



PLAN DE MEJORA

UNIDAD/SERVICIO:

SERVICIO DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

Para desarrollarse de septiembre de 2009 a Mayo de 2010

Este Plan de Mejora debe ser cumplimentado por el Coordinador / Presidente del equipo de autoevaluación, bajo su responsabilidad y con la colaboración, en lo que estime conveniente, de los evaluadores.

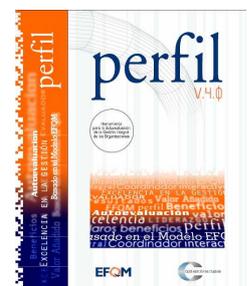
Fecha y firma del Coordinador o Presidente del Comité de Autoevaluación

30 de julio de 2009, Fdo.: Isabel Morales Sánchez (Directora Gral. de Extensión Universitaria)

VºBº del Equipo de Dirección de la Universidad.

Fecha y firma

Fdo.: _____



Informe autoevaluación realizado con la herramienta Perfil-IV.
Club de Excelencia para la Gestión

LISTADO AREAS DE MEJORA ABORDADAS EN EL PLAN DE MEJORA

ÁREAS DE MEJORA			
Nº	Descripción (se recomienda un máximo 5 líneas)	Subcriterio/s relacionados	Resultado/s a mejorar
1.	Indefinición de la estructura de gobierno del SEU (Servicio de Extensión Universitaria)	1 a	9 a
2.	Política y Estrategia no desplegada	1 a 1 e 5 a	9 a
3.	Sistema de gestión de procesos incompleto	4 2 d 1 b 5 a	9 a 9 b
4.	Gestión de Recursos Humanos	3 a 3 e 1 d 3 d	7 a
5.	Falta de sistematización de las alianzas y recursos	4 c	9 b
6.	Inexistencia de planificación de la gestión del cambio	1 c 2 a 2 c	9 a
7.	Sistema de Comunicación no estructurado	1 d 2 a 3 d	6 b 7 b

FICHAS LÍNEAS DE ACCIÓN

Línea de acción N° 1	
Descripción (1 línea)	Nueva estructura y estrategia actualizada
Explicación (máximo 15 líneas)	<p>Elaborar una propuesta de estructura y estrategia que posibilite que se implante un proceso de gestión eficaz en el SEU en torno a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - TAREA 1: Denominación, estructura y misión del SEU. <ul style="list-style-type: none"> o Estudio de otras realidades españolas. (30 de septiembre de 2009) o Elaboración de una propuesta de denominación, estructura y misión (alineada con Carta de Servicios 2.0) (15 de octubre de 2009) o Estudio de oportunidad sobre su aprobación posible en Consejo de Dirección. (30 de octubre de 2009) - TAREA 2: Objetivos estratégicos del SEU hasta 2012. <ul style="list-style-type: none"> o Estudio- Diagnóstico de Situación. (30 de septiembre de 2009) o Elaboración de una propuesta de objetivos estratégicos. (15 de octubre de 2009) o Estudio de oportunidad sobre su aprobación posible en Consejo de Dirección. (30 de octubre de 2009) o En el momento de aprobación del PEUCA 2: proceso de revisión de los objetivos estratégicos. (Por determinar)
Línea/s Plan Estratégico	10.2.7. Facilitar la participación de las entidades públicas y privadas en el desarrollo de actividades sociales y culturales promovidas por la UCA
Áreas de mejora implicadas	1.- Indefinición de la estructura de gobierno del SEU (Servicio de Extensión Universitaria)
Fecha inicio y fin	14 de septiembre de 2009 / 18 de enero de 2010.
Responsable acción	Vicerrectora de Extensión Universitaria
Indicadores de proceso y ejecución	<ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de cumplimiento de la planificación de la tarea 1. - Porcentaje de cumplimiento de la planificación de la tarea 2.
Recursos humanos necesarios	Los propios del SEU
Recursos materiales necesarios	Los propios del SEU
Recursos financieros	Ninguno, salvo recursos humanos y materiales (se calculan 10 horas de trabajo del Director de AA.CC. y 10 horas de trabajo de la Vicerrectora y la Directora General)
Necesita desarrollo normativo	En su caso (estudio de oportunidad) sí (aprobación en Consejo Dirección y publicación en BOUCA)
Afecta a procesos otras unidades	NO
Otros comentarios	.

