiz, Puerto Real, Jerez y Algeciras (Evidencia 61)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

El SEU recoge y utiliza informaciones procedentes de encuestas propias (encuesta oral del Servicio) (Evidencia 93) con preguntas concretas, por ejemplo:

- Papel del SEU como promotor de la creación
- Papel del SEU como difusor del pensamiento
- Papel del SEU como herramienta de acceso a la cultura

Así como informaciones que proceden de estudios o análisis propios (Evidencias 201, 192, 169, 132, 130, 40, 38 y 61) (Usos, hábitos y demandas culturales) o de estudios ajenos (documentación generada por el PECA (Evidencias 144, 74, 73 y 75). El SEU, lógicamente, por su misión, se centra en los programas culturales y de divulgación. Otras unidades de la UCA como por ejemplo la Oficina Verde, miden y estudian los aspectos relacionados con la protección medioambiental, y la Dirección General de Acción Social y Solidaria, se ocupa del estudio del compromiso con la Integración social y de Género. Las mediciones no están totalmente estructuradas en el conjunto, pero sí en el objeto de trabajo del SEU – el cultural-.

8.2 La tendencia de los resultados, tanto cuantitativos como cualitativos, relativos a la percepción que tiene la sociedad respecto a aquellos aspectos que inciden directamente en el nivel de aceptación y reconocimiento de la Unidad Organizativa, ¿muestra una evolución positiva?

VALORACIÓN PREGUNTA: 45

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Informe de Resultados de la Encuesta General de Satisfacción (Evidencia 107)
- Carta de Servicios (Objetivos de los compromisos) (Evidencia 29)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

Los indicadores más significativos del SEU (*Evidencias 29 y 107*) sólo han sido medidos en una oleada. Cumplen los objetivos fijados, pero no existen tendencias.

8.3 Los resultados de los indicadores, tanto cuantitativos como cualitativos, relativos a la percepción que tiene la sociedad respecto a aquellos aspectos que inciden directamente en el nivel de aceptación y reconocimiento de la Unidad Organizativa, ¿cumplen los objetivos marcados para cada periodo y, frecuentemente, los superan?

VALORACIÓN PREGUNTA: 50

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Carta de Servicios (Objetivos de los Compromisos) (Evidencia 29)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

El SEU cuenta con, al menos, tres indicadores significativos relacionados con la percepción que tiene la Sociedad del SEU. Dichos indicadores tienen objetivos prefijados y se han cumplido en su totalidad. (*Evidencia 29*)

8.4 En la Unidad Organizativa, y en relación a los datos más relevantes referidos a los niveles de percepción que tienen la sociedad respecto a aquellos aspectos que inciden directamente en el nivel de aceptación y reconocimiento, ¿se recogen y comparan, periódica y sistemáticamente, con los de Unidades Organizativas de la misma o distinta Universidad o de otras organizaciones? Teniendo en cuenta los resultados de estas comparaciones, ¿en qué posición relativa se encuentra la Unidad Organizativa?

VALORACIÓN PREGUNTA: 15

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

Se carece de cualquier tipo de datos generales o parciales significativos que demuestren que estamos en la media o por encima de las otras unidades organizativas.

8.5 Los resultados de los indicadores relativos a la percepción que tiene la sociedad de la Unidad Organizativa, ¿son consecuencia de los enfoques y de las acciones de mejora emprendidas en la Unidad Organizativa o en la Universidad?

VALORACIÓN PREGUNTA: 35

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Informe de Encuesta General de Satisfacción (Evidencia 107)
- Plan de Mejora del Estudio de Usos, hábitos y demandas culturales de las poblaciones con Campus (Evidencia 153)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

El SEU ha emprendido acciones de mejora relacionadas con la percepción de la Sociedad a partir del análisis de la Encuesta General de Satisfacción (*Evidencia 107*) , o a partir del análisis del Estudio de Usos, hábitos y demandas culturales de las poblaciones con Campus (*Evidencia 153*) . Como quiera que sólo cuente con tres indicadores significativos, y que los mismos sólo se hayan medido una vez, no podemos decir, a ciencia cierta, si la causa efecto de las mejoras desarrolladas se han conseguido.

