

Servicio de Extensión Universitaria de la Universidad de Cádiz

Memoria de solicitud Sello de Excelencia Europea 300+



INDICE

INTRODUCCION: PASADO Y PRESENTE DEL SEU	I
CRITERIO 1. LIDERAZGO	5
CRITERIO 2. POLÍTICA Y ESTRATEGIA	13
CRITERIO 3. PERSONAS	21
CRITERIO 4. ALIANZAS Y RECURSOS	29
CRITERIO 5. PROCESOS	37
CRITERIO 6. RESULTADOS EN LOS CLIENTES	45
CRITERIO 7. RESULTADOS EN LOS PERSONAS	53
CRITERIO 8. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD	59
CRITERIO 9. RESULTADOS CLAVE	65
ORGANIGRAMA	71
APÉNDICE	75

INTRODUCCIÓN: pasado y presente del Servicio de Extensión Universitaria

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN: SERVICIO DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD DE CÁDIZ

ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN: La Universidad de Cádiz (UCA), institución de carácter público, fue creada el 30 de octubre de 1979. En la actualidad imparte un total de 76 titulaciones, siendo el número de alumnos de 14.943. Una de sus características



que afecta directamente a la organización del SEU es 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. En el siguiente gráfico está reflejada la distribución de centros por Campus:

El Servicio de Extensión Universitaria es uno de los servicios administrativos que conforman la estructura organizativa de la Universidad.

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.

<u>INFORMACIÓN SOBRE LAS INSTALACIONES DE LA ORGANIZACIÓN:</u> El SEU cuenta con instalaciones específicas en tres de los cuatro campus:

Campus de Cádiz	Campus Bahía de Algeciras	Campus de Jerez
Aulario La Bomba	Escuela Politécnica Superior	Avda. de la Universidad, s/n
Paseo Carlos III, 3	Avda. Ramón Puyol, s/n	11406. Jerez
11003. Cádiz	11202. 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.

<u>TOTAL DE EMPLEADOS</u>: El total de empleados/as es de nueve: cinco con dedicación completa al SEU, dos con dedicación compartida con el Área de Deportes y dos con carácter temporal (con cargo al Proyecto Atalaya) contratadas como gestora. (Véase Criterio 3. Información General)

HISTORIA DE LA ORGANIZACIÓN: 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.

PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LA ORGANIZACIÓN

Véase Criterio 5. Información General

<u>MISION</u>: 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.

VISIÓN:

El Servicio de Extensión Universitaria aspira a revalorizar paulatinamente su papel no sólo dentro de la propia Universidad de Cádiz sino en el contexto de la sociedad y 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 trabaio.

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 ESTRATÉGICOS: El SEU ha establecido objetivos de calidad basados en el modelo de excelencia EFQM.

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, UNIVERSIDAD DEL BICENTENARIO (elevada a Plan Director)

EL FLAMENCO, EJE CULTURAL DE LA UCA

VALORES:

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

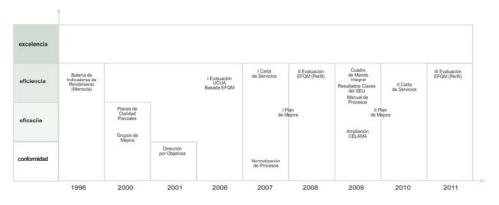
- Orientación a la satisfacción de nuestros usuarios externos e internos.
- Liderazgo ético y socialmente responsable.
- Diálogo con los Agentes Culturales de nuestro territorio.
- Respeto a la libertad de creación de autores y artistas.
- Respeto a los derechos intelectuales de autores y creadores.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

BASE DE CLIENTES DE LA ORGANIZACIÓN Véase Criterio 5. Información General

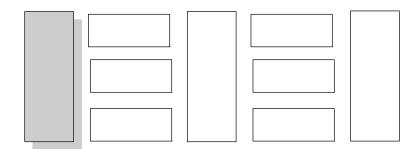
ENTORNO EXTERNO EN QUE ESTÁ INMERSA LA ORGANIZACIÓN

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.

EL VIAJE HACIA LA CALIDAD (incluida la Autoevaluación)



CRITERIO 1. Liderazgo



CRITERIO 1: LIDERAZGO

¿A quiénes considera la organización líderes (formal e informalmente) y qué cantidad de líderes hay en los distintos niveles de la organización?

Se entienden como líderes en el Servicio de Extensión Universitaria:

- Vicerrectora de Extensión Universitaria
- Directora General de Actividades Culturales
- Director Técnico del Servicio de Extensión Universitaria

¿Cómo se implican los líderes en el sistema de gestión de la organización?

A raíz de los dos procesos de Autoevaluación del SEU (UCUA primero y EFQM después) y del proceso de elaboración del Plan Estratégico de la UCA (en el que el SEU ha participado) se sistematiza el trabajo del Equipo de Dirección del SEU. Entre los grandes hitos de la implicación de los líderes en el sistema de gestión están los siguientes:

- Redacción de las Cartas de Servicio
- Elaboración del Manual de Procesos
- Despliegue del Proceso Estratégico Revisión por la Dirección
- Impulso de los Días Trimestrales de la Mejora

Así la implicación de los líderes en el sistema de gestión se lleva a cabo a través de una labor de coordinación, liderando ellos mismos la puesta en marcha de nuevos proyectos (Observatorio Atalaya, Flamenco en red) o planes de actuación (Bicentenarios, Infraestructuras culturales, etc., e implicando a todas las personas del SEU en la Política y Estrategia impulsada y consensuada. En este aspecto se produce un proceso de delegación, siempre tomando en cuenta la escasa dimensión del servicio.

Valores y comportamientos de la organización que crean su cultura y permiten evaluar a los líderes

Los valores que definen al SEU se encuentran descritos en la Carta de Servicios:

- Orientación a la satisfacción de los usuarios externos e internos del Servicio.
- Liderazgo ético y socialmente responsable.
- Diálogo con los Agentes Culturales del 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.

CRITERIO 1: LIDERAZGO

Subcriterio 1A

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

Título: Los líderes del SEU desarrollan la Misión, Visión y valores del mismo

ENFOQUE

El Servicio de Extensión Universitaria (SEU) de la Universidad de Cádiz es un Servicio dependiente del Vicerrectorado de Extensión Universitaria (del que depende también el Servicio de Publicaciones) encargado de "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". Con carácter temporal se le asigna también "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 SEU ha asumido un enfoque general de la Universidad "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" a través de tres ejes básicos: TECNOLOGÍA – INNOVACIÓN – COMUNICACIÓN que intenta generar una estructura organizativa y funcional de pequeñas dimensiones y con una clara vocación adaptativa que permita que su crecimiento o mantenimiento se sustente en el despliegue de nuevas tecnologías en el ámbito cultural, en la captación de recursos externos para sus productos y servicios y en la creación de productos y servicios innovadores, como se pone de manifiesto en la II Carta de Servicio del SEU: "fomentando la creatividad y el desarrollo intelectual y crítico mediante programas que aúnen tradición e innovación en un armónico cauce"

DESPLIEGUE

El SEU, en su Manual de Procesos (V.2009) y en su Carta de Servicios (I y II), tiene definida y documentada la Misión, Visión y Valores del Servicio. Además, en el proceso anual de Revisión por la Dirección 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.

Además estos mismos responsables, a través de seminarios internos, Día Trimestral de la Mejora del SEU 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...)

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

En torno a la Carta de Servicio se han realizado dos ciclos plurianuales de planificación y revisión. En el proceso de la versión II de la actual Carta de Servicios se acopló el proceso de elaboración del Manual de Procesos del SEU lo que ha permitido que la misión, visión, valores e indicadores de percepción y rendimiento estén alineados y cuenten con coherencia interna y hacia los usuarios.

Este proceso de revisión ha sido capaz de recoger en nuestra Misión uno de los grandes cambios en los que se encuentra inmerso el SEU: "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"

Enfoques adicionales	Despliegue	Referencias a resultados
Formación para mejora del liderazgo	El Director Técnico del Servicio participa en actividades formativas especializadas	Evaluador Acreditado del Club de Excelencia "Coatcher" de la UCA"
Priorización de las actividades de mejora	Todas las acciones de mejora recogida en los dos Planes de mejoras surgidos de la autoevaluación están priorizadas según matriz de priorización propia	El 100 % de acciones de mejora están priorizadas.
Crear canales de participación en la mejora de todas las personas del SEU	Celebración del Día Trimestral de la Mejora	En el año 2010 se realizan cuatro días trimestrales de la mejora

CRITERIO 1: LIDERAZGO

Subcriterio 1B

Los líderes se implican personalmente para garantizar el desarrollo, implantación y mejora continua del sistema de gestión de la organización.

Título: Actualización de la estructura para un mejor despliegue de la política y estrategia

ENFOQUE

La estructura organizativa del SEU está enfocada al despliegue de la misión, la visión y los valores del SEU así como a los objetivos estratégicos de la Universidad de Cádiz. Para ello el SEU dispone de una estructura organizativa que tiene en cuenta los aspectos coyunturales (p.e. Plan Director de los Bicentenarios) y los estructurales (adaptación a los nuevos usuarios culturales a través de las nuevas tecnologías de la información) con la generación de nuevos productos y servicios.

Dicha estructura organizativa ha sido reforzada a través de un área de mejora concreta del II Plan de Mejora del SEU que surge de la II Autoevaluación (línea de acción nº 1 de dicho Plan)

El equipo de personas del SEU, en función de este enfoque adaptativo, ha sufrido cambios en varios planos:

- Dirección técnica del Servicio: asunción de la coordinación del Plan Director de los Bicentenarios y de la coordinación científica del Observatorio Atalaya.
- Área Técnica del Servicio: Asunción de coordinación de productos con implicación de más universidades (p.e. Flamenco en red)
- Área Administrativa: Conversión de todo sus miembros a una nueva filosofía de trabajo soportada en la herramienta integral de trabajo (CELAMA) que ha supuesto el paso de una gestión de actividades tradicional a una gestión automatizada.

DESPLIEGUE

La estructura organizativa del SEU se estructura en tres niveles (véase organigrama):

- Plano Directivo.
- Plano Técnico.
- Plano Administrativo

Esta estructura organizativa se visualiza para el usuario en cuatro espacios bien diferenciados:

- Servicios Centrales en el Campus de Cádiz.
- Descentralización en el Campus de Jerez mediante un Servicio de Actividades Culturales y Deportivas (compartido)
- Descentralización en el Campus Bahía de Algeciras mediante un Servicio de Actividades Culturales y Deportivas (compartido)
- Espacio web con 21 servicios desplegados.

La estructura organizativa se ve reforzada para proyectos y actividades coyunturales con recursos humanos que son financiados con recursos externos de la UCA:

- 2 personas mediante el sistema de encomienda con la FUECA para el Plan Director de los Bicentenarios.
- 1 persona para el Observatorio Cultural del Proyecto Atalaya.
- 1 persona para el programa Flamenco en Red

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

La estructura organizativa actual es el resultado de la puesta en marcha de acciones de mejora, todas ellas encaminadas a adaptar esa estructura a las nuevas necesidades de los usuarios y a los nuevos retos de la Universidad. Estas actuaciones se han ido incorporando a los dos planes de mejora con los que cuenta el SEU y a los Planes Operativos Anuales.

Este "espíritu adaptativo" aparece también en los planes generales de la Universidad (p. e. propuesta por parte de la Gerencia de transformación del SEU en un Área que integre la Dirección General de Acción Solidaria)

Enfoques adicionales	Despliegue	Referencias a resultados
Propiedad de los procesos	El Manual de Procesos establece la propiedad de los mismos	El 100 % de los procesos tiene designado propietario.
Enfoque innovador en Procesos	El Manual de Procesos del SEU ha servido de "estándar" para la elaboración del Mapa de Procesos de un Servicio de Extensión Universitaria (Universidades Andaluzas / Proyecto Atalaya)	

Los líderes interactúan con clientes, Partners y representantes de la sociedad.

Título: El SEU comprende y da respuesta a las necesidades de sus clientes y grupos de interés

ENFOQUE

Los líderes del SEU han impulsado, a través del Manual de Procesos, un sistema de identificación de Clientes y Grupos de Interés:

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

Una vez segmentados los grupos de interés el SEU tiene definidas las necesidades comunicativas de cada segmento y tiene definidas las estrategias para relacionarse con cada uno de ellos (Comisión Delegada de Gobierno para Actividades Culturales, reuniones con DAUC, Estudios de Usos, Hábitos y Demandas Culturales, Comisiones Paritarias con aliados, encuentros personales, CAU, BAU y relaciones con proveedores)

DESPLIEGUE

Con los segmentos Estudiantes UCA, Personal Docente e Investigador, PAS UCA y con Municipios con Campus se cuenta con un Estudio de Usos, Hábitos y Demandas Culturales (macroencuesta cuantitativa) financiada por el Proyecto Atalaya. Esta macroencuesta es la mayor radiografía sociológica realizada en este campo en todo el territorio español. A nivel más institucional está en pleno funcionamiento la Comisión Delegada de Consejo de Gobierno y las reuniones periódicas con la Delegación de Alumnos.

Con el segmento instituciones el enfoque se despliega mediante comisiones paritarias o mediante comisiones mixtas.

De forma indirecta también se detectan necesidades de nuestros clientes a través del campo observaciones de la encuesta general del Servicio y de la encuesta automática de la aplicación CELAMA tras la finalización de cada actividad formativa. También llegan sugerencias y necesidades a través del CAU de Extensión Universitaria.

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

Como consecuencia de la Evaluación y la Revisión se han introducido los siguientes cambios:

- En el proyecto de USOS, HÁBITOS Y DEMANDAS CULTURALES se ha introducido en el año 2010 un estudio de las motivaciones culturales de los estudiantes universitarios (perspectiva cualitativa)
- Desde 2010 se realiza un informe general sobre el estado general de las Alianzas para "mapear" el estado de cada alianza.
- En 2010 se creó el CAU de Extensión Universitaria para sistematizar nuestra relación con los usuarios y poder garantizar compromisos de rendimiento relacionados con plazos.

Enfoques adicionales	Despliegue	Referencias a resultados
Los líderes del SEU tienen presencia en actividades relacionadas con la Excelencia	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:	 Mapa de Procesos de un Servicio de Extensión universitaria Sub Mapas de procesos específicos. Resultados Claves de un Servicio de Extensión Universitaria www.culturalocal.es
Foros Tecnológicos	El SEU está integrado en el Observatorio de la Dimensión Social de la Universidad de Valencia para transferir su experiencia en materia de Observatorio Cultural	Validación de la parte cultural de la encuesta general de este Observatorio

Subcriterio 1D

Los líderes refuerzan una cultura de Excelencia entre las personas de la organización.

Título: Los líderes del SEU comunican y comparten la política y estrategia del Servicio

ENFOQUE

El SEU cuenta con canales y medios de comunicación interna para transmitir a todas las personas del Servicio la misión, visión, valores, política y estrategia, objetivos y resultados. Aún más, 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.

Estos canales son fundamentalmente los siguientes: seminarios internos, Día Trimestral de la Mejora, el correo electrónico y la intranet generada mediante skype que posibilita no sólo una comunicación de todos estos aspectos sino también una participación de todas las personas del Servicio en equipos e iniciativas de mejora.

La responsabilidad de los procesos y los compromisos fijados para cada indicador se encuentran recogidos en el Manual de Procesos (Manual de Calidad del SEU)

DESPLIEGUE

Está establecido el siguiente cronograma para desplegar este enfoque:

- Revisión por la dirección (al menos uno al año)
- Seminarios Internos (al menos cuatro al año)
- Días Trimestrales de la Mejora (al menos cuatro al año)

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)

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. 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.

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

Como consecuencia del enfoque y despliegue de este subcriterio se ha observado la necesidad de poner en marcha un proceso de soporte específico para la comunicación interna en el que se integren estos enfoques y actividades.

