

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN
SERVICIO DE RELACIONES INTERNACIONALES
UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE CARTAGENA

I. INTRODUCCIÓN.

I.1. *La Universidad Politécnica de Cartagena y el PCU*

Por su propia naturaleza las universidades tienen una vocación irrenunciable de excelencia académica y científica, que las obliga a una mejora continua de la calidad de los servicios que prestan a la sociedad en el campo de la enseñanza, la investigación y la cultura. En cierto modo son, además, el punto de referencia para definir los niveles de calidad del resto del sistema educativo, científico y cultural de un país.

La investigación científica, técnica y humanística, que es una de las grandes funciones tradicionales de los centros universitarios, ha adquirido en las sociedades avanzadas un valor estratégico para el desarrollo económico, lo que se traduce en un mayor interés social por el rendimiento de las universidades en este campo.

La mejora de la calidad y del rendimiento científico y académico es, pues, el reto más importante que tienen que afrontar las universidades españolas.

En este contexto la UPCT se incorporó al Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de la Universidades en el año 2000, coincidiendo con la cuarta convocatoria de este I Plan, tan solo un año después del comienzo de sus actividades plenas como Universidad. Siguiendo esta trayectoria se vinculó al II Plan de Calidad de las Universidades en el año 2001, teniendo como objetivo prioritario la evaluación de las titulaciones. Es en la segunda convocatoria del este último Plan donde se decide incorporar, de forma voluntaria, la evaluación y revisión de los resultados de los Servicios Generales. Siendo cinco los servicios a evaluar en el curso académico 2002/2003:

- El Servicio de Bibliotecas
- La Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación (OTRI)
- El Servicio de Relaciones Internacionales (SRI)
- La Unidad de Gestión Académica, Alumnos y Extensión Universitaria
- El Servicio de Apoyo a la Investigación Tecnológica (SAIT)

La gestión de Calidad de los Servicios universitarios ha sido elaborada a partir del “Modelo Europeo para la Gestión de la Calidad Total”, propuesto por la *European Foundation for Quality Management (EFQM)*. El Modelo *EFQM* sirve de punto de referencia para que los Servicios/Unidades puedan hacer un diagnóstico interno del grado de calidad de su gestión, mediante la autoevaluación que permite identificar los puntos fuertes y las áreas de mejora así como reconocer las carencias más importantes de forma que puedan sugerirse planes de mejora.

Para facilitar la elaboración de este Informe de Autoevaluación el Gabinete de Evaluación y Promoción de la Calidad organizó unas Jornadas Formativas para los miembros que integran los distintos Comités de Autoevaluación. La metodología empleada en estas jornadas ha sido la de realizar varias sesiones expandidas en el tiempo paralelas al trabajo que debía ir realizando el Comité, con el fin de que, llegados a la última sesión, el Comité pudiera finalizar su Autoinforme.

El 24 de Junio de 2003 tuvo lugar la última de estas sesiones, quedando comprometidos los Comités de Autoevaluación a finalizar el informe y ser presentado en una sesión en septiembre al responsable de la formación Dr. D. Antonio López Cabanes.

II. OBJETIVOS DEL PROCESO

II 1. Objetivos

El presente Informe recoge los resultados del análisis sobre la percepción y satisfacción de los usuarios y del personal de administración y servicios con respecto al Servicio de Relaciones Internacionales de la *Universidad Politécnica de Cartagena*.

Los objetivos planteados han sido dar a conocer la política de evaluación y mejora del Servicio, así como los resultados de las actividades de evaluación realizadas dentro del marco del II Plan de Calidad de Universidades, establecer cuáles son los puntos fuertes y débiles de este Servicio y proponer mejoras.

Se trata de obtener una visión objetiva de la situación actual mediante la obtención de datos cuantitativos y cualitativos que reflejen el grado de satisfacción de usuarios y del personal de administración, así como su percepción actual y sus expectativas de futuro.

El desarrollo global del proceso ha sido calificado mayoritariamente de positivo y satisfactorio, ya que ha supuesto una buena oportunidad para reflexionar, valorar la situación del Servicio y tomar conciencia tanto de las deficiencias como de los logros conseguidos en sus años de funcionamiento.

En general, el proceso ha permitido una autoreflexión profunda y una toma de conciencia de los problemas del Servicio, con una visión equilibrada, que se ha traducido en una serie de propuestas de mejora.

Hay que destacar la dedicación y entrega de los miembros del Comité de Autoevaluación a la hora de realizar este Informe y resaltar que ha supuesto, sin ninguna duda, una importante carga de trabajo añadida a las tareas habituales para el personal que integra este Servicio.

II 2. Composición del Comité de Autoevaluación

Este Comité está constituido por.

- Valentina Sipols Maier (Presidente)
- Virginia Marcó Galindo
- Matilde Portela Rodríguez
- Ignacio Segado Segado
- Juan Pablo Fernández Trujillo
- José Óscar Soriano Palao
- Juan José García Pérez

El Comité de Autoevaluación del Servicio de Relaciones Internacionales se reunió, por primera vez desde su constitución, el miércoles 12 de febrero de 2003 a las 9:00 horas en el Servicio de Relaciones Internacionales, en el Rectorado de la *Universidad Politécnica de Cartagena*

II 3. Toma de decisiones y apoyo institucional

En la fase preparatoria del Informe de Autoevaluación de Calidad, el Gabinete de Evaluación y Promoción de la Calidad (GEPCA) de la *Universidad Politécnica de Cartagena* elaboró toda la información y documentación necesarias (tablas, encuestas adicional).

Se realizó la difusión del II Plan de Calidad de las Universidades (PCU) y se llevaron a cabo las reuniones preparatorias, de seguimiento y de colaboración con las personas implicadas en el proceso, para la constitución de los Comités de Autoevaluación.

El Servicio de Relaciones Internacionales creó su Comité de Autoevaluación, constituido por los tres miembros del personal que integran este Servicio, por dos profesores coordinadores, uno del Programas de Intercambio Sócrates/Erasmus y otro del Programa de Cooperación Interuniversitaria entre España y América Latina, y por dos estudiantes que habían sido beneficiarios de una beca del Programa Sócrates/Erasmus durante el curso académico 2001/02.

Se realizaron siete sesiones, una vez al mes, de tres horas cada una para desarrollar el proceso y definir el plan de trabajo, bajo la coordinación del propio GEPCA y del Dr. D. Antonio López Cabanes, de la *Universidad de Murcia*, experto en formación de calidad tanto en el ámbito empresarial como educativo.

Las cinco últimas sesiones han sido paralelas al trabajo del Comité, y así, al finalizar las mismas se encontraba bastante avanzado el Informe.

La Acción Formativa ha constado de dos partes:

- Análisis del Modelo-Guía, con debates por grupos
- Definición-identificación-análisis de términos, criterios y/o variables que el Modelo propone, tales como objetivos, grupos de interés, procesos, alianzas, recursos, indicadores de resultados, etc.

El Comité de Autoevaluación del Servicio de Relaciones Internacionales subraya el apoyo recibido desde el GEPCA durante todo el proceso.

II. 4. Realización del proceso. Recogida de información

Desde el GEPCA se realizaron propuestas de apoyo para todas los Servicios a evaluar, basadas en un sistema de encuestas, propuestas como ejemplo para el propio personal y para los usuarios de la Unidad.

El Comité de Autoevaluación del Servicio de Relaciones Internacionales adaptó las encuestas a sus necesidades y usuarios, con el objetivo principal de distribuir las entre los usuarios de los dos últimos cursos evaluados. Se esperaba obtener información que pudiera resultar relevante y que sirviera para la elaboración del Informe de Autoevaluación.