Subcriterio: 8b (MEDICIONES OBJETIVAS)

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

8.6 ¿Se identifican, revisan y miden, de forma sistemática y segmentada los indicadores de rendimiento que inciden de forma significativa en el nivel de percepción y grado de aceptación que tiene la sociedad de la Unidad Organizativa?

VALORACIÓN PREGUNTA: 50

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Memoria anual de RSU (Evidencia 130)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

La UCA cuenta con un amplio sistema de indicadores de rendimiento que son relevantes a su relación con la percepción y aceptación de la sociedad. Dichos indicadores aparecen medidos y analizados en la Memoria RSU de la UCA. (*Evidencia 130*)

8.7 La tendencia de los resultados de los indicadores de rendimiento relativos a la percepción que tiene la sociedad respecto a aquellos aspectos que inciden directamente en el nivel de aceptación y reconocimiento de la Unidad Organizativa, ¿muestra una evolución positiva?

VALORACIÓN PREGUNTA: 20

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

La Memoria RSU de la UCA es el segundo curso que se realiza y los indicadores de rendimiento no han sido normalizados hasta este segundo año, por lo que nos es posible determinar la tendencia.

8.8 Los resultados de los indicadores de rendimiento relativos a la percepción que tiene la sociedad respecto a aquellos aspectos que inciden directamente en el nivel de aceptación y reconocimiento de la Unidad Organizativa, ¿cumplen los objetivos marcados para cada periodo y, frecuentemente, los superan?

VALORACIÓN PREGUNTA: 40

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Medición de indicadores de la Carta de Servicio (Evidencia 127)
- Mapa de Procesos (Evidencia 120)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

En el caso del SEU, los indicadores de rendimiento más significativos (*Evidencia 127*), tienen objetivos y se cumplen (*Evidencia 120*):

- Porcentaje de incremento del número de personas encuestadas (Cumplido).
- Recursos captados (Superado el objetivo).
- Porcentaje de cumplimiento y realización de actividades en ella previstas (Cumplido).
- Comparativa de número de convenios (Cumplido).
- Porcentaje de Alertas remitidas (Superado el objetivo).
- Número de actividades subidas a la web (Cumplido).
- Aumento de equipamientos (Superado).

En el caso del resto de unidades de la UCA relacionadas, no hemos encontrado datos significativos.

8.9 En la Unidad Organizativa, y en relación a los indicadores de rendimiento relacionados con el nivel de percepción y grado de aceptación que tiene la sociedad ¿se recogen y comparan, periódica y sistemáticamente, con los de Unidades Organizativas de la misma o distinta Universidad o de otras organizaciones? Teniendo en cuenta los resultados de estas comparaciones, ¿en qué posición relativa se encuentra la Unidad Organizativa?

VALORACIÓN PREGUNTA: 10

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

No existen datos de comparación.

8.10 Los resultados de los indicadores de rendimiento relacionados con el nivel de percepción y grado de aceptación que tiene la sociedad respecto a la Unidad Organizativa, ¿son consecuencia de los enfoques y de las acciones de mejora emprendidas?

VALORACIÓN PREGUNTA: 25

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

No tenemos una evidencia clara de la causa efecto de cada acción de mejora y cada indicador, sino, más bien, a los resultados generales del Servicio.

PUNTOS FUERTES Y ÁREAS DE MEJORA DEL CRITERIO 8.

PUNTOS FUERTES

- El SEU recoge y utiliza informaciones procedentes de encuestas propias (encuesta oral del Servicio) con preguntas concretas, Así como informaciones que proceden de estudios o análisis propios (Usos, hábitos y demandas culturales) o de estudios ajenos (documentación generada por el PECA).
- El SEU cuenta con, al menos, tres indicadores significativos relacionados con la percepción que tiene la Sociedad del SEU. Dichos indicadores tienen objetivos prefijados y se han cumplido en su totalidad.
- El SEU ha emprendido acciones de mejora relacionadas con la percepción de la Sociedad a partir del análisis de la Encuesta General de Satisfacción, o a partir del análisis del Estudio de Usos, hábitos y demandas culturales de las poblaciones con Campus.
- Los indicadores de rendimiento del SEU más significativos, tienen objetivos y se cumplen.

