

ACTUALIZACIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA

INFORMACIÓN Y ASPECTOS A TENER EN CUENTA PARA LA ACTUALIZACIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA

A.- INFORMACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN que la lleva a cabo la práctica y del responsable directo de la misma.

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA PRÁCTICA

TODOS LOS APARTADOS SON DE CUMPLIMENTACIÓN OBLIGATORIA

Título: CELAMA: Innovación en la gestión de clientes. Un programa para la gestión y vinculación de públicos en actividades culturales de carácter formativo.

Palabras clave: CELAMA, gestión de clientes, procesos, productos y servicios, innovación

Criterios de Excelencia en los cuales se enmarca la buena práctica (Marcar dos criterios como máximo)	Liderazgo
	Estrategia
	Personas.....
	Alianzas y Recursos.....
	Procesos, productos y servicios..... X
	Clientes.....X
	Responsabilidad Social.....

INSTITUCIÓN RESPONSABLE DE LA PRÁCTICA

Datos de la organización responsable de la práctica

Nombre de la institución	Universidad de Cádiz
	Vicerrectorado de Responsabilidad Social, Extensión Cultural y Servicios.
	Servicio de Extensión Universitaria

Ciudad	Cádiz
--------	-------

Teléfono	956015800
----------	-----------

Sitio web de la institución/Facultad/Centro	http://www.uca.es/
---	---

ACTUALIZACIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA

DATOS DE LA PERSONA RESPONSABLE DE LA PRÁCTICA

Nombre y apellidos	Salvador Catalán Romero
Cargo	Director del Servicio de Extensión Universitaria
Unidad/Facultad/Escuela	Servicio de Extensión Universitaria del Vicerrectorado de Responsabilidad Social, Extensión Cultural y Servicios de la Universidad de Cádiz.
Correo electrónico	salvador.romero@uca.es
Teléfono	956 01 58 93 / 679 70 32 27

B. PARA LA DESCRIPCIÓN DE LA PRÁCTICA SE DEBERÁ TENER EN CUENTA LOS SIGUIENTES ASPECTOS:

- **Resumen ejecutivo de la Práctica:**

CELAMA es una aplicación web personalizada que permite realizar la gestión, seguimiento y evaluación de las actividades culturales y sociales y de Extensión Universitaria de cualquier universidad y que toma su nombre – en un manifiesto guiño literario - del territorio imaginario creado por el escritor Luis Mateo Díez (Villablino, León, 1942) en su trilogía “El reino de Celama”, conformada por las novelas “El espíritu del páramo” (1996), “La ruina del cielo” (1999) y “El oscurecer” (2002). La cesión del nombre cuenta con el beneplácito explícito del autor.

Más allá de ser un instrumento informático, CELAMA es el territorio de la Extensión Universitaria y de la cultura universitaria. Un territorio donde se desarrolla el trabajo de administración del Servicio de Extensión Universitaria, en constante cambio y progreso a medida que las necesidades van cambiando, pensando en facilitar y ofrecer mayores posibilidades tanto a los gestores culturales como a los usuarios.

CELAMA es un proyecto inicial de la Universidad de Cádiz que, tras su implantación, se va extendiendo a otras universidades y unidades organizativas de la propia Universidad de Cádiz y que cuenta con el respaldo institucional y la financiación de la propia universidad y de la Dirección General de Universidades de la Junta de Andalucía a través del Proyecto Atalaya en el que están implicadas las diez universidades públicas andaluzas.

CELAMA es accesible tanto para la comunidad universitaria como para la sociedad en general ya que las actividades culturales que se gestionan desde su plataforma (cursos, congresos, seminarios, escuelas,...) van dirigidas tanto a uno como a otro ámbito.

ACTUALIZACIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA

CELAMA prescinde de los sistemas de inscripción y matriculación tradicionales para apostar por una gestión en la que el usuario posee información actualizada tanto del estado de su matrícula en una actividad formativa como del contenido, etapa y alteraciones de la misma.

La Universidad de Cádiz no solo acogió favorablemente la puesta en marcha y mejora de CELAMA sino que la ha señalado como aplicación de referencia en su estrategia informática actual, hasta el punto de aportar financiación a su presente proceso de actualización de la herramienta.

