

# Mapa de Procesos

## del Servicio de Extensión Universitaria

**Juana Álvarez Delgado**  
**Manuel Macías García**





# Mapa de Procesos

## del Servicio de Extensión Universitaria

**Juana Álvarez Delgado**  
**Manuel Macías García**

## OBSERVATORIO CULTURAL DEL PROYECTO ATALAYA

Producto nº 32

El Observatorio Cultural forma parte del Proyecto Atalaya

© Dirección General de Universidades de la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa de la Junta de Andalucía

© Universidad de Cádiz. Servicio de Publicaciones

© Universidades Públicas Andaluzas

© Los/as autores/as

### *Edición:*

Dirección General de Universidades de la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa de la Junta de Andalucía

Servicio de Publicaciones de la Universidad de Cádiz

### *Coordinación:*

El Observatorio Cultural del Proyecto Atalaya, del que este producto forma parte, está coordinado por:

- Vicerrectorado de Extensión Universitaria. Universidad de Cádiz
- Vicerrectorado de Extensión Universitaria y Participación. Universidad Internacional de Andalucía

### *Coordinación Editorial:*

Marieta Cantos Casenave

Antonio Javier González Rueda

*Diseño y maquetación:* ZAP producciones

*Gráficos:* MCF textos

*Impresión:* Gráficas La Paz

*ISBN:* 978-84-692-7961-8

*DL:* J-845-2009

Las ideas y opiniones expuestas en esta publicación son las propias de los autores y no reflejan, necesariamente, las opiniones de las entidades editoras o de la Coordinación Editorial.

## La Gestión de Procesos

### Explicación de contexto de lo qué es la gestión por procesos

Actualmente, las universidades, independientemente de su tamaño y del ámbito geográfico, han de hacer frente a mercados competitivos en los que han de conciliar la satisfacción de sus clientes/usuarios con la eficiencia de sus actividades.

Tradicionalmente, las universidades se han estructurado sobre la base de servicios funcionales que dificultan la orientación hacia el cliente/usuario. La Gestión de Procesos percibe la organización como un sistema interrelacionado de procesos que contribuyen conjuntamente a incrementar la satisfacción del cliente/usuario. Supone una visión alternativa a la tradicional caracterizada por estructuras organizativas de corte jerárquico - funcional, y que en buena medida dificulta la orientación de las universidades hacia el cliente/usuario.

La Gestión de Procesos coexiste con la administración funcional, asignando "propietarios" a los procesos clave, haciendo posible una gestión interfuncional generadora de valor para el cliente/usuario y que, por tanto, procura su satisfacción.

Determina qué procesos necesitan ser mejorados o rediseñados, establece prioridades y provee de un contexto para iniciar y mantener planes de mejora que permitan alcanzar objetivos establecidos. Hace posible la comprensión del modo en que están configurados los procesos, de sus fortalezas y debilidades.

### Definiciones de conceptos relacionados con la Gestión por procesos

La Gestión por Procesos implica realizar una labor de:

- **Mapas de Procesos.** Una aproximación que define la Universidad como un sistema de procesos interrelacionados. El mapa de procesos impulsa a la organización a poseer una visión más allá de sus límites geográficos y funcionales, mostrando cómo sus actividades están relacionadas con los clientes/usuarios externos-internos, proveedores y grupos de interés. Tales "mapas" dan la oportunidad de mejorar la coordinación entre los elementos clave de la organización. Asimismo dan la oportunidad de distinguir entre procesos clave, estratégicos y de soporte, constituyendo el primer paso para seleccionar los procesos sobre los que actuar.
- **Documentación de procesos.** Un método estructurado que utiliza un preciso manual para comprender el contexto y los detalles de los procesos clave, estratégicos y de apoyo. Siempre que un proceso vaya a ser rediseñado o mejorado, su documentación es esencial como punto de partida. Lo habitual en las organizaciones es que los procesos no estén identificados y, por consiguiente, no se docu-

menten ni se delimiten. Los procesos fluyen a través de distintos servicios y puestos de la organización funcional, que no suele percibirlos en su totalidad y como conjuntos diferenciados y, en muchos casos, interrelacionados.

- **Equipos de procesos.** La configuración, entrenamiento y facilitación de equipos de procesos es esencial para la gestión de los procesos y la orientación de éstos hacia el cliente/usuario. Los equipos han de ser liderados por el "propietario del proceso", y han de desarrollar los sistemas de revisión y control.

- **Rediseño y mejora de procesos.** El análisis de un proceso puede dar lugar a acciones de rediseño para incrementar la eficacia, reducir costes, mejorar la calidad y acortar los tiempos reduciendo los plazos de producción y prestación del servicio.

- **Indicadores de gestión.** La Gestión de Procesos implicará contar con un cuadro de indicadores referidos a la calidad y a otros parámetros significativos. Este es el modo en que verdaderamente la organización puede conocer, controlar y mejorar su gestión.

### Objetivo del diseño realizado

Bajo estas premisas, se ha diseñado el **Mapa de Procesos Estándar** de un Servicio de Extensión Universitaria, entendiéndolo como un "**paquete ideal de mínimos**" adaptable a cualquier circunstancia organizativa de las existentes en las Universidades Públicas de la Comunidad Autónoma Andaluza.

### Método de trabajo seguido

Para realizar este trabajo, se solicitó, a través del Servicio de Extensión Universitaria y Unidad de Evaluación y Calidad de la Universidad de Cádiz, a un grupo extenso de universidades españolas (27), la documentación que, en su caso, tuviesen sobre procesos de sus respectivos Servicios de Extensión Universitaria o Servicios Culturales. Entre estas universidades se encontraban todas las universidades andaluzas.

Las universidades que enviaron la documentación solicitada fueron:

- Universidad de Almería (Mapa de Procesos y documentación de procesos clave)
- Universidad de Burgos (Fichas de procesos clave)
- Universidad de Cádiz (Mapa de Procesos y documentación de procesos clave)
- Universidad de Granada (Mapa de procesos)
- Universidad de Huelva (Mapa de procesos)
- Universidad de Jaén (Mapa de procesos)
- Universidad de Murcia (Carta de Servicios)
- Universidad de Salamanca (Catálogo de procedimientos)
- Universidad Pablo de Olavide (Mapa de procesos)

Analizada toda esta información, se manejó como principal fuente la documentación de Procesos del Servicio de Extensión Universitaria de la Universidad de Cádiz.

### **Dificultades encontradas**

Esto pone de manifiesto la dificultad que se ha encontrado en obtener información de realidades concretas de organización en los Servicios de Extensión Universitaria en un amplio abanico de contextos universitarios; dificultad que puede extenderse a otros servicios universitarios y que se considera un aspecto fundamental, el intercambio de experiencias e información, en las modernas dinámicas de gestión en las que se encuentra el Sistema Universitario Español.

### **Objetivo del proyecto realizado**

No obstante, la documentación obtenida ha sido un punto de partida importante y muy aprovechable para poder cumplir con el objetivo del proyecto: diseñar un mapa de procesos-tipo que pueda servir de punto de partida para la gestión de procesos de los Servicios de Extensión Universitaria de las Universidades Públicas de Andalucía.

*Juana Álvarez Delgado*  
*Manuel Macías García*



Reunión de validación de este Mapa de Procesos celebrada en la UNIA (sede de La Cartuja) el 6 de octubre de 2009 con la presencia de representantes técnicos de las Universidades Andaluzas.

## ALGUNAS NOTAS AMPLIAS PARA SITUARNOS EN LO CULTURAL\*

### LO CULTURAL EN LA SOCIEDAD ACTUAL

Lo cultural ha dejado de ser objeto de lujo de un reducido y selecto grupo para pasar a ser un verdadero fenómeno de masas y un importantísimo sector industrial de esta sociedad avanzada. La cultura ocupa cada día posiciones más relevantes en la vida de las sociedades europeas.

De un contexto cultural dominado por los espacios tradicionales (conciertos, teatro, exposiciones, museos, bibliotecas,...) hemos pasado a la aparición de industrias culturales (televisión, radios, industrias cinematográficas y discográficas, operadores turísticos, conciertos populares, turismo rural,...). De lo selecto a lo masivo, de lo exquisito a la producción a gran escala. De la cultura consumida socialmente (evento) a la cultura de consumo individual (descargas). De un Derecho Privativo y exclusivista a un Derecho Colectivo.

En oposición a la dicotomía de Alta Cultura ("la cultura con mayúsculas", la cultura cultivada) frente a Cultura Popular (local, comunitaria, de base) surgen escenarios intermedios relacionados con lo que los anglosajones denominan "mid cult" o cultura de la clase media (cultura de masa producida y difundida por las industrias culturales y "las grandes máquinas de comunicar" (VIDAL-BENEYTO (1981:143).

Para WOLF la cultura se entiende mejor como "una serie de procesos que construyen, reconstruyen y destruyen materiales culturales, en respuestas a determinantes identificables".

### DE QUÉ SE COMPONE LO CULTURAL: LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS CULTURALES





Partiendo de la idea de WOLF, para la mayor parte de los que la estudian, la cultura no es un bien como otro cualquiera, pues incorpora ciertas características que la diferencian y le dan un valor añadido. Es lo que Throsby (2001) ha venido a denominar **valor cultural**, que trasciende el valor estrictamente económico y que incluye una o más de las siguientes rúbricas:

- Valor estético: ligado a la belleza, la armonía, etc.
- Valor espiritual: en la medida en la que aporta un significado especial para una comunidad concreta (religiosa, étnica, tribal).
- Valor social: cuando sirve de nexo de unión entre los individuos de una sociedad o ayuda a entender ésta y aporta una sensación de identidad.
- Valor histórico: si facilita la comprensión y conexión con el pasado.
- Valor simbólico: ligado al significado que el propio bien transmite a los consumidores.
- Valor de autenticidad: como expresión del carácter creativo y genuino del propio bien.

A la hora de realizar cualquier investigación aplicada un paso clave es definir qué tipo de mercancías podemos catalogar como productos culturales. El debate teórico ha llegado a una cierta solución de compromiso según la cual un producto cultural es aquel que posee tres características (Throsby, 2001).

- Implica alguna forma de creatividad.
- Hace referencia a la generación y comunicación de un significado simbólico.
- Incorpora, al menos en potencia, alguna forma de propiedad intelectual.

Se ha discutido si ceñir el carácter de producto cultural sólo a aquellas mercancías que incluyen creación o ampliarlo también a esas otras actividades que se convierten en el soporte que permite trasladar esa creación (Brosio, 1995). Excluir esta última parte significaría, por ejemplo, prescindir de las grandes industrias culturales (edición, audiovisual, fonográfica) por lo que, incorporando ciertas prevenciones y limitaciones, hay un acuerdo generalmente extendido que considera productos culturales tanto las actividades de creación como de soporte.

Los productos culturales tanto de creación como de soporte tienen una serie de rasgos particulares que conviene analizar:

- El trabajo contenido en una producción cultural es un trabajo creativo, se utilicen técnicas artesanales o industriales para crearlo, generando un producto simbólico que remite a los códigos culturales históricos y de ese momento en una sociedad, contribuyendo a su reproducción ideológica y social.
- Este trabajo creativo generador de productos culturales tiene un carácter único. Así, un disco no se adquiriría porque fuera de vinilo, sino porque a través de él podíamos escuchar el trabajo único y creativo de un músico en particular.
- El trabajo creativo de carácter único al multiplicarse genera una desvalorización del producto cultural. Si a ello se le suma la disolución de los derechos de autor (descargas) la desvalorización es aún mayor.
- Las mercancías culturales se renuevan continuamente. Para ello deben con-

tar con viveros culturales de creadores/as.

- Los productos culturales son aleatorios; se trata del único producto en el que los productores, aun conociendo bien la demanda, no tienen ciencia cierta sobre la posible audiencia del producto. La aleatoriedad ha tratado de ser minimizada mediante: aumento de los costes de publicidad y distribución, estandarización cultural, ...

Es constatable que el mundo de los productos culturales es un campo muy peculiar de la producción industrial. Para los estudiosos del nuevo capitalismo, el mundo de las industrias culturales ha resultado totalmente atípico en un aspecto tan sencillo como la fijación del precio de la mercancía cultural. Abraham A. MOLES ha dejado entrever cuatro posibles factores para la valoración de las mercancías culturales:

- Valor de los materiales utilizados y de los gastos necesarios para la realización de la obra.
- El tiempo de la concepción del producto. En este tiempo intervienen dos tiempos diferentes: el tiempo de la concepción (reflexión, maduración, definición y elaboración de la idea antes de su formulación) y el tiempo de la formulación.
- El tiempo de embalaje o moldeado de la idea.
- Excedente de complejidad.

Evidentemente, en este campo más que en otros, el mercado puede subestimar o sobrestimar el producto. Las distancias entre los precios de producción y los precios del mercado se explican a través de la Ley capitalista del Valor.

La Administración pública, cuando trabaja con productos y servicios culturales (POLÍTICA CULTURAL), introduce el factor distorsionante del llamado precio político (reducción del precio de una actividad con usuarios/as limitados a partir de los impuestos del conjunto de la ciudadanía).

## LA ACCIÓN PÚBLICA Y LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS CULTURALES

En el corazón de la política cultural se encuentra imbricada la idea de DESARROLLO CULTURAL. Para el sociólogo J. Dumazedier, el desarrollo cultural tiene en la base el intento de hacer la cultura accesible al mayor número de personas (en otras palabras: es la valoración de los recursos simbólicos de una población -intereses/ representaciones/ valores- y los usos de estos recursos para mejora colectiva de sus individuos). A partir de los años 70 del siglo XX, el término se extiende en cuanto a su uso y comienza a utilizarse como sinónimo de progreso y transformación global (social, económica, política) del conjunto de la sociedad. La UNESCO considera que el desarrollo cultural no es sólo "el correctivo cualitativo del desarrollo económico, sino también la finalidad del verdadero progreso de la sociedad".

Por tanto, no es posible el desarrollo económico de una colectividad que no se base o vaya parejo al desarrollo cultural de la misma (a través de una política cultural). Para ROSSEL un crecimiento económico que no conlleve un desarrollo cultural agudiza las contradicciones sociales y culturales. El desarrollo integral que se plantea se estructura conforme al siguiente triángulo:



El concepto más innovador que conlleva la aparición de DESARROLLO CULTURAL es partir del hecho de que va a haber un cambio respecto a la situación de partida.

Muy ligada a la idea del DESARROLLO CULTURAL es la puesta en marcha de la **política cultural**: Los argumentos a favor de la intervención del Estado y de la definición de una política cultural nacen normalmente ligados a la idea de los fallos del mercado (Frey, 2000 y 2003; Baumol, 2003). De modo genérico, podemos decir que la intervención pública se justifica por ciertas razones propias de la cultura que, en principio, el mercado no tiene en cuenta:

- Genera externalidades positivas, es decir, beneficios para personas y empresas que no están involucradas en su proceso. En este sentido, y además de otros argumentos relacionados con la educación y el funcionamiento de la sociedad, la cultura puede estimular la actividad de otros sectores económicos.
- Atiende a ciertos valores ajenos al mercado como son la opción o existencia del propio bien cultural (aunque no lo consumamos hoy, valoramos que exista y que podamos consumirlo mañana), el legado para las generaciones futuras, la cohesión social, la imagen o el prestigio del país.
- Tiene características de bien público (Albi, 2003): muchos productos culturales, como por ejemplo los monumentos, no están sujetos al principio de exclusión (no hay que pagar un precio para consumirlos) y su consumo es no rival (la cantidad que consume una persona no merma el consumo de los demás).
- Es un bien de mérito (Musgrave, 1987), es decir, un bien especialmente deseable para la sociedad hasta el punto de que resulta conveniente consumirlo en una cuantía superior a la resultante de las preferencias manifestadas por los particulares.
- La intervención del Estado facilita la redistribución de la renta y la igualdad de oportunidades de los individuos ante el hecho cultural.

Decía VIDAL-BENEYTO (1981:124) que en ocasiones el término POLÍTICA CULTURAL nos remitía "al caos y a la represión de la Revolución Cultural China o nos retrotrae al viejo paternalismo del Despotismo Ilustrado" o incluso a la política cultural del nazismo. El término Política Cultural, como todo en la Historia de la Humanidad, nos remite a lo peor y a lo mejor que hemos sido capaz de crear.

## EL PAPEL DEL MARKETING EN ESTE ÁMBITO

Al hablar de marketing cultural, se hace referencia a la aplicación de los principios del marketing tradicional al sector de las artes y la cultura, con sus particularidades y especificidades, y, por lo tanto, se alude al desarrollo de un conjunto diver-

sificado de acciones y estrategias. Al aplicarlas, se adaptan las variables comerciales - precio, distribución y promoción al producto cultural con el fin de ponerlo en contacto con los consumidores potenciales de la organización.

Si bien nació como concepto en 1967, cuando Philip Kotler lo acuñó como tal con fines académicos, el marketing cultural existe desde que las organizaciones artístico-culturales se han visto enfrentadas a la necesidad de competir entre sí, tanto para atraer la atención de los consumidores como para conseguir recursos de financiación. Y hoy, cuando el aumento del ocio y del tiempo libre ha traído consigo un gran incremento y una fuerte diversificación de la oferta cultural, el marketing cultural cobra especial relevancia. En ese sentido, las organizaciones artístico-culturales que buscan llegar a su público y las empresas que, a través del patrocinio de proyectos culturales, desean fortalecer su imagen corporativa, se sirven del marketing cultural para lograr sus objetivos organizacionales.