ÁREAS DE MEJORA

- Conseguir que la totalidad de los indicadores muestren una evolución positiva o, en su caso, sostenida, durante al menos tres ciclos.
- Conseguir que la totalidad de los indicadores tengan objetivos crecientes o, en su caso, sostenidos y éstos se cumplan durante al menos tres ciclos.
- Disponer de datos de otras Unidades Organizativas y realizar comparaciones periódicas de la mayoría de los indicadores más relevantes de percepción de la sociedad. Conseguir que dicha mayoría se encuentre por encima de la media y, en algunos de ellos, sean los mejores.

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'.

Subcriterio: 9ª (RESULTADOS)**Resultados Clave del Rendimiento de la Organización**

9.1 La Unidad Organizativa, ¿mide de forma sistemática y segmentada sus resultados clave, incluidos, en su caso, los económicos, en relación con los elementos de su política y estrategia?

VALORACIÓN PREGUNTA: 35

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Resultados Claves del SEU 3.0 (Evidencia 201)
- Informe de Encuesta General de Satisfacción del Servicio (Evidencia 107)
- Indicadores presentes en la Memoria Anual (Evidencia 95)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

El SEU mide de forma sistemática sus cuatro Resultados Claves más relevantes (*Evidencia 201 y 95*), así como, los resultados económicos-financieros relacionados con la captación de recursos externos. Estos resultados claves, han surgido de un proceso de reflexión, único, por ahora, en Andalucía, que buscaba la determinación de los Resultados Claves del Servicio a partir del desglose de la Misión, Visión y Valores del Servicio. Dichos Resultados Claves han sido medidos en la Encuesta de Satisfacción del Servicio (*Evidencia 107*). Al tener la encuesta carácter de encuesta vía web, las mediciones no han sido segmentadas pero sí los resultados económicos-financieros más relevantes.

9.2 La tendencia de los resultados clave, ¿muestra una evolución positiva?

VALORACIÓN PREGUNTA: 30

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Informe de la Encuesta de Satisfacción del Servicio año 2010 (Evidencia 105)
- Carta de Servicios actualizada (Evidencia 30)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

Como quiera que los Resultados Claves (*Evidencia 105*) sólo se han medido en una oleada (Año 2010) (*Evidencia 30*) no podemos determinar la existencia de una tendencia positiva o negativa.

9.3 Los resultados clave, ¿cumplen los objetivos marcados para cada período y, frecuentemente, los superan?

VALORACIÓN PREGUNTA: 40

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Informe de la Encuesta de Satisfacción del Servicio año 2010 (Evidencia 107)
- Carta de Servicios actualizada con objetivos para los Resultados Claves (Evidencia 31)
- Memoria de Responsabilidad Social Universitaria de la UCA Curso 2009-2010 (Evidencia 130)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

En la Encuesta General del Servicio (Proyecto Opina) (Evidencia 107) se miden la totalidad de Resultados Claves determinados para el Servicio (Evidencia 31). Dichos Resultados Claves, tienen objetivos fijados y la totalidad de ellos cumplen con los objetivos y, además, están por encima de ellos (alcanzar 6 sobre 10) (Evidencia 130)

(Ver Figura 6. Página 23)

9.4 En la Unidad Organizativa, y respecto de los datos correspondientes a los resultados clave, ¿se recogen y comparan, periódica y sistemáticamente, con los de Unidades Organizativas de la misma o distinta Universidad o de otras organizaciones? Teniendo en cuenta los resultados de estas comparaciones, ¿en qué posición relativa se encuentra la Unidad Organizativa?

VALORACIÓN PREGUNTA: 10

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Producto Atalaya (en construcción) de Resultados Claves de un Servicio de Extensión Universitaria (Evidencia 193)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

Sólo se dispone de datos generales relacionados con los Resultados Claves en el contexto de la UCA para el Área de Biblioteca. Dadas las diferencias entre ambos Servicios, no se han podido establecer comparaciones. Con el resto de Universidades Andaluzas, ninguna de ellas cuenta con unos Resultados Claves fijados por lo que, tampoco es posible la comparación para saber si nuestros resultados están en la media o por encima de los de otras Unidades similares. Para abordar esta área de mejora, se ha incluido un Producto del Observatorio Cultural del Proyecto Atalaya que elabore una propuesta de Resultados Claves mínimos asumible por el resto de Servicios de Extensión Universitaria de la Universidades Andaluzas (producto que será presentado en Abril 2011) (Evidencia 193)

9.5 Los resultados clave ¿son consecuencia de los enfoques y de las acciones de mejora emprendidas en la Unidad Organizativa o en la Universidad?