Enfoques adicionales	Despliegue	Referencias a resultados
	A iniciativa de la Vicerrectora se ha puesto en marcha una política "expresa" de reconocimiento para las personas del SEU alineada con la general de la UCA	Pendiente de revisión

Título: Los líderes del SEU tienen herramientas para afrontar los cambios en el Servicio y en sus relaciones con los clientes

ENFOQUE

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) 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. La Vicerrectora de Extensión lidera personalmente estos procesos y en otros de carácter más organizacional.

En relación a la gestión del cambio, el SEU se centra en tres líneas de actuación:

- Inserción de las nuevas tecnologías en la producción y comunicación de los productos y servicios culturales.
- Generación de productos y servicios culturales innovadores.
- Generación y transferencia de todo el aprendizaje relacionado con el cambio.

DESPLIEGUE

Este triple enfoque se ha desplegado en sucesivos momentos:

- La inserción de las nuevas tecnologías se ha centrado en una primera fase en el apartado de comunicación (Portal específico, CAU, CELAMA, CaCoCu, Yotube, Facebook, podcasts, diezencultura, etc) y sobre todo, en estos dos últimos años y vinculado a un plan de actuación de infraestructuras culturales financiado por la propia Universidad, a la producción de nuevos productos culturales (flamenco en red, streaming de actividades, campus virtual en actividades de extensión)
- La generación de productos y servicios culturales innovadores se viene realizando desde el año 1990: presencias literarias, campus rock, campus cinema, presencias científicas, presencias flamencas.
- La generación y transferencia de todo el aprendizaje relacionado con el cambio ha tenido un despliegue mayor desde que el SEU coordina el Observatorio Cultural Andaluz del proyecto Atalaya.

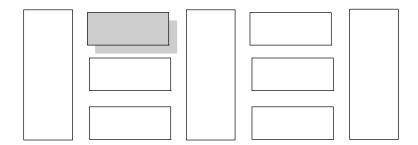
Uno de los hitos en esta gestión del cambio es la adaptación (momento actual) de las actividades formativas del SEU al nuevo entorno generado por el proceso de Bolonia. Primero fue la necesidad, luego la explicitación en la misión y, a continuación un panel de expertos. De dicho proceso ha surgido toda una negociación con el Vicerrectorado de Profesorado y Ordenación para el reconocimiento de estas actividades que puede culminar en el mes de abril de 2011.

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

Como consecuencia de la evaluación y revisión se están diseñando proyectos pilotos relacionados con productos y servicios que, exclusivamente, puedan ser consumidos desde casa o un proyecto piloto para ligar la herramienta CELAMA de gestión de actividades con la herramienta del campus virtual ya que todas nuestras actividades formativas van a evolucionar a un porcentaje de presencialidad y a otro de semi presencialidad.

Enfoques adicionales	Despliegue	Referencias a resultados
Comprender los fenómenos externos que impulsan el cambio en la organización	El proceso de análisis de la realidad (experiencias como Observatorio del SEU) y las experiencias de planificación estratégica del SEU le han permitido un proceso de aprendizaje en aspectos concretos y estratégicos para la Universidad	Plan Director UCA de los Bicentenarios
Compartir el conocimiento obtenido a través de la implantación de los cambios en la organización	El SEU ejerce una labor continua de transferencia de conocimiento a través del proyecto Atalaya, la Xarxa LLuis Vives de Universidades Catalanas, la Federación Andaluza de Municipios y Provincias.	www.culturalocal.es

CRITERIO 2. Política y estrategia



¿Cuáles son los grupos de interés clave de la Organización?

Los grupos de interés clave del SEU son:

- Estudiantes UCA
- Personal Docente e Investigador UCA
- Personal de Administración y Servicios UCA
- Población Municipios con Campus
- Sociedad en general

Otros grupos de interés del SEU son:

- Instituciones Públicas de la Provincia
- Asociaciones Culturales
- Creadores
- Empresas
- Familiares Comunidad UCA

¿Cuáles son las estrategias clave de la Organización y cómo utiliza el aprendizaje continuo / benchmarking para orientar el desarrollo de la estrategia?

Las estrategias claves que utiliza el SEU son:

- Uso de la Información "digerida" a partir de las actividades de aprendizaje en la implementación de nuevos productos y servicios (p.e. del conocimiento del programa Ópera Oberta surge un nuevo producto más avanzado denominado Flamenco en red)
- Presencia y conocimiento de las mejores prácticas en gestión cultural (benchmarking) a través de la coordinación por parte del SEU de la revista PERIFÉRICA.
- Presencia y conocimiento de las mejores prácticas en gestión cultural universitaria (benchmarking) a través de la coordinación por parte del SEU del Observatorio Cultural del Proyecto Atalaya a través del cual se tiene contacto con la totalidad de las universidades españolas
- Participación en redes especializadas en contenidos culturales (p.e. Red de Universidades Lectoras, Ópera Oberta, Campus de Excelencia en Patrimonio)
- Labor de aprendizaje continuo que permite el lanzamiento de proyectos innovadores (p.e. la herramienta de gestión de actividades CELAMA)
- Rentabilización del aprendizaje a través de su transferencia interna (p.e. seminarios internos) o transferencia externa (p.e. alianza con el Observatorio de Cultura de la FAMP)
- Uso de la metodología del Panel de Expertos para localizar opiniones prospectivas que faciliten la gestión del cambio

¿Cuáles son los procesos clave y cómo los líderes establecen claramente la propiedad de los procesos?

Procesos clave

PC Diseño de una Oferta proactiva y reactiva PC-EXT-01 Diseño de una oferta proactiva y reactiva PC Realización de la Oferta

PC-EXT-02 Comunicación de la Oferta PC-EXT-03 Producción de la Oferta

PC-EXT-04 Inscripción y Participación en la Oferta

PC Evaluación

PC-EXT-05 Evaluación

Procesos estratégicos

PE Planificación y presupuestación

PE-EXT-001 Planificación v presupuestación

PE Alianzas

PE-EXT-002 Alianzas

PE Análisis de la Demanda

PE-EXT-003 Análisis de la Demanda

PE Revisión por la Dirección

PE-EXT-004 Revisión por la Dirección

^{*} La determinación del propietario o responsable de los diferentes procesos ha sido asignada por la Vicerrectora de Extensión Universitaria de la UCA en el contexto de la elaboración del Manual de Procesos.

CRITERIO 2: POLÍTICA Y ESTRATEGIA

Subcriterio 2A

La política y estrategia se basa en las necesidades y expectativas actuales y futuras de los grupos de interés.

Título: El SEU recoge y analiza información sobre las necesidades y expectativas de los grupos de interés

ENFOQUE

El SEU desde principios de este siglo XXI, coincidiendo con su acercamiento a los procesos de gestión de calidad, ha centrado toda su actividad en el conocimiento de necesidades, expectativas y no necesidades (en lo cultural una no necesidad puede ser eje de toda una política) de sus usuarios.

Para ello, el SEU cuenta con un Manual de Procesos aprobado y auditado que incluye un Proceso Estratégico denominado Revisión por la Dirección. 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. Al sólo haberse desplegado durante dos ciclos, no ha sido sometido aún a revisión.

El SEU recoge de forma sistemática información amplia sobre sus clientes y grupos de interés. Las herramientas CELAMA y BAU han posibilitado que la recogida de información sea sistemática y nos dote de un análisis relativamente rápido de necesidades y expectativas. 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 también con un espacio en Facebook denominado Amigos de Extensión Universitaria.

DESPLIEGUE

El SEU, según la planificación expuesta, cuenta con información recogida de sus diferentes grupos de interés desde el año 2001. Esta información es muy exhaustiva y completa para los siguientes grupos de interés: Estudiantes, PDI, PAS y ciudades con campus a raíz de la macroencuesta de usos, hábitos y demandas culturales.

El SEU recoge (mediante encuestas y trato personal) las necesidades de proveedores y las de los aliados más importantes mediante el sistema institucionalizado de las comisiones paritarias. 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.

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

En nuestro primar Mapa de Procesos el proceso ANÁLISIS DE LA DEMANDA aparecía como primer proceso clave. Tras la revisión realizada por los autores del mapa de Procesos de las Universidades Andaluzas (producto del Proyecto Atalaya) se decidió transformar este proceso clave en un proceso estratégico.

Al mismo tiempo los diversos procesos de evaluación superados nos han permitido desarrollar acciones de mejora que optimizan nuestro conocimiento de los grupos de interés del SEU.

Enfoques adicionales	Despliegue	Referencias a resultados
Planificación de las relaciones con los aliados institucionales	Reuniones de las Comisiones Paritarias con cada institución	Financiación 0 en capítulo 2 por parte de la Universidad de Cádiz para la realización de los programas estacionales de la UCA.

CRITERIO 2: POLÍTICA Y ESTRATEGIA

Subcriterio 2B

La política y estrategia se basa en la información de los indicadores de rendimiento, la investigación, el aprendizaje y las actividades externas.

Título: El SEU analiza la información procedente de los indicadores de rendimiento y de las actividades de aprendizaje e investigación

ENFOQUE

El SEU utiliza las mediciones de sus indicadores de rendimiento como base para la planificación y gestión del Servicio. Su estudio y análisis por tanto se sitúan como uno de los momentos claves del ciclo de mejora continua en el que nos hallamos. Estos indicadores de rendimiento estudiados son los procedentes de la batería de indicadores de la Carta de Servicios, batería de indicadores del Manual de Procesos y batería de indicadores de la memoria anual (estos últimos son los que cuentan con una serie temporal más larga) En el Proceso Revisión por la Dirección se analizan los indicadores más relevantes del Servicio 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.

DESPLIEGUE

El análisis de la información que se desprende de los indicadores internos de rendimiento sirven de base para ir adaptando y actualizando nuestra política y estrategia, fundamentalmente en áreas de trabajos muy relevantes como:

- Programas estacionales.
- Oferta Cultural
- Centro de recursos Culturales.

Por otra parte, 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 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), 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).

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.).

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. 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.

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

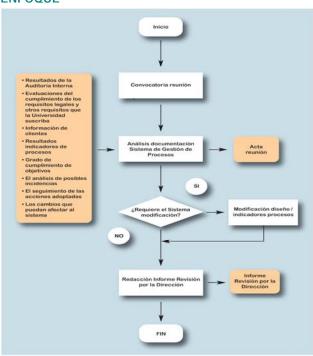
El SEU revisa de forma constante las fuentes de información utilizadas así como la pertinencia de los indicadores de rendimiento (p.e. revisión de indicadores desde la primera a la segunda Carta de Servicios del SEU

Enfoques adicionales	Despliegue	Referencias a resultados
La información del aprendizaje se rentabiliza con la puesta en marcha de proyectos innovadores	Seminarios de gestión Cultural en los Cursos de Otoño de la UCA.	Centro de Recursos Culturales
Se rentabiliza la información que se desprende del aprendizaje transmitiéndola interna y externamente	Seminarios Internos Presencia de personas del SEU en Masters y Cursos de gestión Cultural	Seminarios Internos desde 2003: 22 Nº Masters Oficiales con intervención de personas del SEU: 4

Subcriterio 2C

Título: El SEU desarrolla, revisa y analiza su política y estrategia conforme a la Misión y Estrategia de la Universidad

ENFOQUE



El SEU para desarrollar, revisar y actualizar su política y estrategia cuenta con un proceso estratégico denominado REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN:

DESPLIEGUE

El SEU cuenta con un proceso de revisión de la política y la estrategia (Proceso de Revisión por la Dirección) 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.

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 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 mediante las diferentes herramientas informáticas que sistematizan dicha recogida. Las actividades de aprendizaje son incluidas también en las tenidas en cuenta en el proceso de Revisión por la Dirección. Se analiza otra documentación complementaria. En la Universidad de Cádiz, actualmente, conviven dos modelos de planificación: el tradicional (volcado en el POA anual) 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 (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.

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. Este proceso complejo ha sido culminado con un éxito rotundo 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.

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

El proceso de Revisión por la Dirección, al ser reciente, aún no ha sido sometido a proceso de evaluación y revisión. Está previsto que sea sometido al mismo en el momento que se revise la totalidad del Manual de Procesos del SEU.

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

Título: El SEU comunica sus procesos claves para desplegar correctamente su política y estrategia

ENFOQUE

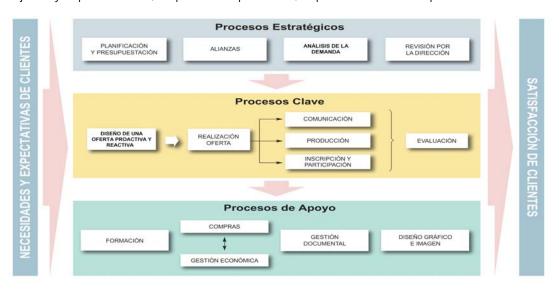
El SEU identifica sus procesos claves a partir del análisis previo de su misión, visión y valores. El diseño de estos procesos claves se basa en las siguientes premisas:

- Identificación de los Procesos claves.
- Determinación de las interacciones entre procesos.
- Determinación de la propiedad de los procesos.
- Seguimiento, medición y análisis de los procesos.
- Establecer como eje fundamental de los procesos la satisfacción de los usuarios.

DESPLIEGUE

El SEU tiene definidos, desplegados y medidos sus procesos claves. Dichos procesos claves están insertados en la política y Estrategia. El Manual de Procesos está recién implantado y auditado y aún no ha sido sometido a revisión.

Para el SEU, el POA supone una concreción de las actividades previstas por lo tanto una elección, una priorización sobre las que no se hacen). 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. El Manual de Procesos del SEU asigna responsables y objetivos a todos los procesos claves. Como quiera que la Unidad sea pequeña, el POA, el Manual de Procesos y todos los documentos básicos del Servicio, son comunicados a todo el personal del SEU. El despliegue de objetivos y responsabilidades, se quedan en el primer nivel, el que creemos adecuado para las características del Servicio.

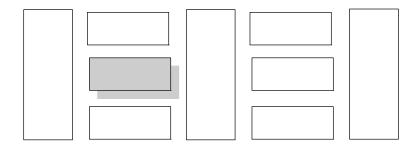


EVALUACIÓN Y REVISIÓN

El Manual de Procesos, por su carácter reciente, aún no ha sido evaluado ni modificado

Enfoques adicionales	Despliegue	Referencias a resultados
Sistema de información para comunicar de forma integral planes, objetivos y metas	Mejora de la comunicación interna del SEU	Mejora de la encuesta de personas

CRITERIO 3. Personas



CRITERIO 3: PERSONAS

¿Cómo está compuesto el personal de la Organización? Incluya cifras globales y desgloses relevantes, por ejemplo, por niveles, centros de trabajo, a tiempo parcial o total, personal de plantilla, temporal, etc.

En las siguientes tablas se recoge la distribución de la plantilla del SEU según distintos criterios:

En las siguientes tablas se recoge la distribución de la plai		
Personal por categorías		
Funcionarios A	-	
Funcionarios B	-	
Funcionarios C	1	
Funcionarios D	1	
Funcionarios E	-	
Laborales I	2	
Laborales II	-	
Laborales III	3	
Laborales IV	-	
Laborales V	-	
Nº total de personal adscrito al Servicio	7	

Personal por funciones		
Directivas	1	
Especializadas	4	
Administrativas	2	
Técnicas de apoyo	-	
Personal por tipo de vinculación y dedicación		
Personal interino o eventual	2	
Personal fijo	7	
Personal por sucursales		
Servicios Centrales	7	
Campus Jerez	1	
Campus Algeciras	1	

La estructura organizativa del SEU queda reflejada en el siguiente organigrama:



¿Aplica la Organización alguna norma de certificación o de reconocimiento externo a la gestión de Personas, por ejemplo, "Investors in People" (R.U.), Excelencia a través de las Personas, etc.?