El Servicio de Relaciones Internacionales tiene claramente identificados sus diferentes grupos de usuarios, por lo que el Comité decidió difundir el modelo de encuesta entre los usuarios reales que ha tenido este Servicio durante los cursos académicos 2001/02 y 2002/03 para conocer la satisfacción de agrado de los mismos:

- Estudiantes que disfrutaron o han disfrutado de una beca del programa Sócrates/Erasmus durante los cursos 2001/02 y 2002/03 tanto de la *Universidad Politécnica de Cartagena* como procedentes de las distintas universidades extranjeras con las que la UPCT tiene establecido un acuerdo de cooperación.
- Profesores de los distintos centros de la *Universidad Politécnica de Cartagena* que coordinan el Programa Sócrates/Erasmus.
- Estudiantes y profesores de la UPCT y de universidades Iberoamericanas que han participado o participan en el Programa de Cooperación Interuniversitaria E.AL y AL. E. 2001, 2002 y 2003.

La encuesta se remitió por correo electrónico, para agilizar el proceso, y se solicitó un plazo de respuesta relativamente corto. Se les ofreció a los encuestados la posibilidad de responder por correo electrónico, por fax o por correo postal, con el fin de garantizar el grado de anonimato de las encuestas.

El nivel de respuesta ha sido bastante elevado en comparación con otros Servicios, debido al contacto que el Servicio mantiene con sus usuarios, un contacto bastante personalizado, como se analizará más adelante.

Las encuestas fueron remitidas al GEPCA para que fueran analizadas y el resultado de las encuestas se ha utilizado en la elaboración del presente Informe.

En cuanto a las encuestas realizadas al personal del Servicio, se determinó que, al ser solamente tres personas, se elaboraran y valoraran conjuntamente.

Se realizaron varias reuniones entre el personal del Servicio de Relaciones Internacionales y el resto de los miembros del Comité, y se llevó a cabo la distribución del trabajo a desarrollar.

II. 5. *Participación en la reflexión*

La labor de redacción del Informe de Autoevaluación se ha llevado a cabo en equipo y ha estado basada en el intercambio de información entre todas las personas que constituyen el Comité y, ante cualquier observación surgida, se han realizado las oportunas correcciones o rectificaciones sin producirse ningún tipo de conflicto y llegando siempre a un consenso entre los diferentes miembros.

A grandes rasgos, cada uno de los puntos establecidos en la Guía ha sido objeto de análisis y valoración con mayor o menor profundidad.

El Comité de Autoevaluación del Servicio de Relaciones Internacionales ha elaborado el borrador del Informe de Autoevaluación, lo ha presentado a las distintas personas implicadas en su elaboración y lo ha remitido a la GEPCA para que se proceda a la difusión del mismo.

El objetivo de esta difusión es ofrecer a la comunidad universitaria, en general, la posibilidad de presentar opiniones por escrito sobre el Informe y participar, así, en este proceso.

III. MEMORIA DE AUTOEVALUACIÓN.

III. 0. CRITERIO. INTRODUCCIÓN. CONTEXTO DEL SERVICIO

0.1. Funciones. Misión encomendada por la Universidad.

El Servicio de Relaciones Internacionales de la *Universidad Politécnica de Cartagena* tiene las siguientes funciones:

- Coordina las iniciativas de cooperación y colaboración internacional en el ámbito de la educación y la formación.
- Informa y asesora a la comunidad universitaria sobre los diferentes programas internacionales de cooperación.
- Coordina y gestiona los programas internacionales en los que participa la Universidad.
- Difunde información sobre la Universidad a instituciones extranjeras e informa sobre la realización de distintos Salones Internacionales del Estudiante.

Los objetivos del Servicio de Relaciones Internacionales son los propios de este tipo de servicio en la mayoría de las universidades de la Unión Europea desde 1988. Nuestro Servicio, se puso en marcha con la Ley de Creación de la *Universidad Politécnica de Cartagena* a finales de octubre de 1998, empezando prácticamente desde cero y marcado por unos objetivos muy concretos que trataremos de resumir brevemente.

PROGRAMAS EUROPEOS

- Programa Sócrates/Erasmus

Este es uno de los programas académicos de mayor éxito y más completos de la UE en materia de movilidad de estudiantes, personal docente, cursos intensivos etc.

Es uno de los objetivos más logrados en cuanto a movilidad de estudiantes y profesores. Desde la creación de esta Universidad hasta la fecha, 132 estudiantes Erasmus de la *Universidad Politécnica de Cartagena* han cursado parte de sus estudios en diversas universidades extranjeras y 111 estudiantes Erasmus extranjeros han realizado parte de sus estudios en la *Universidad Politécnica de Cartagena*. A finales del octubre de 2002 se

solicitó la primera CARTA UNIVERSITARIA ERASMUS que incluye 56 acuerdos bilaterales con distintas universidades de la UE y países asociados, todo ello coordinado por 22 profesores de la UPCT de distintas áreas de estudio.

Es importante señalar que en el mes de marzo de 1999 se publicó la “NORMATIVA DEL PROGRAMA SÓCRATES/ERASMUS” y se constituyeron las Comisiones Sócrates de cada Centro.

En cuanto a la política seguida en materia de lenguas extranjeras, desde julio de 1999 la Universidad dispone de un Servicio de Idiomas, en el que se imparten enseñanzas de inglés, francés, alemán, portugués, italiano y chino. Este Servicio se encarga de la preparación lingüística de los becarios Erasmus de la UPCT que cursarán estudios en las diversas universidades extranjeras. Asimismo, organiza los cursos intensivos de lengua española para los becarios Erasmus extranjeros que estudian en la UPCT.

También podemos señalar que la UPCT participa en otros programas europeos, entre ellos:

- *EC/US Cooperation Programme in Higher Education and Training*
- Programa Leonardo da Vinci: Prácticas en empresas europeas para estudiantes y graduados universitarios.
- Proyecto Argo: se trata de un proyecto de movilidad internacional dentro del marco del Programa Leonardo da Vinci II.
- Proyecto Faro: becas para que estudiantes universitarios de últimos cursos o que estén preparando su proyecto fin de carrera realicen prácticas en empresas europeas dentro del marco del Programa Leonardo da Vinci.
- Programa Med-Campus: es un programa de cooperación entre universidades e instituciones de enseñanza superior de la Unión Europea y países del Mediterráneo sur (Norte de África)
- Programa Tempus: Es un programa de cooperación transeuropea en materia de educación superior. Los países destinatarios
- Programa Alfa: Es un programa que promueve la cooperación entre la Unión Europea y América Latina en el ámbito de la educación superior.
- Programa Alban: Programa de la UE que se convoca por primera vez

- Programa Vulcanus: Es un programa para realizar prácticas en industrias japonesas dirigido a estudiantes de la Unión Europea.

PROGRAMAS PARA LATINOAMÉRICA

Desde su creación, la *Universidad Politécnica de Cartagena* participa en los siguientes programas de la Agencia Española de Cooperación Internacional (AECI):

- Becas dirigidas a estudiantes extranjeros para realizar estudios de postgrado en España. Estas becas se han convertido en las actuales Becas "MAE" del Ministerio de Asuntos Exteriores. En base a este programa, tres estudiantes procedentes de Angola, Costa Rica y Argentina se encuentran en la UPCT realizando sus estudios de doctorado.
- Ayudas de intercambio del Programa de Cooperación Interuniversitaria entre España y América Latina E.AL. y AL.E. para estudiantes de pre y postgrado, gestores y profesores universitarios. Desde 1999 un total de 11 profesores y 11 estudiantes han realizado estancias en distintas Universidades latinoamericanas y 12 profesores y 25 estudiantes de América Latina han visitado la UPCT dentro del marco de estos Programas. Debemos indicar que este programa ha dejado de existir y ha sido sustituido por el Programa de ayudas para Proyectos Conjuntos de Investigación, Proyectos bilaterales de postgrado y doctorado, Redes Temáticas de docencia y Acciones Complementarias en el marco de Programas de Cooperación Interuniversitaria PCI-España e Iberoamérica.
- Este programa permite el establecimiento de redes temáticas de docencia entre universidades españolas y universidades de América Latina. La E.T.S. de Ingeniería Agronómica de la UPCT participa en una Red Temática sobre Innovación y Transferencia de Tecnología para Gestión de calidad de alimentos, coordinada por la *Universidad Politécnica de Madrid*, dentro del marco del Programa de Cooperación Interuniversitaria E.AL. para el establecimiento de Redes Temáticas de docencia.