Línea de acción N° 2	
Descripción (1 línea)	Plan Operativo Anual (POA:SEU) (antiguo Dossier Interno Anual)
Explicación (máximo 15 líneas)	<p>Elaboración de un Plan Operativo Anual (POA:SEU) (antiguo Dossier Interno Anual) basado en necesidades y expectativas de los grupos de interés y sometido a revisión según las estrategias de la Universidad</p> <p>TAREA 1: Informe anual de necesidades y expectativas: análisis y estudio de los productos Atalaya relacionados con Usos, Hábitos y Demandas Culturales + resultados de reuniones con clientes institucionales + estudio de producto 28 del Observatorio Atalaya denominado ESTUDIO CUALITATIVO DE MOTIVACIONES CULTURALES DE LOS ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS (Motivaciones que acercan la cultura a los jóvenes universitarios) (30 de septiembre de 2009)</p> <p>TAREA 2: Elaboración de un protocolo de mejora del proceso de gestión de la información (30 de septiembre de 2009)</p> <p>TAREA 3: Elaboración del POA:SEU (30 de octubre de 2009)</p>
Línea/s Plan Estratégico	10.2.7. Facilitar la participación de las entidades públicas y privadas en el desarrollo de actividades sociales y culturales promovidas por la UCA
Áreas de mejora implicadas	2.- Política y estrategia no desplegada
Fecha inicio y fin	14 de septiembre de 2009 / 30 de octubre de 2009
Responsable acción	Director del Servicio de Actividades Culturales
Indicadores de proceso y ejecución	<ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de cumplimiento de la planificación. - Nº de reuniones con clientes institucionales. - Porcentaje de cumplimiento del Plan Operativo Anual.
Recursos humanos necesarios	Los propios del SEU
Recursos materiales necesarios	Los propios del SEU
Recursos financieros	Ninguno.
Necesita desarrollo normativo	NO
Afecta a procesos otras unidades	NO
Otros comentarios	

Línea de acción N° 3	
Descripción (1 línea)	Planificación de las tareas relacionadas con el Manual de Procesos
Explicación (máximo 15 líneas)	<ul style="list-style-type: none"> - Tarea 0: Despliegue de los resultados claves del SEU (Seminario Interno coordinado por la Unidad de Calidad) para asegurar su medición y su posible exportación a la realidad andaluza a través del Observatorio Atalaya. (15 de octubre de 2009) - Tarea 1: Elaboración del Manual de Procesos del SEU documentando todos los procesos (incluyendo claves y estratégicos) (30 de noviembre de 2009) - Tarea 2: Establecimiento y medición de los objetivos para todos los indicadores. (10 de diciembre de 2009) - Tarea 3: Solicitud de auditoría interna de la I.G.S. (15 de enero de 2010) - Tarea 4: Realización del proceso de REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN. (28 de febrero de 2010) - Tarea 5: Actualización de la Carta de Servicio (Versión 2.0). (10 de diciembre de 2009)
Línea/s Plan Estratégico	Ninguna específica
Áreas de mejora implicadas	3. Sistema de Gestión de Procesos incompleto.
Fecha inicio y fin	1 de octubre de 2009 / 28 de febrero de 2010
Responsable acción	Director Servicio de Actividades Culturales
Indicadores de proceso y ejecución	<ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de cumplimiento de la planificación de tareas. - Número de propuestas implementadas durante el proceso de despliegue de esta línea de acción. - Indicador del Mapa de Proceso denominado satisfaccionusuarioencuestaprojectoopina (Comparativa del indicador de grado de satisfacción del usuario en las actividades formativas del Vicerrectorado en los dos últimos años. Porcentaje de aumento)
Recursos humanos Necesarios	Todo el equipo del SEU. Un coordinador del Seminario Interno por parte de la Unidad de Calidad
Recursos materiales Necesarios	Los propios del SEU
Recursos financieros	Ninguno
Necesita desarrollo normativo	NO
Afecta a procesos otras unidades	NO
Otros comentarios	NO