Aunque el SEU no aplica ninguna norma específica de certificación para la gestión de las personas, los propios procesos de evaluación y/o certificación seguidos han conllevado un reconocimiento externo a dicha labor.

Título: El SEU adapta su política y estrategia a los planes de recursos humanos de la UCA.

ENFOQUE

El objetivo marcado por el SEU a la hora de gestionar sus recursos humanos son los clásicos de una unidad de tamaño pequeño que tiene una gestión de recursos humanos dependiente, lógicamente, de la institución en la que se inserta:

- Gestión de recursos humanos que dé apoyo al despliegue de la política y estrategia del Servicio. Para ello el enfoque se ha centrado en la orientación a los clientes de los recursos humanos (2a)
- Atenerse a los elementos estratégicos que dicta para el Servicio la Universidad (2a) en sus Estatutos y a la situación general y económica de la Universidad.

En estos dos sentidos los recursos humanos del SEU han sufrido un profundo cambio organizativo a raíz de la implantación de la gestión de procesos (2d y 5a) pero una casi absoluta inmutabilidad de los recursos estables del SEU desde el año 1998. La apuesta de la UCA ha sido, para el SEU, potenciar más la carrera profesional de los que estaban que la creación de nuevas plazas.

El SEU sí ha optado por ampliar su plantilla para programas específicos (Atalaya, Flamenco en Red y Bicentenarios) mediante fórmulas diferentes en cada caso y coordinadas con la Gerencia de la UCA. En este sentido, aunque sea coyunturalmente y en función de las demandas de aliados y clientes, el SEU ha incorporado un mayor número de efectivos, ha mejorado la formación específica de los mismos (3b), ha potenciado las alianzas que facilitan el aprendizaje (4a) y ha propuesto mejoras organizativas (1b)

DESPLIEGUE

Como resultado del doble enfoque anteriormente indicado el SEU ha generado dos claros perfiles profesionales dentro del personal del SEU: perfil de personas dedicadas a la atención al público (antiguos administrativos) y perfil de técnicos (dedicados a la programación, producción y evaluación de programas). Dichos perfiles se han convertido en la base de la estructura organizativa de los recursos humanos del SEU y en el medio para hacer realidad nuestra política y estrategia. Estos dos perfiles se apoyan en la estrategia de negociación de rpts del Área de Personal con las fuerzas sindicales y generan una diferente procedencia:

- Perfil de Técnicos (rpt de Laborales con perfiles específicos en el Convenio del personal Laboral de las Universidades Andaluzas para el Técnico Superior de Actividades Culturales, Técnico de Grado Medio de Actividades Culturales y Técnico Especialista de Actividades Culturales)
- Perfil de atención al público (rpt de funcionarios con perfiles de Jefa de Gestión y Gestores Bases)
 Actualmente la distribución del trabajo está organizada por procesos (ver apéndice Mapa de Proceso)

Para las necesidades coyunturales o vinculadas a programas el Área de Personal y el SEU han establecido fórmulas diferentes de reclutamiento adaptadas a los requisitos legales y a las condiciones de los aliados:

- Para el Observatorio Cultural del Proyecto Atalaya y para Flamenco en Red: Contratación de 2 personas procedentes de la Bolsa de Auxiliares Administrativos con financiación directa de los dos programas.
- Para el Bicentenario de 1812: Una persona con cargo a una encomienda de gestión a la FUECA y otra persona con cargo directo (carácter temporal mientras dure el Plan Director) a los recursos de la UCA (acuerdo de Consejo de Dirección y Consejo de Gobierno de noviembre de 2010)

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

Como consecuencia de la evaluación y revisión del enfoque se ha realizado una propuesta de modificación de la Relación de Puestos de Trabajos que propone la creación de una plaza de Técnico Especialista para potenciar el proceso de comunicación de la oferta y una mejora de la carrera profesional de las personas de perfil de atención al público [1b]. Por otra parte, la Gerencia ha realizado una propuesta de reestructuración (aún en negociación) que plantea la conversión del SEU en un Área de Extensión Universitaria y Cooperación que recoja en una sola unidad los recursos de la actual Dirección General de Acción Solidaria y Cooperación.

La adaptación y evolución de la plantilla ha supuesto la prestación de unos servicios y productos más profesionalizados y en una clara orientación hacia los usuarios.

Enfoques adicionales	Despliegue	Referencias a resultados
innovadoras para mejorar los procesos y la forma de trabajo	Implantación del CAU del SEU (Centro de Atención al Usuario) Informatización del subproceso inscripción y participación en la oferta (CELAMA)	Alto uso del CAU en el primer semestre de utilización. 100 % de inscripciones en actividades formativas gestionadas por CELAMA desde julio de 2009
encuestas específicas de clima	Encuesta año 2008 Encuesta año 2009 Encuesta año 2010	Resultados de las Encuestas de satisfacción 2008/2010 [7a]

CRITERIO 3: PERSONAS

Subcriterio 3B

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

Título: El SEU desarrolla actividades de formación y desarrollo de las personas orientadas a la mejora de la satisfacción de los clientes

ENFOQUE

De acuerdo a los objetivos y estructura del SEU (dos planos: atención al público / técnico) las actividades formativas se distribuyen en tres apartados:

- Formación interna vinculada a la mejora y a las experiencias de aprendizaje, benchmarkig y benchlearning (a través fundamentalmente de los seminarios internos)
- Formación General del Área de Personal a través de su Plan Anual de Formación (al ser una formación general está más destinada, aunque no sólo, al plano de las personas del SEU que trabajan en la atención al público)
- Formación externa específica a través de nuestro plan propio de apoyo a estas actividades que se orienta claramente a la formación específica en gestión cultural.

Por estos motivos, la formación de personal es uno de los procesos de apoyo (pendiente de desarrollar) del SEU [2d] [5a]

Las acciones formativas soportadas por el Área de Personal de la UCA se incluyen en el expediente individual de cada persona del SEU aunque se están estudiando fórmulas para incorporar también las restantes (ya se ha hecho una experiencia piloto de transformación de un seminario interno sobre CELAMA en curso homologado por la Unidad de Formación)

DESPLIEGUE

Las principales acciones desarrolladas para el despliegue de este enfoque son las siguientes:

- Aparición de una primera partida en los años 2009 y 2010 para formación externa específica en el presupuesto del SEU
- Experiencia piloto de registro de formación interna y externa en el expediente de las personas del SEU.
- Organización de actividades internas.
- Asistencia de la totalidad de personas del SEU al Seminario Nacional del Proyecto Atalaya (cuatro ediciones) vinculado a la temática de gestión cultural universitaria.
- Potenciar las alianzas que posibiliten actividades de benchmarking vinculadas a Formación (Atalaya) [4a]

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 y a cambios organizativos como el ya citado de las competencias genéricas y específicas. 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.

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.
- El despliegue del CAU 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

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

El proceso de evaluación y revisión ha marcado el objetivo de diseñar y formalizar el proceso de soporte FORMACIÓN DE LAS PERSONAS de nuestro Manual de Procesos

Enfoques adicionales	Despliegue	Referencias a resultados
Evaluación del Desempeño	El SEU comenzó sus trabajos con una experiencia piloto desarrollada por el Área de Personal para la Evaluación del Desempeño 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 –primero- y luego específico que supone todo un hito en la UCA.

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

Título: El SEU fomenta la participación de sus personas en actividades de mejora y en la sunción de responsabilidades

ENFOQUE

El enfoque utilizado por el SEU para asegurar el proceso de mejora continua pasa por una filosofía organizativa que fomente la participación de las personas del SEU en actividades y procesos de mejora. La asignación de responsabilidades emanadas del Manual de Procesos del SEU permite que cada persona, en su parcela de responsabilidad, participe en grupos de mejoras externos. Por su tamaño, el SEU ha optado –casi desde sus orígenes- por auto constituirse 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, Seminarios Internos, cursos específicos con el Área de Personal y reuniones de coordinación con el resto de universidades andaluzas 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.

El SEU fomenta la autonomía de las personas y la capacidad para la toma de decisiones en el marco del Manual de Procesos.

DESPLIEGUE

El fomento y apoyo a la participación en actividades de mejora se evidencia en las siguientes actuaciones:

- Seminarios Internos: 22 seminarios desde 2003 (un porcentaje de en torno al 40 % impartidos por alguna de las personas del SEU sin coste alguno para la Unidad)
- Día Trimestral de la Mejora del SEU.
- Grupos de Mejora del Proyecto Atalaya (Universidades Andaluzas)
- Actividades de Mejora en grupos interuniversitarios creados por la Universidad con carácter interdisciplinar (competencias básicas, competencias específicas, proyecto de coaching, Sorolla, etc.)
- Alianzas con otras Redes Universitarias muy vinculadas a la mejora (Xarxa Lluis Vives, Observatorio de la Dimensión Social)

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

En el proceso de evaluación externa realizado en 2008/2009 bajo la herramienta PERFIL, el comité de evaluadores externos recalcó en este apartado lo siguiente: "el PAS dispone de autonomía en el desempeño de las funciones y las responsabilidades se asumen en función de las necesidades de desarrollo del trabajo ordinario y a demanda, además del planificado anualmente por la Unidad y que se desarrolla sistemáticamente"

Como consecuencia de este enfoque se va a proceder a revisar la ficha seguimiento de productos y servicios con la identificación de riesgos y planes de contingencia.

Enfoques adicionales	Despliegue	Referencias a resultados
Grupos de Mejora	Participación de todos los miembros d la Unidad en los grupos de mejora internos siguientes: Carta de Servicio, Mapa de Procesos, Evaluación del Desempeño, Manual de Procesos, Autoevaluaciones EFQM	Productos ya elaborados de todos estas actuaciones
Implicación y respaldo a la profesionalización del Servicio	Fomento de la participación en conferencias, Foros, Másters celebrados fuera de la organización	Máster UCO de Patrimonio, Master USE de Gestión Cultural, Xarxa Lluis Vives, etc.

Título: El SEU asegura el diálogo entre sus personas y la organización mediante actividades de comunicación internas

ENFOOUF

En la evaluación del año 2008 se detectó como una necesidad el desplegar algo más la comunicación interna del SEU, planteándose como una línea de acción (la nº 11) en el plan de mejora correspondiente del SEU (Proceso de Comunicación del SEU) con dos tareas específicas relacionadas con al comunicación interna:

- Tarea 2: Elaboración del Plan de Comunicación Interna con el asesoramiento y control del Gabinete de Comunicación
- Tarea 3: Elaboración de una intranet para el SEU

Esta línea de acción nº 11 estaba alineada con la línea del plan estratégico UCA 6.1.4 "Definir y poner en marcha un Plan Integral de Comunicación Interna"

La filosofía de este futuro proceso de soporte de COMUNICACIÓN INTERNA es:

- Fomentar la comunicación multidireccional
- Compartir la información.
- Formalizar los canales de comunicación para que queden evidencias, aprovechando las nuevas tecnologías.
- Optimizar los recursos ya existentes: que la comunicación interna no genere costes añadidos al SEU.

DESPLIEGUE

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 y se ha desplegado dos herramientas informáticas que la aseguran: una Intranet a través de SKYPE y la aportada por Google Calendar.

Los seminarios internos, herramienta tradicional de comunicación, han dado paso al SKYPE, Google Calendar, e, incluso, se está iniciando la experiencia piloto de dominar un software de videoconferencia (especialmente pensado) para los dos Técnicos de Campus. En la encuesta de las personas del SEU, 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.

En cuanto al apartado más tradicional de comunicación interna, las reuniones, en la siguiente tabla se concretan:

Reuniones	Motivación	Periodicidad
Revisión por la Dirección	Proceso de Revisión por la Dirección	Al menos una al año (septiembre)
Plan Operativo Anual del SEU	Elaboración del POA	Octubre de cada año
Presupuesto	Elaboración de la propuesta de Presupuesto	Noviembre de cada año
Reajuste de Presupuesto	Modificación del presupuesto, si procede, tras la aprobación de los presupuestos generales de la UCA	Enero
Seminarios Internos	Celebración de Seminarios Internos de Formación	Al menos cuatro al año
Día Trimestral de la Mejora	Celebración de una reunión específica trimestral para detectar mejoras no asociadas a procesos de calidad concretos	Uno por trimestre
Memoria del SEU	Elaboración de la memoria del SEU (varias reuniones)	Durante el mes de febrero y marzo
Producción Agenda Mensual	Diseño de las actuaciones y tareas para ejecutar la Agenda Mensual de Actividades Culturales	Los días 20 (aproximadamente) de cada mes
Reuniones de Coordinación	Reuniones del Plano Directivo	Al menos una cada quincena

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

En el proceso de evaluación externa realizado en 2008/2009 bajo la herramienta PERFIL, el comité de evaluadores externos recalcó en este apartado lo siguiente:

"Existe un proceso interno que permite difundir aspectos operativos e información relevante del Servicio entre el personal favoreciendo la comunicación vertical y horizontal (e-mail, calendario), pudiendo ser considerada como formal entre las tres unidades del Servicio. La comunicación existente es valorada positivamente por el personal a raíz de los resultados de las encuestas realizadas al personal y que recogen ítems que miden la satisfacción de la comunicación vertical y horizontal. Este hecho ha sido contrastado en las audiencias con el comité de autoevaluación y del personal. Otras herramientas institucionales permiten la difusión de otro tipo de información de carácter institucional o general para toda la Universidad"

Como se ha indicado en el enfoque y en el despliegue la revisión de los mecanismos de comunicación interna se ha realizado.

Recompensa, reconocimiento y atención a las personas de la organización.

Título: El SEU reconoce mediante actividades formales e informales, la implicación de las personas del Servicio

ENFOQUE

Aunque el SEU no cuenta con competencias específicas para establecer los sistemas de retribución, reconocimiento y promoción (pertenecen a la UCA en general), el SEU mantiene un sistema de reconocimiento propio que se encuentra alineado con el sistema general de reconocimiento arbitrado por la propia UCA.

Por lo tanto el SEU para dar reconocimiento a sus personas y mantener el su nivel de implicación cuenta con las siguientes actuaciones:

- Felicitaciones u otro tipo de reconocimientos a título individual o grupal.
- Sistema de reconocimiento del PAS de la UCA.
- Sistema de Reconocimiento del SEU
- Reconocimiento institucional por la participación en procesos de evaluación, certificación o por la obtención de reconocimientos externos.
- Complemento de productividad, como reconocimiento económico a la implicación en la mejora (nivel autonómico)
- Delegación y asunción de responsabilidades.
- Políticas de promociones [7b]

DESPLIEGUE

El Área de Personal de la UCA ha realizado un conjunto de acciones 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.

La Universidad de Cádiz ofrece beneficios sociales a sus trabajadores que están en la medida de los recibidos por otras Universidades, así como servicios. Muy reseñables es el contar con un Plan de Pensiones propio.

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. 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. 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.

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 que es desplegada y, además, es conocida por los usuarios. En el resto de los aspectos (Igualdad, Conciliación Laboral, Recursos Humanos, Riesgos laborales, Accesibilidad, Seguridad y Higiene), 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).