Al principio de cada curso el Servicio de Relaciones Internacionales remite alrededor de doscientas guías académicas a diferentes universidades europeas y latinoamericanas.

Esta Universidad ha participado también en diferentes Salones y exposiciones a los que ha sido invitada por distintos organismos tanto nacionales como internacionales.

Este Servicio participa en todas las reuniones organizadas por la Agencia Nacional Erasmus, el CEURI (Comité Español Universitario de Relaciones Internacionales de la CRUE) y por la AECI. Realiza distintas actuaciones informativas y de difusión al resto de la comunidad universitaria, así como reuniones periódicas con los coordinadores del Programa Sócrates/Erasmus.

La UPCT forma parte de las siguientes asociaciones de universidades. La incorporación a estas redes se ha gestionado desde este Servicio:

- Red Universitaria del Grupo Compostela de Universidades (desde el 7 de septiembre de 2000)
- *European University Association* (desde abril de 2000)
- Asociación Universitaria Iberoamericana de Postgrado (desde abril de 2000)

En otro orden de cosas podemos señalar que el Servicio de Relaciones Internacionales de la UPCT ha superado satisfactoriamente una auditoría de la Agencia Nacional Erasmus.

De abril a junio de 2002 realizó prácticas en este Servicio una licenciada de la *Universidad de Tampere* (Finlandia) con una beca del Gobierno de su país.

En el capítulo de convenios internacionales, este Servicio ha participado y colaborado en la medida en que se le ha permitido, en este tema. De entre ellos cabe destacar el convenio con la *Universidad de Montpellier II* (Francia) para el área de hidrología, en el que se contempla una doble titulación en dicha especialidad y el convenio de Cooperación Internacional con la *Universidad de Buenos Aires* (Argentina).

En lo referente a la cooperación nacional en materia universitaria, se puede señalar la puesta en funcionamiento del Programa Interuniversitario Séneca, actualmente gestionado por el Servicio de Alumnado y Extensión Universitaria.

Como se puede observar, concluido el cuarto año de funcionamiento, tras su segregación de la Universidad de Murcia, se han cumplido ampliamente los objetivos de un Servicio de Relaciones Internacionales que parte de cero a finales de octubre de 1998.

0.2. Grupos de interés relacionados con el Servicio.

Por su naturaleza, características y la labor que desempeña, existen varios grupos de personas relacionados con el Servicio de Relaciones Internacionales. A continuación vamos a analizar estos grupos, qué papel juegan en este Servicio y qué esperan de él.

- El propio personal del Servicio, encargado de la gestión, la coordinación y el buen funcionamiento del mismo.
- El personal de administración de los Servicios de Relaciones Internacionales de las distintas Universidades que habitualmente contactan con este Servicio para gestionar el seguimiento de los intercambios de movilidad o para establecer visitas preparatorias de profesores o de gestores.
- Estudiantes, entre los que cabe establecer la siguiente división:
 - Por un lado, los estudiantes de la *Universidad Politécnica de Cartagena* beneficiarios de una beca de alguno de los programas de intercambio y movilidad que se gestionan desde el Servicio. Estos estudiantes reciben todo tipo de información y documentación y de ayuda administrativa que necesitan antes, durante y después de su período de estudios en el extranjero, todo ello de forma personalizada. Asimismo, estos estudiantes valoran la información y la atención recibida en este Servicio a través de cuestionarios que, sistemáticamente, el mismo Servicio les proporciona.
 - Otro grupo está formado por estudiantes de la UPCT y estudiantes externos que se dirigen puntualmente al Servicio para obtener información general sobre becas y

prácticas en el extranjero. A ellos también se les facilita toda la información disponible.

- En tercer y último lugar tenemos los estudiantes procedentes de diversas universidades extranjeras que vienen a cursar parte de sus estudios a la UPCT dentro del marco de alguno de los programas de intercambio en los que esta Universidad participa. A estos estudiantes también se les proporciona la información y la ayuda necesarias para su estancia en Cartagena también de forma personalizada.
- Profesorado:
 - Los profesores de la *Universidad Politécnica de Cartagena* que coordinan académicamente los Programas Sócrates/Erasmus y de Cooperación Interuniversitaria, los Directores de los siete Centros y los Subdirectores que se encargan de coordinar las relaciones internacionales de los mismos.
 - Los profesores que coordinan académicamente el Programa Sócrates/Erasmus de universidades extranjeras con las que la UPCT tiene acuerdos bilaterales firmados.
 - El profesorado, en general, de la Universidad que se dirige puntualmente al Servicio de Relaciones Internacionales para obtener información general sobre los distintos programas de movilidad, sobre la posibilidad de visitas preparatorias, de firma de acuerdos bilaterales, etc.
- Otros Servicios o Unidades de la propia Universidad que colaboran estrechamente con este Servicio:
 - Servicio de Información al Estudiante (SIE): información y gestión de carnets de estudiante, actividades culturales y deportivas, etc.

- Residencia Universitaria: alojamiento de estudiantes y profesores extranjeros que vienen a realizar una estancia en la UPCT.
 - Sección de Comunicación: difunde las distintas convocatorias y facilita la información que pueda resultar de interés de este Servicio.
 - Servicio de Idiomas: se ocupa de la preparación lingüística en inglés, francés, alemán, italiano y portugués de los estudiantes que van a cursar parte de sus estudios en el extranjero y de los cursos de español para estudiantes extranjeros que van a estudiar en esta Universidad.
 - Gestión Académica: a quienes se les facilita información y documentación acerca de los acuerdos de estudios de los estudiantes beneficiarios de una beca para estudiar en el extranjero.
 - Unidad de Asuntos Económicos: elaboración de presupuestos, pago de ayudas económicas, realización de informes financieros, etc.
- Este Servicio también se relaciona directamente con el Equipo Rectoral de la Universidad en lo que se refiere al tema de resoluciones, convenios internacionales, cuestiones presupuestarias, etc.
 - En último lugar, el Servicio de Relaciones Internacionales de la UPCT intenta estar en contacto con la sociedad en general a través de la labor de difusión que realiza y con el establecimiento de distintos acuerdos y alianzas con entidades tanto de carácter oficial como privado.

0.3. Composición y definición del ámbito a evaluar

Hasta julio de 2003 el Servicio de Relaciones Internacionales de la *Universidad Politécnica de Cartagena* es un Servicio de apoyo técnico al rectorado que, aunque en sus comienzos dependía de una Vicepresidencia de Investigación, Relaciones Internacionales y

Presupuestos, al desaparecer dicha Vicepresidencia, pasó a depender directamente del Rector. No obstante, desde el punto de vista presupuestario y en el ámbito de los convenios internacionales depende de la Vicepresidencia de Innovación y Transferencia de Tecnología y, dada la labor que lleva a cabo, está estrechamente vinculado a la Vicepresidencia de Investigación, Alumnos y Asuntos Sociales.

El personal adscrito al Servicio de Relaciones Internacionales está integrado por tres personas: una Jefe de Servicio (directora) y dos puestos base (auxiliares administrativos) y no se divide en secciones ni en negociados.

Todo el Servicio va a ser sometido a autoevaluación.

0.4. Situación

En cuanto a su ubicación física, el Servicio de Relaciones Internacionales está situado en la planta baja del Edificio "La Milagrosa" (Plaza del Cronista Isidoro Valverde, s/n - 30202 - Cartagena), sede actual del Rectorado de la *Universidad Politécnica de Cartagena*

0.5. Evolución del Servicio

El Servicio de Relaciones Internacionales de la *Universidad Politécnica de Cartagena* nace tras su segregación de la Universidad de Murcia, con la publicación el 16 de septiembre de 1999 del decreto N°124/1999, de 9 de septiembre de 1999, de la Consejería de Educación y Cultura de la Región de Murcia sobre transferencias de servicios, medios materiales y recursos humanos de la Universidad de Murcia a la Universidad Politécnica de Cartagena.