En la actualidad, CELAMA gestiona los procesos de matriculación de todas las actividades formativas del Servicio de Extensión Universitaria de la Universidad de Cádiz así como de otras unidades y servicios de dicha universidad, centradas en congresos, seminarios y otras acciones formativas. Entre las propuestas de Extensión Universitaria se encuentran sus Programas Estacionales (Cursos de Cádiz, Jerez, Algeciras y Jerez) así como las Escuelas de Cine, Danza, Música Moderna y Jazz, flamenco, Formación Teatral y Fotografía, con una media anual total que se situó en 2017 en torno a los 6000 alumnos y a las 180 convocatorias / actividades. Dichos alumnos y usuarios la señalaron en sus encuestas como una herramienta decisiva en sus respectivos procesos de matriculación.

CELAMA acata el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD / GDPR) de 2018.

- **Planificación de la Práctica:**

CELAMA es un territorio en constante cambio y progreso. De hecho, a medida que las nuevas necesidades han ido surgiendo, la herramienta ha ido creciendo, pensando en facilitar y ofrecer mayor cantidad de posibilidades tanto al usuario como al trabajador técnico que la gestiona.

Punto de partida:

Antes de CELAMA, el trabajo de Extensión Universitaria de la Universidad de Cádiz dependía de una información y gestión material y documental que generaba:

Por parte de los usuarios: inseguridad, multitud de llamadas telefónicas para consultar el estado de su solicitud, fraudes en el pago de preinscripciones, errores en el proceso de entrega de documentación y pagos, etc.

Por parte de los técnicos y administrativos: pérdida de tiempo y recursos tanto en la búsqueda de documentos como en la elaboración de listados e informes, fallos, procesos ralentizados, etc.

El objetivo, por tanto, estaba definido: mecanizar informáticamente todo ese proceso con la finalidad de que el usuario obtuviera un mejor servicio y los técnicos disfrutaran de una mayor calidad en su trabajo.

Se trata, por tanto, de una herramienta de gestión integral de actividades culturales de carácter formativo que permite planificar el desarrollo de públicos a través de la aplicación de las nuevas tecnologías en la gestión de clientes y tomando como fin los siguientes objetivos:

- Dar valor añadido a nuestros productos a través de una buena gestión de alianzas.
- Facilitar las vías de relación con los usuarios.
- Prestar servicios durante 24 horas al día, 7 días a la semana.

ACTUALIZACIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA

- Automatizar la gestión cultural de la Universidad (especialmente el proceso clave Realización de la oferta)
- Situar al usuario en el centro de nuestras preocupaciones.
- Demostrar cómo los servicios culturales, con limitadas posibilidades de crecimiento en el área de los recursos humanos, pueden hacer frente a una mayor oferta de actividades.
- Plasmar que la mejora es posible, tanto hacia el exterior del Servicio (usuario) como hacia el interior del mismo (gestores de la cultura).
- Poner de manifiesto que la tecnología y el conocimiento que se realiza desde una institución pública puede ser utilizado por otras instituciones públicas. Así, la herramienta CELAMA ha realizado prácticas piloto en la Universidad de Huelva y en la Universidad Pablo de Olavide en el contexto del Proyecto Atalaya, patrocinado por la Junta de Andalucía y en el que participan las diez universidades públicas andaluzas.

En el marco de los recursos, CELAMA se ha construido, mantenido y optimizado gracias a la labor tanto del personal del Servicio de Extensión Universitaria como del CITI (Centro Integrado de tecnologías de la Información de la Universidad de Cádiz).

En este momento, CELAMA está siendo sometida a un proceso de revisión y actualización que mejorará todas las prestaciones de la herramienta y en la que está implicada la consultora digital Emergya, bajo la tutela de la propia Universidad de Cádiz, partiendo de una inversión de 32.000 euros que se va veniendo aplicando durante los años 2017 y 2018. Una vez finalizada esta fase – de puesta en marcha inminente – está prevista la implementación de una tercera fase que pule e incorpore nuevos desarrollos a la herramienta.