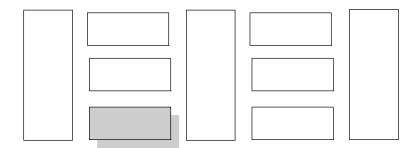
El SEU, por su propia naturaleza, es el referente de parte de estos servicios desde la Universidad. Por tanto, podemos decir que la UCA promueve y asigna recursos a actividades socio-culturales de manera sistemática y que revisa dichos procesos. De hecho, en el estudio de Usos, hábitos y demandas culturales,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

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

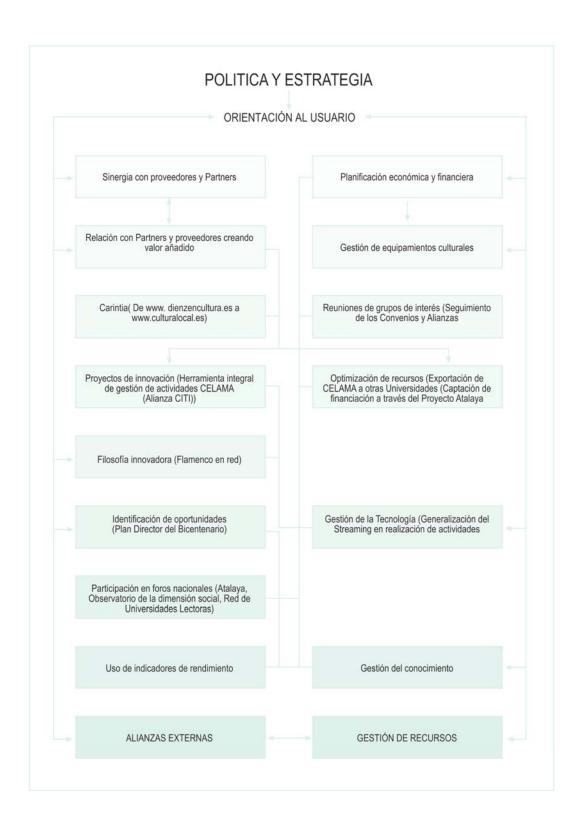
Tanto la política de reconocimiento de la UCA como la específica del SEU son de 2010 por lo que aún no han sido evaluadas ni revisadas

Enfoques adicionales	Despliegue	Referencias a resultados
Establecimiento de beneficios	 Plan de Acción social 	El personal de la unidad ha
sociales	 Programa de Intercambio del PAS (2) 	hecho uso de los beneficios
	 Plan de pensiones de la UCA (3) 	sociales como: Programa de
	 Préstamos al PAS de la UCA (1) 	intercambio de vacaciones (8
	 Ayuda al estudio al PAS UCA (1) 	solicitudes); Plan de pensiones (5
	 Ayudas a los reconocimientos ginecológicos (3) 	personas); Préstamos al PAS ;
	 Medidas de conciliación de la vida personal, 	Ayudas al estudio
	familiar y laboral	

CRITERIO 4. Alianzas y Recursos



¿Cómo contribuyen a la Política y Estrategia de la organización las alianzas externas y la gestión de los diversos recursos (mencionados en los subcriterios 4a-4e)?



Relación de las alianzas y gestión de recursos con la Política y Estrategia

Título: El SEU establece alianzas orientadas a añadir valor para sus clientes

ENFOQUE

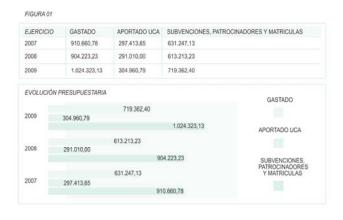
El SEU centra su política de alianzas en la obtención de valor para nuestros clientes, tanto para la Universidad como gran cliente interno como para nuestros usuarios finales. El SEU además planifica esta obtención de valor, fundamentalmente, mediante la captación de recursos externos (económicos o de otro tipo) para la financiación de actividades de Extensión. Para ello el SEU planifica su presencia en los principales foros y redes con el objetivo de "localizar" oportunidades para este enfoque ya descrito.

Esta gestión de alianzas está muy basada en al aprovechamiento de la buena imagen de la marca UCA en la Sociedad, en contar con una comunidad universitaria de más de 24 personas y en ser una institución con un muy buen despliegue tecnológico. Resumiendo, nuestra orientación en el tema de alianzas se basa en: imagen uca, segmento de clientes bien segmentado y formado y en fortaleza en nuevas tecnologías.

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 y las alianzas. La mayoría de los acuerdos están basados en el beneficio mutuo y en la mejora continua. Los documentos de Alianzas, 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.

DESPLIEGUE

La gestión de alianzas ha permitido, por ejemplo, en el trienio 2007-2009 el siguiente cuadro de financiación de las actividades de extensión:



Como quiera que el número de alianzas es muy grande, a continuación, indicamos los principales beneficios obtenidos con la gestión de alianzas indicadas en el enfoque:

- Con los Ayuntamientos de Cádiz, Jerez, Algeciras, San Roque y Chiclana: Los ayuntamientos financian económicamente cada programa estacional y los gastos de la sede y comunicación de la oferta. El SEU organiza
- Con la Agencia Andaluza de Flamenco (la Agencia financia nuestra Aula de Flamenco con 6.000 € y el SEU organiza íntegramente sus actividades)
- Con la Fundación Cruzcampo (la Fundación financia con 10.000 € y el SEU organiza las Presencias Flamencas)
- Con el Consorcio del Bicentenario y con el

Ayuntamiento de Cádiz (ambos financian becas de alumnos iberoamericanos de año completo o parcial, así como cursos de Verano y el SEU se encarga de toda su gestión)

• Con la Fed. Andaluza de Municipios y Provincias: El SEU transfiere el conocimiento de la revista digital diezencultura.es (proyecto atalaya) a los municipios andaluces y la FAMP financia el proyecto.

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

En relación con las alianzas, en el año 2006 se detectó la necesidad de contar con una fórmula algo más ágil que los convenios para la gestión de alianzas. Para ello se genera el documento de alianza-tipo que, desde el año 2007, ha generado 10 alianzas internas y externas que se añaden a las provenientes por la vía institucional del Convenio.

Enfoques adicionales	Despliegue	Referencias a resultados	
Convocatorias de la Junta de Andalucía	Observatorio Cultural Proyecto Atalaya y Flamenco en Red	En el año 2011 se tiene confirmada una financiación de 355.000 €	
Alianza con instituciones con mejores prácticas	Acuerdo con Observatorio de la Dimensión Social o con al Cátedra Unesco de Gestión Cultural	Pendiente sólo de firma, ya negociadas.	

CRITERIO 4 : ALIANZAS Y RECURSOS Gestión de los recursos económicos y financieros.

Título: El SEU desarrolla estrategias económicas que dan apoyo a la política y estrategia del Servicio

ENFOQUE

El SEU planifica sus recursos económicos de forma que posibiliten el despliegue de su política y estrategia. Este enfogue se concreta en los siguientes momentos:

- Revisión por la Dirección (septiembre)
- Elaboración de Plan Operativo Anual (octubre)
- Elaboración de propuesta de presupuesto para Gerencia (noviembre) mediante aplicación informática.
- Aprobación de presupuesto anual por Consejo Social y Consejo de gobierno (diciembre)
- Reajuste, si procede, de POA y Presupuesto Anual del SEU (enero)

Sólo desde el año 2009, a raíz de la introducción de la figura de los planes de actuación plurianuales por parte de la UCA, el SEU, a demás de contemplar el corto plazo (anual) en su gestión presupuestaria, 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 que en el caso del SEU es un margen de autonomía financiera bastante amplio (véase cuadro criterio 4a)

DESPLIEGUE

El SEU, en el proceso de reflexión sobre sus resultados claves, 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) que contempla la perspectiva económico-financiera.

En el presupuesto liquidado de 2010 la procedencia de los recursos es la siguiente:

Total gastado 924.544,88 Aportación UCA 362.978,93 Recursos Externos 561.565,95

En el apartado de planes de actuación, para 2011, se ha aprobado las siguientes cantidades extraordinarias vinculadas a los objetivos estratégicos del Plan Director de los Bicentenarios:

PLANES	ACTUACIONES	TOTAL APROBADO
4.20	Mejoras espacios culturales Patio Aulario La Bomba	14.000,00
4.20	Remodelación Aulas 1 y 2 del Aulario La Bomba	40.000,00
4.20	Streaming automático para Aulas 1 y 2 Aulario La Bomba	15.000,00
	TOTAL V. EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	69.000,00

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

El enfoque ha sido corregido desde el año 2009 con las reuniones trimestrales de seguimiento del gasto entre el Director del Servicio y la Jefa de Gestión del SEU y se está estudiando la modificación del enfoque (fechas) para acoplarnos mejor al entorno plurianual de Planes de Actuación.

Enfoques adicionales	Despliegue	Referencias a resultados
Equipamientos Culturales	Plan de Actuación de Infraestructuras Culturales	Conversión del Aulario La Bomba en centro de convenciones bajo la denominación Edificio Constitución 1812
Gestión de cobros	A través de la aplicación CELAMA	Instauración del Telepago a partir de julio de 2011 para todas nuestras actividades

CRITERIO 4 : ALIANZAS Y RECURSOS Gestión de los edificios, equipos y materiales.

Título: El SEU desarrolla una gestión de equipamientos culturales vinculadas a su política y estrategia

ENFOOUE

El SEU ha realizado, desde su traslado al Edificio de La Bomba en el año 2003, un esfuerzo para dotar de infraestructuras culturales adecuadas a la Universidad de Cádiz. La situación de partida era la de una Universidad clásica con instalaciones bien dotadas para actos académicos pero con instalaciones muy pocos flexibles para otros actos. Este enfoque ha sido compartido por el Equipo de Gobierno de la UCA (inversiones desde el año 2006 y plan de actuación específico desde el año 2008) y muy especialmente por el Área de Infraestructuras (asesoramiento técnico)

En general, la UCA:

- Cuenta con planes de mantenimiento y de reposición de activos coordinados por la Unidad de Mantenimiento. Dicha Unidad cuenta con un CAU (Centro de Atención al Usuario) y los equipamientos culturales de la UCA están incluidos en
- El PEUCA en su línea de acción 1.1.4. Definir políticas que apuesten por el ahorro y la eficiencia energética, así como el respeto al medio ambiente, establece la certificación con alcance a toda la UCA según norma ISO 14001:2004.
- La UCA a través de su declaración de política ambiental asume el compromiso de trabajar por la sostenibilidad (Consejo de Gobierno 20/07/2006 – BOUCA nº 46 / 2006 página 56).

DESPLIEGUE

Algunos ejemplos del enfoque principal relacionado con las infraestructuras culturales quedan reflejados en el siguiente listado de nuevos equipamientos culturales desarrollados:

- Adaptación Patio La Bomba para conciertos y eventos.
- Conversión de la antiqua cafetería de La Bomba en sala de exposiciones reubicación de la nueva cafetería
- Sala de Exposiciones del Campus de Jerez.
- Adaptación Bóveda para Aula de Teatro.
- Creación de Sala Bolívar, Sala Argüelles y Sala Tomasa Palafox en La Bomba.
- Streaming para sala Bolívar y Argüelles

El SEU cuenta, además, con un compromiso medioambiental específico que ha sido desplegado y es conocido por sus usuarios.

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). 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.

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

Como resultado de los dos procesos de evaluación, se han desarrollado líneas de mejora para el Campus de Jerez con el resultado de una Sala de exposiciones y con la futura instalación de una Colección Permanente en torno al Vino. Anualmente se hace un seguimiento del indicador del Manual de Procesos que mide el incremento de los equipamientos culturales.

Enfoques adicionales	Despliegue	Referencias a resultados
Gestionar la seguridad de los	La Kursala (Sala de Exposiciones de La Bomba)	Nº de hurtos y robos desde su
activos	cuenta con cámaras de grabación de seguridad.	apertura: 0
	Dotación de Disco Duro para copias de seguridad	Copias de seguridad de cada
		puesto de trabajo con carácter
		semestral.

Título: El SEU utiliza las tecnologías de la información y la comunicación para mejorar los productos y servicios ofertados

ENFOQUE

Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación son uno de los pilares básicos de la apuesta innovadora del SEU. El SEU, por su propia naturaleza, está en permanente contacto con los usuarios. Identifica e incorpora las nuevas tecnologías a los servicios que presta, ya sea para mejorarlos o ya sea para introducir nuevos productos o servicios.

Los sistemas críticos que gestiona el SEU para el desarrollo de sus servicios y productos son:

- Servidor Web del SEU (portal propio en www.uca.es/extension y principal motor de actividades para la Agenda Cultural de la UCA)
- Aplicación CELAMA de gestión de actividades de Extensión.
- Revista digital de las Universidades Andaluzas (www.diezencultura.es) coordinada desde el SEU de la UCA.

DESPLIEGUE

El SEU ha realizado un despliegue de la gestión de la tecnología tanto enfocado a los resultados internos de la gestión de procesos (principalmente CELAMA para el subproceso PC-EXT004 INSCRIPCIÓN Y PARTICIPACIÓN del proceso clave REALIZACIÓN DE LA OFERTA) como a la mejora de productos y servicios. A continuación se indican algunas acciones relacionadas con las tecnologías:

- Portal web, dentro del de la UCA, desde 1996 ininterrumpidamente.
- Aplicación integral CELAMA de gestión de actividades de Extensión. Esta aplicación ha sido transferida a las universidades de Huelva y Pablo de Olavide.
- Nuevos productos vinculados a las nuevas Tecnologías: Curso Universitario de Iniciación al Flamenco (www.flamencoenred.tv) o modalidad "online" para alumnos de campus clásicas (siguen sesiones por streaming en casa)
- Revista digital del SEU (cadiz.diezencultura.es)
- Repositorio de Vídeos de nuestras actividades (www.cacocu.es) con más 100 vídeos y grabaciones.
- Podcasts (podcasts de nuestras actividades)
- Nuevos canales de comunicación vinculados a nuevas tecnologías: Facebook Amigos de Extensión Universitaria (462 amigos)
- Servicio de atención al público a través de skype.
- Centro de Atención al Usuario del SEU con 14 servicios sometidos a las garantías de la tecnología CAU de la Universidad de Cádiz. En 2010 atendió 369 peticiones (se creó en junio de 2010)
- Centro de Recursos Culturales (colección propia de libros y cds) fruto de la financiación de Atalaya de la alianza con la Biblioteca. En 2009 tuvo 1173 registros y 2453 usuarios vía préstamo.
- Tavira de Alertas Culturales con 3176 suscriptores en 2009.

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

Desde el año 1996 la renovación tecnológica de los servicios y productos de extensión ha sido amplia y profunda. Este tipo cambios a veces requieren de mucho tiempo (p.e. CELAMA se solicita su creación en el año 2001 y no está operativa hasta 2009) y en otros casos los procesos de instalación son mucho más rápidos.

Enfoques adicionales	Despliegue	Referencias a resultados
La gestión de la tecnología apoya la mejora continua de procesos	Rediseño del Subproceso inscripción en la oferta	

CRITERIO 4 : ALIANZAS Y RECURSOS Gestión de la información y del conocimiento.

Título: El SEU gestiona la información y el conocimiento para apoyar su política y estrategia

ENFOQUE

El SEU tiene analizadas e identificadas las necesidades de información de cada uno de sus clientes y de cada uno de sus Grupos de interés. El SEU gestiona la información y el conocimiento a través de diversas bases de datos y de los ficheros generados por la herramienta CELAMA. Todo este volumen de datos está sometido al Compromiso de Confidencialidad del Vicerrectorado

El SEU cuenta con un procedimiento incorporado a la práctica diaria para distribuir la información a cada grupo de usuarios de forma segmentada y adaptada a sus necesidades. De hecho, a los canales tradicionales (mailing segmentados), une una multiplicidad de canales con lenguajes adaptados a perfiles de clientes diferentes. Además, la herramienta del TAVIRA 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 del Manual de Procesos).