El Vicerrectorado de Relaciones Internacionales de la *Universidad de Murcia*, de la que hasta entonces dependía, no facilitó ningún tipo de información ni colaboración en materia de transferencia contempladas en la Ley de Creación de la *Universidad Politécnica de*

Cartagena en cuanto a los programas internacionales con los que normalmente trabaja un Vicerrectorado de Relaciones Internacionales.

Partiendo de esta base y con este panorama, a finales de octubre de 1998, el nuevo Servicio de Relaciones Internacionales de la *Universidad Politécnica de Cartagena*, y con un personal administrativo mínimo de dos personas (en agosto de 2000 se incorpora una persona más al Servicio), se enfrentó a la preparación de su primer Contrato Institucional Sócrates/Erasmus (10 acuerdos bilaterales con diferentes universidades europeas) para el curso 1999-2000.

Los siguientes pasos fueron la notificación de la existencia de la nueva Universidad a los diversos organismos nacionales e internacionales así como a universidades europeas, Iberoamericanas y de Estados Unidos; la gestión para que esta Universidad se integrase en las principales Redes Universitarias Europeas; la labor realizada hasta que finalmente es admitida en la EUA (Asociación Europea de Rectores con su sede en Ginebra) y la gestión del complemento económico para la movilidad de los becarios Erasmus de la UPCT que tienen previsto cursar sus estudios en universidades extranjeras.

Con lo expuesto en el punto 0.1 y las dificultades vividas por falta de colaboración por parte de la *Universidad de Murcia* con el nuevo Servicio por parte de la *Universidad de Murcia* en su creación, queda claro que la evolución del Servicio de Relaciones Internacionales, la actividad desarrollada y los objetivos alcanzados en tan sólo cuatro años no merecen más comentarios.

Finalmente, es importante volver a destacar que este Servicio nace dependiendo de una Vicepresidencia de Investigación, Relaciones Internacionales y Presupuesto. Al cabo de un año esta Vicepresidencia desaparece, quedando el Servicio de Relaciones Internacionales vinculado directamente al Rector. Esta situación ha generado una serie de dificultades para el desarrollo de las labores del Servicio en los últimos tres años que serán analizados en sucesivos puntos del Informe.

0.6. Análisis comparativo Servicio- Universidad Politécnica de Cartagena

El 26 de mayo de 2001, la Agencia Nacional Erasmus realiza una auditoría al Servicio de Relaciones Internacionales de la *Universidad Politécnica de Cartagena* muy satisfactoria, tan satisfactoria que dan la enhorabuena al Servicio e incluso manifiestan su deseo de poner como ejemplo de buen hacer al resto de Universidades españolas.

Sin embargo, pasados unos meses, el Servicio es evaluado por el Gabinete de Evaluación y Promoción de Calidad de la propia Universidad y el resultado es negativo, seguido de una segunda evaluación también negativa o sea "suspense con mayúscula".

La Jefe del Servicio no entiende ni admite este resultado, y considera que ha sido una tomadura de pelo en toda la regla, puesto que el resultado no se ajusta a la trayectoria del Servicio ni a los esfuerzos de su personal, (creemos que las encuestas se deben hacer a los usuarios que han disfrutado de una beca de cualquiera de los programas que desde allí se gestionan, y a estudiantes que de alguna forma han tenido algún contacto con el Servicio).

Resumiendo, desde la creación del Servicio y lo más importante, después de haber sido evaluado satisfactoriamente por la Agencia Nacional Erasmus que a su vez transmite este resultado a Bruselas, no es de recibo el resultado de la encuesta realizada por el Gabinete de Evaluación de la *Universidad Politécnica de Cartagena* en el Servicio de Relaciones Internacionales.

En los cuatro años de funcionamiento del Servicio de Relaciones Internacionales el volumen de trabajo que se ha ido generando, sobre todo cada vez más especializado en la gestión de los programas europeos e iberoamericanos, ha puesto claramente de manifiesto la insuficiencia de la plantilla del mismo (tres personas), así como la falta de aliciente para el personal de la misma. Ha sido por ello por lo que, en repetidas ocasiones, se ha solicitado a Gerencia un puesto base más y la reconversión en un negociado de uno de los puestos base actuales, petición que reiteradamente se ha denegado con el argumento de no estar confeccionada hasta la fecha la relación de puestos de trabajo de la UPCT.

El resultado de esta situación es un creciente malestar en la plantilla del Servicio, que puede llegar a tener una repercusión negativa en su funcionamiento, al que sin duda se debe el prestigio que han llegado a tener las relaciones internacionales de esta Universidad en el conjunto de las universidades españolas.

Otro punto a desarrollar es el acceso a los medios materiales en comparación con otras Unidades de la UPCT (Si comparamos nuestro Servicio con otras Unidades de la

Universidad, podemos señalar que hasta ahora ha sido preciso compartir una fotocopidora con otro Servicio (el Servicio de Comunicación), que tiene sus dependencias cerradas en muchas ocasiones y ha sido necesario acudir a otras plantas del Rectorado para hacer las fotocopias, por ejemplo.

En otro orden de cosas, debemos destacar que no existe una disponibilidad económica para hacer frente a las visitas de profesores coordinadores de universidades extranjeras a la *Universidad Politécnica de Cartagena* y de nuestros profesores.

Por falta de presupuesto el personal del Servicio no ha podido participar en ninguna reunión de Redes Universitarias en el extranjero, que eran consideradas interesantes para su formación,.

Los trámites para la correcta gestión de documentos son, en determinados momentos, tortuosos y se podrían añadir muchas otras cosas.

Finalmente, en las condiciones tan precarias en las que ha tenido que trabajar el personal de este Servicio, desde la creación de esta Universidad, y a la vista de los resultados obtenidos hasta el momento se puede decir que esto es un milagro.

0.7. *Percepción del personal del Servicio sobre su posición en el contexto de la Universidad*

El personal del Servicio de Relaciones Internacionales no encuentra ningún tipo de discriminación respecto al personal que integra otros Servicios.

En cuanto a las ventajas respecto a los mismos, su ubicación física permite una cierta independencia que facilita un entorno más personalizado, así como una mayor intimidad.

Al estar formado solamente por tres personas, es posible conseguir un mayor nivel de comunicación y existe una mayor facilidad para alcanzar acuerdos con respecto a las tareas a desempeñar, realización de cursos de formación, días de asuntos propios y permisos de vacaciones. No obstante, la escasez de personal presenta un aspecto negativo, ya que supone un mayor volumen de trabajo para los mismos.

Hasta la fecha las promociones que se han podido producir en la *Universidad Politécnica de Cartagena* no han afectado al personal de este Servicio. Actualmente la Jefe del Servicio ha presentado una propuesta de modificación de la situación laboral de los puestos base que lo componen.

En la UPCT se ha llevado a cabo el Plan de Formación para el Personal de Administración y Servicios durante los cursos 2001/2002 y 2002/2003, que incluye cursos que pueden ser específicos para otros Servicios y, sin embargo, ninguno para Relaciones Internacionales.

0.8 *Análisis de variables del entorno socioeconómico*

Cartagena suma las características de ser una zona industrializada, agrícola y turística con una economía media en expansión. En los últimos años la ciudad ha visto crecer el número de inmigrantes procedentes de distintos países, lo cual tiene una serie de repercusiones socioculturales que afectan también al ámbito universitario.

La *Universidad Politécnica de Cartagena* es una universidad de nueva creación dividida en dos campus próximos pero diferenciados, en continuo crecimiento.

Los alumnos, profesores y personal de administración y servicios de esta Universidad proceden, en su mayoría, de la propia ciudad y de núcleos de población normalmente cercanos a la misma, disponiendo de un buen nivel de comunicaciones en transportes públicos. La mayoría de ellos tiene su residencia provisional en Cartagena durante los días lectivos y se desplaza al domicilio familiar los fines de semana.