- **Desarrollo y ejecución de la Práctica:**

⇒ **Implementación de la práctica:**

- 2004: Se comienza a gestionar la creación de una aplicación.
- 2006: Se empieza a trabajar en dicha aplicación, utilizando portales de la UCA que usaban la misma herramienta de creación (ZOPE, PLONE).
- 2009: Tras un largo proceso de trabajo y entendimiento entre técnicos administrativos de Extensión Universitaria y técnicos informáticos de la Universidad de Cádiz, comienza a funcionar CELAMA.
- 2010: La herramienta es transferida a la Universidad de Huelva en un programa piloto con nuevos desarrollos y mejoras.
- 2010: Se despliega el módulo de encuesta de satisfacción para cada actividad (julio).
- 2011: Se inicia el pilotaje de la herramienta para transferirla a la Universidad Pablo de Olavide (febrero).
- 2011: La herramienta es desplegada también en la Dirección General de Acción Social y Solidaria de la Universidad de Cádiz (septiembre).
- 2012: La herramienta se transfiere al Aula Universitaria Hispano Rusa y a la Oficina para la Sostenibilidad de la Universidad de Cádiz.
- 2013: Se implanta el sistema de telepago, gestión de reserva y venta de entradas, solicitudes de becas, módulo de clientes, módulo de exportación de datos al campus virtual, módulo de redes de matrículas y la incorporación de un sistema de compras *on line*.

ACTUALIZACIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA

- 2014: La herramienta incorpora su adaptación a los créditos ECTS con los que se dota académicamente a las actividades formativas.
- 2015: Se transfieren sus utilidades a la Oficina de Relaciones Internacionales de la Universidad de Cádiz, incorporando campos en inglés para su uso por parte de usuarios de otros países.
- 2016: La herramienta se adapta a los enlaces de cursos *on line*, asociados a los programas que la Universidad de Cádiz coordina en el marco del Proyecto Atalaya de la Junta de Andalucía: Observatorio Cultural del Proyecto Atalaya y Cultura Andaluza en Red.
- 2017: Se trabaja en la puesta en marcha del nuevo CELAMA, ampliando las prestaciones de la herramienta de la mano de un nuevo lenguaje informático que permite opciones hasta entonces inexistentes como el Área de Usuario, un histórico, un buscador o la activación de Telepago Security. Esta renovación también ha incluido la migración de los datos del antiguo CELAMA a nuevo con un coste añadido de 5.000 euros, a sumar a los 32.000 euros ya invertidos.

⇒ **Personal implicado:**

- Vicerrectora de Responsabilidad Social, Extensión Cultural y Servicios de la Universidad de Cádiz .
- Vicerrector de Extensión Universitaria y Relaciones Internacionales de la Universidad de Huelva.
- Vicerrectora de Cultura, Participación y Compromiso Social de la Universidad Pablo de Olavide.
- Director General de Extensión Cultural y Servicio de Publicaciones de la Universidad de Cádiz.
- Director del Servicio de Extensión Universitaria de la Universidad de Cádiz
- Jefa de Gestión del Servicio de Extensión Universitaria de la Universidad de Cádiz
- Técnicos del CITI / Área de Informática de la Universidad de Cádiz
- Gestores del Proyecto Atalaya de la Junta de Andalucía.
- Equipo Técnico del Servicio de Extensión Universitaria de la Universidad de Cádiz.
- Equipo Administrativo del Servicio de Extensión Universitaria de la Universidad de Cádiz.
- Equipo Administrativo y Técnico del Servicio de Promoción Cultural de la Universidad de Huelva.
- Equipo Administrativo y Técnico del Vicerrectorado de la Universidad Pablo de Olavide.

⇒ Recursos técnicos:

- Servidores informáticos de la Universidad de Cádiz donde se encuentra instalada la aplicación.
- Equipo informático del Servicio de Extensión Universitaria de la Universidad de Cádiz desde donde se gestiona la aplicación.

⇒ Infraestructuras:

- Equipamientos de aulas de la Universidad de Cádiz destinados a sesiones informativas de difusión de la herramienta.

ACTUALIZACIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA

- **Resultados de la práctica:**

La más concluyente conclusión relacionada con los resultados de la práctica es que CELAMA responde exactamente a los objetivos para los que fue creada. Con su proceso de renovación en puertas, el positivo balance puede resumirse en los siguientes indicadores:

- Mayor rapidez en la consulta de validaciones, prescindiendo del clásico listado impreso en favor de la consulta en pantalla desde cualquier lugar con conexión a Internet.
- Muestreo de estadísticas a tiempo real de una convocatoria o actividad: el procedimiento permite un gran ahorro de tiempo en la elaboración de informes así como una gestión individualizada por parte del usuario.
- Mejora de la comunicación entre gestor y usuario: CELAMA permite que el usuario reciba automáticamente notificaciones vía mail y/o SMS, informándole de todo lo necesario durante todo el proceso de su solicitud. En una actividad habitual recibe al menos cuatro correos electrónicos confirmándole los trámites a seguir además de un SMS.
- Optimización de la búsqueda de datos, desarrollando listados de matriculados, de control de asistencia, de aprobados, actas para profesores, etiquetas para envíos postales, etc.
- Elaboración de certificados y diplomas de forma automática y tutelada académicamente por la Universidad de Cádiz, respondiendo a los datos introducidos por los usuarios.
- Automatización del proceso de la encuesta de satisfacción del usuario: de un entorno de encuestas en papel con posterior gasto de horas en tabulaciones se pasó a una encuesta automática vía web que genera el informe de resultados con todos los indicadores de la misma.
- Presentación de forma normalizada, rápida y sencilla de propuestas formativas al Servicio de Extensión Universitaria de la Universidad de Cádiz, estableciendo una vía de comunicación recíproca entre gestor y usuario.
- Mejora de la presencia de datos en auditorías y estadísticas, permitiendo un rápido y certero acceso a datos cuantitativos de usuarios.
- Simplificación y garantía de las tareas administrativas haciendo que el personal técnico mejore su actividad laboral. La herramienta también envía alertas de aviso a los administradores recordando los procedimientos importantes del proceso.
- Vigencia permanente de los datos contenidos por la herramienta al permitir una rápida y fiable actualización de los mismos por parte del gestor.
- Adaptabilidad de la herramienta a las necesidades, información y oferta de cada institución o servicio que la utilice.

⇒ ¿Qué ventajas incorporará la nueva versión de CELAMA, de inminente puesta en marcha?

- Un nuevo y renovado entorno web / interfaz adaptado a la nueva web de la propia Universidad de Cádiz.
- La posibilidad de activar un perfil de usuario a partir del registro del mismo.
- Un acceso más directo por parte de la comunidad universitaria de la Universidad de Cádiz al tener conexión con el servicio web y de datos de la propia universidad.

ACTUALIZACIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA

- La creación de diferentes tipos de encuestas con las especialidades de actividades no formativas o actividades *online*, pudiendo emitir un informe estadístico diferente.
 - La adaptación a la Administración automatizada tal y como recogen las Leyes 39/2015 y 40/2015 en Materia de Procedimiento Administrativo y Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas.
 - La entrega y envío electrónico de certificados con firma electrónica
 - La creación de diferentes roles de usuario, incluido el de coordinador quien tendrá acceso a determinados informes.
 - La activación de sistemas de pago de acuerdo con las entidades bancarias.
 - La emisión de informes en formatos editables
 - La búsquedas por convocatorias rápidas y dinámicas
 - La confección de históricos sustentados en sus bases de datos.
-
- **Evaluación y revisión de la práctica:**

Al estar basado en un criterio claro de perdurabilidad y de manejo a través de infinitos administradores, la herramienta CELAMA solo requiere financiación para desplegar nuevos módulos. Dicha aportación ha sido soportada tanto a través del ya citado Proyecto Atalaya de la Junta de Andalucía como de la propia Universidad de Cádiz.

En los últimos tres años, diferentes partidas presupuestarias han sido destinadas a una renovación más profunda de esta aplicación informática. Una evolución que tiene en cuenta las sugerencias que los usuarios del Servicio de Extensión Universitaria transmiten a través de las encuestas de evaluación de las actividades, de los Corresponsales Culturales de la Universidad de Cádiz (con los cuales se mantienen reuniones periódicas a lo largo del curso académico), del Personal de Administración y Servicios de la Universidad de Cádiz, tanto del servicio de Extensión Universitaria como del resto de unidades que manejan la aplicación como gestores y del personal del CITI (Centro Integral de Tecnologías de la Información de la UCA).