DESPLIEGUE

Centrándonos en la aplicación CELAMA, el siguiente cuadro ilustra el volumen de procesos automáticos y la gestión de "certidumbres" que nos ha aportado esta aplicación:

	CONVOCATORIAS	ACTIVIDADES	INSCRIPCIONES MATRICULADAS	CERTIFICADOS DE ASISTENCIAS	DIPLOMAS	COMUNICACIONES AUTOMÁTICAS A USUARIOS
2009	9	154	3.970	3.089	2.174	15.880
2010	13	133	4.229	2.382	1.699	16.916
TOTAL	22	287	8.199	5.471	3.873	32.796

En cuanto a la transferencia de conocimiento, el SEU ha centralizado su amplia actividad en este campo en el Observatorio Cultural del Proyecto Atalaya y en sus 50 productos (véase apéndice 3)

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

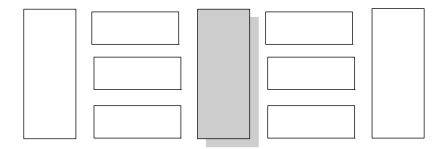
La explosión de la información que estamos viviendo en la última década ha llevado al SEU a un replanteamiento muy profundo de su sistema de gestión de la información y el conocimiento y a un continuo proceso de evolución y revisión que nos ha llevado a centrarnos en dos aplicaciones informáticas:

- Celama, que en su despliegue del año 2011 va a incorporar la gestión de actividades no formativas (conciertos, cine, teatro, etc.) que hasta ahora dejaban una huella muy leve y desconcentrada en nuestras bases de datos.
- CAU que va a asumir toda la gestión de peticiones de trámites administrativos no integrados en CELAMA.
- Tavira de Alertas Culturales que va a evolucionar hacia un servicio de "newsletter" más avanzado.

La apuesta, por otra parte, por tres tecnologías cien por cien UCA garantiza un compromiso muy alto del SEU con su institución y un refuerzo futuro de la alianza ya existente con el Área de Informática.

Enfoques adicionales	Despliegue	Referencias a resultados
Comunicación Interna	Desarrollo de la Intranet vía skype y propuesta de	
	creación de un proceso de soporte específico	

CRITERIO 5. Procesos



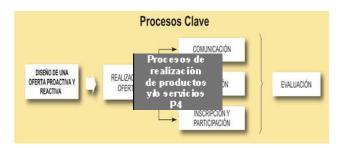
CRITERIO 5 : PROCESOS

Señale los principales grupos de clientes y mercados de la Organización y los Procesos que tienen relación con ellos.

Dentro de los grupos de interés clave del SEU, los clientes principales son la Comunidad Universitaria de la UCA y la Sociedad de la Provincia de Cádiz. Cada uno de esos grupos está segmentado en varias categorías:

- 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

Los PC Procesos de realización de productos y/o servicios son los que tienen relación directa con los usuarios.



PC Diseño de una Oferta proactiva y reactiva

PC-EXT-01 Diseño de una oferta proactiva y reactiva

PC Realización de la Oferta

PC-EXT-02 Comunicación de la Oferta

PC-EXT-03 Producción de la Oferta

PC-EXT-04 Inscripción y Participación en la Oferta

PC Evaluación

PC-EXT-05 Evaluación

Haga constar los productos y servicios de la Organización.

Productos y servicios relacionados con:

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.

Los cursos estacionales de la Universidad de Cádiz y con sus actividades culturales paralelas:

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

La Formación Cultural:

- Escuelas de Música Moderna y Jazz, de Danza, de Fotografía, de Creación Literaria, de Formación Teatral 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.

Las producciones propias del SEU:

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

El Observatorio Cultural:

- PERIF\u00e9RICA, revista para el an\u00e1lisis 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.

Premios y Concursos y ayudas a Congresos:

- 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.

Aliados y "Partners":

- 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.

¿Aplica la Organización alguna norma de certificación o de reconocimiento externo a la gestión de Procesos como, por ejemplo, ISO9000, ISO14000, etc.? ¿Cómo se establecen los objetivos para los Procesos?

El SEU no ha aplicado aún ninguna norma específica de certificación para la gestión de los procesos, sin embargo sí ha superado, el 14 de abril de 2010, la Auditoría Interna del Manual de Procesos de la Unidad.

CRITERIO 5 : PROCESOS Diseño y gestión sistemática de los procesos.

Título: El SEU diseña la totalidad de sus procesos con la finalidad de hacer realidad la política y estrategia

ENFOQUE

Para hacer realidad su política y estrategia el SEU ha diseñado todos los procesos necesarios (Manual de Procesos) con los mencionados procesos identificados, revisados y documentados. Este Manual de Procesos ha superado una auditoría interna y ha servido de estándar para la elaboración del Mapa de Procesos de un Servicio de Extensión Universitaria (Producto Atalaya nº 32) y se encuentra inmerso desde hace cinco años en procesos de mejora vinculados al modelo EFQM. 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.

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.

Código:	EXT09		
Nombre:	satisfaccionusuarioencuestaproyectoopina		
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	Incrementar alguna centésima o mantener el mismo registro dado que se trata de un		
en diciembre 2009)	notable.		
	Medición 2008: (6,91+7,06)/2= (6,98-7,14)*100= Incremento de 0,16		
Medición año 2009 (rendición de cuentas	Objetivos: Mantenimiento dada su alta valoración.		
en abril 2010)	Medición: (7,10-7,19)*100= Incremento de 0,09		
Medición año 2010	Objetivos: Mantenimiento o leve decrecimiento		

En el Manual de Procesos del SEU, en concreto en los Diagramas de Flujo de sus procesos claves, se identifican las relaciones con otras unidades organizativas. En el SEU, todos los procesos, incluidos los claves, cuentan con un propietario claramente definido. Para garantizar un nivel óptimo de información y calidad de los productos y servicios a los usuarios se ha desarrollado, desde el año 1996, una estrategia de implantación de las tecnologías de la información que ha contribuido a la innovación de los procesos (4d)

DESPLIEGUE

El SEU establece, documenta y mantiene una gestión por procesos, identificando los procesos y su aplicación en la organización, determinando las interacciones y eficacia de los procesos y sometiéndolos a un sistema de seguimiento, medición y análisis. Los procesos se subdividen en:

- Procesos Estratégicos.
- Procesos Claves.
- Procesos de Soportes.

Todos los procesos estratégicos y claves se encuentran documentados y desplegados. Los procesos de Soporte aún no están desplegados. En el Manual de Procesos están designados los propietarios de cada uno de los procesos.

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

El I Manual de Procesos del SEU (anteriormente Mapa de Procesos del SEU), al ser muy reciente, sólo ha sufrido una modificación en el proceso ANÁLISIS DE LA DEMANDA a raíz de una reflexión emanada de los autores del Mapa de Procesos de un Servicio de Extensión Universitaria (Producto Atalaya nº 32) Esta modificación ha supuesto el que este proceso pase de ser un proceso clave a ser un proceso estratégico.

Enfoques adicionales	Despliegue	Referencias a resultados
Implantación de Indicadores de procesos	Manual de Procesos	Realizada una medición
Transferencia de conocimiento	Mapa de Procesos de un Servicio de Extensión Universitaria (Producto Atalava nº 32)	

CRITERIO 5 : PROCESOS

Subcriterio 5B

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

Título: El SEU utiliza nuevos diseños de procesos y tecnologías para facilitar sus actividades

ENFOQUE

El SEU cuenta con un Manual de Procesos en consonancia con su política y estrategia, que aún no ha sido revisado por su carácter reciente. Dichos procesos son el resultado de un proceso colectivo de reflexión de todas las personas del SEU sobre los flujos de nuestros productos y servicios. En el diseño de estos procesos se han realizado actividades puntuales de benchlearning y benchmarking con las escasas experiencias con las que se contaban en España en materia de mapa de procesos de actividades de Extensión Universitaria. De hecho, este diagnóstico nos impulsó a desarrollar el producto Atalaya ya reseñado en el anterior subcriterio 5ª.

DESPLIEGUE

El SEU cuenta con Planes de Mejoras Generales (por ejemplo, el Plan de Mejora surgido de cada evaluación EFQM 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 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.

El SEU recoge y recibe un volumen muy alto de informaciones y datos provenientes de sus grupos de clientes y grupos de interés, así como, en menor medida, de sus proveedores. 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).

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 está la Herramienta de Gestión de Actividades (CELAMA) que, tras su implantación en nuestro Servicio, ha sido transferido, también, a la Universidad de Huelva y Pablo de Olavide. Somos innovadores en servicios culturales a través de Streaming (Curso Flamenco en Red) o en el soporte a todos los formatos de revista digital (cadiz.diezencultura.es).

El SEU, una Unidad muy enfocada al cambio, cada vez que introduce algún cambio significativo, los comunica y los somete a pruebas. La propia herramienta CELAMA 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.

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

El proceso de mejora continua al que está sometido el Manual de Procesos del SEU, a través de la medición y control de sus procesos claves, junto con el avance de los principales proyectos tecnológicos del SEU, actividades de aprendizaje generadas desde los productos de Atalaya y el aumento de la información sobre necesidades y expectativas de los usuarios han sido la base de un proceso de evaluación que, hasta el momento por su carácter muy reciente, ha generado revisiones muy puntuales.

Se han llevado a cabo revisiones y mejoras vinculadas a los avances en las nuevas tecnologías en los subprocesos COMUNICACIÓN DE LA OFERTA y INSCRIPCIÓN Y PARTICIPACIÓN. En el proceso clave EVALUACIÓN la herramienta CELAMA ha permitido la automatización de las encuestas y análisis de las mismas para actividades formativas. Todas estas revisiones serán volcadas en el II Manual de Procesos del SEU que está previsto para mediados del año 2012.

Enfoques adicionales	Despliegue	Referencias a resultados
Pruebas pilotos	Celama UHU y Celama UPOCacocuwww.culturalocal.es	

CRITERIO 5 : PROCESOS Subcriterio 5C

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

Título: El SEU diseña y desarrolla, junto a clientes y aliados, nuevos productos y servicios que añaden valor para sus clientes

ENFOQUE

El SEU es una organización al servicio de diferentes segmentos de clientes y grupos de interés, estando su política orientada a satisfacer sus diversas demandas, necesidades y no necesidades (2 a) Por tanto ha resultado fundamental adaptarse a sus requerimientos y darles una respuesta satisfactoria (2c), manteniendo una actitud permanente de cambio e innovación (4d) y una política de alianzas muy vinculada a la generación de valor (4ª) que le ha permitido mejorar productos y servicios culturales y de extensión ya existentes así como generar nuevos productos que no sólo son consumidos en el ámbito de la Universidad y de la provincia de Cádiz sino que son consumidos por otras universidades y territorios (Flamenco en Red)

DESPLIEGUE

El SEU realiza una recogida de informaciones de clientes y grupos de interés bastante amplias, en aras de determinar expectativas, necesidades y, algo singular de la gestión cultural, también localizar las denominadas *no necesidades*. Por ejemplo, nuestros estudios de hábitos culturales "radiografían" el escaso interés de los jóvenes universitarios por el Teatro ¿determina en nuestra estrategia este dato la ausencia de actividades teatrales? Nuestra respuesta es potenciar las actividades formativas en tono al Aula de Teatro y minorar las ofertas tradicionales de espectáculos que pueden ser bien atendidas desde los Ayuntamientos. Este nuevo diseño del producto Aula de Teatro ha generado una oferta de más de 13 talleres durante todo el año.

Todos nuestros productos y servicios cuentan con una ficha de producto que recoge estas informaciones y otras que conforman los requerimientos del mismo.

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 o el Seminario Permanente Campus Clásica que atiende todos los requerimientos exigidos por el financiador (Sociedad Estatal de Acción Cultural)

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 (se ha desplegado un CAU 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), especialmente en el ámbito cultural.

Se está a la espera del despliegue en la herramienta CELAMA de un módulo de gestión de entradas para el desarrollo de una política "más agresiva" en torno el factor de marketing **Precio**.

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

Fruto de la evaluación, revisión y aprendizaje es la transformación de determinados productos y la creación de nuevos productos.

Tras el II Plan de Mejora del SELLse desarrolló toda una línea de mejora que aparece en el signiente cuadro:

Línea de acción Nº 9			
Descripción	Establecer MEDIDAS DE PERCEPCIÓN para mejorar los RESULTADOS		
	5.1 Reformar los cuestionarios de evaluación de actividades formativas y no formativas para que se adapten a las cuestiones que tienen valor para los usuarios/as y desplegarlos de una manera "protocolizada y automática" a través de la herramienta CELAMA. Estos cuestionarios deberán servir para saber también la opinión sobre el cumplimiento de misión, visión y valores		
	5.2 Sistematizar el proceso de captación de información y demandas sobre los diferentes clientes y grupos de interés		
Explicación	5.3 Construir una metodología de trabajo que optimice la recogida de información sobre impactos del SEU en la Sociedad (índices de percepción social)		
	5.4 Creación de una estrategia de fidelización denominada AMIGOS DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA		
	5.5 Comunicar a la Sociedad las propuestas presentadas a las diferentes convocatorias de los programas estacionales (Transparencia)		

Enfoques adicionales	Despliegue	Referencias a resultados
Sub Plan Mejora USOS, HÁBITOS Y DEMANDAS	Nueva política de marketing en torno al precio	Experiencia piloto "pague a la salida"
Benchmarking con la Xarxa Lluis Vives	Facebook Amigos de Extensión Universitaria	465 amigos en Facebook

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

Título: El SEU distribuye los productos y servicios a sus clientes.

ENFOQUE

La cartera de los productos y servicios del SEU está incluida en la introducción general de este criterio. La distribución de estos productos y servicios entre los usuarios se realiza fundamentalmente por las siguientes vías:

- Atención personal: contacto directo, por mail, por teléfono, por skype o por Facebook. Esta vía nos permite una distribución personal de nuestros productos y servicios en la que al escuchar al usuario podemos derivarlo hacia el producto o servicio que más cercano está a su demanda o rediseñar determinados productos en cursos posteriores para que se adapte a esta demanda futura y potencial (p.e. peticiones reiteradas de mayores productos completamente "online")
- Internet: Forma tradicional de adelantarnos a las necesidades, demandas y no demandas que tenemos estudiadas mediante una cartera cerrada de productos y servicios. En esta vía se incluyen múltiples plataformas:
- Genéricas: Portal de Extensión (www.uca.es/extension), Agenda General de la UCA, Tavira de Alertas Culturales, Revista Digital (cadiz.diezencultura.es), Facebook Amigos de Extensión Universitaria, Agenda Cultural mensual de la UCA.
- Específicas: Flamenco en Red (www.flamencoenred.tv) y Observatorio Cultural del Proyecto Atalaya (http://www.observatorioatalaya.es/)
- Marketing: Forma más específica de adelantarnos a necesidades y no demandas (muy vinculada al despliegue completo de la herramienta CELAMA)

DESPLIEGUE

El despliegue de este enfoque es amplio y segmentado como demuestra la siguiente tabla de indicadores de difusión:

INDICADORES DE DIFUSIÓN	2009	2008	2007	2006	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	121	-
Número de Alertas culturales remitidas	269	266	216	224	236
Número de Taviras Meridianos remitidos	23	34	51	86	130
Número de Taviras Vigias remitidos	1	3	9	27	34
Número de Alertas diezencultura.es remitidas	246	245	204	3.5	1.50
Impactos en medios de comunicación escritos de las Actividades de Extensión	536	323	411	346	350
Número de Noticias subidas al portal de Actividades Culturales de la UCA	180	170	159		523

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 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 con todos los datos nucleares de la misma (tienen su respaldo en la Agenda web).

El SEU vela, a través del Proceso Clave Evaluación, de que todas las actividades cumplan con todas las especificaciones establecidas. 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.

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

La evaluación y revisión de los diferentes productos y servicios que se desarrollan se realizan mediante dos fórmulas:

- Herramienta CELAMA: Encuesta automática a cada usuario y posterior análisis de las mismas.
- Encuestas de público: realizadas en el lugar de la actividad. Se va a revisar esta actividad para que pueda ser sustentada automáticamente también por la herramienta CELAMA (cuando se despliegue módulo de entradas)

La Memoria anual recoge desde 1996 la asistencia de público a cada actividad desarrollada y se realizan encuestas a clientes internos como son Profesores de actividades formativas y suministradores.

Enfoques adicionales	Despliegue	Referencias a resultados
El SEU adquiere productos y servicios acordes con los diseños previos	Web Flamenco en Red. Revista Digital diezencultura.es	Webs completamente operativas

CRITERIO 5 : PROCESOS

Gestión y mejora de las relaciones con los clientes.