Línea de acción N° 4	
Descripción (1 línea)	Mejora de las medidas de percepción de la satisfacción de los usuarios
Explicación (máximo 15 líneas)	<p>Reforma de los cuestionarios de evaluación de actividades 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</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estudio y análisis de los resultados del cuestionario sobre la encuesta de satisfacción (31 de julio de 2009) - Estudio y análisis del producto 28 del Observatorio Atalaya denominado ESTUDIO CUALITATIVO DE MOTIVACIONES CULTURALES DE LOS ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS (Motivaciones que acercan la cultura a los jóvenes universitarios). (15 de diciembre de 2009) - Elaboración de propuesta de cuestionario final. (31 de diciembre de 2009) - Ensamblaje del cuestionario en la herramienta CELAMA. (28 de febrero de 2010)
Línea/s Plan Estratégico	Ninguna específica
Áreas de mejora implicadas	3. Sistema de Gestión de Procesos incompleto.
Fecha inicio y fin	31 de julio de 2009 / 28 de febrero de 2010
Responsable acción	Director Servicio de Actividades Culturales
Indicadores de proceso y ejecución	<ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de cumplimiento de la planificación de tareas. - Número de propuestas implementadas durante el proceso de despliegue de esta línea de acción. - Aumento del número de cuestionarios recibidos una vez implementado en CELAMA:
Recursos humanos Necesarios	Todo el equipo del SEU Interlocutor CITI para Celama.
Recursos materiales Necesarios	Los propios del SEU Los propios de CELAMA
Recursos financieros	Ninguno propio. Los ya planificados por Atalaya para el producto 28.
Necesita desarrollo normativo	NO
Afecta a procesos otras unidades	NO
Otros comentarios	NO

Línea de acción N° 5	
Descripción (1 línea)	Mejora de la relación con los clientes
Explicación (máximo 15 líneas)	<p>Creación de una estrategia de fidelización denominada AMIGOS DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tarea 1: Estudio y elaboración de un Reglamento de Amigos de Extensión Universitaria (derechos, deberes e incentivos) (15 de octubre de 2009) - Tarea 2: Estudio de oportunidad sobre su aprobación posible en Consejo de Dirección. (15 de noviembre de 2009) - Tarea 3: Elaboración de productos de comunicación y publicidad relacionados con la campaña (31 de diciembre de 2009) - Tarea 4: Despliegue de la campaña de comunicación y marketing (28 de febrero de 2010)
Línea/s Plan Estratégico	Ninguna específica
Áreas de mejora implicadas	3. Sistema de Gestión de Procesos incompleto.
Fecha inicio y fin	1 de octubre de 2009 / 28 de febrero de 2010
Responsable acción	Director Servicio de Actividades Culturales
Indicadores de proceso y ejecución	<ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de cumplimiento de la planificación de tareas. - Número de propuestas implementadas durante el proceso de despliegue de esta línea de acción. - Número de productos surgidos del despliegue de la línea de acción. - Número de amigos de Extensión Universitaria dados de alta antes de 30 de mayo de 2009 en relación al número de personas dadas de alta en las alertas culturales de la UCA.
Recursos humanos Necesarios	<p>Todo el equipo del SEU.</p> <p>Un diseñador del Gabinete de Comunicación.</p>
Recursos materiales Necesarios	Los propios del SEU
Recursos financieros	Ninguno
Necesita desarrollo normativo	SÍ
Afecta a procesos otras unidades	NO
Otros comentarios	NO