"Arte de alcanzar los segmentos de mercado interesados en el producto adaptando a este las variables comerciales (precio, distribución, promoción), contactando el producto con un número suficiente de consumidores".

El marketing no le dice a un artista como crear una obra de arte, su papel es encajar las creaciones e interpretaciones del artista con una audiencia apropiada.

Los principios del marketing son constantes, mientras que el proceso creativo es siempre un elemento cambiante.



Este modelo se aplica en el sector de las artes y no tanto en el de las industrias culturales (quizás el inicio de su fracaso). Los principales beneficios buscados por los consumidores en los productos culturales pueden resumirse en el siguiente gráfico:



La gran dificultad del Marketing Cultural es:

- DECIDIR CUÁL ES LA NECESIDAD.
- ACERTAR CON CUÁL ES LA SATISFACCIÓN.
- INTUIR CUÁL ES LA MOTIVACIÓN.

Antonio Javier González Rueda

*Director del Servicio de Actividades Culturales de la Universidad de Cádiz*

José Fernando Piñeiro Area

*Asociación Cultural ALACE*

\* Tomado de: *Usos, hábitos y demandas de los productos y servicios culturales por parte de la ciudadanía de las ocho capitales andaluzas*. Atalaya, producto 19.

## Sumario

- 16 Gráfico General
- 17 PROCEDIMIENTO ESTRATÉGICO  
**PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTACIÓN**
- 23 PROCEDIMIENTO ESTRATÉGICO  
**ALIANZAS**
- 28 PROCEDIMIENTO ESTRATÉGICO  
**DETECCIÓN NECESIDADES Y EXPECTATIVAS**
- 34 PROCEDIMIENTO ESTRATÉGICO  
**REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**
- 44 PROCEDIMIENTO CLAVE  
**PROGRAMACIÓN DE LA OFERTA**
- 50 PROCEDIMIENTO CLAVE  
**REALIZACIÓN DE LA OFERTA**  
Comunicación, producción, inscripción y participación
- 64 PROCEDIMIENTO CLAVE  
**EVALUACIÓN**
- 71 PROCEDIMIENTO DE APOYO  
**FORMACIÓN**
- 77 PROCEDIMIENTO DE APOYO  
**COMPRAS – GESTIÓN ECONÓMICA**
- 82 PROCEDIMIENTO DE APOYO  
**GESTIÓN DOCUMENTAL**
- 86 PROCEDIMIENTO DE APOYO  
**DISEÑO GRÁFICO E IMAGEN**





# Mapa de Procesos

## del Servicio de Extensión Universitaria

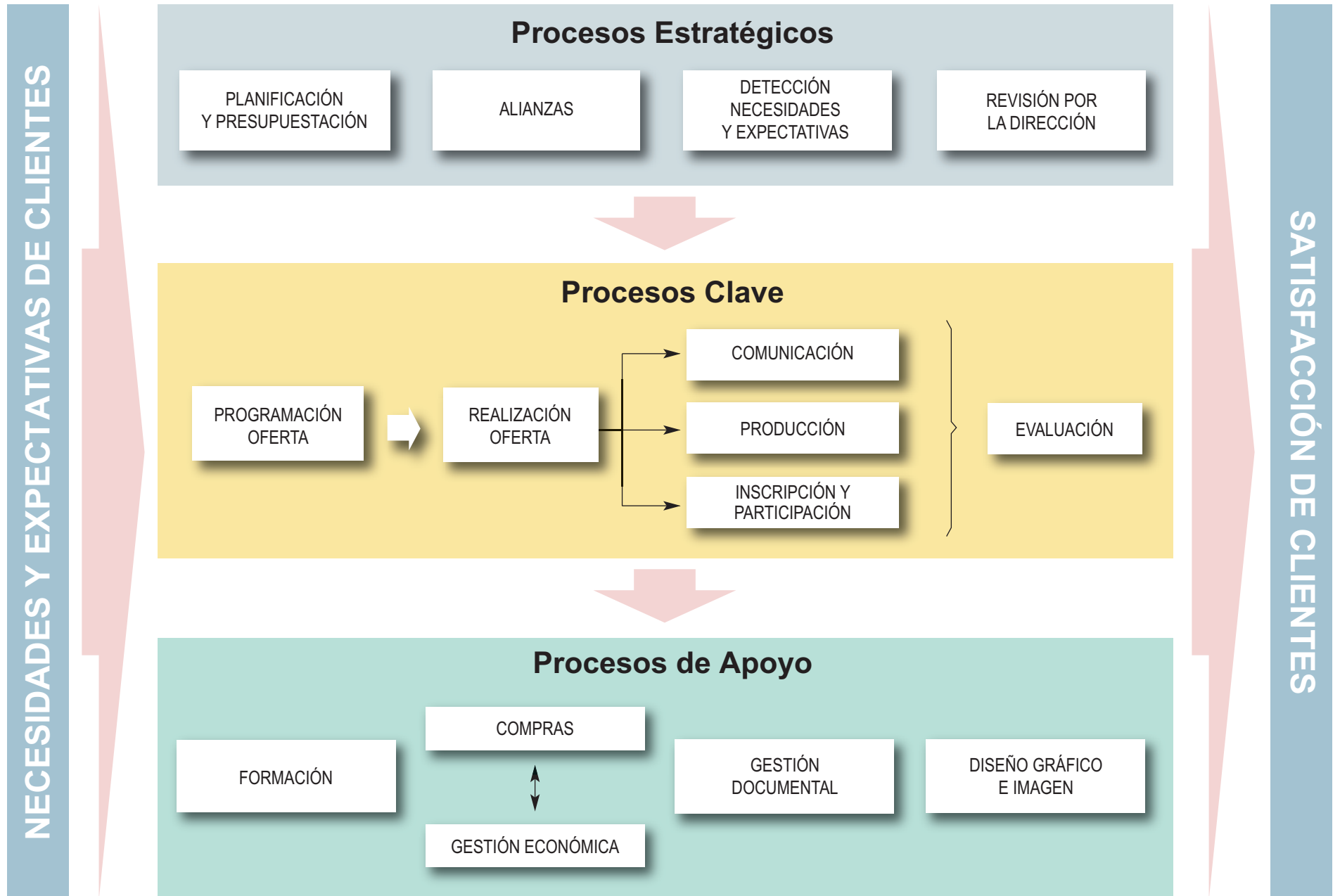
**Juana Álvarez Delgado**  
**Manuel Macías García**





# Mapa de Procesos

del Servicio de Extensión Universitaria





# Mapa de Procesos

del Servicio de Extensión Universitaria

**PROCEDIMIENTO ESTRATÉGICO**  
**PE-EXT-01 PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTACIÓN**

## PROCEDIMIENTO ESTRATÉGICO PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTACIÓN

- FICHA DEL PROCESO
- DIAGRAMA DE FLUJO
- INDICADORES

### RESUMEN DE REVISIONES

Número	Fecha	Modificaciones
01	30/01/09	Versión Inicial

Propuesto por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma	Firma	Firma
Fecha	Fecha	Fecha



## Mapa de Procesos

del Servicio de Extensión Universitaria

PROCEDIMIENTO ESTRATÉGICO  
PE-EXT-01 PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTACIÓN

### ÍNDICE

<b>1 FICHA DEL PROCESO</b> .....	<b>3</b>
<b>2 DIAGRAMA DE FLUJO</b> .....	<b>4</b>
<b>3 INDICADORES</b> .....	<b>5</b>



## Mapa de Procesos

del Servicio de Extensión Universitaria

PROCEDIMIENTO ESTRATÉGICO

PE-EXT-01 PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTACIÓN

### 1. FICHA DEL PROCESO: PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTACIÓN

<b>CÓDIGO</b>	<b>PE-EXT-01</b>
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	<b>PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTACIÓN</b>
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Elaboración del Plan de Actuaciones (Plan Operativo Anual) así como el Presupuesto asociado al mismo
<b>MISIÓN/OBJETIVO</b>	Planificar las actuaciones y el presupuesto de funcionamiento que permitan llevarlas a cabo
<b>RESPONSABLE</b>	Responsable Técnico del Servicio de Extensión Universitaria
<b>DESTINATARIO</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Equipo de dirección</li><li>• Personal del Servicio</li></ul>
<b>INICIO/FIN</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inicio: Solicitud de la Gerencia de la elaboración del Presupuesto</li><li>• Fin: Aprobación del Plan de Actuaciones y del Presupuesto</li></ul>
<b>ENTRADAS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Memoria del año anterior y solicitud de borrador por parte de Gerencia</li></ul>
<b>SALIDAS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Plan de Actuaciones (Plan Operativo Anual)</li><li>• Presupuesto del Servicio</li></ul>
<b>INDICADORES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Porcentaje de Ejecución presupuestaria</li><li>• Porcentaje de cumplimiento del Plan de Actuación</li></ul>
<b>REGISTROS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informes trimestrales de ejecución presupuestaria</li><li>• Estado de movimientos de las Clasificaciones Orgánicas en las que se organiza el Presupuesto</li><li>• Memorias parciales enviadas al Vicerrector/a de Extensión Universitaria para informar al Consejo de Gobierno</li><li>• Acta de reunión del Servicio</li></ul>
<b>PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Instrucción de Gerencia sobre elaboración del Presupuesto</li><li>• Todos los Procesos Clave</li></ul>
<b>APLICACIÓN INFORMÁTICA</b>	Aplicación informática de Gestión del Presupuesto (Excel/Sorolla)

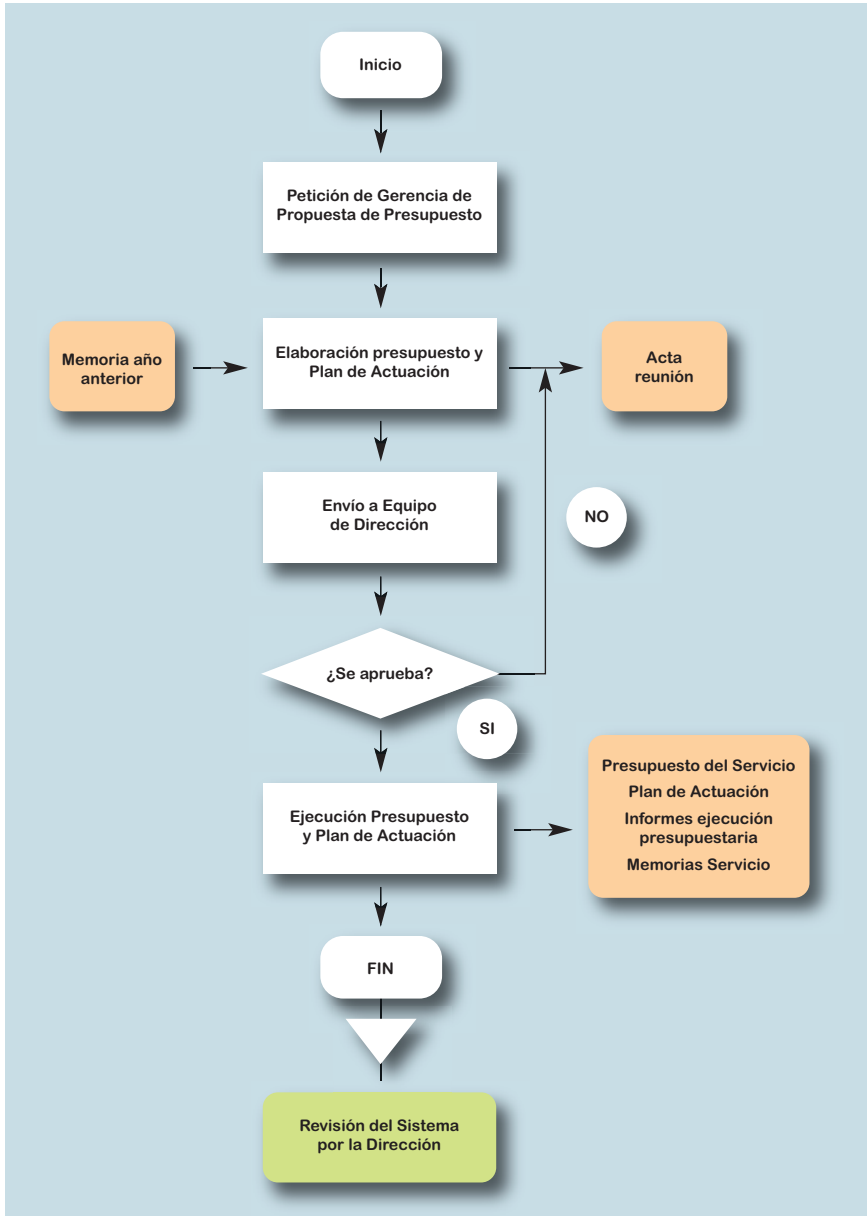


# Mapa de Procesos

del Servicio de Extensión Universitaria

PROCEDIMIENTO ESTRATÉGICO  
PE-EXT-01 PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTACIÓN

## 2. DIAGRAMA DE FLUJO: PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTACIÓN





## Mapa de Procesos

del Servicio de Extensión Universitaria

PROCEDIMIENTO ESTRATÉGICO  
PE-EXT-01 PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTACIÓN

### 3. INDICADORES: PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTACIÓN

CÓDIGO	I-EXT-01
NOMBRE	Porcentaje de ejecución presupuestaria
PERÍODO Y FECHAS DE ACTUALIZACIÓN	Anual al 31 de diciembre. Indicador trimestral de seguimiento
DESCRIPCIÓN	Porcentaje de ejecución del presupuesto ordinario del Servicio. Se aportará el indicador trimestral de ejecución
CÁLCULO	$\frac{\text{Total gastos cargados en orgánicas realizados en el año}}{\text{Total créditos asignados en Ppto. Inicial}} * 100$ Trimestral: $\frac{\text{Total gastos cargados en orgánicas hasta la fecha}}{\text{Total créditos asignados en Ppto. Inicial}} * 100$
NIVEL DE DESAGREGACIÓN	<ul style="list-style-type: none"><li>• Por proyectos</li><li>• Por Clasificación Orgánicas</li><li>• Por Capítulos presupuestarios</li></ul>
FUENTE	Aplicación de Gestión Presupuestaria (Excel/Sorolla)
MÉTODO DE COMPROBACIÓN/ EVIDENCIA	Aplicación de Gestión Presupuestaria (Excel/Sorolla)
GRADO DE FIABILIDAD	Total
HISTÓRICOS	Año 2009
UNIDAD GENERADORA	Unidad Administrativa del Servicio de Extensión Universitaria
RESPONSABLE	Jefe/a de la Unidad Administrativa del Servicio de Extensión Universitaria
VERSIÓN	1
FECHA	30/09/2009



## Mapa de Procesos

del Servicio de Extensión Universitaria

PROCEDIMIENTO ESTRATÉGICO  
PE-EXT-01 PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTACIÓN

CÓDIGO	I-EXT-02
NOMBRE	Porcentaje de cumplimiento del Plan de actuación
PERÍODO Y FECHAS DE ACTUALIZACIÓN	Anual al 31 de Diciembre. Actualizaciones cuatrimestrales
DESCRIPCIÓN	Porcentaje de ejecución del Plan de Actuaciones presentado a Gerencia junto con Presupuesto. Con actualización del indicador cuatrimestralmente
CÁLCULO	(Número de actuaciones realizadas/Total de actuaciones)*100 Las actividades podrán ser agrupadas por proyectos y obtenido el indicador para cada uno de ellos. Posteriormente se realizará la media de los indicadores de todos los proyectos incluidos en el Plan de Actuación. En el caso de que los proyectos no tuvieran una actividad equivalente se admitirá una ponderación de los mismos siempre que la misma esté incluida en la planificación anual
NIVEL DE DESAGREGACIÓN	<ul style="list-style-type: none"><li>• Servicio de Extensión Universitaria</li><li>• Por Proyectos</li></ul>
FUENTE	Plan de actuación del Servicio y los Informes cuatrimestrales de actividad
MÉTODO DE COMPROBACIÓN/ EVIDENCIA	Memoria del Servicio
GRADO DE FIABILIDAD	Medio
HISTÓRICOS	Curso 2009/2010
UNIDAD GENERADORA	Servicio de Extensión Universitaria
RESPONSABLE	Responsable Técnico del Servicio
VERSIÓN	1
FECHA	30/01/2009



# Mapa de Procesos

del Servicio de Extensión Universitaria

PROCEDIMIENTO ESTRATÉGICO  
PE-EXT-02 ALIANZAS

## PROCEDIMIENTO ESTRATÉGICO ALIANZAS

- FICHA DEL PROCESO
- DIAGRAMA DE FLUJO
- INDICADORES

### RESUMEN DE REVISIONES

Número	Fecha	Modificaciones
01	30/01/09	Versión Inicial

Propuesto por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma	Firma	Firma
Fecha	Fecha	Fecha