Título: El SEU se implica de manera proactiva con los clientes y aliados para abordar necesidades, expectativas y preocupaciones.

ENFOQUE

El SEU ha enfocado su relación con los usuarios a través de una triple vía:

- Implicación de los grupos de interés en el desarrollo de sus productos y servicios (5c, 5d). Esta implicación viene dada porque el SEU maneja productos y servicios complejos, en muchas ocasiones relacionados con el calor del "intangible cultural" a la vez que se consigue una mejor utilización de nuestros servicios. Lo que se conoce, se disfruta con mayor intensidad.
- Implicación de los clientes y grupos de interés en aspectos generales y específicos de la gestión del SEU para cumplir con el objetivo de que política y estrategia esté alineada con necesidades, no necesidades y motivaciones (2a)

Implicación de aliados en determinados aspectos de la política y estrategia (4a) con el objetivo de un mayor aseguramiento financiero de nuestros productos y servicios.

DESPLIEGUE

Para alcanzar una cada vez mayor implicación de los usuarios en estos servicios, el SEU ha realizado una apuesta estratégica por las nuevas tecnologías así como la introducción de incentivos (sorteos de ipod o libros electrónicos) en las dos principales encuestas del SEU así como una promoción especial del CAU de Extensión.

El SEU cuenta, como ya hemos indicado (5d), con numerosos canales de comunicación para recoger expectativas, quejas o preocupaciones de nuestros usuarios y grupos de interés:

- Encuesta General de Satisfacción del SEU.
- Encuesta de Actividad formativa.
- CAU.
- BAU.

Estas informaciones son analizadas durante el Proceso de Revisión por la Dirección a la hora de diseñar la política y estrategia anual que se concreta en el POA.

En el BAU general de la UCA (año 2011) el SEU ha recibido 8 BAU (de los cuales 2 son felicitaciones, 4 consultas y 2 son sugerencias)

En el SEU todas las encuestas tanto de actividades formativas como no formativas, cuentan con preguntas directas sobre la satisfacción del cliente 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.

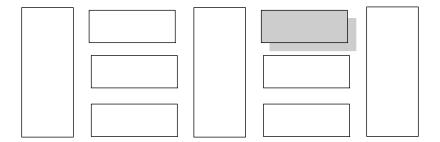
El nivel de satisfacción del CAU de Extensión está por encima de la media (4,84 sobre 5) del resto de CAUs de la UCA (media de 4,77)

EVALUACIÓN Y REVISIÓN

Como consecuencia de la evaluación, revisión y aprendizaje de este subcriterio se han incorporado cambios muy significativos en nuestro enfoque: el principal, la creación del CAU de Extensión para poder un servicio que ya se daba vía mail pero que no establecía las mismas garantías para el usuario. También se han introducido en todas las encuestas preguntas por la percepción de la satisfacción del cliente así como sobre los resultados claves del SEU.

Enfoques adicionales	Despliegue	Referencias a resultados
Empleo de encuestas periódicas y otras formas estructuradas de recogida de datos	 Encuesta de Profesores de Programas Estacionales. "Focus Group" del proyecto cualitativo de Usos, Hábitos y demandas culturales Encuesta de Suministradores. 	Procesos: EXT16 Porcentaje de

CRITERIO 6. Resultados en los clientes



CRITERIO 6 - 9 : RESULTADOS

Tendencias generales en los resultados

Tal y como reflejaremos en cada uno de los subcriterios siguientes, las tendencias generales de los resultados del SEU son positivas, en la mayoría de nuestros indicadores, a lo largo del período que incluimos:

- Clientes [6a]: En la medición de Medición Abril 2010 del Sistema de Indicadores del SEU para la Comisión Ejecutiva Garantía de Calidad de la UCA los seis indicadores claves tienen objetivos crecientes o mantienen el objetivo previsto). En el cuadro de seguimiento 2009 de los compromisos de la Carta de Servicios (Apéndice 4), de los quince compromisos, sólo se tiene un resultado negativo y sólo por tres centésimas.
- Personas [7a]: En la Encuesta de Clima Laboral del Área de Personal del año 2009 elaborada por el Área de Personal de la UCA, el SEU consigue unos resultados mucho mejores que la media de la Universidad en cinco importantes criterios: DIRECCIÓN/ORGANIZACIÓN / COMUNICACIÓN / COMPAÑEROS / PUESTO DE TRABAJO / JEFES (ítems 15 a 19)
- Sociedad [8a] y Resultados [9a]: 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. Son positivos por el cumplimiento de los objetivos pero no tienen tendencia porque sólo se han medido una vez. En el caso del SEU, los indicadores de rendimiento más significativos tienen objetivos y se cumplen:
 - 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).

Las medidas de percepción [6a] [7a] [8a] [9a] se han obtenido a través de encuestas de satisfacción realizadas de forma sistemática en diferentes momentos de nuestro proceso de incorporación a la gestión de la calidad:

- Procedencia de las medidas de percepción del 6a: El SEU ha desplegado una metodología que combina encuestas a usuarios directos (Encuesta General de Satisfacción del SEU, CELAMA), encuestas a usuarios posibles (Estudio de Usos), encuestas Relámpago que nos permiten medir de forma sistemática, los aspectos más relevantes de la prestación de nuestros productos y servicios. 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
- Procedencia de las medidas de percepción del 7a: 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 y el SEU su propia encuesta de satisfacción de las personas.
- Procedencia de las medidas de percepción del 8a: El SEU recoge y utiliza informaciones procedentes de la Encuesta General del Servicio con preguntas concretas, por ejemplo sobre el papel del SEU como promotor de la creación, el papel del SEU como difusor del pensamiento o el papel del SEU como herramienta de acceso a la cultura. También recoge informaciones que proceden de estudios o análisis propios o de estudios ajenos (documentación generada por el PECA. 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.
- Procedencia de las medidas de percepción del 9a: 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. 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. Al tener la encuesta carácter de encuesta vía web, las mediciones no han sido segmentadas pero sí los resultados económicos-financieros más relevantes.

En cuanto a los indicadores de rendimiento [6b] [7b] [8b] [9b] reflejados son una amplia batería de los utilizados por el SEU para el seguimiento y evaluación de sus productos, de sus procesos y de sus resultados.

En cuanto a premios y reconocimientos 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.

CRITERIO 6 - 9 : RESULTADOS

Segmentación de resultados

Se ha utilizado, según la medida de percepción o el indicador diferentes criterios de segmentación (fundamentalmente comunidad UCA y Sociedad) En el ámbito de los Estudios de Usos y Hábitos culturales los resultados están segmentados por Estudiantes, PDI, PAS y Poblaciones con Campus.

En el capítulo de las comparaciones sólo ha sido posible reflejarlas en el ámbito de las universidades andaluzas y de manera segmentada para los mismos grupos anteriores: Estudiantes, PDI, PAS y Poblaciones con Campus.

Relaciones causa-efecto

A lo largo de la exposición de resultados se van indicando las relaciones con los criterios agentes.

La siguiente tabla muestra los ejemplos más significativos de relaciones causa-efecto:

CAUSA	EFECTO
Línea de acción nº 9 (Establecer MEDIDAS DE PERCEPCIÓN para mejorar los RESULTADOS) del II Plan de Mejora	Medición de los Resultados Claves del Servicio y cumplimiento de los compromisos establecidos
Política de adquisiciones para el Centro de Recursos Culturales a través de la financiación del Proyecto Atalaya	Aumento anual muy significativo de nº de usuarios de este servicio
Política de alianzas con otros Servicios de la UCA	Mejora de nuestras aplicaciones informáticas y canales de comunicación. Aumento del Grado de satisfacción de los usuarios
Política de mejora de la formación externa de la personas del SEU	Mejora del indicador de formación en la encuesta de personas del SEU
Gestión de la tecnología con un enfoque proactivo	Aumento del uso de la herramienta CELAMA Aumento del uso de I curso Flamenco en RED Aumento del uso del CAU del SEU
Estrategia de diversificación de los canales de información	Mejora del impacto de las actividades en Medios de Comunicación escritos
Gestión del cambio: aproximación cualitativa al despliegue de la EEES a nuestras titulaciones	Cumplimiento del objetivo de satisfacción del SEU como contribución del SEU al currícullum cultural del Estudiantes

CRITERIO 6 : RESULTADOS EN LOS CLIENTES Medidas de percepción

Los indicadores generales de percepción de la satisfacción de sus usuarios por parte del SEU son amplios tal y como refleja la tabla de la izquierda. La mayoría (amplísima) de indicadores muestran una tendencia positiva y ofrecen una imagen global de buena percepción de satisfacción pos parte de nuestros usuarios

-	-		

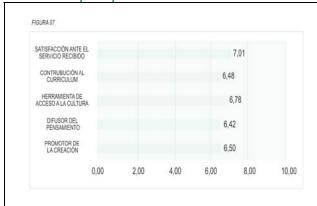
INDICADORES GENERALES	2009	2008	2007	2006	2005
Valoración media de los docentes a los programas estacionales (a traves de encuesta individual anónima)	8,18	7,89	7,7	7,70	7,60
Valoración media de la organización de los programas estacionales (a traves de encuesta individual anónima)	7,85	7,84	7,5	7,61	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 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 participación personal en 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
Relación con el Vicerrectorado Percepcioión en el servicio recibido	7,59	7,44	7,63	7,39	6,64
Relación con el Vicerrectorado Satistacción en actividades de pago	7,27	6,93	7,24	7,39	6,64

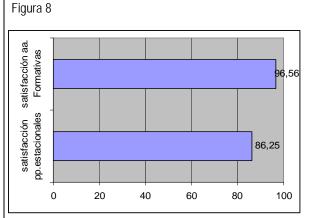


Los resultados conseguidos en la gestión de los recursos [4], en la innovación de productos y servicios y en el enfoque de orientación al cliente muestran unos resultados, casi sostenidos, de satisfacción en relación a la percepción del servicio recibido. Desde el año 2006 hasta el año 2009 esta percepción es calificada por los usuarios (Encuesta General del SEU) como de notable.

CRITERIO 6 : RESULTADOS EN LOS CLIENTES

Medidas de percepción





Aunque esta figura ya aparece reseñada en los resultados claves del Servicio la reseñamos de nuevo por su carácter ilustrativo del grado de cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios en relación con aspectos claves de la satisfacción de nuestros clientes y grupos de interés [2a]

El grado de satisfacción de nuestros clientes y grupos de interés con nuestras actividades formativas cotidianas y con los programas estacionales es muy alto. En este apartado concreto los usuarios están respondiendo a la pregunta "En función de lo pagado por esta actividad, ¿Se siente satisfecho con la misma?

FIGURA 11

VALORACIÓN DE LA OFERTA CULTURAL QUE SE
REALIZA DE LAS UNIVERSIDADES POR PARTE DE LOS ESTUDIANTES

		MEDIA	DESV.TIP
	GRANADA	5,95	1,874
	UPO	5,85	1,763
	CADIZ	5,37	2,115
	JAEN	5,19	1,881
UNIVERSIDAD	SEVILLA	5,03	1,889
ONVERSIDAD	HUELVA	4,89	1,788
	CORDOBA	4,58	2,003
	ALMERIA	4,42	1,922
	MALAGA	4,40	1,922
	TOTAL	4,99	1,978

FIGURA 12

VALORACIÓN DE LA OFERTA CULTURAL QUE SE REALIZA
DE LAS UNIVERSIDADES POR PARTE DEL PDI

		MEDIA	N	DESV.TIP
	GRANADA	6,39	332	1,840
	MALAGA	6,12	281	1,719
	CADIZ	5,97	250	1,909
	HUELVA	5,83	197	1,913
UNIVERSIDAD	SEVILLA	5,54	304	1,926
	JAEN	5,54	258	1,758
	UOP	5,48	186	1,774
	ALMERIA	5,40	187	1,689
	CORDOBA	4,57	262	2,208
	TOTAL	5,68	2257	1,939

FIGURA 13

VALORACIÓN DE LA OFERTA CULTURAL QUE SE
REALIZA DE LAS UNIVERSIDADES POR PARTE DEL PAS

		MEDIA	N	DESV.TIP
	GRANADA	6,40	359	2,011
	CADIZ	6,32	268	1,908
	UNIA	6,30	73	2,126
	HUELVA	6,29	220	1,842
I III IF DOIDAD	MALAGA	6,19	360	2,092
UNIVERSIDAD	JAEN	6,08	205	1,853
	SEVILLA	5,64	359	1,872
	ALMERIA	5,31	202	1,825
	UOP	5,22	137	1,999
	CORDOBA	5,15	145	2,259
	TOTAL	5,96	2328	2,011

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. 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 que muestran una valoración global de la oferta que se encuentra, en los tres segmentos estudiados, en el grupo de cabeza de las Universidades Andaluzas

CRITERIO 6 : RESULTADOS EN LOS CLIENTES Indicadores de rendimiento

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	. ~	, 2
INDICADORES DE DIFUSIÓN	ANO 2009	AÑO 2008	AÑO 2007	AÑO 2006	AÑO 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 Vigia	310	299	291	279	261
Suscriptores Servicio Tavira Meridianos	111	270	108	100	94
Suscriptores Servicios Web diezencultura.es	267	290	157	. 4	<u></u>
Número de Alertas culturales remitidas	269	266	216	224	236
Número de Taviras Meridianos remitidos	23	34	51	86	130
Número de Taviras Vigias remitidos	1	3	9	27	34

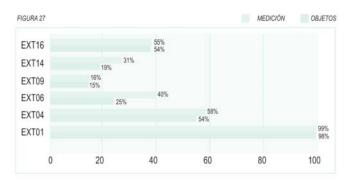
La batería de indicadores de rendimiento de las actividades (procedentes de la Memoria del SEU) es muy amplia tal y como refleja la tabla adjunta. Dividimos esta batería en:

- Indicadores generales
- Indicadores de difusión

Los indicadores generales tienen una tendencia positiva hasta el año 2008 y un descenso en los del año 2009 que vienen generados por los menores recursos económicos de los Ayuntamientos para actividades culturales y programas estacionales [4a]. Los indicadores de difusión cuentan con una tendencia muy positiva incluido el indicador de suscriptores postales de Agenda Cultural (ya que su descenso viene motivado por la aplicación de nuestra estrategia de compromiso medioambiental de reducir el papel y los envíos postales)

Gráfico Indicadores Claves de Rendimiento del SEU

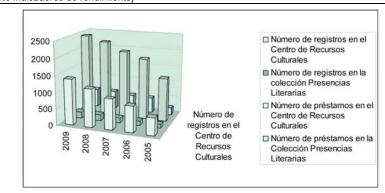
180



323

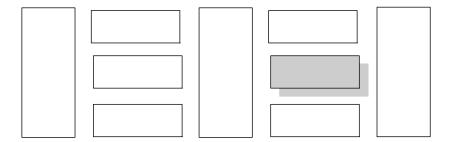
411

Este gráfico muestra el grado de cumplimiento de los objetivos fijados para los indicadores claves pactados con el Sistema Garantía de Calidad de la UCA (medición del año 2009) Se incluye en este subcriterio porque todos son indicadores de rendimiento excepto el EXT09 que es de satisfacción. En el apéndice 4 también se puede seguir el grado de cumplimiento de objetivos de los indicadores de Carta de Servicio (mayoritariamente indicadores de rendimiento)



El número de préstamos a nuestras dos colecciones sigue una tendencia positiva que creemos muy vinculada a los cambios en la tecnología [5b] y el diseño novedoso de este Servicio asociado a lo cultural [5c] que la Biblioteca viene realizando.

CRITERIO 7. Resultados en los personas



CRITERIO 7 : RESULTADOS EN LAS PERSONAS Medidas de percepción

Algunas medidas de percepción de la satisfacción de las personas se miden en el SEU de la UCA a partir de las dos encuestas ya mencionadas anteriormente:

- Encuesta General de Clima Laboral de la UCA.
- Encuesta específica de las personas del SEU. Esta encuesta es similar a la realizada por la Unidad de Evaluación y Calidad entre sus personas y cuenta con 35 ítems.