Todo esto supone un continuo crecimiento de empresas y de servicios en la ciudad así como una interrelación constante de la Universidad con los mismos lo que conlleva una notable participación social y económica de la Universidad en el entorno de la ciudad (rehabilitación de edificios emblemáticos del casco antiguo y puesta en marcha de distintos planes económicos y urbanísticos tanto municipales como privados, etc.)

0.9. Normativa aplicable a la actividad del Servicio

No existe Normativa aplicable a la actividad del Servicio de Relaciones Internacionales de la *Universidad Politécnica de Cartagena*.

III. 1. CRITERIO 1. POLÍTICA Y ESTRATEGIA.

El criterio “Política y Estrategia” abarca diversos conceptos que deben ser abordados y que están representados por los siguientes subcriterios.

1 a. *La Política y la Estrategia del servicio están basadas en la necesidades presentes y futuras y las expectativas de los colectivos y personas involucrados, orientándose hacia sus clientes y usuarios, en el que marco de la Política y Estrategia global de la Universidad con la que, en todo momento debe estar alineada*

Las relaciones internacionales son, sin duda alguna, uno de los sectores que ha conocido un mayor desarrollo en los últimos tiempos en todas las universidades europeas. Hechos como la construcción de la Unión Europea y los programas de movilidad interuniversitaria que ello trajo consigo, los programas de cooperación del Gobierno español y de la propia Unión Europea con las universidades latinoamericanas, y más recientemente la puesta en marcha de un espacio universitario europeo común, en cuyo logro estamos plenamente inmersos, han sido, junto con el movimiento general de globalización que les subyace, factores determinantes en ese desarrollo.

La *Universidad Politécnica de Cartagena* en un plazo relativamente corto de 4 años y medio desde su creación, ha respondido a las nuevas necesidades en su política estratégica con la adopción de diversas medidas, como la creación de un potente Servicio de Relaciones Internacionales, como instrumento de información y trámites.

Siguiendo esta línea política, podemos señalar que el principal objetivo del Servicio de Relaciones Internacionales es proporcionar a los miembros de la comunidad universitaria, un panorama lo más completo posible de las diferentes oportunidades de participación en las actividades académicas de carácter internacional y las vías de hacerlo.

Aquí podemos destacar que la idea no es simplemente el participar en los programas internacionales o en las Redes de Universidades, sino la internacionalización de la Universidad. Somos conscientes de que será un proceso lento pero que debe de impregnar la actividad académica en su conjunto al consolidarse en el tiempo esta Universidad.

En lo que se refiere a la política y estrategia global de la *Universidad Politécnica de Cartagena*, resulta desconocida para el Servicio, dada la variedad de Servicios existentes en la Universidad, cada uno de ellos con su política y estrategia correspondientes, según los objetivos marcados, como ocurre en el resto de universidades españolas. Sin embargo, sí es conocida y comprendida la política y la estrategia del propio Servicio.

Por ejemplo la puesta en marcha del programa Europeo Sócrates/Erasmus en 1998 en la *Universidad Politécnica de Cartagena*.

Este programa se basa en los artículos 149 y 150 del Tratado de la Unión Europea, dónde se establece que la Unión Europea “contribuirá al desarrollo de una educación de calidad” mediante una serie de acciones llevadas a cabo en estrecha colaboración con los Estados miembros. El Tratado expresa también el compromiso de fomentar el aprendizaje de los ciudadanos de la Unión a lo largo de toda la vida, con ello se abre la posibilidad a los estudiantes de acceder a múltiples programas de la UE para su formación, especialización e investigación.

Como se ha indicado, el objetivo de estos programas es la movilidad de estudiantes y profesores de la UPCT a través de la convocatoria de las becas, proceso dónde se suministra todo tipo de información necesaria a través de las reuniones que se celebran periódicamente en cada Centro en colaboración con los profesores coordinadores académicos, folletos, carteles, notas de prensa y la difusión en la página Web de la Universidad.

En pocas palabras, se puede garantizar la perfecta planificación desde la convocatoria de las becas hasta el regreso del estudiante a la *Universidad Politécnica de Cartagena* después de haber cursado parte de sus estudios en una Universidad extranjera.

Esta es la política y estrategia recomendada por la UE y por las Agencias Nacionales Erasmus y seguidas por todas las universidades de la Unión.

La movilidad de un millón de estudiantes desde los comienzos del programa Erasmus en el año 1988 demuestra que la política y estrategia seguida es adecuada, aún cuándo siempre se podría mejorar.

El Servicio de Relaciones Internacionales sigue este mismo procedimiento de información a la comunidad universitaria con el resto de los programas que se gestionan y que hemos citado anteriormente.

En otro orden de cosas, este Servicio solicita a los estudiantes y profesores involucrados en los programas de movilidad información y sugerencias para mejorar sus funciones.

Estos son nuestros puntos de referencia, dado que la sociedad en general y los otros Servicios de la Universidad quedan informados de las actividades del Servicio.

En lo relativo a la utilización de información procedente del Servicio, todos ellos opinan y emiten sus sugerencias sobre las gestiones que se realizan.

En cuanto a los datos demográficos, son cifras que normalmente no se manejan en este Servicio debido a que todo gira entorno a los distintos Centros, en función de los programas y los acuerdos bilaterales con otras universidades extranjeras.

La financiación procede fundamentalmente de la UE, la AEI, la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y el Ayuntamiento de Cartagena, la *Universidad Politécnica de Cartagena* en base al acuerdo con la AEI, asume el alojamiento y la manutención de los becarios procedentes de Latinoamérica del Programa de Cooperación Interuniversitaria.

Con respecto a las directrices, legislación vigente etc, tiene que estar al día tanto en la legislación nacional como en la comunitaria para el buen funcionamiento de los programas y del propio Servicio.

En cuanto a los avances tecnológicos e innovaciones está preparado para el buen funcionamiento del mismo y la correcta atención a los usuarios; en caso de no estarlo no tendría razón la existencia del Servicio.

En lo referente al estudio, comprensión y prevención de las necesidades y expectativas futuras de los usuarios, tanto internos como externos, este Servicio participa en todas las reuniones organizadas por el CEURI y la Agencia Nacional Erasmus. La información sobre estos programas se transmite inmediatamente a todos los Centros de la UPCT.

1 b. *La Política y la Estrategia del Servicio están basadas en información obtenida por evaluación del rendimiento y a través de las actividades relacionadas con la investigación y la creatividad*

Los indicadores internos del Servicio para concretar la política y estrategia se determinan en función de la movilidad de estudiantes y profesores de la *Universidad Politécnica de Cartagena* así como el nivel de aceptación de los mismos a través de las convocatorias de las becas

Este Servicio normalmente se compara con los Servicios de Relaciones Internacionales del resto de las universidades españolas, y modestamente podemos estar orgullosos de su funcionamiento, pues está muy bien valorado después de una auditoría efectuada por la Agencia Nacional Erasmus.

En cuanto a los demás Servicios de la Universidad, no procede la comparación, dado que el Servicio de Relaciones Internacionales tiene unos cometidos completamente distintos al resto.

Al mismo tiempo debemos asumir las responsabilidades sociales que forman el colectivo familiar de los numerosos estudiantes de la Universidad, ofreciendo todas las garantías y seguridad a los usuarios.

Haciendo referencia al respeto hacia el medio ambiente, resaltar que es un factor muy tenido en cuenta en la Oficina, como veremos en otros puntos de este Informe.

Esencialmente, tenemos que utilizar todo el potencial necesario de creatividad para atraer la atención del estudiante, con un problema añadido: se trata de una Universidad Politécnica. Los estudiantes de estas áreas, por muchos factores que no se van a analizar ahora, suelen ser bastantes escépticos a la hora de realizar parte de sus estudios fuera de su universidad de origen. Por otra parte es necesario motivar al profesorado, pieza fundamental en todo este engranaje de los programas nacionales e internacionales de movilidad.