## Mapa de Procesos

del Servicio de Extensión Universitaria

PROCEDIMIENTO ESTRATÉGICO  
PE-EXT-02 ALIANZAS

### ÍNDICE

<b>1 FICHA DEL PROCESO</b> .....	<b>3</b>
<b>2 DIAGRAMA DE FLUJO</b> .....	<b>4</b>
<b>3 INDICADORES</b> .....	<b>5</b>



## Mapa de Procesos

del Servicio de Extensión Universitaria

PROCEDIMIENTO ESTRATÉGICO  
PE-EXT-02 ALIANZAS

### 1. FICHA DEL PROCESO: ALIANZAS

<b>CÓDIGO</b>	<b>PE-EXT-02</b>
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	<b>ALIANZAS</b>
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Relaciones establecidas por el Servicio con otros Servicios, tanto internos como externos a la Universidad, clientes y demás grupos de interés
<b>MISIÓN/OBJETIVO</b>	Materializar convenios/ acuerdos /relaciones informales que permitan intercambiar y compartir buenas prácticas con el objeto de conseguir un valor añadido para todos los implicados
<b>RESPONSABLE</b>	Responsable Técnico del Servicio de Extensión Universitaria
<b>DESTINATARIO</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Servicios internos o externos de la Universidad</li><li>• Grupos de interés</li></ul>
<b>INICIO/FIN</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inicio: Identificación de la necesidad de alianza</li><li>• Fin: Obtención del resultado de la alianza</li></ul>
<b>ENTRADAS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Plan Estratégico</li><li>• Estudios sociológicos</li><li>• Necesidades y expectativas grupos de interés</li><li>• Resultados de procesos</li><li>• Quejas, reclamaciones y sugerencias</li></ul>
<b>SALIDAS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Producto de las alianzas</li><li>• Convenios o acuerdos suscritos</li><li>• Documentos de proyectos compartidos</li></ul>
<b>INDICADORES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• % objetivo cumplido/propuesto</li></ul>
<b>REGISTROS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Actas de reuniones.</li><li>• Convenios o acuerdos suscritos</li></ul>
<b>PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Todos los procesos clave</li><li>• Proceso de planificación y presupuestación</li><li>• Proceso de relaciones con los clientes</li></ul>
<b>APLICACIÓN INFORMÁTICA</b>	

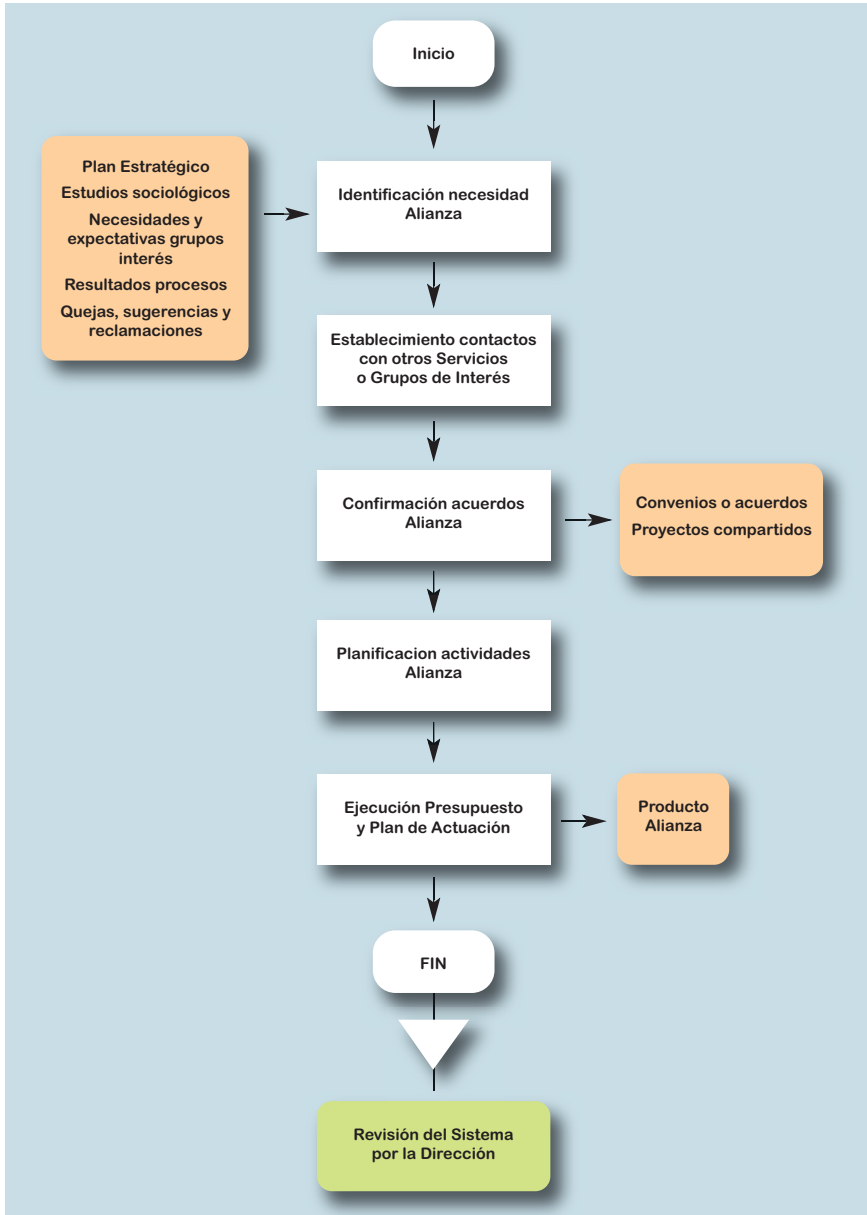


# Mapa de Procesos

del Servicio de Extensión Universitaria

PROCEDIMIENTO ESTRATÉGICO  
PE-EXT-02 ALIANZAS

## 2. DIAGRAMA DE FLUJO: ALIANZAS





## Mapa de Procesos

del Servicio de Extensión Universitaria

PROCEDIMIENTO ESTRATÉGICO  
PE-EXT-02 ALIANZAS

### 3. INDICADORES: ALIANZAS

CÓDIGO	I-EXT-03
NOMBRE	Porcentaje de objetivos cumplidos / propuestos
PERÍODO Y FECHAS DE ACTUALIZACIÓN	Anual al 31 de diciembre.
DESCRIPCIÓN	Relación porcentual entre los objetivos propuestos como resultado de las alianzas y los objetivos cumplidos.
CÁLCULO	$\frac{\text{Objetivos cumplidos}}{\text{Objetivos propuestos}} \times 100$
NIVEL DE DESAGREGACIÓN	Por Alianzas
FUENTE	Plan de Actuaciones. Seguimiento
MÉTODO DE COMPROBACIÓN/ EVIDENCIA	Memoria anual del Servicio
GRADO DE FIABILIDAD	Total
HISTÓRICOS	Año 2009
UNIDAD GENERADORA	Servicio de Extensión Universitaria
RESPONSABLE	Responsable Técnico Servicio de Extensión Universitaria
VERSIÓN	1
FECHA	30/09/2009



# Mapa de Procesos

del Servicio de Extensión Universitaria

PROCEDIMIENTO ESTRATÉGICO

**PE-EXT-03** DETECCIÓN NECESIDADES Y EXPECTATIVAS

## PROCEDIMIENTO ESTRATÉGICO DETECCIÓN NECESIDADES Y EXPECTATIVAS

- FICHA DEL PROCESO
- DIAGRAMA DE FLUJO
- INDICADORES

### RESUMEN DE REVISIONES

Número	Fecha	Modificaciones
01	30/01/09	Versión Inicial

Propuesto por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma	Firma	Firma
Fecha	Fecha	Fecha



## Mapa de Procesos

del Servicio de Extensión Universitaria

PROCEDIMIENTO ESTRATÉGICO

PE-EXT-03 DETECCIÓN NECESIDADES Y EXPECTATIVAS

### ÍNDICE

<b>1 FICHA DEL PROCESO</b> .....	<b>3</b>
<b>2 DIAGRAMA DE FLUJO</b> .....	<b>4</b>
<b>3 INDICADORES</b> .....	<b>5</b>



## Mapa de Procesos

del Servicio de Extensión Universitaria

PROCEDIMIENTO ESTRATÉGICO

PE-EXT-03 DETECCIÓN NECESIDADES Y EXPECTATIVAS

### 1. FICHA DEL PROCESO: DETECCIÓN NECESIDADES Y EXPECTATIVAS

<b>CÓDIGO</b>	<b>PE-EXT-03</b>
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	<b>DETECCIÓN NECESIDADES Y EXPECTATIVAS</b>
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Planificar, recabar y analizar las diferentes necesidades y expectativas aportadas por clientes y grupos de interés y que condicionan los restantes procesos
<b>MISIÓN/OBJETIVO</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conocer cómo son los clientes y sus motivaciones para participar o no en las actividades del Servicio</li><li>• Dar respuesta en la prestación de los servicios a las necesidades y expectativas establecidas por nuestros clientes</li></ul>
<b>RESPONSABLE</b>	Responsable Técnico Servicio de Extensión Universitaria
<b>DESTINATARIO</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Clientes: Estudiantes, P.D.I., P.A.S., Centros</li></ul>
<b>INICIO/FIN</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inicio: Planificación detección de necesidades y expectativas de los clientes</li><li>• Fin: Prestación de los Servicios</li></ul>
<b>ENTRADAS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Resultados encuestas satisfacción</li><li>• Focus Group</li><li>• Estudios de Usos, Hábitos y Demandas de Carácter General</li><li>• Estudios emanados del Observatorio Atalaya</li><li>• Plan Estratégico</li><li>• Quejas, sugerencias y reclamaciones</li></ul>
<b>SALIDAS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Estudio de USOS de las poblaciones con campus</li><li>• Histórico de clientes del Vicerrectorado</li><li>• Documento análisis necesidades y expectativas</li></ul>
<b>INDICADORES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Número de personas encuestadas/ grupos contactados en las diferentes actividades del proceso</li><li>• % de cobertura de necesidades y expectativas</li></ul>
<b>REGISTROS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Actas de diversas reuniones y entrevistas del proceso</li><li>• Documento análisis necesidades y expectativas</li></ul>
<b>PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Proceso de evaluación</li><li>• Proceso de programación de la oferta</li></ul>
<b>APLICACIÓN INFORMÁTICA</b>	



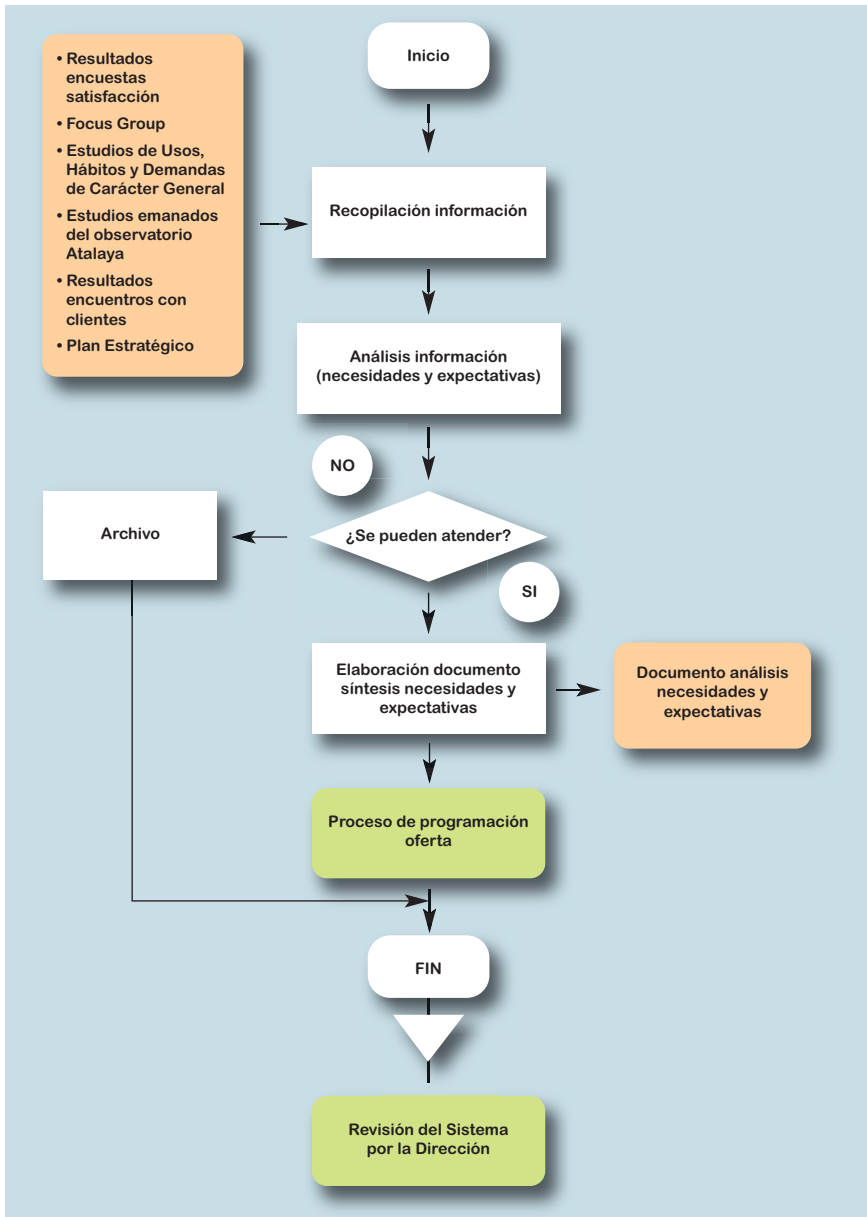
## Mapa de Procesos

del Servicio de Extensión Universitaria

PROCEDIMIENTO ESTRATÉGICO

PE-EXT-03 DETECCIÓN NECESIDADES Y EXPECTATIVAS

### 2. DIAGRAMA DE FLUJO: DETECCIÓN NECESIDADES Y EXPECTATIVAS







## Mapa de Procesos

del Servicio de Extensión Universitaria

PROCEDIMIENTO ESTRATÉGICO

PE-EXT-03 DETECCIÓN NECESIDADES Y EXPECTATIVAS

### 3. INDICADORES: DETECCIÓN NECESIDADES Y EXPECTATIVAS

CÓDIGO	I-EXT-04
NOMBRE	Número de personas encuestadas/ grupos contactados en las diferentes actividades del proceso
PERÍODO Y FECHAS DE ACTUALIZACIÓN	Al menos, una vez al año, a 31 de diciembre
DESCRIPCIÓN	Este indicador mide el número de encuestas o contactos con el objeto de detectar las necesidades y expectativas de los clientes (estudios de usos, estudios cualitativos, etc.)
CÁLCULO	Sumatorio de encuestas o contactos
NIVEL DE DESAGREGACIÓN	Por tipo de clientes
FUENTE	Base de datos del Servicio
MÉTODO DE COMPROBACIÓN/ EVIDENCIA	Base de datos del Servicio
GRADO DE FIABILIDAD	Fiabilidad alta
HISTÓRICOS	2009
UNIDAD GENERADORA	Servicio de Extensión Universitaria
RESPONSABLE	Responsable técnico Servicio de Extensión Universitaria
VERSIÓN	1
FECHA	30/09/2009



## Mapa de Procesos

del Servicio de Extensión Universitaria

### PROCEDIMIENTO ESTRATÉGICO

PE-EXT-03 DETECCIÓN NECESIDADES Y EXPECTATIVAS

<b>CÓDIGO</b>	<b>I-EXT-05</b>
<b>NOMBRE</b>	<b>Porcentaje de cobertura de necesidades y expectativas</b>
<b>PERÍODO Y FECHAS DE ACTUALIZACIÓN</b>	Al menos, una vez al año, a 31 de diciembre
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Cálculo porcentual que refleja la cantidad de necesidades y expectativas detectadas y que han podido ser cubiertas
<b>CÁLCULO</b>	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ necesidades y expectativas cubiertas}}{\text{N}^{\circ} \text{ necesidades y expectativas detectadas}} * 100$
<b>NIVEL DE DESAGREGACIÓN</b>	Por tipo de clientes
<b>FUENTE</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Documento síntesis de necesidades y expectativas</li><li>• Oferta de Servicios</li><li>• Memoria del Servicio</li></ul>
<b>MÉTODO DE COMPROBACIÓN/ EVIDENCIA</b>	Base de datos del Servicio
<b>GRADO DE FIABILIDAD</b>	Fiabilidad media
<b>HISTÓRICOS</b>	2009
<b>UNIDAD GENERADORA</b>	Servicio de Extensión Universitaria
<b>RESPONSABLE</b>	Responsable Técnico Servicio de Extensión Universitaria
<b>VERSIÓN</b>	1
<b>FECHA</b>	30/09/2009



# Mapa de Procesos

del Servicio de Extensión Universitaria

PROCEDIMIENTO ESTRATÉGICO  
PE-EXT-04 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

## PROCEDIMIENTO ESTRATÉGICO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

- FICHA DEL PROCESO
- DIAGRAMA DE FLUJO
- INDICADORES

### RESUMEN DE REVISIONES

Número	Fecha	Modificaciones
01	30/01/09	Versión Inicial

Propuesto por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma	Firma	Firma
Fecha	Fecha	Fecha



## Mapa de Procesos

del Servicio de Extensión Universitaria

PROCEDIMIENTO ESTRATÉGICO  
PE-EXT-04 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