En la siguiente tabla se recogen la evolución de alguno de los ítems más relevantes de la Encuesta específica de satisfacción de las personas del SEU:

		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 20

El grado de satisfacción de la plantilla muestra una evolución favorable en salario, reconocimiento, beneficios, supervisión y compañeros. En el resto de elementos hay una valoración positiva aunque con un pequeño decrecimiento

FIGURA 18

Extensión Universitaria Resultados Generales UCA									
FACTOR	Nº Encuestados	Satisfechos	Neutros	Insatisfechos	Satisfechos	Neutros	Insatisfechos		
RETRIBUCIONES (items 35 a 37)	7	42,86	23,81	33,33	47,96	35,09	16,95		
PROMOCIÓN/RECONOCIMIENTO (items 29 a 34)	7	27,50	27,50	45,00	34,01	37,30	28,69		
CONDICIONES DE TRABAJO (items 9 a 14)	7	57,14	16,67	26,19	70,18	17,35	12,48		
FORMACIÓN (items 26 a 28)	7	40,00	35,00	25,00	56,95	30,11	12,94		
DIRECCIÓN/ORGANIZACIÓN (items 38 a 41)	7	56,52	34,78	8,70	60,06	32,73	7,20		
COMUNICACIÓN (items 22 a 25)	7	84,62	11,54	3,85	68,51	24,25	7,24		
COMPAÑEROS (items 20 a 21)	7	100,00	0,00	0,00	80,84	13,56	5,60		
PUESTO DE TRABAJO (items 1 a 8)	7	87,50	10,71	1,79	73,45	17,97	8,58		
JEFES (items 15 a 19)	7	97,14	2,86	0,00	72,13	17,80	10,06		

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS Medidas de percepción

Subcriterio 7A - 2

En los resultados desagregados para el SEU de la Encuesta General de Clima Laboral de la UCA la percepción de la satisfacción de las personas del SEU está muy por encima de la media de la UCA en los siguientes ítems de la encuesta:

DIRECCIÓN/ORGANIZACIÓN (items 38 a 41)
COMUNICACIÓN (items 22 a 25)
COMPAÑEROS (items 20 a 21)
PUESTO DE TRABAJO (items 1 a 8)
JEFES (items 15 a 19)

Y por debajo en:

RETRIBUCIONES (items 35 a 37)
PROMOCIÓN/RECONOCIMIENTO (items 29 a 34)
CONDICIONES DE TRABAJO (items 9 a 14)
FORMACIÓN (items 26 a 28)

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 y el SEU su propia encuesta de satisfacción de las personas del SEU. 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, lo que permite un tratamiento sistemático de quejas y sugerencias. Las conclusiones de todos estos procesos son comunicadas vía web, Tavira institucional, Día de la Mejora o reuniones rectorales. Por ejemplo, la encuesta de clima laboral:

http://www.uca.es/web/servicios/personal/documentos_planificacion/PAS2010/septiembre_2010/encuesta%20clima/Analisis

Subcriterio 7B

CRITERIO 7 : RESULTADOS EN LAS PERSONAS Indicadores de rendimiento

INDICADOR DE RENDIMIENTO Relación con el Servicio. Percepción del servicio recibido (*Ver figura 10, Subcriterio 6A*)

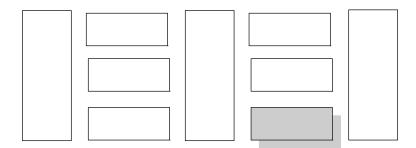
Además de las felicitaciones recibidas por mail (65 desde el año 2005) las recibidas por BAU, un indicador de rendimiento de la productividad y mejora de la calidad de las personas del SEU es la percepción que tienen los usuarios del servicio recibido (datos de a encuesta general de satisfacción de usuarios del SEU) Los resultados son claramente positivos

INDICADOR DE FORMACIÓN

En 2010, 23 actividades formativas entre 7 personas del Servicio.

Resultados	Segmentación	Tendencias	Objetivos Comparaciones	Causas
De las 7 personas estables del SEU, 2 personas han promocionado: De Técnico de Grado Medio a Técnico Superior y de Técnico Superior a Director Técnico del Servicio	Por categoría profesional	No aplicable	No aplicable	Los resultados obtenidos son consecuencia de los criterios agentes [3a], [3e]
4 personas de SEU han recibido formación específica externa financiada por el SEU durante 2010 (3 de ellas con un importante Postgrado de Experto en Gestión Cultural	Por categoría profesional	No aplicable	No aplicable	Los resultados obtenidos son consecuencia de los criterios agentes [3b]
1 persona del SEU ha sido reconocida por los Premios a la Excelencia del PAS. LA candidatura de esta persona fue avalada por la totalidad de las personas del SEU	Por categoría profesional	No aplicable	No aplicable	Los resultados obtenidos son consecuencia de los criterios agentes [1d]
1 persona del SEU ha recibido formación específica en el modelo EFIM a través de la alianza con el Observatorio Atalaya	Por categoría profesional	No aplicable	No aplicable	Los resultados obtenidos son consecuencia de los criterios agentes [4a

CRITERIO 8. Resultados en la sociedad



Subcriterio 8A

CRITERIO 8 : RESULTADOS EN LA SOCIEDAD Medidas de percepción

El SEU ha proyectado en su entorno una imagen basada en la responsabilidad social universitaria, en la difusión de la cultura universitaria, en la aplicación de las nuevas tecnologías y en la transferencia de sus conocimientos y aprendizajes al conjunto de la Sociedad [1a] Esta imagen ha sido refrendada por el Comité Externo de Evaluación con una valoración muy positiva de todos estos aspectos relacionados con la Excelencia.

El SEU recoge y utiliza informaciones procedentes de encuestas propias con preguntas concretas [9a], 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

El SEU cuenta con, al menos, los siguientes compromisos significativos relacionados con la percepción que tiene la Sociedad del SEU:

- 1. Alcanzar al menos la calificación de 6 sobre la Valoración del reconocimiento del Servicio de Extensión Universitaria como Promotor de la creación (alcanzado 6,50 sobre 10), como difusor del pensamiento (alcanzado 6,42 sobre 10) y como herramienta de acceso a la cultura (alcanzado 6,78 sobre 10).
- 2. Alcanzar al menos una calificación de 6 sobre la Valoración del reconocimiento del Servicio de Extensión Universitaria como difusor de la cultura (alcanzado 6,42 sobre 10)
- 4.1. 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 85%. Medición 2010: Alcanzado un 98,7 %
- 8.6. 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. Medición 2010: Memoria publicada con 36 días de antelación.
- 9. Conseguir que, al menos, un 30 % de nuestras actividades queden sujetas en parte o en su totalidad a convenios o acuerdos con otras instituciones y entidades. Medición 2011.
- 10. Incrementar en un 10 % anual el número de equipamientos culturales a disposición de la comunidad universitaria y de la sociedad. Medición 2010: Alcanzado un 40 %.

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. 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 consequido.

El compromiso social se plasma en la transferencia de conocimiento a la Sociedad a través de la coordinación del Observatorio Cultural del Proyecto Atalaya (ver apéndice 3) y de alianzas como las existentes con:

- Observatorio Cultural de la Provincia de Cuenca (Convenio con la UCLM) que permitió, tras nuestro asesoramiento, la creación del portal (http://www.enclavecultural.org/cuenca.html)
- Observatorio de la Cultura Municipal (FAMP) que permitió, tras nuestro asesoramiento, la creación del portal (http://www.culturalocal.es)

Por otra parte, el OECD Reviews of Higher Education in Regional and City Development (Andalusia, Spain) de 21 de octubre de 2010 valora de la siguiente manera nuestro papel en este aspecto de difusión del conocimiento y de implicación en la sociedad andaluza:

374. Consideration should also be given whether the University of Seville's Visit us programme would allow for collaboration with the International University of Andalusia's (UNIA) Art & Thinking project (Artespensamiento) and the Atalaya Project and its Cultural Observatory in which the universities already work together to deliver a broad cultural programme to the regional population. The Atalaya project was launched in 2006 as a joint initiative of the Andalusian universities to improve the co-ordination of universities' cultural activities, to enhance university networking in arts and culture and to evaluate the practices, methods and activities. In the arts and culture, the Atalya programme, co-ordinated by the University of Cadiz and supported by the Regional Government of Andalusia, is the first region-wide programme in Spain where universities' cultural offices work in close collaboration. The programmes draw on the cultural heritage of Andalusia ("Networked flamenco" Flamenco en Red) and highlight the contemporary cultural scene (Canal de cultura contemporánea). Recently, the programme has also embarked on collaboration with the Andalusian Federation of Provinces and Municipalities to ensure wider dissemination of the cultural programme. The Atalya programme maintains a web portal (http://observatorioatalaya.es) which highlights ten different cultural programmes that are each co-ordinated by one university. This portal could be developed to provide an international gate to the Andalusian culture among students and foreign visitors and to help attract international talent.

CRITERIO 8 : RESULTADOS EN LA SOCIEDAD Medidas de percepción

Subcriterio 8A - 2

Acciones solidarias	Acuerdos con instituciones locales	Difusión del patrimonio bibliográfico de la UCA
Alianza con la Dirección General de Acción Solidaria. Desde octubre de 2010 esta Dirección General está integrada en el Vicerrectorado de Extensión. Se comparten actividades y realizan la mayor parte de sus actividades con recursos del SEU (equipamientos y recursos expositivos)	En 2009 se desplegaron 23 convenios con diversas instituciones municipales y o sociales de la provincia de Cádiz	El SEU está integrado en el CEI de Patrimonio (formado por las diez universidades andaluzas) y cuenta con un Plan de Acción específico de Visualización del Patrimonio. En 2009 captó 11.000 € para el proyecto de Inventario de Patrimonio de las Universidades Andaluzas. Actualmente cuenta con una Dirección de Secretariado (Académica) para el Patrimonio.

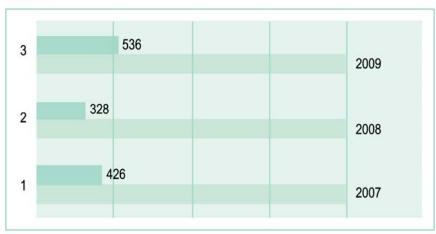
Impacto en Sociedad en Medios de Comunicación

FIGURA 19

	DIARIO DE CÁDIZ	DIARIO DE JEREZ	EUROPA SUR	LA VOZ DE CÁDIZ	LA VOZ DE JEREZ	INFORMACION CADIZ	INFORMACION JEREZ	EL FARO DE ALGECIRAS	VIVA CADIZ	ADN	ABC	EL PAIS	TOTAL
ROCK	11		9	11		25		3			7.1	4	38
JAZZ	6		1	5		1		2400			*	1	14
M. CLASICA	7		1	2	3	· ·		8:50	*		* 3	1	14
FLAMENCO	7	6	2	15	3	4	3					1	41
TEATRO	3	.*:		1				9:03			*		4
CORAL	1	8:53	*	1	**			8:0			*0		2
DANZA	1	15.			-	1					-		2
PINTURA	10	3	•	6	*:			(*)			+8		19
FOTOGRAFIA	50	8		20	2	1				1	• 1		82
CVC	21	2	1	9		8	1	2					44
CVSR	1		10					10			111		21
COJ		5		4	2	4	2	140	-		46		17
COAL			12	1500	*0						•:		22
CICH	1			1		1			14		¥8		3
LITERATURA	21	11	3	27	1	4		2	1		•		69
CINE	36	12	5	18	20	2							75
1812	12			5		4				2	•		23
PUBLICACIONES	9	3		15	1	1		340		2	- 20		30
TALLERES ESCUELAS	6	2	*	2	•	2		::*::			*8	32	12
INSTITUCIONAL	2	2		3.2				020			20		- 4
TOTAL	205	54	44	142	12	33	8	27	1	3		7	53

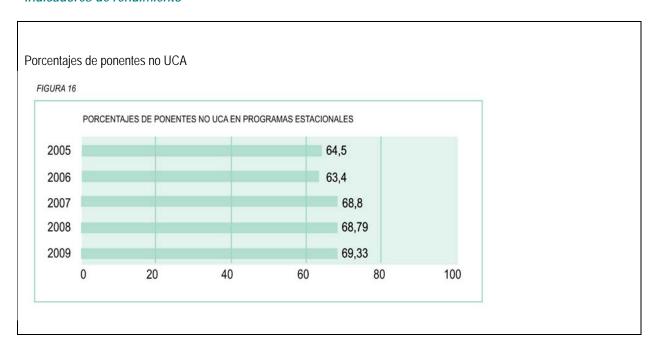
Impacto en Sociedad en Medios de Comunicación

FIGURA 20



La evolución del impacto de las actividades de extensión en los medios escritos (los más fácilmente medibles y sujetos a una proyección bastante real sobre el resto de medios) muestra una clara tendencia positiva que creemos muy sustentada en la apuesta tecnológica del SEU y en planes específicos como el Plan de los Bicentenarios que consiguen una mayor proyección

CRITERIO 8 : RESULTADOS EN LA SOCIEDAD Indicadores de rendimiento



Responsabilidad Social Universitaria

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. 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.

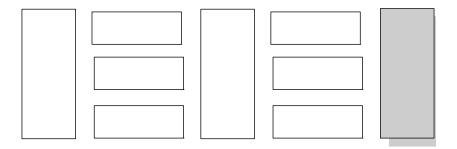
En el caso del SEU, los indicadores de rendimiento más significativos, tienen objetivos y se cumplen:

- 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 à la web (Cumplido).
- Aumento de equipamientos (Superado).

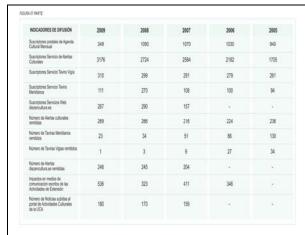
Uno de los objetivos del SEU es conseguir promocionar la marca UCA en otros contextos universitarios y en otros territorios. Para ello se ha hecho una clara apuesta por contar con ponentes que no son de la UCA en sus programas estacionales. Los resultados tienen una tendencia positiva.

Resultados adicionales	Segmentación	Tendencias	Objetivos	Comparaciones	Causas
Reciclado de papel/pilas/toner	Por tipo de material	Positiva, alcanzando en 2009 el 100 %	No se explicitaron	No disponibles	Compromiso Medioambiental del SEU
Eliminación de barreras arquitectónicas en espacios culturales	Todos los equipamientos	Positiva, alcanzando en 2009 el 100 %	No se explicitaron	No disponibles	Los resultados obtenidos son consecuencia del criterio agente [4c]

CRITERIO 9. Resultados clave



CRITERIO 9 : RESULTADOS CLAVE Resultados Clave del Rendimiento de la Organización



RECONOCIMIENTO COMO PROMOTOR DE LA CREACIÓN	6,50 SOBRE 10 (EL COMPROMISO DE LA CARTA DE SERVICIO ES SUPERAR EL E)	SOBRE 1802 ENCUESTAS ANONIMAS
RECONOCIMIENTO COMO DIFUSOR DEL PENSAMIENTO	6,42 SOBRE 10 (EL COMPROMISO DE LA CARTA DE SERVICIO ES SUPERAR EL 6)	SOBRE 1802 ENCUESTAS ANONIMAS
RECONOCIMIENTO COMO HERRAMIENTA DE ACCESO A LA CULTURA	6,78 SOBRE 10 (EL COMPROMISO DE LA CARTA DE SERVICIO ES SUPERAR EL 6)	SOBRE 1802 ENCUESTAS ANÔNIMAS
RECONOCIMIENTO COMO CONTRUBUCIÓN AL CURRICULUM DEL ESTUDIANTE	6,48 SOBRE 10 (EL COMPROMISO DE LA CARTA DE SERVICIO ES SUPERAR EL 6)	SOBRE 1802 ENCUESTAS ANÓNIMAS
PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN ANTE EL SERVICIO RECIBIDO	7,01 SOBRE 10 (EL COMPROMISO DE LA CARTA DE SERVICIO ES SUPERAR EL 6)	SOBRE 1802 ENCUESTAS ANÔNIMAS
PORCENTAJE DE FINANCIACIÓN EXTERNA DEL SERVICIO DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA EN CAPITULO 2	70,22 % SOBRE 1.024.323,11% GASTADOS 719.342,406 PROCEDEN DE MATRICULAS, SUBVENCIONES Y PATRICOMIOS)	DATOS MEMORIAS 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

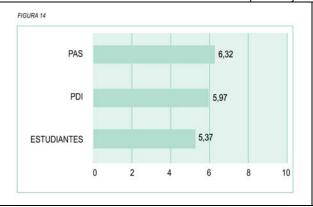
El SEU mide de forma sistemática sus cuatro Resultados Claves más relevantes, así como, los resultados económicosfinancieros relacionados con la captación de recursos externos. Estos resultados claves, han surgido de un proceso de reflexión, único, por ahora, en Andalucía, que buscaba la determinación 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. Al tener la encuesta carácter de encuesta vía web, las mediciones no han sido segmentadas pero sí los resultados económicosfinancieros más relevantes.