Línea de acción N° 6	
Descripción (1 línea)	Mejora de las personas del SEU
Explicación (máximo 15 líneas)	<ul style="list-style-type: none"> - Tarea 1: Elaborar una propuesta de revisión de RPT para el SEU en función de objetivos estratégicos y claves y las cargas de trabajo actuales que sea susceptible de ser elevado al Consejo de Dirección de la UCA (15 de octubre de 2009) - Tarea 2: Elaboración de una política de reconocimiento para el SEU a partir de la participación de las personas del SEU (15 de febrero de 2010) - Tarea 3: Creación del Día Trimestral de la Mejora en el SEU, vinculado a la aportación sistemática de mejoras y sugerencias por parte de las personas del SEU y a la comunicación de estrategia y resultados por parte de los líderes del SEU (30 de marzo de 2010)
Línea/s Plan Estratégico	Ninguna específica
Áreas de mejora implicadas	4. Gestión de Recursos Humanos
Fecha inicio y fin	1 de octubre de 2009 / 30 de marzo de 2010
Responsable acción	Director Servicio de Actividades Culturales
Indicadores de proceso y ejecución	<ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de cumplimiento de la planificación de tareas. - Número de propuestas implementadas durante el proceso de despliegue de esta línea de acción. - Porcentaje de mejora de las encuestas de satisfacción de las personas del SEU. - N° de Días Trimestrales de la Mejora en el SEU organizados durante 2010 (objetivo 2010: 3)
Recursos humanos Necesarios	<p>Todo el equipo del SEU.</p> <p>Un interlocutor del Servicio de Personal</p>
Recursos materiales Necesarios	Los propios del SEU
Recursos financieros	Ninguno
Necesita desarrollo normativo	SÍ?
Afecta a procesos otras unidades	NO
Otros comentarios	NO

Línea de acción N° 7	
Descripción (1 línea)	Mejora de las Alianzas internas y externas
Explicación (máximo 15 líneas)	<p>Aumento del número y la calidad de las alianzas con otros Servicios de la UCA y de fuera de la UCA a través de un nuevo documento denominado ALIANZA SEU DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA con su posterior implementación y evaluación.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tarea 0: Elaboración de un modelo de ALIANZA SEU DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA (15 de octubre de 2009) - Tarea 1: Concreción de la Alianza con el Servicio de Personal para vincular los programas estacionales al programa de formación del PAS y del PDI (30 de octubre de 2009) - Tarea 3: Concreción de la Alianza con la Biblioteca de la UCA para el establecimiento de los Puntos de Información Cultural (30 de octubre de 2009) - Tarea 4: Despliegue del resto de alianzas (30 de mayo de 2010)
Línea/s Plan Estratégico	Ninguna específica
Áreas de mejora implicadas	5. Falta de sistematización de las alianzas y recursos
Fecha inicio y fin	1 de octubre de 2009 / 30 de mayo de 2010
Responsable acción	Directora General de Actividades Culturales
Indicadores de proceso y ejecución	<ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de cumplimiento de la planificación de tareas. - Número de alianzas renovadas y de nueva creación. - Recursos externos (económicos y no económicos) captados específicamente a partir de las alianzas.
Recursos humanos Necesarios	<p>Todo el equipo del SEU.</p> <p>Un interlocutor del Servicio de Personal y de la Biblioteca</p>
Recursos materiales Necesarios	Los propios del SEU
Recursos financieros	Ninguno
Necesita desarrollo normativo	NO
Afecta a procesos otras unidades	NO
Otros comentarios	NO

Línea de acción N° 8	
Descripción (1 línea)	Plan de Mantenimiento de los espacios culturales de la UCA
Explicación (máximo 15 líneas)	- Elaboración, despliegue y revisión de un Plan de Mantenimiento de Espacios Culturales de la UCA consensuado e insertado en el Plan de mantenimiento general de la UCA. (30 de mayo de 2010)
Línea/s Plan Estratégico	1.1.9. Invertir por parte de la UCA en la creación y mejora de espacios culturales propios.
Áreas de mejora implicadas	5. Falta de sistematización de las alianzas y recursos
Fecha inicio y fin	1 de octubre de 2009 / 30 de mayo de 2010
Responsable acción	Director del Servicio de Actividades Culturales
Indicadores de proceso y ejecución	- Porcentaje de espacios culturales incluidos en el Plan.
Recursos humanos Necesarios	Todo el equipo del SEU Arquitecto UCA
Recursos materiales Necesarios	Los propios del SEU
Recursos financieros	Ninguno
Necesita desarrollo normativo	NO
Afecta a procesos otras unidades	NO
Otros comentarios	NO