### ÍNDICE

<b>1 FICHA DEL PROCESO</b> .....	<b>3</b>
<b>2 DIAGRAMA DE FLUJO</b> .....	<b>5</b>
<b>3 INDICADORES</b> .....	<b>6</b>
<b>4 ANEXO</b> .....	<b>8</b>



## Mapa de Procesos

del Servicio de Extensión Universitaria

PROCEDIMIENTO ESTRATÉGICO  
PE-EXT-04 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

### 1. FICHA DEL PROCESO: REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

<b>CÓDIGO</b>	<b>CÓDIGO PE-EXT-04</b>
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	<b>REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Reuniones, al menos una año, del Equipo de Dirección para revisar la eficacia y eficiencia de los procesos
<b>MISIÓN/OBJETIVO</b>	Garantizar la vigencia del Sistema de Gestión de Procesos del Servicio a través del control de los resultados de los procesos clave
<b>RESPONSABLE</b>	Vicerrector/a del Servicio de Extensión Universitaria
<b>DESTINATARIO</b>	Clientes
<b>INICIO/FIN</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inicio: convocatoria reunión</li><li>• Fin: Acta de la reunión de revisión</li></ul>
<b>ENTRADAS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Resultados de la Auditoría Interna, en su caso</li><li>• Evaluaciones del cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos que la Universidad suscriba</li><li>• Información de clientes</li><li>• Resultados indicadores de procesos</li><li>• Grado de cumplimiento de objetivos</li><li>• El análisis de posibles incidencias que han ocurrido desde la última revisión y la efectividad de la solución adoptada</li><li>• El seguimiento de las acciones adoptadas como resultado de la última Revisión por la Dirección</li><li>• Los cambios que puedan afectar al sistema (por ejemplo, los Sistemas de Garantía de Calidad de los Títulos)</li></ul>
<b>SALIDAS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Acta reunión</li><li>• Informe anual de revisión (propuestas de acciones de mejora)</li></ul>
<b>INDICADORES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• % de acciones implementadas última revisión por la dirección</li><li>• Incremento mejora en los resultados de los indicadores</li></ul>
<b>REGISTROS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Acta reunión</li><li>• Informe anual de revisión (propuestas de acciones de mejora)</li></ul>



## Mapa de Procesos

del Servicio de Extensión Universitaria

**PROCEDIMIENTO ESTRATÉGICO**  
**PE-EXT-04 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	<ul style="list-style-type: none"><li>• Guía para identificación y análisis de procesos</li><li>• Sistema de Información</li><li>• Auditoría Interna</li></ul>
APLICACIÓN INFORMÁTICA	

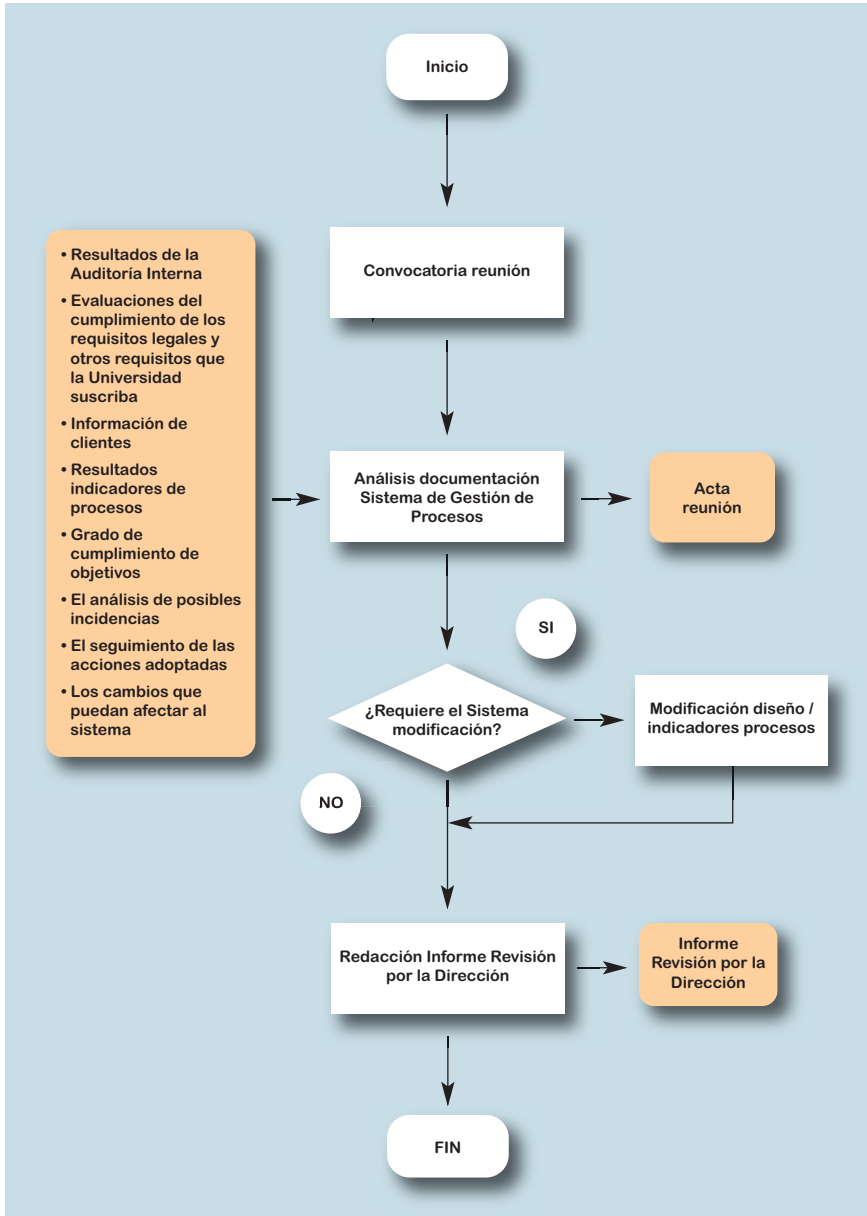


# Mapa de Procesos

del Servicio de Extensión Universitaria

PROCEDIMIENTO ESTRATÉGICO  
PE-EXT-04 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

## 2. DIAGRAMA DE FLUJO: REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN





## Mapa de Procesos

del Servicio de Extensión Universitaria

PROCEDIMIENTO ESTRATÉGICO  
PE-EXT-04 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

### 3. INDICADORES: REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

CÓDIGO	I-EXT-06
NOMBRE	<b>Acciones de mejora implementadas tras la última revisión por la dirección</b>
PERÍODO Y FECHAS DE ACTUALIZACIÓN	Al menos, una vez al año, a 31 de diciembre
DESCRIPCIÓN	Proporción de acciones de mejoras implementadas, entre las propuestas por el Equipo de Dirección, tras la última revisión
CÁLCULO	El valor deseable es 100%. Número de acciones de mejora desarrolladas, entre las propuestas por el Equipo de Dirección, tras la última revisión dividido por el número total de acciones de mejora propuestas por el Equipo de Dirección en la última revisión, todo multiplicado por 100
NIVEL DE DESAGREGACIÓN	No hay nivel de desagregación
FUENTE	Datos registrados para el seguimiento, por parte del Servicio, de las acciones de mejora propuestas tras la última revisión por la dirección
MÉTODO DE COMPROBACIÓN/ EVIDENCIA	<ul style="list-style-type: none"><li>• Actas de la última revisión por la dirección, en las que figuren las acciones de mejora propuestas</li><li>• Otros registros o datos que evidencien la implementación de las acciones de mejora</li></ul>
GRADO DE FIABILIDAD	Fiabilidad media
HISTÓRICOS	2009
UNIDAD GENERADORA	Servicio de Extensión Universitaria
RESPONSABLE	Responsable Técnico Servicio de Extensión Universitaria
VERSIÓN	1
FECHA	30/09/2009





## Mapa de Procesos

del Servicio de Extensión Universitaria

**PROCEDIMIENTO ESTRATÉGICO**  
**PE-EXT-04 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

<b>CÓDIGO</b>	<b>I-EXT-07</b>
<b>NOMBRE</b>	<b>Tasa de éxito de los Indicadores propuestos para Mejora</b>
<b>PERÍODO Y FECHAS DE ACTUALIZACIÓN</b>	Al menos, una vez al año, tras obtener la medición de los indicadores propuestos para mejora
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Proporción de indicadores que han mejorado entre los propuestos para mejora
<b>CÁLCULO</b>	El valor deseable es 100%. Número de indicadores que han mejorado dividido por el número total de indicadores propuestos para mejora, todo multiplicado por 100
<b>NIVEL DE DESAGREGACIÓN</b>	No hay nivel de desagregación
<b>FUENTE</b>	Bases de datos del Servicio
<b>MÉTODO DE COMPROBACIÓN/ EVIDENCIA</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Actas de la última revisión por la dirección, en las que figuren los Valores base de los indicadores (año anterior)</li><li>• Datos y evidencias reflejadas en las fichas de los indicadores propuestos para mejora</li></ul>
<b>GRADO DE FIABILIDAD</b>	Fiabilidad total
<b>HISTÓRICOS</b>	2009
<b>UNIDAD GENERADORA</b>	Servicio de Extensión Universitaria
<b>RESPONSABLE</b>	Responsable Técnico Servicio de Extensión Universitaria
<b>VERSIÓN</b>	1
<b>FECHA</b>	30/09/2009



## Mapa de Procesos

del Servicio de Extensión Universitaria

PROCEDIMIENTO ESTRATÉGICO  
PE-EXT-04 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

### 4. ANEXO: GUÍA PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Asunto a tratar	Consiste en ...	Corresponde a ...
1) Objetivos	Analizar y revisar cada Objetivo establecido (uno a uno). Analizar si se ha cumplido o no, si nos hemos quedado por arriba o por debajo, los motivos, qué se va a hacer o toma de acciones y conclusiones finales.	Responsable Unidad
2) Indicadores	Analizar y revisar cada Indicador establecido (uno a uno). Analizar los valores, picos-valles-estacionalidades, acumulados, tendencias con respecto a años anteriores, los motivos, qué se va a hacer o toma de acciones.	Equipo Directivo
3) Incidencias ocurridas	Analizar cantidad, clasificar procedencia. Exponer las causas, una a una o agrupadas. Consecuencias, gravedad o importancia. Analizar las actuaciones adoptadas y su efectividad.	Responsable Unidad
4) Buzón de atención de usuarios	Analizar cantidad, clasificar por tipos. Exponer las causas, una a una o agrupadas. Consecuencias, gravedad o importancia. Satisfacción final de clientes que reclamaron.	Responsable Unidad
5) Satisfacción de Clientes	Analizar las encuestas realizadas y la población muestreada. Obtener datos, clasificarlos. Sacar conclusiones y toma de acciones, si procede. Analizar por pregunta y tipología de cliente. Analizar si en las encuestas los clientes hacen comentarios o sugerencias.	Equipo Directivo
6) Formación y Recursos Humanos	Análisis de la Formación recibida respecto al "Plan de Formación Anual" establecido. Cantidad de cursos, nº horas totales de formación, etc. Conclusiones sobre evaluación de los cursos y sobre su eficacia. Análisis y conclusiones sobre la satisfacción del personal. Análisis del rendimiento de los becarios en prácticas.	Responsable Unidad



## Mapa de Procesos

del Servicio de Extensión Universitaria

**PROCEDIMIENTO ESTRATÉGICO**  
**PE-EXT-04 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

Asunto a tratar	Consiste en ...	Corresponde a ...
7) Auditorías Internas	Realización contra el Plan Establecido. Comentar cómo transcurrió, comentar quién fue el equipo auditor. Analizar las aportaciones de los Auditores. Adoptar medidas para, en su caso, eliminar las incidencias detectadas por los Auditores.	Responsable Unidad
8) Adecuación a la Política de la Universidad. Cambios en el Sistema	Comentar la adecuación del Sistema de Gestión y sus objetivos al estado actual de la Universidad y a los objetivos y estrategia del año entrante. Comentar posibles cambios del sistema, nuevos procesos o procedimientos a introducir, instrucciones, etc.	Equipo Directivo
9) Planificación Gestión Calidad	Se debe establecer para su aprobación por el equipo de dirección: a) Objetivos Unidad año o curso académico entrante. b) Indicadores de Proceso del año entrante. c) Plan de Formación del año entrante.	Responsable Unidad
10) Conclusiones generales	Obtener conclusiones generales de la reunión, del sistema de gestión y de la marcha de la Unidad en general. Incluyendo la mejora de los servicios prestados y de la eficacia del sistema.	Equipo Directivo
11) Recomendaciones de mejora	Oportunidades de mejora detectadas durante el análisis de los apartados anteriores y planificarlos.	Equipo Directivo
12) Cambios que puedan afectar al sistema	Identificar los cambios previstos en la Universidad en cuanto a actividad, personal y recursos materiales que puedan afectar al sistema y que puedan conllevar a la necesidad de cambios en el mismo.	Equipo Directivo



## Mapa de Procesos

del Servicio de Extensión Universitaria

**PROCEDIMIENTO ESTRATÉGICO**  
**PE-EXT-04 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

Asunto a tratar	Consiste en ...	Corresponde a ...
13) Seguimiento de informes anteriores	Si en informes de revisión por la dirección del año anterior se han detectado necesidades de mejora, realizar un análisis de los mismos estableciendo si se han cumplido o no.	Responsable Unidad
Cualquier otro asunto que se quiera tratar	P. E. Reglamentación y Requisitos legales.- Cumplimiento.	Equipo Directivo



# Mapa de Procesos

del Servicio de Extensión Universitaria

PROCEDIMIENTO CLAVE

PC-EXT-01 PROGRAMACIÓN DE LA OFERTA

## PROCEDIMIENTO CLAVE PROGRAMACIÓN DE LA OFERTA

- FICHA DEL PROCESO
- DIAGRAMA DE FLUJO
- INDICADORES

### RESUMEN DE REVISIONES

Número	Fecha	Modificaciones
01	30/01/09	Versión Inicial

Propuesto por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma	Firma	Firma
Fecha	Fecha	Fecha



## Mapa de Procesos

del Servicio de Extensión Universitaria

PROCEDIMIENTO CLAVE  
PC-EXT-01 PROGRAMACIÓN DE LA OFERTA

### ÍNDICE

<b>1 FICHA DEL PROCESO</b> .....	<b>3</b>
<b>2 DIAGRAMA DE FLUJO</b> .....	<b>4</b>
<b>3 INDICADORES</b> .....	<b>5</b>



## Mapa de Procesos

del Servicio de Extensión Universitaria

**PROCEDIMIENTO CLAVE**  
**PC-EXT-01 PROGRAMACIÓN DE LA OFERTA**

### 1. FICHA DEL PROCESO: PROGRAMACIÓN DE LA OFERTA

<b>CÓDIGO</b>	<b>PC-EXT-01</b>
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	<b>PROGRAMACIÓN DE LA OFERTA</b>
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Proceso que permite la destilación de los datos aportados por el proceso de análisis de las necesidades y expectativas haciendo el ejercicio de concreción de la oferta
<b>MISIÓN/OBJETIVO</b>	Elaboración de una oferta de actividades y programas en función de la demanda detectada, de los objetivos y criterios del Servicio y de los recursos propios y ajenos previsibles
<b>RESPONSABLE</b>	Técnico de Extensión Universitaria
<b>DESTINATARIO</b>	Clientes: Estudiantes, P.D.I., P.A.S., Centros, sociedad en general
<b>INICIO/FIN</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inicio: Estudio y análisis de la información obtenida por el proceso Detección de Necesidades y Expectativas, de los objetivos y criterios del Servicio y de la previsión económica disponible</li><li>• Fin: Concreción de la oferta en el documento de Cronograma Anual</li></ul>
<b>ENTRADAS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Plan de Objetivos y Presupuesto del Servicio</li><li>• Documento de análisis de necesidades y expectativas</li><li>• Convenios existentes (alianzas)</li></ul>
<b>SALIDAS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cronograma anual</li><li>• Agenda, concreción mensual o trimestral de la oferta</li></ul>
<b>INDICADORES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comparativa de oferta actual con anterior</li><li>• Grado satisfacción con la oferta</li></ul>
<b>REGISTROS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Programación actividades</li><li>• Presupuesto por actividades</li></ul>
<b>PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Proceso de evaluación</li><li>- Proceso de detección de necesidades y expectativas</li><li>- Proceso de realización de la oferta</li></ul>
<b>APLICACIÓN INFORMÁTICA</b>	