VALORACIÓN PREGUNTA: 55

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Plan Operativo Anual (POA) (Evidencia 160)
- PEUCA (Evidencia 159)
- Plan de Mejora de la Evaluación EFQM 2009 (Evidencia 152)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

El SEU ha emprendido acciones de mejora relacionadas con los Resultados Claves a partir del análisis de la Encuesta General de Satisfacción. Como quiera que sólo contemos con tres indicadores significativos (*Evidencias 152, 159 y 160*), y que los mismos sólo se hayan medido una vez, no podemos decir, a ciencia cierta, si la causa efecto de las mejoras desarrolladas se han conseguido. La mayor parte de las acciones de mejora emprendidas han ido encaminadas a la mejora de la relación y de la percepción que los usuarios tienen de nuestros productos y servicios.

Subcriterio: 9b (INDICADORES)

Indicadores Clave del Rendimiento de la Organización

9.6 La Unidad Organizativa, ¿mide de forma sistemática y segmentada los indicadores clave de rendimiento? ¿Analiza, especialmente, la adecuación de los indicadores clave de rendimiento vinculados a los procesos necesarios para la prestación de sus servicios?

VALORACIÓN PREGUNTA: 25

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Indicadores Memorial Anual del SEU (Evidencia 95)
- Indicadores Manual de Procesos del SEU (Evidencia 94)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

El SEU mide los indicadores claves de rendimiento más relevantes (Indicadores del Manual de Procesos) (*Evidencia 94 y 95*) aunque no cuenta con segmentación que son los siguientes:

(Figura 26)

Código	Descripción
EXT01	Porcentaje de cumplimiento y realización de las actividades previstas.: Indicador que trata de confrontar la desviación positiva o negativa de lo previsto frente a lo realizado. Es un indicador cuantitativo que no entran en la calidad de las actividades, sí en su número
EXT04	Porcentaje de Alertas Culturales remitidas, con un día de antelación, en relación al total de actividades ofertadas: Indicador que trata de verificar el cumplimiento de un compromiso con los usuarios en relación al número de alertas remitidas

EXT05	Número de actividades subidas a la web en relación al total de actividades reflejadas en memoria :Indicador que trata de verificar el cumplimiento de un compromiso con los usuarios en relación al número de actividades subidas a la web
EXT06	Porcentaje de aumento de equipamientos culturales de las artes escénicas, audiovisuales y plásticas (Inventario anual)
EXT07	Porcentaje de aumento de unidades incorporadas anualmente al Centro de Recursos Culturales: Esta colección integra libros y CDs de Gestión Cultural y la colección de presencias literarias
EXT09	Comparativa del indicador de grado de satisfacción del usuario en las actividades formativas del Vicerrectorado en los dos últimos años. Porcentaje de aumento
EXT10	Comparativa del indicador de grado de satisfacción del usuario en las actividades no formativas del Vicerrectorado en los dos últimos años.
EXT11	Comparativa del número de Convenios de Colaboración en los dos últimos años.
EXT13	Porcentaje de certificaciones de actividades realizadas entregadas al alumno en los diez días posteriores a la fecha de emisión del acta: Este indicador depende de la puesta en marcha de CELAMA
EXT14	Porcentaje de incremento del número de solicitudes de becas recibidas a través del servicio web: Este indicador depende de la aplicación remota conectada a Registro (BECAS A DISTANCIA)
EXT16	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)
EXT17	Cantidad de Recursos Económicos Captados: Este indicador mide el flujo de ingresos captados para las actividades del SEU
EXT19	Número de matrículas registradas: Este indicador mide la evolución de los matriculados/as en las actividades del SEU