Recopilados todos los aspectos a modificar, se presentó un extenso documento de trabajo trasladado a la empresa Emergya, una compañía global de servicios de tecnologías de la Información (TI) especializada en el desarrollo de soluciones software y en la provisión de servicios TI con cual se mantuvo diferentes reuniones previas al desarrollo de esta nueva fase en la que plasmar e incluir todas las mejoras necesarias así como realizar la migración de datos (convocatorias, actividades, inscripciones...) a la nueva plataforma.

Actualmente, el nuevo entorno web de Celama y las mejoras están en fase de pruebas teniendo prevista la puesta en marcha de la misma para el curso académico 2018-2019.

ACTUALIZACIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA

- **Carácter Innovador de la práctica:**

CELAMA constituye una herramienta integradora de los procesos claves de un Servicio de Extensión Universitaria en el contexto de una herramienta informática.

Se trata de una herramienta planificada, diseñada, construida y desarrollada desde la tutela de la Universidad de Cádiz, soportada en software libre.

Su objetivo busca la comodidad del usuario y, como tal, está orientada a las personas.

Como se busca su perdurabilidad en el tiempo, se trabaja para su mejora partiendo de la experiencia de nuevas universidades integradas.

Es también una herramienta interconectada que posibilita la comunicación con otras como el Telepago o el Campus Virtual de la Universidad de Cádiz.

La herramienta CELAMA ha sido transferida, en el contexto del Proyecto Atalaya de las Universidades Andaluzas, a la Universidad de Huelva, a la Universidad Pablo de Olavide, a la Dirección General de Acción Social y Solidaria, al Aula Hispano-Rusa y a la Oficina para la Sostenibilidad de la Universidad de Cádiz. A petición de la Xarxa Vives, se realizó una presentación de la herramienta en un Encuentro celebrado en Tarragona en la Universitat Rovira i Virgili.

- **Divulgación de la práctica:**

Además de a través de las alianzas con otras universidades públicas andaluzas, la Universidad de Cádiz ha difundido CELAMA a través de su propia web y de sus redes sociales.

www.uca.es

www.uca.es/extension

El propio uso ineludible de la herramienta como acceso a cualquier matriculación en sus actividades formativas ha constituido, no obstante, su mejor vía de expansión.

El Taller de introducción a la Gestión Cultural que cada año ofrece el Servicio de Extensión Universitaria a sus Corresponsales Culturales, también ha presentado sesiones monográficas dedicadas a la herramienta.

El Observatorio Europeo de Buenas Prácticas en Gestión Estratégica de las Universidades (EUSUM) reconoció en 2015 a CELAMA como una de las 30 mejores buenas prácticas desarrolladas en el ámbito universitario europeo. EUSUM fomenta el intercambio de experiencias en la gestión de las instituciones de Educación Superior y busca formas de gestión que mejoren el potencial de cambio en una universidad que "depende de las habilidades, los principios que rigen los métodos de organización y gestión y la red de relaciones y su calidad". Así, una gestión estratégica destacada se esfuerza por introducir y mantener innovadoras capacidades y formas de gestión.

ACTUALIZACIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA

Dicho observatorio europeo entiende la gestión universitaria como el mapa de procesos estratégicos y operativos que garantizan la misión, la calidad, la transparencia, los procedimientos de administración y gestión financiera y económica de las instituciones de educación superior.

CELAMA ha sido mencionada, como Buena Práctica en el “Manual de Marketing y Comunicación Cultural” (Colección Observatorio Cultural del Proyecto Atalaya / Producto nº 44; 2011) de los profesores Antonio Leal y María José Quero.

CELAMA fue seleccionada como segunda mejor Buena Práctica en la I Edición Premios Reconocimiento a la Excelencia en la Gestión del PAS. UCA (junio 2010)

- **Enlaces:**

- Web: <https://celama.uca.es/>
- Servicio de Extensión Universitaria UCA: <http://extension.uca.es/>
- Universidad de Cádiz: <http://www.uca.es/>
- Proyecto Atalaya <http://extension.uca.es/programas-proyecto-atalaya-universidades-andaluzas/>

- **Archivos**

- Se adjunta diseño de marca páginas Celama que se entrega a los matriculados en los cursos de formación.