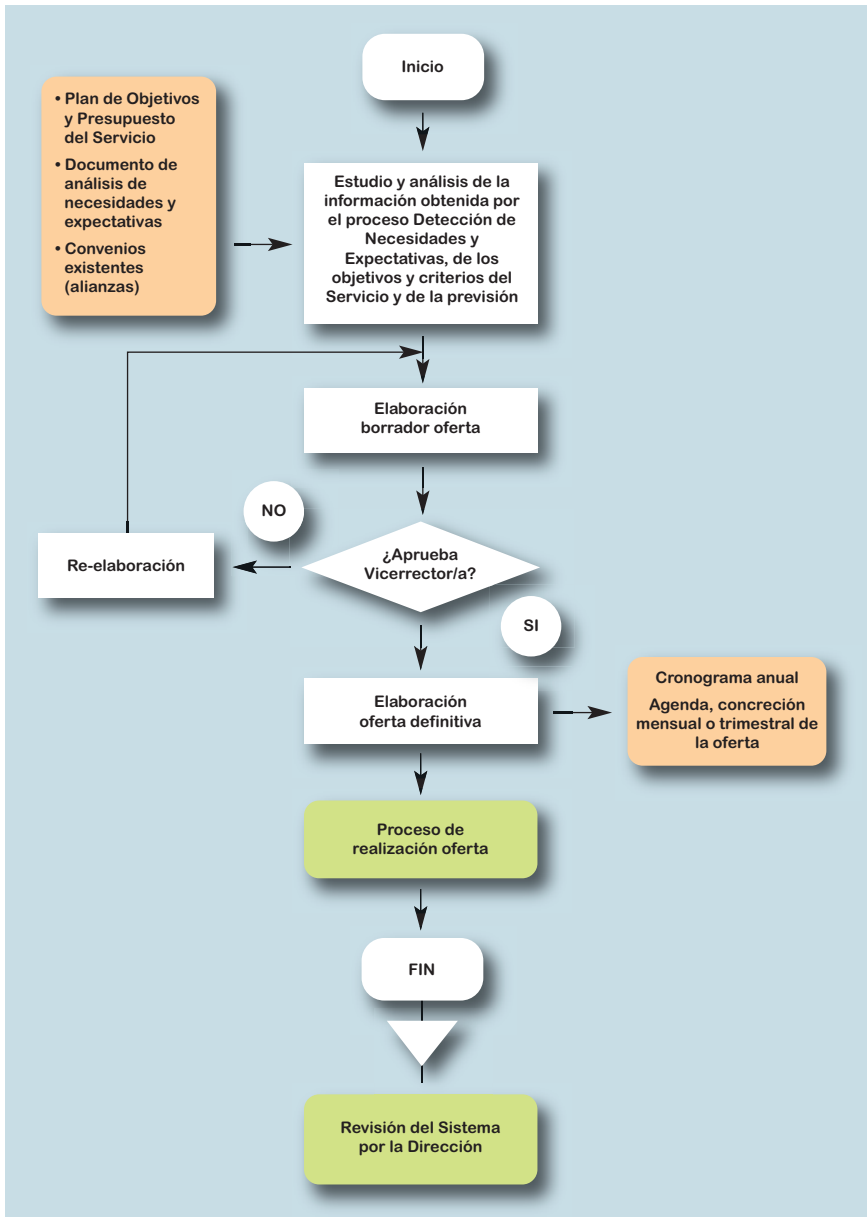


## Mapa de Procesos

del Servicio de Extensión Universitaria

PROCEDIMIENTO CLAVE  
PC-EXT-01 PROGRAMACIÓN DE LA OFERTA

### 2. DIAGRAMA DE FLUJO: PROGRAMACIÓN DE LA OFERTA







## Mapa de Procesos

del Servicio de Extensión Universitaria

PROCEDIMIENTO CLAVE  
PC-EXT-01 PROGRAMACIÓN DE LA OFERTA

### 3. INDICADORES: PROGRAMACIÓN DE LA OFERTA

CÓDIGO	I-EXT-08
NOMBRE	Grado de satisfacción con la oferta
PERÍODO Y FECHAS DE ACTUALIZACIÓN	Al menos, una vez al año, a 31 de diciembre o al término del curso académico
DESCRIPCIÓN	Se trata de medir la satisfacción de los clientes del Servicio con la oferta de actividades
CÁLCULO	El valor óptimo es 5 (en una escala de 1-5). Promedio de las valoraciones realizadas por los destinatarios de cada uno de los servicios que presta el Servicio
NIVEL DE DESAGREGACIÓN	Por tipo de cliente
FUENTE	Bases de datos del Servicio
MÉTODO DE COMPROBACIÓN/ EVIDENCIA	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informes de grado de satisfacción de clientes</li><li>• Página web Servicio</li></ul>
GRADO DE FIABILIDAD	Fiabilidad alta
HISTÓRICOS	2009
UNIDAD GENERADORA	Servicio de Extensión Universitaria
RESPONSABLE	Técnico de Extensión Universitaria
VERSIÓN	1
FECHA	30/09/2009



## Mapa de Procesos

del Servicio de Extensión Universitaria

**PROCEDIMIENTO CLAVE**  
**PC-EXT-01 PROGRAMACIÓN DE LA OFERTA**

<b>CÓDIGO</b>	<b>I-EXT-09</b>
<b>NOMBRE</b>	<b>Comparativa oferta actual con oferta anterior</b>
<b>PERÍODO Y FECHAS DE ACTUALIZACIÓN</b>	Al menos, una vez al año, a 31 de diciembre o al término del curso académico
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Se trata de medir el incremento o no de las actividades ofertadas por el Servicio con respecto al año/curso anterior
<b>CÁLCULO</b>	$\frac{(\text{N}^\circ \text{ actividades año actual} - \text{N}^\circ \text{ actividades año anterior})}{\text{N}^\circ \text{ actividades año actual}} * 100$
<b>NIVEL DE DESAGREGACIÓN</b>	Por tipo de cliente Por tipo de actividad
<b>FUENTE</b>	Base de datos del Servicio
<b>MÉTODO DE COMPROBACIÓN/ EVIDENCIA</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cronogramas anuales</li><li>• Página web Servicio</li></ul>
<b>GRADO DE FIABILIDAD</b>	Fiabilidad alta
<b>HISTÓRICOS</b>	2009
<b>UNIDAD GENERADORA</b>	Servicio de Extensión Universitaria
<b>RESPONSABLE</b>	Técnico Servicio de Extensión Universitaria
<b>VERSIÓN</b>	1
<b>FECHA</b>	30/09/2009



# Mapa de Procesos

del Servicio de Extensión Universitaria

PROCEDIMIENTO CLAVE

PC-EXT-02 REALIZACIÓN DE LA OFERTA

## PROCEDIMIENTO CLAVE REALIZACIÓN DE LA OFERTA: Comunicación, producción, inscripción y participación

- FICHA DEL PROCESO
- DIAGRAMA DE FLUJO
- INDICADORES

### RESUMEN DE REVISIONES

Número	Fecha	Modificaciones
01	30/01/09	Versión Inicial

Propuesto por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma	Firma	Firma
Fecha	Fecha	Fecha



## Mapa de Procesos

del Servicio de Extensión Universitaria

PROCEDIMIENTO CLAVE  
PC-EXT-02 REALIZACIÓN DE LA OFERTA

### ÍNDICE

<b>1 FICHA DEL PROCESO</b> .....	<b>3</b>
<b>2 DIAGRAMA DE FLUJO</b> .....	<b>5</b>
<b>3 INDICADORES</b> .....	<b>8</b>



## Mapa de Procesos

del Servicio de Extensión Universitaria

**PROCEDIMIENTO CLAVE**  
**PC-EXT-02 REALIZACIÓN DE LA OFERTA**

### 1. FICHA DEL PROCESO: REALIZACIÓN DE LA OFERTA

<b>CÓDIGO</b>	<b>PC-EXT-01</b>
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	<b>REALIZACIÓN DE LA OFERTA</b>
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Proceso que pone en contacto la oferta con los clientes del Servicio de Extensión, así como la preparación previa a la activación de actividades, programas y el acceso y formalización de la participación en las mismas
<b>MISIÓN/OBJETIVO</b>	Realizar de manera efectiva las actividades programadas con los medios necesarios
<b>RESPONSABLE</b>	Área Técnica y Administrativa del Servicio
<b>DESTINATARIO</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Clientes / Grupos de interés</li><li>• Colaboradores</li><li>• Artistas / Creadores</li><li>• Equipo de gobierno</li></ul>
<b>INICIO/FIN</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inicio: Análisis marco legal y profesional para difusión</li><li>• Fin: Justificación económica</li></ul>
<b>ENTRADAS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Presupuesto Servicio</li><li>• Cronograma anual</li><li>• Plan de Comunicación</li><li>• Guía de Medios de Comunicación</li><li>• Tarifa de precios e inserciones publicitarias</li><li>• Protocolo solicitud ruedas prensa</li><li>• Protocolo solicitud diseño gráfico</li><li>• Normas uso web</li><li>• Catálogos de Recursos Culturales</li><li>• Catálogos de empresas colaboradoras</li><li>• Presupuesto de la actividad. Inventario de capacidades (Recursos humanos)</li><li>• Inventario de espacios. Inventario de materiales</li><li>• Folletos publicitarios y cartelería generada por la actividad</li><li>• Expediente económico de la actividad</li><li>• Almacén</li></ul>



## Mapa de Procesos

del Servicio de Extensión Universitaria

**PROCEDIMIENTO CLAVE**  
**PC-EXT-02 REALIZACIÓN DE LA OFERTA**

<b>SALIDAS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Publicidad de las actividades</li><li>• Contratos con empresas</li></ul>
<b>INDICADORES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Porcentaje de actividades publicitadas</li><li>• Porcentaje de realización de actividades</li><li>• Número de asistentes a actividades</li><li>• Porcentaje de certificaciones de actividades realizadas al alumno en los X días posteriores a la fecha de envío del acta de la actividad formativa</li><li>• Número de becas de apoyo renumeradas anuales y número de convocatorias de colaboradores y corresponsales</li><li>• N° de Matrículas registradas</li><li>• Incremento del n° de becas concedidas</li></ul>
<b>REGISTROS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Matrículas</li><li>• Documentos contables</li><li>• Partes de asistencia</li><li>• Contratos con artistas</li><li>• Expedientes de las actividades</li></ul>
<b>PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Proceso de evaluación</li><li>• Proceso de realización de la oferta</li><li>• Procedimiento de gestión económica</li></ul>
<b>APLICACIÓN INFORMÁTICA</b>	