Línea de acción N° 9	
Descripción (1 línea)	Generación de marcas culturales UCA
Explicación (máximo 15 líneas)	<p>Registro oficial de las principales marcas generadas por el SEU en su trayectoria histórica</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tarea 0: Elaboración de un listado de posibles marcas registrables y remisión a la OTRI para su gestión (15 de octubre de 2009) - Tarea 1: Implantación del “trade marked” en aquellas marcas que se consigan registrar (30 de octubre de 2009) - Tarea 2: Elaboración de una página web dentro del portal de Actividades Culturales dedicado a las marcas culturales de la UCA (30 de octubre de 2009) - Tarea 3: Despliegue del resto de alianzas (30 de mayo de 2010)
Línea/s Plan Estratégico	Ninguna específica
Áreas de mejora implicadas	5. Falta de sistematización de las alianzas y recursos
Fecha inicio y fin	1 de octubre de 2009 / 30 de mayo de 2010
Responsable acción	Director Servicio de Actividades Culturales
Indicadores de proceso y ejecución	<ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de cumplimiento de la planificación de tareas. - Porcentaje de número de marcas gestionadas
Recursos humanos Necesarios	<p>Todo el equipo del SEU. Un interlocutor de la OTRI</p>
Recursos materiales Necesarios	Los propios del SEU
Recursos financieros	Ninguno
Necesita desarrollo normativo	NO
Afecta a procesos otras unidades	NO
Otros comentarios	NO

Línea de acción N° 10	
Descripción (1 línea)	Observatorio Anual del SEU
Explicación (máximo 15 líneas)	<p>Diseño por parte de los líderes del SEU de varios escenarios de perspectivas en torno a los escenarios futuros de la extensión universitaria en la UCA (OBSERVATORIO:SEU): comprender los fenómenos externos e internos que impulsan el cambio en la organización así como los que se deban de acordar de forma más urgente. Se basaría en una metodología de seminario con expertos externos e internos que trabajarían sobre documentos específicos previos: uno de ellos sería el encargado a través de la revista Periférica en torno a EL CURRÍCULLUM CULTURAL DE UN UNIVERSITARIO y los estudios del Observatorio Atalaya</p> <p>Tarea 1: Planificación de los materiales de estudio. (15 de octubre de 2009)</p> <p>Tarea 2: Elaboración de documento de Síntesis. (15 de diciembre de 2009)</p> <p>Tarea 3: celebración de Seminario de debate (Panel de Expertos) (15 de febrero de 2010)</p> <p>Tarea 4: Elaboración de conclusiones (15 de febrero de 2010)</p>
Línea/s Plan Estratégico	Ninguna específica
Áreas de mejora implicadas	6 Inexistencia de planificación de la gestión del cambio
Fecha inicio y fin	1 de octubre de 2009 / 15 de febrero de 2010
Responsable acción	Directora General de Actividades Culturales
Indicadores de proceso y ejecución	- Porcentaje de cumplimiento de la planificación de tareas.
Recursos humanos Necesarios	Todo el equipo del SEU.
Recursos materiales Necesarios	Los propios del SEU
Recursos financieros	3000 euros para Panel de Expertos
Necesita desarrollo normativo	NO
Afecta a procesos otras unidades	NO
Otros comentarios	NO

Línea de acción N° 11	
Descripción (1 línea)	Proceso de Comunicación del SEU
Explicación (máximo 15 líneas)	Tarea 1: Elaboración de las directrices de comunicación externa del Servicio con el asesoramiento y control del Gabinete de Comunicación. (15 de enero de 2010) Tarea 2: Elaboración del Plan de Comunicación Interna con el asesoramiento y control del Gabinete de Comunicación. (30 de enero de 2010) Tarea 3: Elaboración de una intranet para el SEU (30 de mayo de 2010)
Línea/s Plan Estratégico	Ninguna específica
Áreas de mejora implicadas	7 Sistema de comunicación no estructurado
Fecha inicio y fin	1 de octubre de 2009 / 30 de mayo de 2010
Responsable acción	Director Servicio de Actividades Culturales
Indicadores de proceso y ejecución	- Porcentaje de cumplimiento de la planificación de tareas. - Porcentaje de mejora del capítulo de comunicación interna de la encuesta de las personas del SEU
Recursos humanos Necesarios	Todo el equipo del SEU. Directora del Gabinete de Comunicación Interlocutor CITI para Intranet
Recursos materiales Necesarios	Los propios del SEU
Recursos financieros	NINGUNO
Necesita desarrollo normativo	NO
Afecta a procesos otras unidades	NO
Otros comentarios	NO