1 c. *La Política y la Estrategia del Servicio se desarrollan, evalúan, revisan y mejoran*

La política y la estrategia del Servicio de Relaciones Internacionales fueron planificadas desde la creación de la *Universidad Politécnica de Cartagena*, en octubre de 1998, por la persona encargada de la dirección del mismo, siguiendo las mismas pautas de la Universidad de Salamanca, pionera en el campo de las relaciones internacionales en España.

Naturalmente, el Servicio se planifica, se revisa, se actualiza e intenta mejorar de forma sistemática y se asignan los recursos necesarios para el buen funcionamiento de los cometidos a través de su personal.

Como se ha indicado en varias ocasiones, las tres personas que componen el Servicio conocen cada plan de acción y cada movimiento de la actividad a desarrollar. Es más, en esta oficina se establece una comunicación fluida sobre toda la actividad a desarrollar, se informa de todo y se permite al personal participar en el plan de acción, promover y verificar cualquier actividad, lo cual supone plena confianza en el equipo en el plano laboral.

Los factores críticos del éxito del Servicio de Relaciones Internacionales se pueden centrar en dos puntos: la eficacia de su personal, y la colaboración del profesorado que, aún no siendo del todo suficiente, se puede mejorar con el paso del tiempo.

En cuanto a escenarios alternativos y planes de contingencia, aparecen previstos y controlados.

1 d. *La Política y la Estrategia del Servicio se comunican*

Como ya se ha comentado, se trata de un Servicio con muy poco personal administrativo; los dos puestos base comenzaron de cero y en estos momentos, poseen una formación equiparable a cualquier funcionario administrativo bien cualificado de otra universidad española. Se trata de licenciadas universitarias con conocimientos de idiomas, que conocen la gestión de cualquier programa, tanto de ámbito internacional como nacional.

Valoración crítica

Puntos Fuertes

- La experiencia de la Directora, procedente del Servicio de Relaciones Internacionales de la *Universidad de Salamanca*, imprescindible en la creación del Servicio desde cero.
- La buena marcha en general del Servicio, con un personal que se encuentra al límite de su capacidad por el aumento del volumen de trabajo que se presenta día a día.
- El nivel de comunicación y de integración en equipo del personal del Servicio.
- La atención personalizada a los usuarios, lo cual es posible dado el reducido número de los mismos.
- El reconocimiento de la labor realizada desde el Servicio por parte de los usuarios del mismo.

Puntos Débiles

- Necesidad de incremento del personal administrativo con conocimiento de idiomas.
- Situación de inestabilidad laboral y falta de posibilidad de promoción del puesto base y del auxiliar del Servicio.
- Necesidad de mayor implicación y colaboración por parte del profesorado de la *Universidad Politécnica de Cartagena* que participa en los distintos programas de movilidad.
- Negativa de aportación de ayuda económica de la propia Universidad para incrementar las becas de los estudiantes y profesores del programa Sócrates/Erasmus.
- Escasez de presupuestos asignados al Servicio.

III. 2. CRITERIO 2. PERSONAS

2 a. Planificación y mejora del personal del Servicio

El Servicio de Relaciones Internacionales de la UPCT no tiene competencias en materia de selección de personal. Esta tarea corresponde a Gerencia y a la Unidad de Recursos Humanos. Lo único que este servicio puede hacer al respecto, y que ha hecho en varias ocasiones, es solicitar a Gerencia una persona de apoyo para hacer frente al creciente volumen de trabajo. En estos casos, el Servicio ha indicado el perfil que el candidato debía cumplir (conocimiento de informática a nivel usuario y un alto nivel de idiomas, principalmente inglés), para lo que se han tenido muy en cuenta la política, estrategia, estructura y procesos del Servicio. La respuesta a las solicitudes presentadas por la Jefe del Servicio a Gerencia al respecto ha sido el silencio administrativo.

El escaso personal está plenamente involucrado en el desarrollo de la política y estrategia del Servicio; no podría ser de otro modo para el correcto funcionamiento del mismo. Todos

sus miembros conocen cuáles son los objetivos y son conscientes de la labor que deben realizar para alcanzarlos.

Se intenta propiciar un ambiente interno de motivación, de desarrollo personal y de equidad en materia de empleo, pero resulta difícil. Algunos miembros del personal se encuentran en una situación de relativa inseguridad laboral, lo cual repercute en su motivación diaria. Sin embargo, el alto grado de satisfacción de la mayoría de usuarios del Servicio, tal y como se refleja en los cuestionarios de evaluación que cumplimentan, supone una gran motivación para el personal.

A lo largo de estos años, el personal del Servicio ha tenido que afrontar un volumen de trabajo cada vez mayor, debido al aumento de los programas internacionales que debe gestionar, al creciente número de becarios, etc., y hasta ahora no ha tenido ninguna posibilidad de desarrollo ni promoción profesional. Como ya hemos señalado la Jefe del Servicio ha presentado una propuesta de modificación para la Relación de Puestos de Trabajo de la *Universidad Politécnica de Cartagena*, propuesta que, de aprobarse, permitirá el desarrollo profesional de algunos de sus miembros.

En el Servicio existe plena equidad en materia de empleo y, dado el reducido número, es fácil llegar a acuerdos en cuanto a horarios, turnos de vacaciones, cursos de formación, etc., siempre en igualdad de condiciones.

En cuanto al estudio, planificación y mejora de las instalaciones y de los recursos, hay que señalar que, en sus comienzos, este Servicio tenía un escaso margen de maniobra en este sentido, algo lógico en una Universidad que acababa de iniciar su andadura y que aún no disponía de una sede definitiva. En un primer momento el Servicio de relaciones Internacionales estaba ubicado en el Edificio El Regidor, sede provisional del Rectorado de la *Universidad Politécnica de Cartagena*, y posteriormente, por problemas de espacio, fue trasladado a un local de la C/ San Juan. En ambos casos se trataba de ubicaciones provisionales que le fueron impuestas y en las que tenía que compartir un espacio bastante reducido con otros Servicios de la Universidad. Durante el tiempo que estuvo situado en la C/ San Juan hay que añadir la incomodidad que suponían las continuas idas y venidas al Rectorado para la utilización del registro General, para conseguir la firma de algún Vicepresidente o del Rector, etc. Sin embargo, la Jefe del Servicio pudo participar activamente en el estudio y la planificación de las nuevas instalaciones que se estaban

proyectando en el Edificio La Milagrosa, actual sede del Rectorado. Ha procurado diseñar y mejorar los recursos y las instalaciones para que el personal pueda trabajar cómodamente y cumplir con sus responsabilidades y objetivos en un espacio amplio, con fácil acceso y favoreciendo la atención personalizada a los usuarios, al estar independiente de los demás Servicios.

2 b. *Desarrollo de la capacidad, conocimientos y desempeño del personal de Servicio*

El Servicio de Relaciones Internacionales debe identificar, clasificar y combinar las competencias lingüísticas y los conocimientos informáticos de su personal con sus necesidades y las de sus usuarios. Así, los conocimientos de una persona determinan ciertas tareas que puede desempeñar (contactos con distintas Universidades extranjeras, elaboración de informes para organismos internacionales, etc.)

El propio Servicio de relaciones Internacionales no lleva a cabo planes de formación y desarrollo. Su personal adscrito ha realizado distintos cursos incluidos en el Plan de Formación general de la *Universidad Politécnica de Cartagena* la mayor parte de ellos sobre temas poco o nada vinculados a la actividad del Servicio, durante los dos años que lleva funcionando este Plan, no se ha organizado ningún curso específico para contribuir a que este personal satisfaga sus necesidades concretas y pueda responder a las demandas presentes y futuras del mismo. No obstante, el propio personal, consciente de la necesidad de formarse en su ámbito específico de trabajo, ha asistido a algunas jornadas formativas sobre aspectos de cooperación y de programas internacionales.

En el Servicio de relaciones Internacionales se somete a un proceso de estas características). A pesar de ello, desde sus comienzos, este Servicio ha evaluado su actuación de forma continua, analizando detalladamente sus procesos y resultados, con el fin de detectar los puntos débiles e introducir mejoras. Para llevar a cabo esta labor tiene muy en cuenta las opiniones de sus usuarios.