9.7 La tendencia de los indicadores clave de rendimiento, ¿muestra una evolución positiva?

VALORACIÓN PREGUNTA: 25

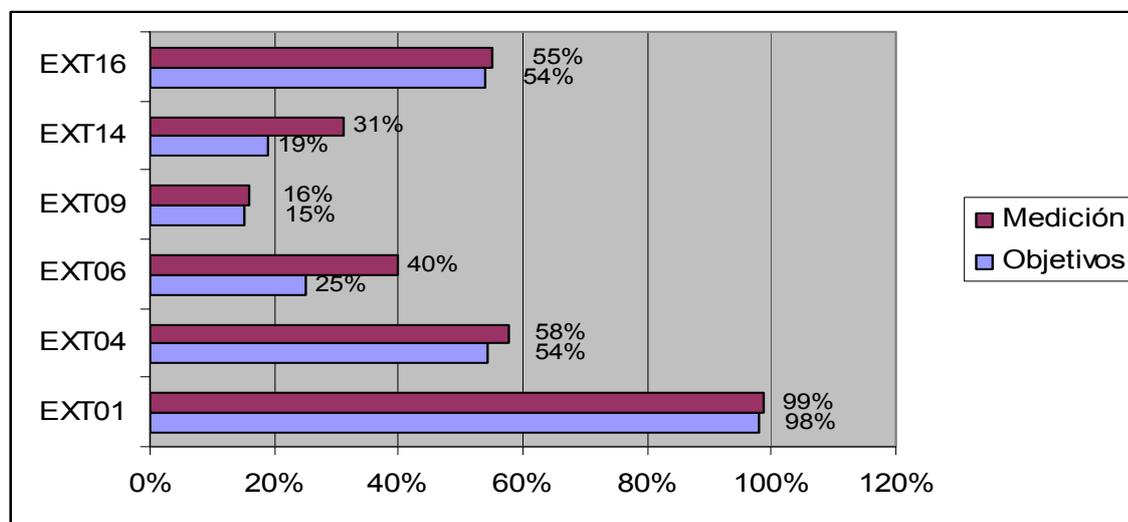
NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Indicadores Memorial Anual del SEU (Evidencia 95)
- Indicadores Manual de Procesos del SEU (Evidencia 94)
- Compromisos Carta de Servicios (Evidencia 41)
- Indicadores Claves Comisión de Garantía de Gestión de la Calidad (Evidencia 89)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

La mayoría de los indicadores (*Evidencias 89, 94 y 95*) claves de rendimiento más relevantes muestran una evolución positiva (*Evidencia 41*).

(Figura 27)



LEYENDA:

EXT01: Porcentaje de cumplimiento y realización de las actividades previstas.: Indicador que trata de confrontar la desviación positiva o negativa de lo previsto frente a lo realizado. Es un indicador cuantitativo que no entran en la calidad de las actividades, sí en su número.

EXT04: Porcentaje de Alertas Culturales remitidas, con un día de antelación, en relación al total de actividades ofertadas: Indicador que trata de verificar el cumplimiento de un compromiso con los usuarios en relación al número de alertas remitidas.

EXT06: Porcentaje de aumento de equipamientos culturales de las artes escénicas, audiovisuales y plásticas (Inventario anual).

EXT09: Comparativa del indicador de grado de satisfacción del usuario en las actividades formativas del Vicerrectorado en los dos últimos años. Porcentaje de aumento.

EXT14: Porcentaje de incremento del número de solicitudes de becas recibidas a través del servicio web: Este indicador depende de la aplicación remota conectada a Registro (BECAS A DISTANCIA)

EXT16: 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.)

9.8 Los indicadores clave de rendimiento, ¿cumplen los objetivos marcados para cada período y, frecuentemente, los superan?