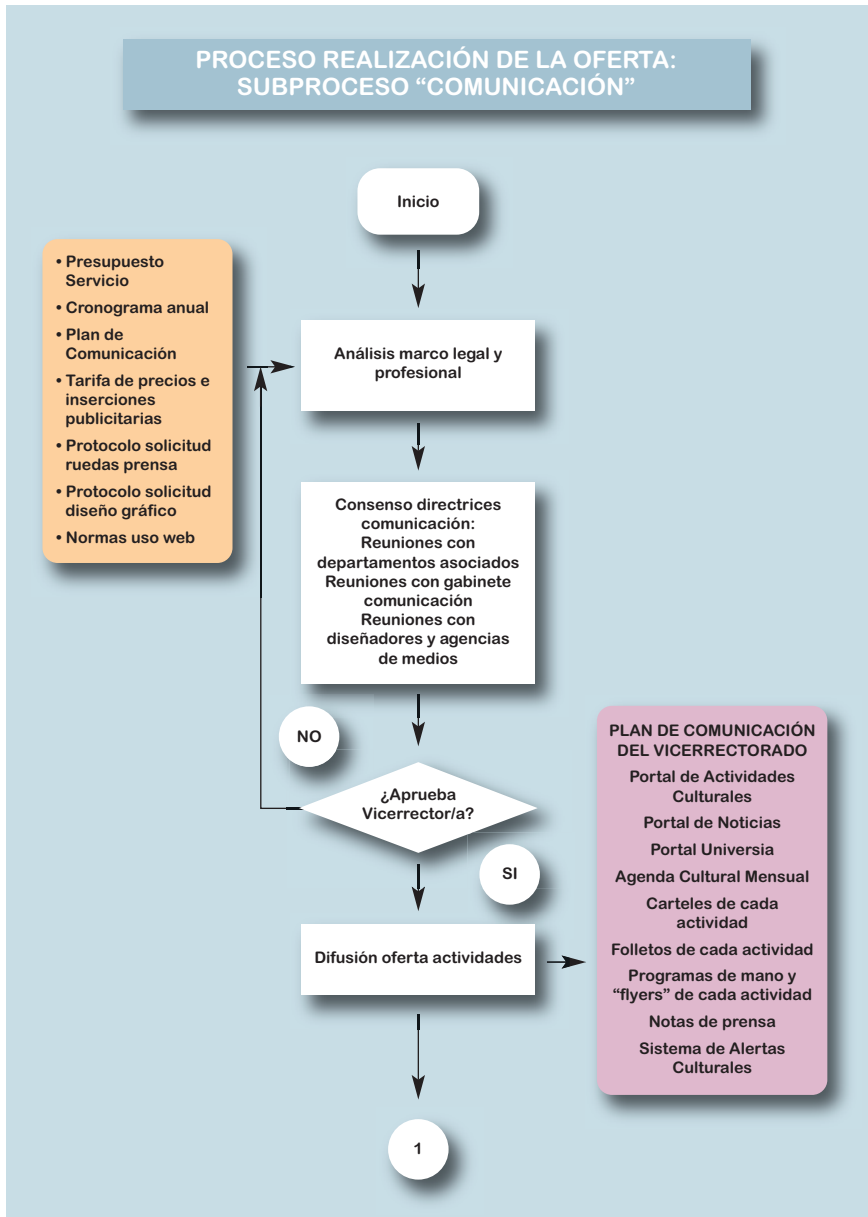


## Mapa de Procesos

del Servicio de Extensión Universitaria

PROCEDIMIENTO CLAVE  
PC-EXT-02 REALIZACIÓN DE LA OFERTA

### 2. DIAGRAMA DE FLUJO: REALIZACIÓN DE LA OFERTA



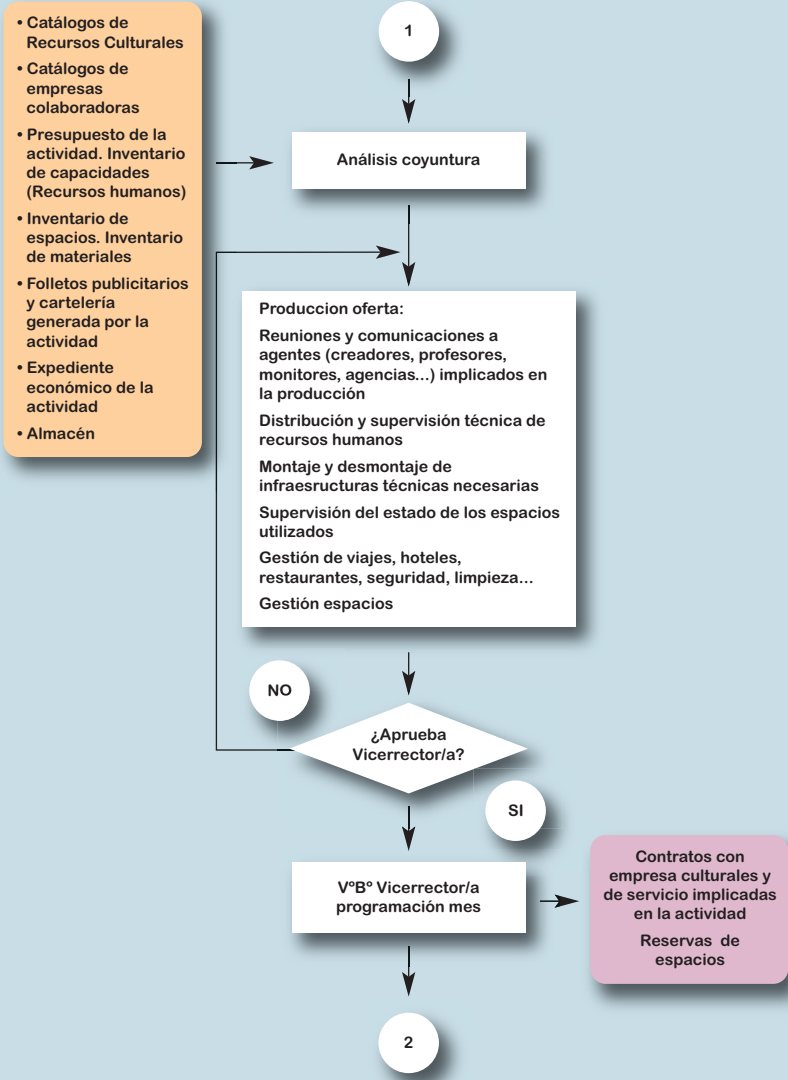


# Mapa de Procesos

del Servicio de Extensión Universitaria

PROCEDIMIENTO CLAVE  
PC-EXT-02 REALIZACIÓN DE LA OFERTA

## PROCESO REALIZACIÓN DE LA OFERTA: SUBPROCESO "PRODUCCIÓN"



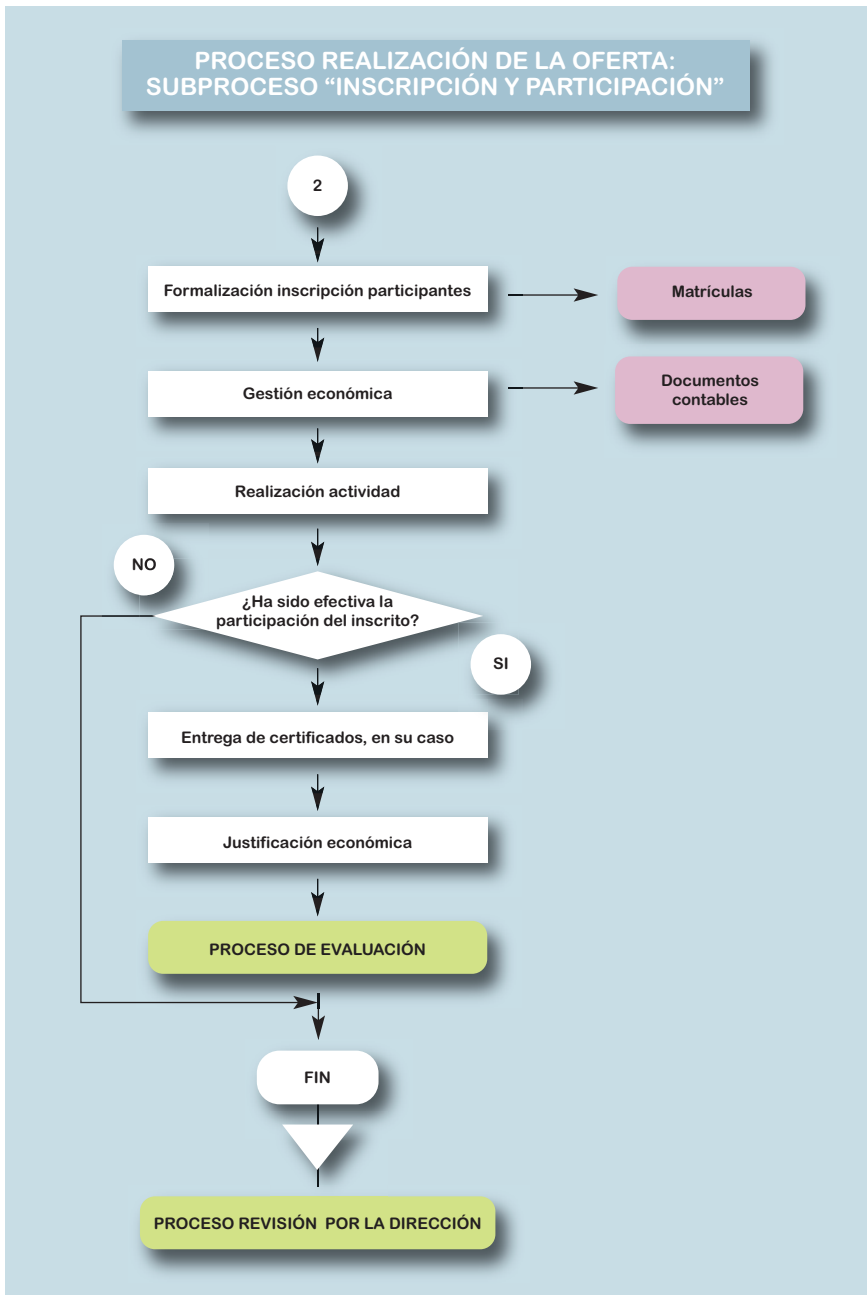




## Mapa de Procesos

del Servicio de Extensión Universitaria

PROCEDIMIENTO CLAVE  
PC-EXT-02 REALIZACIÓN DE LA OFERTA





## Mapa de Procesos

del Servicio de Extensión Universitaria

PROCEDIMIENTO CLAVE  
PC-EXT-02 REALIZACIÓN DE LA OFERTA

### 3. INDICADORES: REALIZACIÓN DE LA OFERTA

CÓDIGO	I-EXT-10
NOMBRE	Porcentaje de actividades publicitadas
PERÍODO Y FECHAS DE ACTUALIZACIÓN	Al menos, una vez al año, a 31 de diciembre o al término del curso académico
DESCRIPCIÓN	Se trata de medir el esfuerzo en la difusión de las actividades programadas
CÁLCULO	$N^{\circ}$ actividades publicitadas/ $N^{\circ}$ actividades programadas * 100
NIVEL DE DESAGREGACIÓN	Sin nivel de desagregación
FUENTE	Base de datos del Servicio
MÉTODO DE COMPROBACIÓN/ EVIDENCIA	<ul style="list-style-type: none"><li>- Página web Servicio</li><li>- Trípticos</li><li>- Carteles</li><li>- Correos electrónicos</li></ul>
GRADO DE FIABILIDAD	Fiabilidad alta
HISTÓRICOS	2009
UNIDAD GENERADORA	Servicio de Extensión Universitaria
RESPONSABLE	Técnico Servicio de Extensión Universitaria
VERSIÓN	1
FECHA	30/09/2009



## Mapa de Procesos

del Servicio de Extensión Universitaria

**PROCEDIMIENTO CLAVE**  
**PC-EXT-02 REALIZACIÓN DE LA OFERTA**

<b>CÓDIGO</b>	<b>I-EXT-11</b>
<b>NOMBRE</b>	<b>Porcentaje de realización de actividades</b>
<b>PERÍODO Y FECHAS DE ACTUALIZACIÓN</b>	Al menos, una vez al año, a 31 de diciembre o al término del curso académico
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Se trata de medir la efectividad de la programación de actividades
<b>CÁLCULO</b>	$N^{\circ}$ actividades realizadas/ $N^{\circ}$ actividades programadas * 100
<b>NIVEL DE DESAGREGACIÓN</b>	Sin nivel de desagregación
<b>FUENTE</b>	Bases de datos del Servicio
<b>MÉTODO DE COMPROBACIÓN/ EVIDENCIA</b>	Memoria anual del Servicio
<b>GRADO DE FIABILIDAD</b>	Fiabilidad alta
<b>HISTÓRICOS</b>	2009
<b>UNIDAD GENERADORA</b>	Servicio de Extensión Universitaria
<b>RESPONSABLE</b>	Técnico de Extensión Universitaria
<b>VERSIÓN</b>	1
<b>FECHA</b>	30/09/2009



## Mapa de Procesos

del Servicio de Extensión Universitaria

**PROCEDIMIENTO CLAVE**  
**PC-EXT-02 REALIZACIÓN DE LA OFERTA**

<b>CÓDIGO</b>	<b>I-EXT-12</b>
<b>NOMBRE</b>	<b>Número de asistentes a actividades</b>
<b>PERÍODO Y FECHAS DE ACTUALIZACIÓN</b>	Al menos, una vez al año, a 31 de diciembre o al término del curso académico
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Se trata de medir el volumen de asistencia a las actividades para comparar año tras año
<b>CÁLCULO</b>	$\Sigma$ asistentes actividades
<b>NIVEL DE DESAGREGACIÓN</b>	Por actividad
<b>FUENTE</b>	Bases de datos del Servicio
<b>MÉTODO DE COMPROBACIÓN/ EVIDENCIA</b>	Memoria anual del Servicio
<b>GRADO DE FIABILIDAD</b>	Fiabilidad alta
<b>HISTÓRICOS</b>	2009
<b>UNIDAD GENERADORA</b>	Servicio de Extensión Universitaria
<b>RESPONSABLE</b>	Técnico de Extensión Universitaria
<b>VERSIÓN</b>	1
<b>FECHA</b>	30/09/2009



## Mapa de Procesos

del Servicio de Extensión Universitaria

**PROCEDIMIENTO CLAVE**  
**PC-EXT-02 REALIZACIÓN DE LA OFERTA**

<b>CÓDIGO</b>	<b>I-EXT-13</b>
<b>NOMBRE</b>	<b>Porcentaje de certificaciones de actividades realizadas al alumno en los X días</b>
<b>PERÍODO Y FECHAS DE ACTUALIZACIÓN</b>	Al menos, una vez al año, a 31 de diciembre o al término del curso académico
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Se trata de medir la eficacia en el procedimiento de entrega de certificaciones
<b>CÁLCULO</b>	$\text{N}^\circ \text{ certificaciones entregadas en } x \text{ días} / \text{N}^\circ \text{ total de certificaciones} * 100$
<b>NIVEL DE DESAGREGACIÓN</b>	Por actividad que incluya la expedición de certificación
<b>FUENTE</b>	Bases de datos del Servicio
<b>MÉTODO DE COMPROBACIÓN/ EVIDENCIA</b>	Base de datos del Servicio
<b>GRADO DE FIABILIDAD</b>	Fiabilidad alta
<b>HISTÓRICOS</b>	2009
<b>UNIDAD GENERADORA</b>	Servicio de Extensión Universitaria
<b>RESPONSABLE</b>	Área administrativa de Extensión Universitaria
<b>VERSIÓN</b>	1
<b>FECHA</b>	30/09/2009



## Mapa de Procesos

del Servicio de Extensión Universitaria

**PROCEDIMIENTO CLAVE**  
**PC-EXT-02 REALIZACIÓN DE LA OFERTA**

<b>CÓDIGO</b>	<b>I-EXT-14</b>
<b>NOMBRE</b>	<b>Número de becas de apoyo remuneradas anuales y número de convocatorias de colaboradores y corresponsales</b>
<b>PERÍODO Y FECHAS DE ACTUALIZACIÓN</b>	Al menos, una vez al año, a 31 de diciembre o al término del curso académico
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Se trata de medir la capacidad de captación de recursos humanos de apoyo a las actividades
<b>CÁLCULO</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <math>\Sigma</math> becas apoyo remuneradas</li><li>• <math>\Sigma</math> convocatorias de colaboradores y corresponsales</li></ul>
<b>NIVEL DE DESAGREGACIÓN</b>	Sin nivel de desagregación
<b>FUENTE</b>	Bases de datos del Servicio
<b>MÉTODO DE COMPROBACIÓN/ EVIDENCIA</b>	Memoria del Servicio
<b>GRADO DE FIABILIDAD</b>	Fiabilidad alta
<b>HISTÓRICOS</b>	2009
<b>UNIDAD GENERADORA</b>	Servicio de Extensión Universitaria
<b>RESPONSABLE</b>	Área administrativa de Extensión Universitaria
<b>VERSIÓN</b>	1
<b>FECHA</b>	30/09/2009



## Mapa de Procesos

del Servicio de Extensión Universitaria

**PROCEDIMIENTO CLAVE**  
**PC-EXT-02 REALIZACIÓN DE LA OFERTA**

<b>CÓDIGO</b>	<b>I-EXT-15</b>
<b>NOMBRE</b>	<b>Número de matrículas registradas</b>
<b>PERÍODO Y FECHAS DE ACTUALIZACIÓN</b>	Al menos, una vez al año, a 31 de diciembre o al término del curso académico
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Se trata de medir la el éxito en las actividades programadas
<b>CÁLCULO</b>	$\Sigma$ matrículas por actividad
<b>NIVEL DE DESAGREGACIÓN</b>	Por actividad susceptible de matriculación
<b>FUENTE</b>	Bases de datos del Servicio
<b>MÉTODO DE COMPROBACIÓN/ EVIDENCIA</b>	Memoria del Servicio
<b>GRADO DE FIABILIDAD</b>	Fiabilidad alta
<b>HISTÓRICOS</b>	2009
<b>UNIDAD GENERADORA</b>	Servicio de Extensión Universitaria
<b>RESPONSABLE</b>	Área administrativa de Extensión Universitaria
<b>VERSIÓN</b>	1
<b>FECHA</b>	30/09/2009



## Mapa de Procesos

del Servicio de Extensión Universitaria

**PROCEDIMIENTO CLAVE**  
**PC-EXT-02 REALIZACIÓN DE LA OFERTA**

<b>CÓDIGO</b>	<b>I-EXT-16</b>
<b>NOMBRE</b>	<b>Incremento de becas concedidas</b>
<b>PERÍODO Y FECHAS DE ACTUALIZACIÓN</b>	Al menos, una vez al año, a 31 de diciembre o al término del curso académico
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Se trata de medir la capacidad económica del Servicio dirigida a la promoción de participación en actividades
<b>CÁLCULO</b>	$(N^{\circ} \text{ becas concedidas año actual} - N^{\circ} \text{ becas concedidas año anterior}) / N^{\circ} \text{ de becas año actual} * 100$
<b>NIVEL DE DESAGREGACIÓN</b>	Por actividad becada
<b>FUENTE</b>	Bases de datos del Servicio
<b>MÉTODO DE COMPROBACIÓN/ EVIDENCIA</b>	Memoria del Servicio
<b>GRADO DE FIABILIDAD</b>	Fiabilidad alta
<b>HISTÓRICOS</b>	2009
<b>UNIDAD GENERADORA</b>	Servicio de Extensión Universitaria
<b>RESPONSABLE</b>	Área administrativa de Extensión Universitaria
<b>VERSIÓN</b>	1
<b>FECHA</b>	30/09/2009





# Mapa de Procesos

del Servicio de Extensión Universitaria

**PROCEDIMIENTO CLAVE**  
**PC-EXT-03 EVALUACIÓN**

## PROCEDIMIENTO CLAVE EVALUACIÓN

- FICHA DEL PROCESO
- DIAGRAMA DE FLUJO
- INDICADORES

### RESUMEN DE REVISIONES

Número	Fecha	Modificaciones
01	30/01/09	Versión Inicial

Propuesto por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma	Firma	Firma
Fecha	Fecha	Fecha



## Mapa de Procesos del Servicio de Extensión Universitaria

PROCEDIMIENTO CLAVE  
PC-EXT-03 EVALUACIÓN

### ÍNDICE

<b>1 FICHA DEL PROCESO</b> .....	<b>3</b>
<b>2 DIAGRAMA DE FLUJO</b> .....	<b>4</b>
<b>3 INDICADORES</b> .....	<b>5</b>



## Mapa de Procesos

del Servicio de Extensión Universitaria

**PROCEDIMIENTO CLAVE**  
**PC-EXT-03 EVALUACIÓN**

### 1. FICHA DEL PROCESO: EVALUACIÓN

<b>CÓDIGO</b>	<b>PC-EXT-03</b>
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	<b>EVALUACIÓN</b>
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Proceso que permite conocer el grado de satisfacción de los clientes del Servicio con las actividades que se les presta
<b>MISIÓN/OBJETIVO</b>	Conocer cómo se atiende a los clientes para, en un proceso de mejora continua, aumentar los niveles de calidad en este aspecto
<b>RESPONSABLE</b>	Técnico Servicio de Extensión Universitaria
<b>DESTINATARIO</b>	Clientes
<b>INICIO/FIN</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inicio: Diseño o revisión, en su caso, de la herramienta de recogida de información</li><li>• Fin: Elaboración y difusión del informe de satisfacción</li></ul>
<b>ENTRADAS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cronograma de actividades</li><li>• Modelos de encuestas</li><li>• Informe de detección de necesidades y expectativas</li></ul>
<b>SALIDAS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informe resultados validación</li><li>• Informe de satisfacción</li></ul>
<b>INDICADORES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• % de actividades evaluadas</li><li>• Grado de satisfacción de usuarios</li><li>• Incremento de personas encuestadas</li></ul>
<b>REGISTROS</b>	Informe de satisfacción
<b>PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Todos los procesos clave</li><li>• Proceso de detección de necesidades y expectativas</li></ul>
<b>APLICACIÓN INFORMÁTICA</b>	