En este Servicio se promueve el trabajo en equipo, muy enriquecedor para la actividad del mismo ya que permite el intercambio de opiniones y de conocimientos, se impulsa la

innovación en la medida de lo posible y se participa activamente de las iniciativas personales.

2 c. Delegación de funciones a las personas y comunicación

En el Servicio de Relaciones Internacionales no ha habido, hasta hoy, delegación de toma de decisiones (puesto que no existe la delegación de funciones como tal). Todas las decisiones son tomadas por la Jefe del Servicio, que, del mismo modo, supervisa las actuaciones del personal en todos los ámbitos de gestión y de actuación.

Entre las personas que forman parte del Servicio se intercambian experiencias e iniciativas laborales que, son analizadas y tenidas en cuenta o no basándose en su posible efectividad en la política y estrategia del Servicio: esto es posible gracias al escaso número de la plantilla y a la ubicación física de los mismos así como al nivel de comunicación personal y de grupo existente, donde resulta habitual compartir la información y dialogar sobre el modo de gestionar los procesos.

En cuanto a la atención a los usuarios, es absolutamente personalizada, factible por el reducido número de los mismos, a pesar de estar en continuo crecimiento y es uno de los objetivos prioritarios del personal del Servicio. Constituye uno de los aspectos que lo caracteriza y que más valoran sus usuarios.

2 d. Atención y reconocimiento a las personas

No existe ningún sistema establecido como tal que permita valorar la efectividad del desempeño del trabajo realizado por el personal del Servicio de Relaciones Internacionales, pero existe, por ejemplo, un cuestionario que permite conocer la opinión que tienen del mismo algunos usuarios que participan en determinados programas de movilidad

Valoración crítica

Puntos Fuertes

- Reducido número de personal de servicio (lo que permite un alto nivel de comunicación y de entendimiento).
- Ubicación en el Rectorado, con relativa independencia del resto de los Servicios.
- Atención personalizada a los usuarios.

Puntos Débiles

- Reducido número de personal (lo que hace difícil afrontar un volumen de trabajo en aumento constante).
- Escasas posibilidades de promoción y de desarrollo profesional.

III. 3.CRITERIO 3. ALIANZAS Y RECURSOS.

3 a. *Gestión de los recursos financieros del Servicio*

Como ya se ha indicado anteriormente, en el ámbito presupuestario el Servicio de Relaciones Internacionales ha dependido hasta ahora de la Vicepresidencia de Innovación y Transferencia de Tecnología y de la Vicepresidencia de Asuntos Económicos. Todos los años, hacia el mes de septiembre, esta Vicepresidencia solicita al Servicio que le remita sus previsiones presupuestarias para el próximo ejercicio económico. Para elaborar estas previsiones, el Servicio estudia los posibles gastos que va a tener (pagos de becas, estancias de profesores en universidades extranjeras, material informativo del Servicio, etc.), así como los ingresos que va a recibir por parte de distintos organismos, como la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, el Ayuntamiento de Cartagena, el

Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, la Agencia Nacional Erasmus y la Comisión Europea. Además, revisa su presupuesto de ejercicios anteriores con el fin de evaluar los resultados, analizar tendencias y conseguir una asignación eficiente de los recursos financieros. En la gestión presupuestaria, este Servicio sigue las Normas Generales de Ejecución del Presupuesto.

En cuanto a las decisiones de inversión, el Servicio identifica y evalúa minuciosamente qué material, equipos informáticos, etc. necesita para poder llevar a cabo su labor. En algunos casos, como por ejemplo para la impresión de folletos informativos o carteles, no necesita la autorización previa de ningún órgano superior y se pone en contacto con los proveedores directamente para la adquisición. Sin embargo, en el caso de equipos informáticos, el Servicio no tiene competencia al respecto, por lo que ha de elevar su petición al Vicepresidente de Innovación y Transferencia de Tecnología para su autorización. En otros casos, por ejemplo para cubrir los gastos de alojamiento y manutención de becarios del Programa de Cooperación Interuniversitaria de la AEI, ha de contar con la autorización de Gerencia. Es difícil gestionar la diversificación de ingresos, dado que todos los que llegan a este Servicio están destinados a las ayudas de movilidad de estudiantes y profesores del programa Sócrates/Erasmus y a cubrir los gastos administrativos que gestiona dicha movilidad.

El personal del Servicio lleva a cabo un riguroso control de su presupuesto, está involucrado en la gestión de sus gastos e ingresos, prepara los documentos contables para los pagos, colabora con la Unidad de Asuntos Económicos, elabora informes financieros para los organismos que conceden subvenciones con el fin de justificar los gastos, etc.

La falta de independencia económica plantea algunos problemas a la hora de justificar algunos de los gastos incluidos en los informes financieros.

Este Servicio no lleva a cabo ninguna labor en lo que se refiere al inventario. De esta cuestión se ocupa la Unidad Técnica de la Universidad.

3 b. Gestión de la Información y el Conocimiento

El Servicio de Relaciones Internacionales dispone de un programa de registro interno que le permite llevar a cabo un control de la información que envía y que recibe. Este registro interno no tiene validez oficial, simplemente sirve para registrar y controlar las entradas, salidas y expedientes internos.

Este Servicio, por el trabajo que realiza, recibe y envía muchos documentos del y al exterior, para lo cual recurre al Registro General de la Universidad. Toda la información relevante se archiva en papel y en formato electrónico, si se ha recibido o enviado por esta vía. Todo el personal puede acceder a la información necesaria para su trabajo.

La información sobre convocatorias de interés para la comunidad universitaria se difunde por correo electrónico, se expone en los tabloneros de anuncios y en la página Web de la Universidad, de forma que todos los interesados puedan tener acceso a ella. Aquella información que, por sus características no se puede poner en la Web (folletos informativos de Universidades con las que cooperamos, etc.) se encuentra a disposición de los usuarios para su consulta en el propio Servicio.

Desde sus comienzos, se ha trabajado para actualizar la información disponible y ha velado por la seguridad de dicha información y la protección de datos.

El personal facilita a todos sus usuarios la información que solicitan, que, sin duda, coincide con la real. Si la información solicitada no se encuentra disponible en el momento de la solicitud, se intenta obtener esa información para poder atender al interesado lo antes posible.

3c. *Gestión de los inmuebles, equipos, tecnología y materiales del Servicio*

En cuanto a los activos (inmuebles, equipos, tecnología y materiales del Servicio), el Servicio de Relaciones Internacionales depende de la Vicepresidencia de Innovación y Transferencia de Tecnología, así como de la Vicepresidencia de Infraestructura para la gestión de inmuebles, equipos y tecnología. Lo que este Servicio hace es evaluar los

activos necesarios, analizar posibles adquisiciones y mejoras de los mismos y presentar sus propuestas a los órganos antes mencionados para que decidan al respecto. Con respecto al material de oficina, este Servicio tiene autonomía y no necesita la autorización de ningún Vicepresidente.

El Servicio no ha elaborado ningún plan de seguridad de edificios y equipos propio, sino que se acoge al plan de seguridad de la UPCT. La información sobre seguridad y salud laboral se encuentra disponible en la página Web de la Universidad dentro de la Unidad de Recursos Humanos. Además, algunas personas de este Servicio han realizado algunos cursos de formación en materia de prevención de riesgos laborales.

El Servicio de Relaciones Internacionales no ha explorado equipos ni tecnologías alternativas ni emergentes que apoyen su política y estrategia puesto que no es su competencia.

En lo que se refiere a consumo de energía, suministros y reciclaje, este Servicio recicla el papel, que cada cierto tiempo recogen algunos trabajadores de La Huertecica, así como los cartuchos de tinta de las impresoras y del fax de que dispone. Tanto los ordenadores como la impresora láser del Servicio tienen un dispositivo que activa el ahorro de energía cuando están un tiempo sin ser utilizados.