RESUMEN PLAN DE MEJORA

PLAN DE MEJORA						
Nº líneas de acción	Línea Plan Estr.	Nº área Mejora	Plazo (corto - medio largo)	Responsable ejecución de la acción	Indicadores de seguimiento y ejecución	Fecha (Máxima ejecución)
1	10.2.7	1	Corto	Vicerrectora de Extensión Universitaria	<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de cumplimiento de la planificación de la tarea 1. Porcentaje de cumplimiento de la planificación de la tarea 1. 	18 de enero de 2010
2	10.2.7	2	Corto	Director del Servicio de AA. Culturales	<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de cumplimiento de la planificación. Nº de reuniones con clientes institucionales. Porcentaje de cumplimiento del Plan Operativo Anual. 	30 de octubre de 2009
3		3	Medio	Director del Servicio de AA. Culturales	<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de cumplimiento de la planificación de tareas. Número de propuestas implementadas durante el proceso de despliegue de esta línea de acción. Indicador del Mapa de Proceso denominado satisfaccionusuarioencuestaprojectoopi na (Comparativa del indicador de grado de satisfacción del usuario en las actividades formativas del Vicerrectorado en los dos últimos años. Porcentaje de aumento) 	28 de febrero de 2010

PLAN DE MEJORA						
Nº líneas de acción	Línea Plan Estr.	Nº área Mejora	Plazo (corto - medio largo)	Responsable ejecución de la acción	Indicadores de seguimiento y ejecución	Fecha (Máxima ejecución)
4		3	Medio	Director del Servicio de AA. Culturales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Porcentaje de cumplimiento de la planificación de tareas. ▪ Número de propuestas implementadas durante el proceso de despliegue de esta línea de acción. ▪ Aumento del número de cuestionarios recibidos una vez implementado en CELAMA 	28 de febrero de 2010
5		3	Medio	Director del Servicio de AA. Culturales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Porcentaje de cumplimiento de la planificación de tareas. ▪ Número de propuestas implementadas durante el proceso de despliegue de esta línea de acción. ▪ Número de productos surgidos del despliegue de la línea de acción. ▪ Número de amigos de Extensión Universitaria dados de alta antes de 30 de mayo de 2009 en relación al número de personas dadas de alta en las alertas culturales de la UCA. 	28 de febrero de 2010
6		4	Medio	Director del Servicio de AA. Culturales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Porcentaje de cumplimiento de la planificación de tareas. ▪ Número de propuestas implementadas durante el proceso de despliegue de esta línea de acción. ▪ Porcentaje de mejora de las encuestas de satisfacción de las personas del SEU. ▪ Nº de Días Trimestrales de la Mejora en el SEU organizados durante 2010 (objetivo 2010: 3) 	30 de marzo de 2010

PLAN DE MEJORA						
Nº líneas de acción	Línea Plan Estr.	Nº área Mejora	Plazo (corto - medio largo)	Responsable ejecución de la acción	Indicadores de seguimiento y ejecución	Fecha (Máxima ejecución)
7		5	Medio	Directora General de Actividades Culturales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Porcentaje de cumplimiento de la planificación de tareas. ▪ Número de alianzas renovadas y de nueva creación. ▪ Recursos externos (económicos y no económicos) captados específicamente a partir de las alianzas. 	30 de mayo de 2010
8	1.1.9	5	Medio	Director del Servicio de AA. Culturales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Porcentaje de espacios culturales incluidos en el Plan. 	30 de mayo de 2010
9		5	Medio	Director del Servicio de AA. Culturales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Porcentaje de cumplimiento de la planificación de tareas. ▪ Porcentaje de número de marcas gestionadas 	30 de mayo de 2010
10		6	Medio	Directora General de Actividades Culturales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Porcentaje de cumplimiento de la planificación de tareas. ▪ 	15 de febrero de 2010
11		7	Medio	Director del Servicio de AA. Culturales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Porcentaje de cumplimiento de la planificación de tareas. ▪ Porcentaje de mejora del capítulo de comunicación interna de la encuesta de las personas del SEU 	30 de mayo de 2010