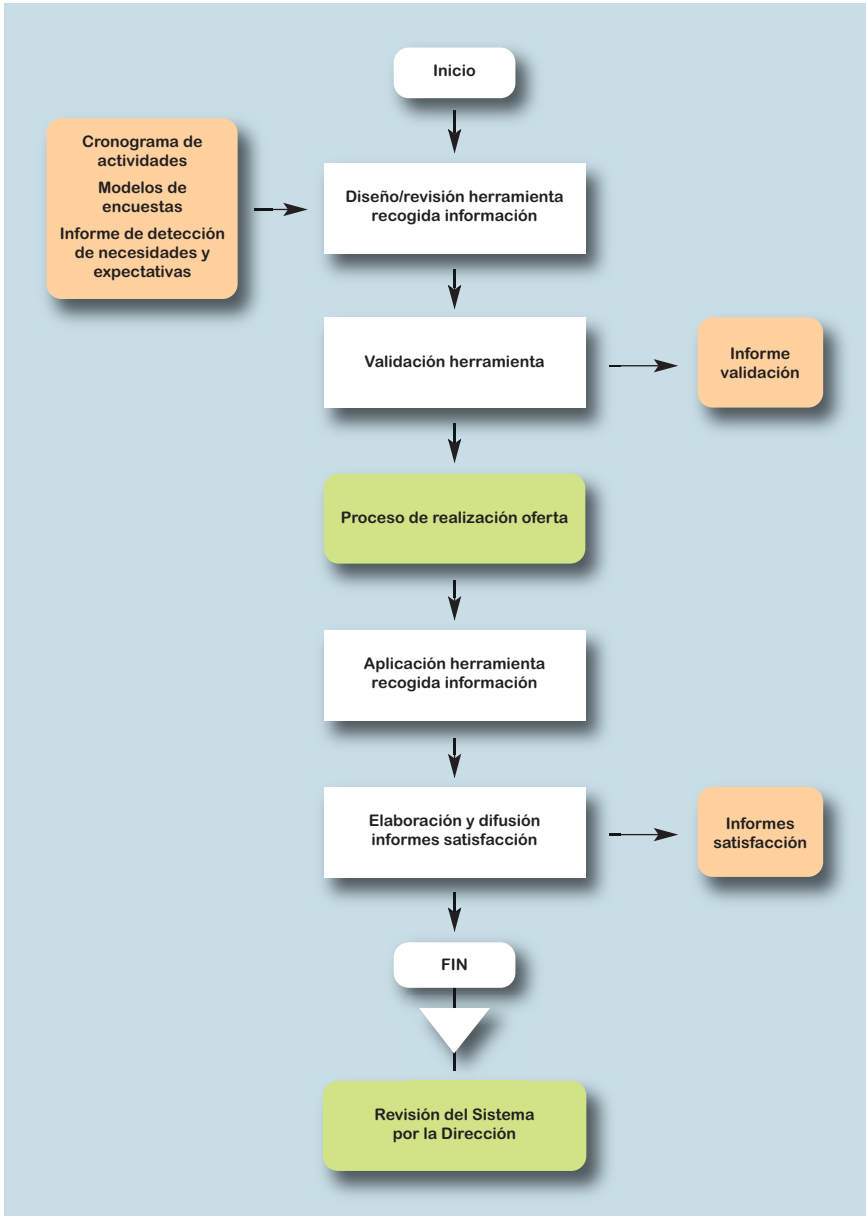


# Mapa de Procesos

del Servicio de Extensión Universitaria

PROCEDIMIENTO CLAVE  
PC-EXT-03 EVALUACIÓN

## 2. DIAGRAMA DE FLUJO: EVALUACIÓN





## Mapa de Procesos

del Servicio de Extensión Universitaria

PROCEDIMIENTO CLAVE  
PC-EXT-03 EVALUACIÓN

### 3. INDICADORES: EVALUACIÓN

CÓDIGO	I-EXT-17
NOMBRE	Porcentaje de actividades evaluadas
PERÍODO Y FECHAS DE ACTUALIZACIÓN	Anual al 31 de diciembre.
DESCRIPCIÓN	Relación porcentual entre las actividades realizadas y las actividades evaluadas a través de encuestas u otro instrumento de recogida de información sobre la satisfacción de los clientes
CÁLCULO	$\frac{\text{Actividades evaluadas}}{\text{Actividades realizadas}} \times 100$
NIVEL DE DESAGREGACIÓN	Sin nivel de desagregación
FUENTE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cronograma anual de actividades</li><li>• Informes de satisfacción</li></ul>
MÉTODO DE COMPROBACIÓN/ EVIDENCIA	Memoria anual del Servicio
GRADO DE FIABILIDAD	Total
HISTÓRICOS	Año 2009
UNIDAD GENERADORA	Servicio de Extensión Universitaria
RESPONSABLE	Técnico Servicio de Extensión Universitaria
VERSIÓN	1
FECHA	30/09/2009



## Mapa de Procesos

del Servicio de Extensión Universitaria

**PROCEDIMIENTO CLAVE**  
**PC-EXT-03 EVALUACIÓN**

<b>CÓDIGO</b>	<b>I-EXT-18</b>
<b>NOMBRE</b>	<b>Grado de satisfacción con las actividades realizadas</b>
<b>PERÍODO Y FECHAS DE ACTUALIZACIÓN</b>	Al menos, una vez al año, a 31 de diciembre o al término del curso académico
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Se trata de medir la satisfacción de los clientes del Servicio con las actividades en las que ha participado
<b>CÁLCULO</b>	El valor óptimo es 5 (en una escala de 1-5). Promedio de las valoraciones realizadas por los destinatarios de cada uno de los servicios que presta el Servicio
<b>NIVEL DE DESAGREGACIÓN</b>	Por tipo de cliente
<b>FUENTE</b>	Informes de satisfacción de clientes
<b>MÉTODO DE COMPROBACIÓN/ EVIDENCIA</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informes de grado de satisfacción de clientes</li><li>• Memoria del Servicio</li><li>• Página web del Servicio</li></ul>
<b>GRADO DE FIABILIDAD</b>	Fiabilidad alta
<b>HISTÓRICOS</b>	2009
<b>UNIDAD GENERADORA</b>	Servicio de Extensión Universitaria
<b>RESPONSABLE</b>	Técnico de Extensión Universitaria
<b>VERSIÓN</b>	1
<b>FECHA</b>	30/09/2009



## Mapa de Procesos

del Servicio de Extensión Universitaria

**PROCEDIMIENTO CLAVE**  
**PC-EXT-03 EVALUACIÓN**

<b>CÓDIGO</b>	<b>I-EXT-19</b>
<b>NOMBRE</b>	<b>Porcentaje de incremento de personas encuestadas en las diferentes actividades realizadas del Servicio</b>
<b>PERÍODO Y FECHAS DE ACTUALIZACIÓN</b>	Anual al 31 de diciembre
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Relación porcentual entre las encuestas repartidas y las encuestas contestadas
<b>CÁLCULO</b>	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ personas encuestadas año actual} - \text{N}^{\circ} \text{ personas encuestadas año anterior}}{\text{N}^{\circ} \text{ personas encuestadas año actual}} \times 100$
<b>NIVEL DE DESAGREGACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Por tipo de cliente</li><li>• Por tipo de actividad</li></ul>
<b>FUENTE</b>	Base de datos del Servicio
<b>MÉTODO DE COMPROBACIÓN/ EVIDENCIA</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Memoria anual del Servicio</li><li>• Informe de satisfacción de clientes</li><li>• Página web Servicio</li></ul>
<b>GRADO DE FIABILIDAD</b>	Total
<b>HISTÓRICOS</b>	Año 2009
<b>UNIDAD GENERADORA</b>	Servicio de Extensión Universitaria
<b>RESPONSABLE</b>	Técnico Servicio de Extensión Universitaria
<b>VERSIÓN</b>	1
<b>FECHA</b>	30/09/2009



# Mapa de Procesos

del Servicio de Extensión Universitaria

PROCEDIMIENTO DE APOYO  
PA-EXT-01 FORMACIÓN

## PROCEDIMIENTO DE APOYO FORMACIÓN

- FICHA DEL PROCESO
- DIAGRAMA DE FLUJO
- INDICADORES

### RESUMEN DE REVISIONES

Número	Fecha	Modificaciones
01	30/01/09	Versión Inicial

Propuesto por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma	Firma	Firma
Fecha	Fecha	Fecha





## Mapa de Procesos

del Servicio de Extensión Universitaria

PROCEDIMIENTO DE APOYO  
PA-EXT-01 FORMACIÓN

### ÍNDICE

<b>1 FICHA DEL PROCESO</b> .....	<b>3</b>
<b>2 DIAGRAMA DE FLUJO</b> .....	<b>4</b>
<b>3 INDICADORES</b> .....	<b>5</b>



## Mapa de Procesos

del Servicio de Extensión Universitaria

PROCEDIMIENTO DE APOYO  
PA-EXT-01 FORMACIÓN

### 1. FICHA DEL PROCESO: FORMACIÓN

<b>CÓDIGO</b>	<b>PA-EXT-01</b>
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	<b>FORMACIÓN</b>
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Asistencia del personal del Servicio a actividades formativas
<b>MISIÓN/OBJETIVO</b>	Mejorar los conocimientos y habilidades del personal para ofrecer un mejor servicio a los clientes
<b>RESPONSABLE</b>	Responsable Técnico Servicio de Extensión Universitaria
<b>DESTINATARIO</b>	Personal del Servicio
<b>INICIO/FIN</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inicio: Detección necesidades formación</li><li>• Fin: Evaluación eficacia actividad formativa</li></ul>
<b>ENTRADAS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Plan de Objetivos</li><li>• Presupuesto del Servicio</li></ul>
<b>SALIDAS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Acta reunión detección necesidades</li><li>• Boletines de inscripción</li><li>• Impresos dietas y desplazamientos (cumplimentados)</li><li>• Diplomas asistencia</li><li>• Evaluación eficacia formación</li></ul>
<b>INDICADORES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Horas de formación recibida/persona en el año</li><li>• Coste formación externa personal Servicio</li></ul>
<b>REGISTROS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Diplomas asistencia</li><li>• Evaluación eficacia formación</li></ul>
<b>PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Todos los procesos clave</li><li>• Proceso de planificación y presupuestación</li></ul>
<b>APLICACIÓN INFORMÁTICA</b>	

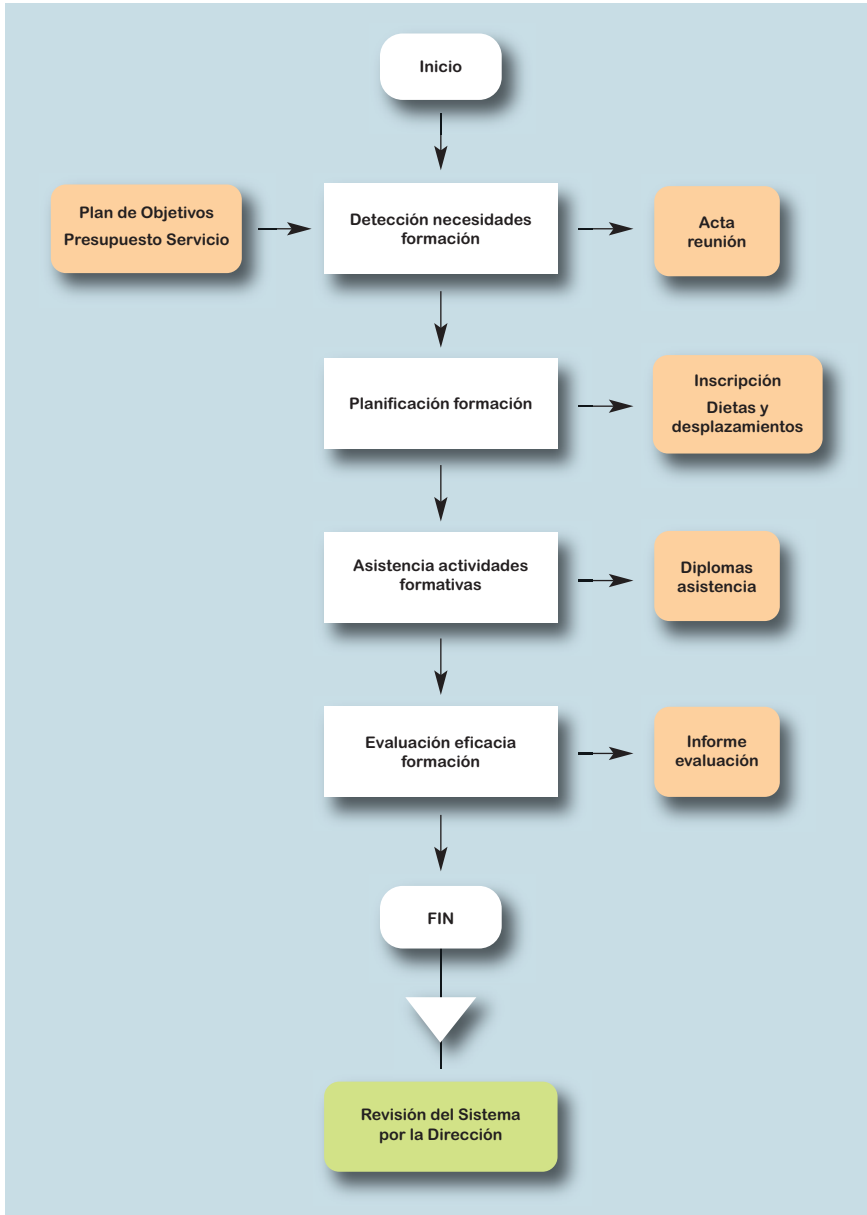


## Mapa de Procesos

del Servicio de Extensión Universitaria

PROCEDIMIENTO DE APOYO  
PA-EXT-01 FORMACIÓN

### 2. DIAGRAMA DE FLUJO: FORMACIÓN





## Mapa de Procesos del Servicio de Extensión Universitaria

PROCEDIMIENTO DE APOYO  
PA-EXT-01 FORMACIÓN

### 3. INDICADORES: FORMACIÓN

CÓDIGO	I-EXT-20
NOMBRE	<b>Media de horas de formación del personal del Servicio</b>
PERÍODO Y FECHAS DE ACTUALIZACIÓN	Anual al 31 de diciembre, actualización mensual
DESCRIPCIÓN	Número de horas recibidas por el personal fijo (PAS y PDI) que trabaja en el Servicio. Se computarán, siguiendo la filosofía del EEES, las jornadas, encuentros y foros en los que participen miembros del Servicio, siempre que cuenten con certificados de asistencia
CÁLCULO	Suma de las horas de los cursos recibidos y participación en jornadas, foros, encuentros, etc., por cada persona fija (PAS y PDI) del Servicio/Nº de personal fijo del Servicio (PAS y PDI). En el caso de que las certificaciones de participación en jornadas, foros, etc. no incluyan número de horas, éstas se computarán a partir del orden del día de las mismas
NIVEL DE DESAGREGACIÓN	Por persona del Servicio
FUENTE	Unidad de Formación y/o Diplomas de asistencia a cursos
MÉTODO DE COMPROBACIÓN/ EVIDENCIA	Expedientes administrativos del personal, currícula y certificados de asistencia
GRADO DE FIABILIDAD	Total
HISTÓRICOS	Año 2009
UNIDAD GENERADORA	Servicio de Extensión Universitaria/Unidad de Formación
RESPONSABLE	Área Administrativa del Servicio de Extensión Universitaria
VERSIÓN	1
FECHA	30/09/2009



## Mapa de Procesos

del Servicio de Extensión Universitaria

PROCEDIMIENTO DE APOYO  
PA-EXT-01 FORMACIÓN

CÓDIGO	I-EXT-21
NOMBRE	Coste formación personal del Servicio
PERÍODO Y FECHAS DE ACTUALIZACIÓN	Anual al 31 de diciembre, actualización mensual
DESCRIPCIÓN	Se trata de medir el esfuerzo presupuestario en las actividades formativas externas a las que asiste el personal del Servicio, es decir, se trata de aquellas actividades necesarias para aumentar las competencias específicas del personal y que, al no estar contempladas en el Plan de Formación de la Universidad, se sufragan con el presupuesto propio del Servicio
CÁLCULO	Suma gastos de las actividades formativas: inscripción, dietas y desplazamientos
NIVEL DE DESAGREGACIÓN	Por actividad formativa externa
FUENTE	Bases de datos Servicio
MÉTODO DE COMPROBACIÓN/ EVIDENCIA	Presupuesto Servicio
GRADO DE FIABILIDAD	Total
HISTÓRICOS	Año 2009
UNIDAD GENERADORA	Servicio de Extensión Universitaria
RESPONSABLE	Área Administrativa del Servicio de Extensión Universitaria
VERSIÓN	1
FECHA	30/09/2009



# Mapa de Procesos

del Servicio de Extensión Universitaria

PROCEDIMIENTO DE APOYO

PA-EXT-02 COMPRAS-GESTIÓN ECONÓMICA

## PROCEDIMIENTO DE APOYO COMPRAS-GESTIÓN ECONÓMICA

- FICHA DEL PROCESO
- DIAGRAMA DE FLUJO
- INDICADORES

### RESUMEN DE REVISIONES

Número	Fecha	Modificaciones
01	30/01/09	Versión Inicial

Propuesto por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma	Firma	Firma
Fecha	Fecha	Fecha



## Mapa de Procesos

del Servicio de Extensión Universitaria

PROCEDIMIENTO DE APOYO  
PA-EXT-02 COMPRAS-GESTIÓN ECONÓMICA

### ÍNDICE

<b>1 FICHA DEL PROCESO</b> .....	<b>3</b>
<b>2 DIAGRAMA DE FLUJO</b> .....	<b>4</b>
<b>3 INDICADORES</b> .....	<b>5</b>



## Mapa de Procesos

del Servicio de Extensión Universitaria

PROCEDIMIENTO DE APOYO  
PA-EXT-02 COMPRAS-GESTIÓN ECONÓMICA

### 1. FICHA DEL PROCESO: COMPRAS Y GESTIÓN ECONÓMICA

CÓDIGO	PA-EXT-02
NOMBRE DEL PROCESO	COMPRAS – GESTIÓN ECONÓMICA
DESCRIPCIÓN	Realización de las actividades precisas para la adquisición de recursos materiales y servicios, así como la contratación (personas físicas o jurídicas) incluyendo su pago
MISIÓN/OBJETIVO	Proveer al Servicio de los recursos necesarios para la realización de sus actividades
RESPONSABLE	Área Administrativa del Servicio de Extensión Universitaria
DESTINATARIO	Proveedores Personas físicas o jurídicas contratadas
INICIO/FIN	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inicio: Detección necesidad de recursos</li><li>• Fin: Pago de las facturas</li></ul>
ENTRADAS	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cronograma de actividades</li><li>• Presupuesto</li></ul>
SALIDAS	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comparativa ofertas</li><li>• Pedidos</li><li>• Albaranes</li><li>• Documentos contables</li><li>• Contratos</li></ul>
INDICADORES	% ejecución presupuestaria
REGISTROS	Comparativa ofertas Documentos contables Contratos
PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	Todos los procesos del Servicio
APLICACIÓN INFORMÁTICA	