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

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).

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).

En cuanto al indicador clave financiero del SEU el porcentaje de financiación externa para el año 2009 también es muy positivo.



Actividades de Formación Curso 2009-2010				
Actividades	60			
Alumnos matriculados	1138			
Valoración Docencia recibida sobre 10	8,53			

En la comparación de la valoración de la oferta cultural de las universidades andaluzas, los resultados segmentados son los siguientes:

- Estudiantes: La Universidad de Cádiz alcanza el tercer lugar (5,37) en valoración a nivel de las diez universidades andaluzas.
- PDI: La Universidad de Cádiz alcanza el tercer lugar (5,97) en valoración a nivel de las diez universidades andaluzas.
- PAS: La Universidad de Cádiz alcanza el segundo lugar (6,32) en valoración a nivel de las diez universidades andaluzas.

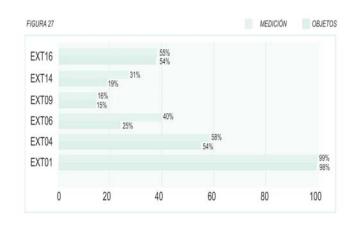
En el aspecto concreto de las actividades formativas la percepción del factor clave de la misma (la valoración de la docencia recibida) es muy alta (Sobresaliente) sobre un número muy alto de usuarios directos.

CRITERIO 9 : RESULTADOS CLAVE Indicadores Clave del Rendimiento de la Organización

La mayoría de los indicadores claves de rendimiento más relevantes muestran una evolución positiva.

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 Cultura 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 indicado 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				



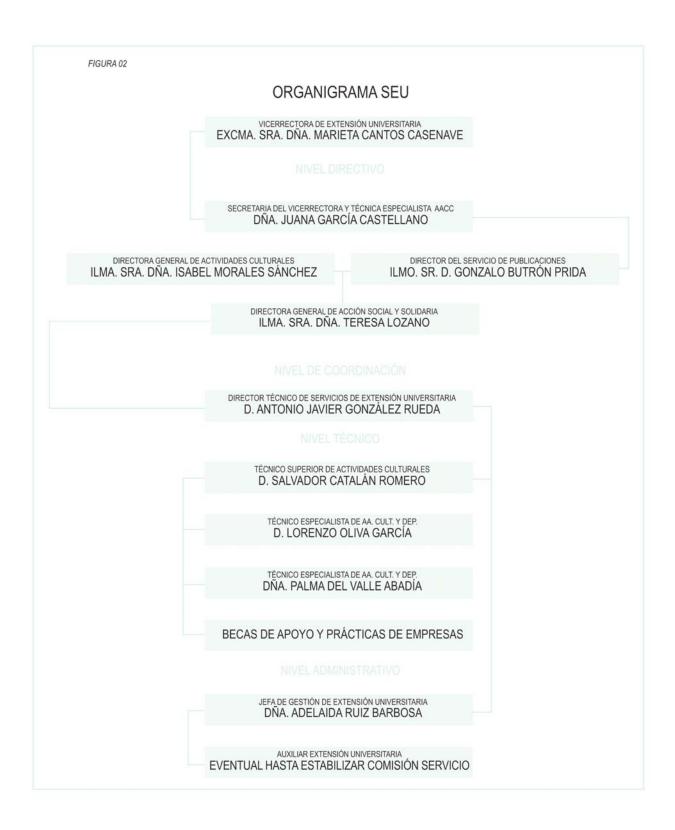
La totalidad de los resultados de los indicadores claves seleccionados por la Comisión de Garantía de Gestión de la Calidad cumplen con los objetivos. No se dispone de datos generales significativos de otras unidades de la UCA o de otros Servicios de Extensión Universitaria Andaluces que puedan ser sometidos a comparaciones que se sostengan con rigor.

CRITERIO 9 : RESULTADOS CLAVE Indicadores Clave del Rendimiento de la Organización

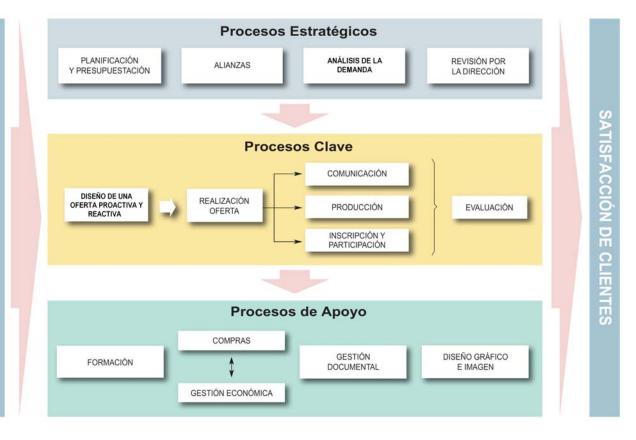
Resultados adicionales	Segmentación	Tendencias	Objetivos	Comparaciones	Causas
Innovación cultural: Incremento del material del Centro de Recursos Culturales	Alumnos	2006: 792 2007: 936 2008: 1356 2009: 1599	Aumento de al menos el 5 %	No equiparables	Los resultados obtenidos son consecuencia de los criterios agentes [2c] [4d]
Innovación cultural: utilizar otros canales de comunicación sostenibles	Alumnos PDI PAS Sociedad	2007: Sobre 489 actividades se emitieron 216 alertas culturales, lo que supone un 44 % 2008: Sobre 489 actividades se emitieron 266 alertas culturales, lo que supone un 54 % 2009: Sobre 467 actividades se emitieron 269 alertas culturales, lo que supone un 58 %	Alcanzar el 46 %	No equiparables	Los resultados obtenidos son consecuencia de los criterios agentes [2c] [4d]

ORGANIGRAMA

ORGANIGRAMA SEU



APÉNDICES



APÉNDICE 2

CUADRO DE MANDOS INTEGRADO

			ſ	RECONOCIMIENTO Y	POSICIONAMIENT
PERSPECTI	VA DE ÉXITO	CONTROL Y MEJORA DEL PLAN	RECONOCIMIENTO DEL SEU POR LA SOCIEDAD COMO PROMOTOR	POSICIONAMIENTO DEL SEU A NIVEL PROVINCIAL Y ANDALUZ	MODELO FINANCIERO DE COFINANCIACIÓN DE ACTIVIDADES
				SATIFAC	CCIÓN DEL CLIEN
CLIENTE	RECONOCIMIENTO DEL SEU COMO MOTOR DE LA FORMACIÓN INTEGRAL	SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	PRODUCTOS Y SERVICIOS EXCLUSIVOS Y LÍDERES	COMPETENCIAS CULTURALES INSERTADAS EN LOS PLANES DE ESTUDIO DE LA UCA	ADECUACIÓN DE OFERTAS A NECESIDADES Y NO NECESIDADES
PROCESOS	INTERNOS		MEJORA DE LA PROGRAMACIÓN DE LA OFERTA	MEJORA DE LA REALIZACIÓN DE LA OFERTA	MEJORA DE LA EVALUACIÓN DE LA OFERTA
APRENDIZA Y CRECIMIE		MEJORA DEL CAPITAL HUMANO: FORMACIÓN, RECONOCIMIENT O, INCENTIVOS, DESEMPEÑO	MEJORA DEL CAPITAL ORGANIZACIONAL: MANUAL DE PROCESOS, CARTA DE SERVICIOS	MEJORA DE LAS ALIANZAS	MEJORA DE LA TECNOLOGÍA





COLECCIÓN OBSERVATORIO ATALAYA

01	Dossier Metodológico: "El mapa de procesos de un programa estacional"	
02	Monografia: "El concepto de Extensión Universitaria a lo largo de la historia"	
03	Monografia, CD y Web: "Usos, hábitos y demandas culturales de los jóvenes universitarios andaluces"	
04	Sistema de Indicadores Culturales de las universidades andaluzas	2
05	Web: www.diezencultura.es [2006 y 2007]	8
06	Estudio sobre las actividades de Extensión Universitaria durante el año 2004	8
07	Análisis de las Extensiones Universitarias andaluzas: Informe Económico	_
80	Estudio: "Diagnóstico y evaluación de las Aulas de Teatro en las universidades andaluzas"	
09	Diagnóstico de los Coros de las universidades andaluzas	
10	Seminario: "La extensión Universitaria del siglo XX"I	
11	Monografía: "La Extensión Universitaria que viene: estudio prospectivo de escenarios ideales"	
12	Dossier metodológico: "El mapa de procesos de un concierto"	N
13	Monografía, CD y Web: "Estudio de usos, hábitos y demandas culturales de los profesores de las universidades andaluzas"	0
14	Cuademo de trabajo: "Validación del Sistema de Indicadores Culturales de las universidades andaluzas"	0
15	Informe sobre los servicios de Publicaciones de las universidades	7
16	Estudio del impacto mediático de las Extensiones Universitarias en Andalucía	
17	Seminario a nivel nacional sobre Cultura, Giudad y Universidad	
18	Monografía, CD y Web: "Estudio de usos, hábitos y demandas culturales del Personal de Administración y Servicios de las universidades andalus	as"
19	Monografía, CD y Web: "Estudio de usos, hábitos y demandas culturales de las Poblaciones con Campus Universitario de Andalucía"	
20	Revista Digital diezencultura.es	6.3
21	Campaña de Comunicación del Proyecto Atalaya	\sim
22	Monografía histórica: La Extensión Universitaria en Iberoamérica y en Andalucía	\sim
23	Dossier Metodológico: El Mapa de Procesos de una proyección cinematográfica	00
24	2 Becas Atalaya de Investigación	
25	Cuademo de trabajo: "Versión final del Sistema de Indicadores Culturales de las universidades andaluzas"	
26	Seminario La Rábida: "La Extensión Universitaria en Iberoamérica: modelos y territorios" (5 y 6 de mayo de 2009)	
27	Web y CD Usos, hábitos y demandas culturales	
28	Nuevos públicos para una universidad próxima (Estudio Prospectivo)	
29	Estudio cualitativo de demandas y motivaciones culturales de los universitarios andaluces (Experiencia Piloto I)	
30	Estudio sectorial. Las Aulas de mayores en Andalucía	
31	Campaña de comunicación diezencultura es "aún crees que no hay nada que hacer"	2
33	Propuesta de un Mapa de Procesos para un Servicio de Extensión Universitaria	0
34	Monografía Histórica: Una historia de los Cursos de Verano en Andalucía	9
36	Becas de Investigación del Observatorio Cultural de Proyecto Atalaya	4
36	Ensayo sobre Cooperación Cultural en el ámbito universitario	
37	Revista digital diezencultura.es (Segunda fase)	
38	Seminario Nacional en Cádiz "El papel de la Extensión Universitaria en la nueva R.S.U." Dossier Metodológico. Mapa de Procesos de una representación escénica	
39	CD del primer año del proyecto de Recuperación del Patrimonio Musical Andaluz (coordinado por la Universidad de Sevilla)	
40	Libro de partituras del proyecto de Recuperación del Patrimonio Musical Andaluz (coordinado por la Universidad de Sevilla)	
41	Transferencia de la revista digital diezencultura.es al ámbito municipal: www.culturalocal.es	
42	Mapa de Procesos de una exposición de artes plásticas.	
43	Manual Práctico para la búsqueda de Patrocinio	
44	Manual de Marketing y Comunicación Cultural.	\geq
45	Dossier de Trabajo: Resultados Claves de un Servicio de Extensión Universitaria.	0
46	Dossier de Trabajo: Competencias Culturales de los Universitarios.	
47	Estudio Prospectivo: ¿Cómo abordar la divulgación de la Ciencia desde la Extensión Universitaria?	
48	Becas de Investigación del Observatorio Cultural del Proyecto Atalaya 2010.	
	 48 a El modelo portugués de extensión universitaria. 48 b Las actividades musicales de las Universidades andaluza. 	
29	Estudio Cualitativo de demandas y motivaciones culturales de los universitarios andaluces (Producto bienal 2009/2010)	
49	I+ D+i CELAMA, Territorio Extensión (Herramienta integral de gestión de actividades de Extensión Universitaria)	
50	Seminario "Comunicación, Marketing Cultural e Industrias Culturales"	

APENDICE 4

INDICADORES DE CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA DE SERVICIOS

FIGURA 24

Compromiso	Indicador	* Medición año 2008	Desviación
Ofrecer a la Comunidad Universitaria y a la sociedad un programa anual de accidente de Extensión universitaria con un nivel de cumplimiento de al menos el 80%.	EXT01 cumplimientoactividades	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 calendosmilfecha	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 Agendaspublicadas	12/12*100=100 A través del Módulo estadístico del TAVIRA de Alertas Culturales (CITI), se verifica que se ha remitido una Alerta Cultural anunciando la Agenda Mensual siempre con anterioridad del día 5 del mes.	Ninguna. Compromiso que el Servicio cumple con bastante facilidad
Comunicar, con al menos un día de antelación y a través de correo electrónico, los datos básicos de las actividades inminentes (Generalizar el Servicio de Alertas Culturales)	EXT04 alertasemitidas	Sobre 467 actividades se emitieron 269 alertas culturales, lo que supone un 58 %	Positiva: el objetivo fijado era alcanzar el 46 %
Difundir las actividades del Servicio en el ámbito andaluz a través de la web www.diezencultura.es	EXT22 Actividadesdifundidas en10encultura	0,4 % de aumento (246 alertas enviadas)	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 Cumplimientomemoria 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	EXT11 Comparativaconvenios	13	Ninguna porque no se había fijado objetivo
Universitaria. Implantar durante el curso 2007–2008 la aplicación informàtica CELAMA, la cual permitirà que los usuarios puedan beneficiarse de un servicio de automatrícula a través de la web en las actividades de Extensión Universitaria.	EXT19 Matriculasregistradas	3696 matrículas registradas de las que el 60 % ya se han gestionado a través de la aplicación CELAMA (iniciada en mayo de 2009)	Compromiso conseguido con la implantación y vinculado a la mejora del servicio prestado.
Entregar al interesado las certificaciones de actividades realizadas en un plazo máximo de diez días desde la emisión del acta correspondiente por parte del coordinador o monitor de la actividad.	EXT13 certificacionescelama	100 % Medido a través de GOLIAT y de la nueva herramienta CELAMA	
Incrementar en un 5 % el servicio web de solicitud de becas a distancia como formula para reducir trámites y generación de documentación en papel, garantizando los derechos del usuario.	EXT14 solicitudesbecasdistancia	Decrecimiento del 31 % (914 becas)	Neutro ya que el objetivo era alcanzar una cifran en torno al intérvalo (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