VALORACIÓN PREGUNTA: 30

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

- Indicadores Memorial Anual del SEU (Evidencia 95)
- Indicadores Manual de Procesos del SEU (Evidencia 94)
- Compromisos Carta de Servicios (Evidencia 41)
- Indicadores Claves Comisión de Garantía de Gestión de la Calidad (Evidencia 89)

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

La totalidad de los resultados de los indicadores (Evidencias 94, 95 y 89) claves seleccionados por la Comisión de Garantía de Gestión de la Calidad cumplen con los objetivos. (Evidencia 41)

(Ver Figura 27. Página 120)

9.9 La Unidad Organizativa, en cuanto a los datos correspondientes a los resultados de los indicadores clave de rendimiento y de otros indicadores de gestión, ¿los recoge y compara, periódica y sistemáticamente, con los de otras Unidades Organizativas de la misma o distinta Universidad, o de otras organizaciones? Teniendo en cuenta los resultados de las comparaciones mencionadas, ¿en qué posición relativa se encuentran los valores de la Unidad Organizativa?

VALORACIÓN PREGUNTA: 10

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

No se dispone de datos generales significativos de otras unidades de la UCA o de otros Servicios de Extensión Universitaria Andaluces que puedan ser sometidos a comparaciones que se sostengan con rigor.

9.10 Analizando los resultados de los indicadores clave de rendimiento y de otros indicadores de gestión de los procesos, ¿se refleja una correlación entre dichos resultados y las acciones de mejora desarrolladas en cualquiera de las áreas de la Unidad Organizativa?

VALORACIÓN PREGUNTA: 10

NÚMEROS EVIDENCIAS SOPORTE PUNTUACIÓN:

JUSTIFICACIÓN DE LA PUNTUACIÓN:

El SEU ha emprendido acciones de mejora pero no es capaz de determinar si dichas acciones de mejora han incidido directamente en los Indicadores de Rendimiento de Resultados Claves.

PUNTOS FUERTES Y ÁREAS DE MEJORA DEL CRITERIO 9.

PUNTOS FUERTES

- El SEU mide de forma sistemática sus cuatro Resultados Claves más relevantes, así como, los resultados económicos-financieros relacionados con la captación de recursos externos.
- En la Encuesta General del Servicio (Proyecto Opina) se miden la totalidad de Resultados Claves determinados para el Servicio. Dichos Resultados Claves,

tienen objetivos fijados y la totalidad de ellos cumplen con los objetivos y, además, están por encima de ellos (alcanzar 6 sobre 10).

- El SEU ha emprendido acciones de mejora relacionadas con los Resultados Claves a partir del análisis de la Encuesta General de Satisfacción.
- El SEU mide los indicadores claves de rendimiento más relevantes (Indicadores del Manual de Procesos).
- La mayoría de los indicadores claves de rendimiento más relevantes muestran una evolución positiva.
- La totalidad de los resultados de los indicadores claves seleccionados por la Comisión de Garantía de Gestión de la Calidad cumplen con los objetivos.

ÁREAS DE MEJORA

- Medir todos los resultados clave. Dichas mediciones se deben recoger de forma estructurada, a fin de permitir su análisis segmentado, si procede.
- Conseguir que la mayoría de los resultados claves muestren una evolución positiva, o en su caso, sostenida.
- Conseguir que la totalidad de los resultados claves tengan objetivos crecientes o, en su caso, sostenidos y estos se cumplan durante al menos tres ciclos.
- Disponer de datos generales o al menos de los más significativos, de otras Unidades Organizativas. Conseguir que algunos resultados de la Unidad Organizativa se encuentren en la media o por encima.
- Conseguir que la totalidad de los resultados muestren una evolución positiva o, en su caso, sostenida como consecuencia de las acciones de mejora emprendidas durante al menos tres ciclos.
- Medición de la mayoría de los resultados de los indicadores clave de rendimiento. Los indicadores de rendimiento se deben recoger de forma estructurada, a fin de permitir su análisis segmentado, si procede.
- Conseguir que la mayoría de los resultados de los indicadores clave de rendimiento muestren una evolución positiva, o en su caso, sostenida.
- Conseguir que la mayoría de los indicadores clave de rendimiento tengan objetivos crecientes o, en su caso, sostenidos, y éstos se cumplan. En caso de incumplimiento analizar las causas y corregirlas.
- Disponer de datos generales o, al menos, de los más significativos, de otras Unidades Organizativas. Conseguir que algunos resultados de los indicadores clave de rendimiento de la Unidad Organizativa se encuentren en la media o por encima.
- Empezar acciones de mejora y que algunas se reflejen en la evolución positiva, o en su caso, sostenida de ciertos resultados.