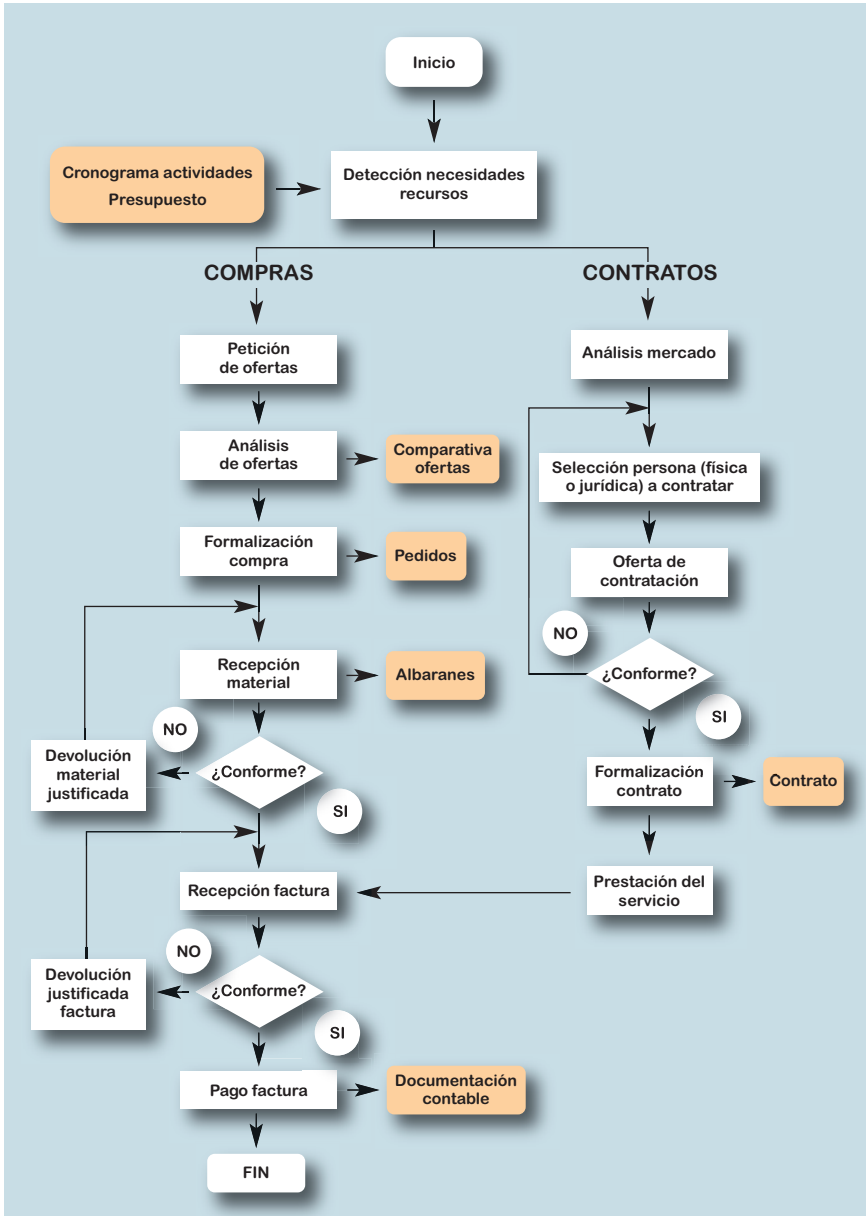


# Mapa de Procesos

del Servicio de Extensión Universitaria

PROCEDIMIENTO DE APOYO  
PA-EXT-02 COMPRAS-GESTIÓN ECONÓMICA

## 2. DIAGRAMA DE FLUJO: COMPRAS Y GESTIÓN ECONÓMICA





## Mapa de Procesos

del Servicio de Extensión Universitaria

PROCEDIMIENTO DE APOYO  
PA-EXT-02 COMPRAS-GESTIÓN ECONÓMICA

### 3. INDICADORES: COMPRAS Y GESTIÓN ECONÓMICA

CÓDIGO	I-EXT-01
NOMBRE	Porcentaje de ejecución presupuestaria
PERÍODO Y FECHAS DE ACTUALIZACIÓN	Anual al 31 de diciembre. Indicador mensual de seguimiento
DESCRIPCIÓN	Porcentaje de ejecución del presupuesto ordinario del Servicio. Se aportará el indicador mensual de ejecución
CÁLCULO	$\frac{\text{Total gastos cargados en orgánicas realizados en el año}}{\text{Total créditos asignados en Ppto. Inicial}} * 100$ Mensual: $\frac{\text{Total gastos cargados en orgánicas hasta la fecha}}{\text{Total créditos asignados en Ppto. Inicial}} * 100$
NIVEL DE DESAGREGACIÓN	<ul style="list-style-type: none"><li>• Por proyectos</li><li>• Por Clasificación Orgánicas</li><li>• Por Capítulos presupuestarios</li></ul>
FUENTE	Aplicación de Gestión Presupuestaria
MÉTODO DE COMPROBACIÓN/ EVIDENCIA	Aplicación de Gestión Presupuestaria
GRADO DE FIABILIDAD	Total
HISTÓRICOS	Año 2009
UNIDAD GENERADORA	Unidad Administrativa del Servicio de Extensión Universitaria
RESPONSABLE	Jefe/a de la Unidad Administrativa del Servicio de Extensión Universitaria
VERSIÓN	1
FECHA	30/09/2009



# Mapa de Procesos

del Servicio de Extensión Universitaria

PROCEDIMIENTO DE APOYO  
**PA-EXT-03** GESTIÓN DOCUMENTAL

## PROCEDIMIENTO DE APOYO GESTIÓN DOCUMENTAL

- FICHA DEL PROCESO
- DIAGRAMA DE FLUJO
- INDICADORES

### RESUMEN DE REVISIONES

Número	Fecha	Modificaciones
01	30/01/09	Versión Inicial

Propuesto por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma	Firma	Firma
Fecha	Fecha	Fecha



## Mapa de Procesos del Servicio de Extensión Universitaria

PROCEDIMIENTO DE APOYO  
PA-EXT-03 GESTIÓN DOCUMENTAL

### ÍNDICE

<b>1 FICHA DEL PROCESO</b> .....	<b>3</b>
<b>2 DIAGRAMA DE FLUJO</b> .....	<b>4</b>



## Mapa de Procesos del Servicio de Extensión Universitaria

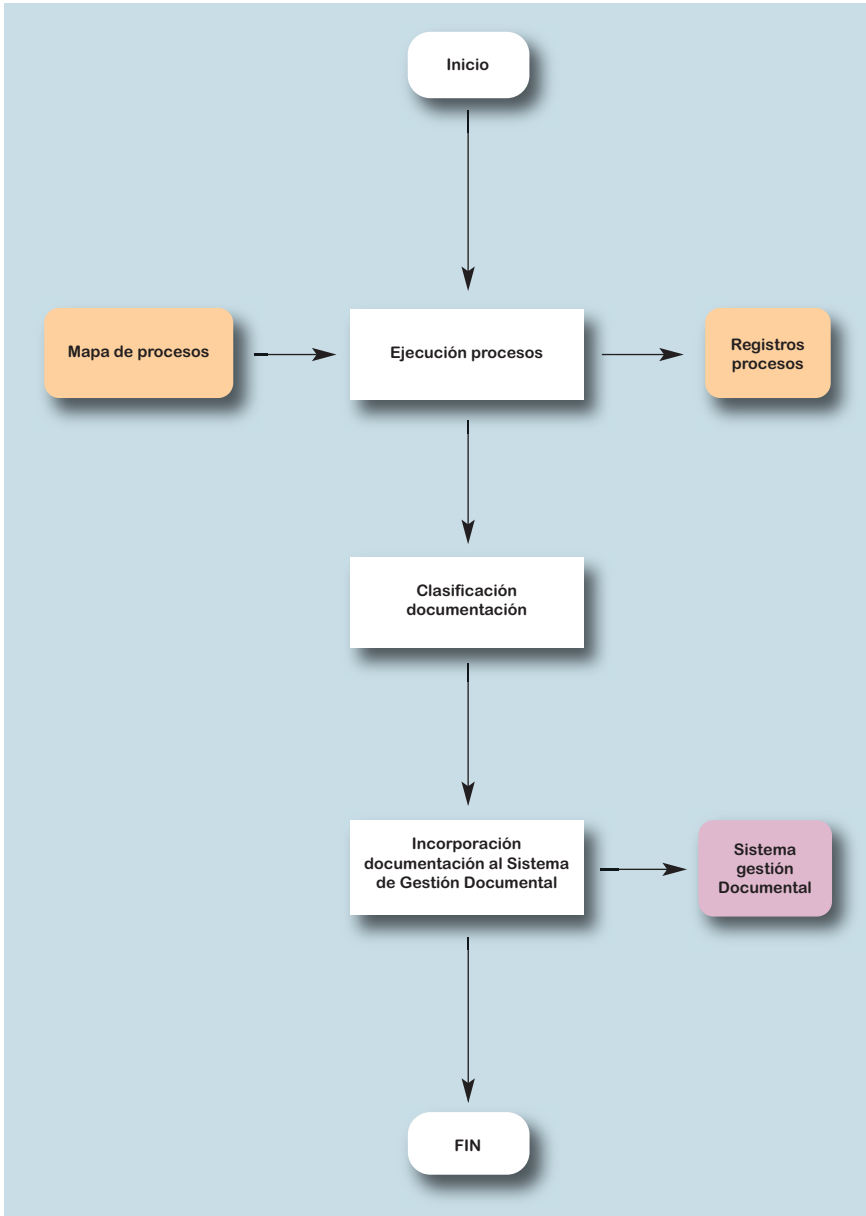
PROCEDIMIENTO DE APOYO  
PA-EXT-03 GESTIÓN DOCUMENTAL

### 1. FICHA DEL PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL

<b>CÓDIGO</b>	<b>PA-EXT-03</b>
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	<b>GESTIÓN DOCUMENTAL</b>
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Gestión de la documentación generada por el Sistema de Gestión del Servicio
<b>MISIÓN/OBJETIVO</b>	Organizar la documentación generada por el Servicio siguiendo la estructura de su Mapa de Procesos
<b>RESPONSABLE</b>	Área Administrativa del Servicio de Extensión Universitaria
<b>DESTINATARIO</b>	Personal del Servicio
<b>INICIO/FIN</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inicio: Ejecución de un proceso</li><li>• Fin: Incorporación documentación al sistema de gestión documental</li></ul>
<b>ENTRADAS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mapa de procesos</li><li>• Documentación procesos: fichas procesos, diagramas, fichas indicadores</li></ul>
<b>SALIDAS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Registros</li></ul>
<b>INDICADORES</b>	No se consideran necesarios
<b>REGISTROS</b>	Documentación sistema de gestión
<b>PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS</b>	Todos los procesos del Servicio
<b>APLICACIÓN INFORMÁTICA</b>	



## 2. DIAGRAMA DE FLUJO: GESTIÓN DOCUMENTAL





# Mapa de Procesos

del Servicio de Extensión Universitaria

PROCEDIMIENTO DE APOYO  
PA-EXT-04 DISEÑO GRÁFICO E IMAGEN

## PROCEDIMIENTO DE APOYO DISEÑO GRÁFICO E IMAGEN

- FICHA DEL PROCESO
- DIAGRAMA DE FLUJO
- INDICADORES

### RESUMEN DE REVISIONES

Número	Fecha	Modificaciones
01	30/01/09	Versión Inicial

Propuesto por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma	Firma	Firma
Fecha	Fecha	Fecha



## Mapa de Procesos

del Servicio de Extensión Universitaria

PROCEDIMIENTO DE APOYO  
PA-EXT-04 DISEÑO GRÁFICO E IMAGEN

### ÍNDICE

<b>1 FICHA DEL PROCESO</b> .....	<b>3</b>
<b>2 DIAGRAMA DE FLUJO</b> .....	<b>4</b>





## Mapa de Procesos

del Servicio de Extensión Universitaria

PROCEDIMIENTO DE APOYO  
PA-EXT-04 DISEÑO GRÁFICO E IMAGEN

### 1. FICHA DEL PROCESO: DISEÑO GRÁFICO E IMAGEN

<b>CÓDIGO</b>	<b>PA-EXT-04</b>
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	<b>DISEÑO GRÁFICO E IMAGEN</b>
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Realización de la tareas precisas materializar el diseño o imagen de las actividades del Servicio
<b>MISIÓN/OBJETIVO</b>	Dar soporte a la difusión de las actividades del Servicio
<b>RESPONSABLE</b>	Técnico del Servicio de Extensión Universitaria
<b>DESTINATARIO</b>	Clientes
<b>INICIO/FIN</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inicio: Estudio alternativas difusión</li><li>• Fin: Distribución</li></ul>
<b>ENTRADAS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cronograma de actividades</li><li>• Presupuesto Servicio</li><li>• Plan de comunicación</li><li>• Manual de identidad corporativa</li></ul>
<b>SALIDAS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Carteles</li><li>• Trípticos</li><li>• Programas mano</li><li>• Web</li><li>• Redes sociales</li><li>• Mailings electrónicos</li></ul>
<b>INDICADORES</b>	No se consideran necesario
<b>REGISTROS</b>	Comparativa ofertas Ejemplares diseño o imagen Albaranes
<b>PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS</b>	Proceso de programación de la oferta Proceso de realización de la oferta
<b>APLICACIÓN INFORMÁTICA</b>	

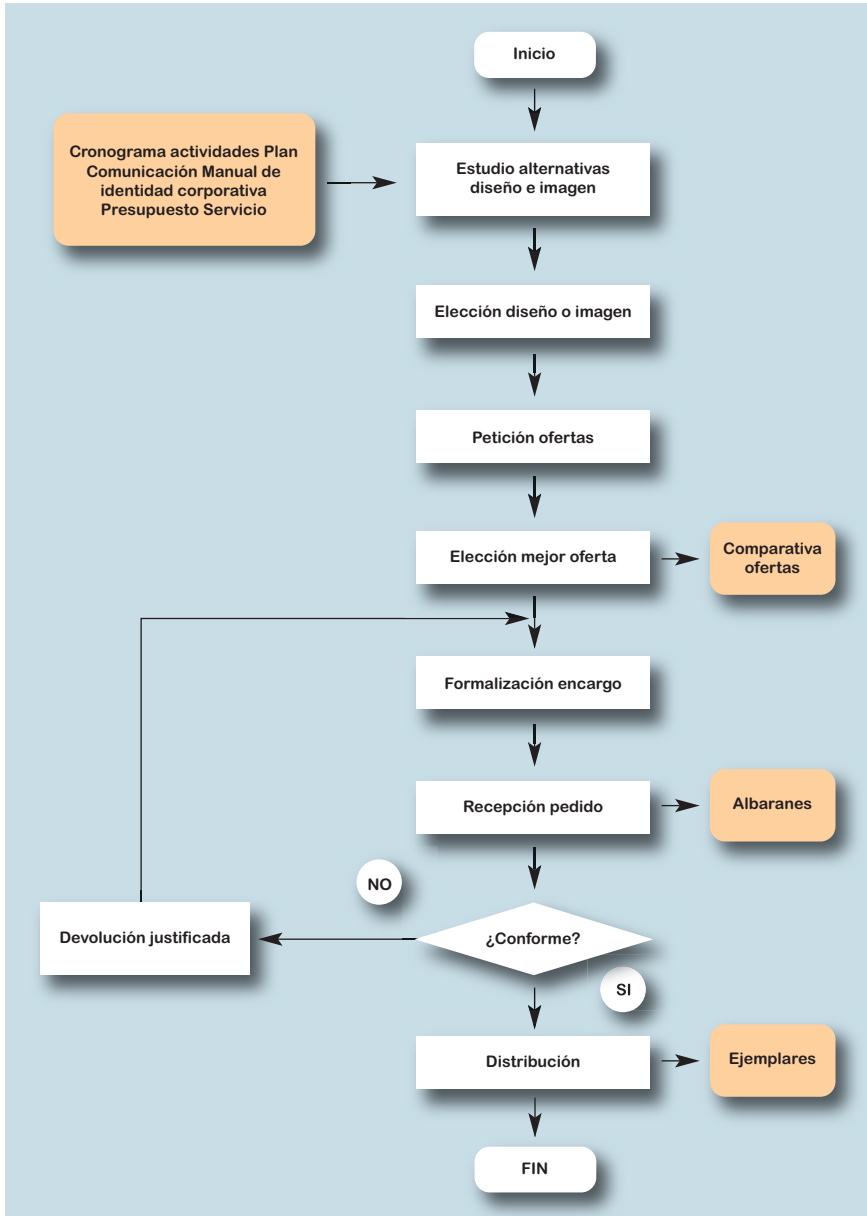


# Mapa de Procesos

del Servicio de Extensión Universitaria

PROCEDIMIENTO DE APOYO  
PA-EXT-04 DISEÑO GRÁFICO E IMAGEN

## 2. DIAGRAMA DE FLUJO: DISEÑO GRÁFICO E IMAGEN





UNIVERSIDAD DE ALMERÍA



Universidad de Cádiz



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA



Universidad de Granada



Universidad de Huelva



UNIVERSIDAD DE JAÉN



UNIVERSIDAD DE MÁLAGA



UNIVERSIDAD  
PAULO DE  
OLAVIDE  
SEVILLA



un  
i  
A  
Universidad  
Internacional  
de Andalucía



JUNTA DE ANDALUCÍA  
CONSEJERÍA DE INNOVACIÓN,  
CIENCIA Y EMPRESA