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura	Nombre	Página
Figura 1	Tabla sobre Financiación del Servicio.	9
Figura 2	Organigrama del Servicio	10
Figura 3	Mapa geográfico de la Provincia de Cádiz	12
Figura 4	Mapa estratégico del SEU	17
Figura 5	Diseño de Productos del SEU	19
Figura 6	Tabla de Resultados Clave del SEU	23
Figura 7	Gráfico Resultados Clave del SEU	23
Figura 8	Gráfico Actividades Formativas del SEU	24
Figura 9	Gráfico Distribución de Participantes en Actividades del SEU	24
Figura 10	Cuadro Resultado de Valoraciones Proyecto Opina (Datos 2009)	25
Figura 11	Cuadro Valoración Oferta Cultural Estudiantes de Universidades Andaluzas. Estudio Usos	26
Figura 12	Cuadro Valoración Oferta Cultural PDI de Universidades Andaluzas. Estudio Usos	26
Figura 13	Cuadro Valoración Oferta Cultural PAS de Universidades Andaluzas. Estudio Usos	27
Figura 14	Gráfico Valoración General Oferta Cultural de la Universidad de Cádiz	27
Figura 15	Indicadores Generales de Rendimiento del SEU (Datos 2009)	28
Figura 16	Gráfico Porcentaje Ponentes No UCA en Programas Estacionales	29
Figura 17	Gráfico del Número de Registros del Centro de Recursos Culturales	29
Figura 18	Cuadro de Resultados de la Encuesta de Satisfacción del Personal	30
Figura 19	Cuadro Impactos en Medios de Comunicación	31
Figura 20	Cuadro Comparativa Impactos en Medios de Comunicación tres años	31
Figura 21	Cuadro de Evidencias	32
Figura 22	Ejemplo de Indicador del SEU	83
Figura 23	Cuadro Indicadores Generales del SEU	96
Figura 24	Cuadro de Indicadores de Rendimiento del SEU	97
Figura 25	Cuadro Análisis Encuesta de Satisfacción del Personal con Histórico	104
Figura 26	Cuadro Indicadores Clave de Rendimiento del SEU	118
Figura 27	Gráfico Indicadores Clave de Rendimiento del SEU	120

INFORMACIÓN NUMÉRICA Y GRÁFICA SOBRE LA AUTOEVALUACIÓN

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

Criterios Agentes Facilitadores:

Criterio	1	2	3	4	5
Subcriterio	1a 55,0	2a 48,0	3a 47,0	4a 47,5	5a 53,0
Subcriterio	1b 58,3	2b 38,8	3b 42,5	4b 32,5	5b 40,0
Subcriterio	1c 57,5	2c 40,0	3c 47,5	4c 38,8	5c 52,5
Subcriterio	1d 53,3	2d 40,0	3d 55,0	4d 35,0	5d 38,3
Subcriterio	1e 37,5		3e 50,0	4e 38,8	5e 57,5
Σ % subcriterios	261,7	166,8	242,0	192,5	241,3
	/5	/4	/5	/5	/5
Puntuación criterio	1 52,3	2 41,7	3 48,4	4 38,5	5 48,3

Criterios Resultado:

Criterio	6	%	7	%	8	%	9	%
Subcriterio	6a 43,8	0.75	7a 49,4	0.75	8a 40,6	0.25	9a 34,4	0.50
Subcriterio	6b 35,0	0.25	7b 19,4	0.25	8b 36,9	0.75	9b 21,9	0.50
			Σ↓		Σ↓		Σ↓	
Puntuación criterio	6 41,6		7 41,8		8 37,9		9 28,1	

Puntuación final:

Criterios	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
Puntos por criterio	52,3	41,7	48,4	38,5	48,3	41,6	41,8	37,9	28,1	
Factor	X1.0	x0.8	x0.9	x0.9	x1.4	x2.0	x0.9	x0.6	x1.5	Total
Puntos totales	52	33	44	35	68	83	38	23	42	418
Puntos EFQM	100	80	90	90	140	200	90	60	150	1.000
Diferencia	48	47	46	55	72	117	52	37	108	582
Recorrido pendiente										