3 d. *Gestión de los recursos externos, incluidas las alianzas*

En el apartado referido a los recursos externos y alianzas, a lo largo de sus cuatro años de funcionamiento, el Servicio de Relaciones Internacionales ha establecido una serie de alianzas con órganos externos para el buen desarrollo de sus funciones.

En la mayoría de los casos y antes de formalizar el acuerdo de colaboración, el Servicio analiza detalladamente cuáles son sus necesidades, las medidas que se debe adoptar para responder a esas necesidades, bien desde dentro del propio Servicio, bien recurriendo al exterior; estudia la oferta disponible e identifica posibles proveedores externos. En todos los casos se firman contratos o convenios en los que se establecen todas las condiciones,

los compromisos de ambas partes y se intenta aprovechar al máximo las ventajas que pueden aportar las relaciones con esos órganos.

Hay que distinguir entre los acuerdos con órganos públicos y los acuerdos con proveedores privados. En el ámbito público, la *Universidad Politécnica de Cartagena*, a través de este Servicio, ha establecido acuerdos con otras universidades europeas e iberoamericanas, dentro y fuera del marco de los programas de la UE, para la movilidad de estudiantes y personal docente. También existe un convenio entre la Universidad y la Fundación Universidad Empresa de la Región de Murcia para canalizar las becas Leonardo da Vinci. Colabora estrechamente con la Fundación General de la *Universidad de Valladolid* para la gestión del programa de becas Faro y con la AECI, con la que ha firmado un Plan Operativo para el desarrollo de las becas MAE; con la Agencia Nacional Española Erasmus, con la que cada curso académico firma un convenio financiero para la movilidad de profesores y estudiantes Erasmus, y con la Comisión Europea, con la que también formaliza un acuerdo financiero todos los cursos académico dentro del marco del programa Sócrates. Asimismo, forma parte de varias redes de universidades

En cuanto a los acuerdos con proveedores privados, hay que citar los contratos de alquiler firmados con varias inmobiliarias para cubrir las necesidades de alojamiento de los becarios extranjeros que vienen a estudiar en la UPCT, ante la escasez de plazas disponibles en la Residencia Universitaria, con servicios de catering y de restauración y empresas de artes gráficas, traducción, mensajería, agencias de viajes, etc.

Todos estos convenios y contratos repercuten muy favorablemente en el funcionamiento de este Servicio. La incidencia de las colaboraciones en la actuación se suele evaluar anualmente, en los casos de acuerdos con entidades públicas mediante la elaboración de informes y en los contratos privados a través del contacto directo con el proveedor. En esta modalidad, el Servicio analiza los resultados obtenidos y las posibles mejoras con vistas a determinar la conveniencia de renovar o no el contrato.

Valoración crítica

Puntos Fuertes

- Las distintas alianzas establecidas con entidades públicas y privadas que favorecen el funcionamiento del Servicio en general.

Puntos Débiles

- Falta de independencia económica.
- La *Universidad Politécnica de Cartagena* no aporta ninguna ayuda económica complementaria para completar las becas a los estudiantes que disfrutan del Programa Sócrates/Erasmus.
- Escasa aportación económica de algunos organismos con los que hay establecidos acuerdos de colaboración, en relación con el creciente número de becarios del Programa Sócrates/Erasmus.

III. 4. CRITERIO 4. LIDERAZGO

En este punto vamos a analizar cómo se desarrollan y ponen en práctica la cultura y los valores del Servicio de Relaciones Internacionales necesarios para obtener el éxito a largo plazo, mediante comportamientos y acciones de la jefe del Servicio, con vistas a la eficaz ejecución de la política y estrategia del mismo.

Al no contar la *Universidad Politécnica de Cartagena* con una Vicepresidencia de Relaciones Internacionales, la capacidad de maniobra de la jefe del Servicio está muy limitada: definida en cuanto a la línea de actuaciones, directamente por el Rector e indirectamente por las Vicepresidencias de Innovación y Transferencia de Tecnología, de Investigación, Alumnos y Asuntos Sociales, e incluso de Asuntos Económicos, y en cuanto a gestión de personal por Gerencia.

4 a. *Los responsables del Servicio demuestran visiblemente su compromiso con una cultura de excelencia en la gestión*

Cuando se creó el Servicio, éste dependía de una Vicepresidencia de Investigación y Relaciones Internacionales y en ese momento se elaboró un documento en el que se establecía el organigrama, las competencias y la naturaleza de los trabajos del mismo. Sin embargo este documento quedó pronto obsoleto, al desaparecer la y convertirse en un Servicio de Apoyo Técnico al Rectorado. En estos momentos no existe ningún documento que, de forma explícita, difunda el plan estratégico de actuaciones, ni la misión, ni la visión, ni los valores del Servicio, pero sí se han impulsado las acciones y los valores propios implícitos en la política y estrategia del mismo, que, se encuentran disponibles en la página Web de la Universidad.

La Jefe del Servicio comenta y consulta sistemáticamente con el resto del personal adscrito las líneas de actuación a seguir promoviendo actitudes y comportamientos que favorecen las posibilidades de mejora y participando personalmente en las reuniones dirigidas a fomentar la innovación. Del mismo modo recoge y suele responder cualquier tipo de sugerencia que provenga de las personas que forman parte del Servicio, siempre que estén dirigidas a mejorar la gestión del mismo.

4 b. *Los responsables trabajan activamente con personas de la universidad o de fuera, para promover y desarrollar los intereses de todas las partes involucradas y satisfacer sus expectativas*

La Jefe del Servicio se muestra normalmente accesible a los usuarios estableciendo una comunicación fluida con ellos y respondiendo con rapidez a las propuestas que recibe por parte de los mismos:

- atención personal a algunos usuarios,
- supervisión general de la gestión (de usuarios), en general, que realizan los demás miembros del Servicio,

- canalización de líneas de actuación, sugerencias, solicitudes, reclamaciones, etc., a los órganos correspondientes
- e implicación personal en el seguimiento de dichos trámites.

No hay que olvidar que se trata de un Servicio que, a diferencia de otros, parte de cero cuando se crea la *Universidad Politécnica de Cartagena* y la Jefe del mismo se encarga personalmente de identificar a los principales proveedores en función de las necesidades que van surgiendo y los propone a los órganos correspondientes, que son los que realmente deciden.

Desde la creación del Servicio, la Jefe del mismo se ha preocupado en formar directamente a las personas que trabajan en él. En ocasiones ha favorecido que la acompañen o sustituyan en distintos actos, reuniones, jornadas, congresos o sesiones de trabajo, tanto a nivel regional como nacional, con el fin de ampliar sus conocimientos en el ámbito de las relaciones internacionales. Del mismo modo, favorece la participación de las personas adscritas al Servicio en los cursos de formación interna y externa que son ofertados.

Se intenta involucrar al máximo con otras Unidades de la Universidad y externos para conseguir mejoras en la gestión de su Servicio, estableciendo y fomentando contactos, asistiendo a reuniones y aportando su experiencia personal.

4 c. *Los responsables garantizan que la estructura del Servicio está desarrollada para sustentar la eficacia y eficiente aplicación de la política y la estrategia, en armonía con los valores y la cultura del mismo y de la Universidad.*

La jefe del Servicio de Relaciones Internacionales tuvo que enfrentarse a las dificultades y a la absoluta carencia de medios y de personal que supuso organizar un servicio desde cero.

En repetidas ocasiones ha solicitado a Gerencia un aumento de personal, con un perfil específico, teniendo en cuenta el creciente volumen de trabajo que existe en este Servicio.

Petición que reiteradamente le ha sido denegada y que intenta suplir con la solicitud de becarios en prácticas.

4 d. *Los responsables garantizan que los procesos del Servicio se gestionan y se mejoran sistemáticamente*

Al no tener autonomía de gestión ni de decisión, la Jefe del Servicio puede tramitar la gestión y los desarrollos de los procesos claves, así como las posibilidades de mejora de los mismos, pero no puede garantizar su cumplimiento, ya que no dependen directamente de ella, sino de distintos órganos de gobierno.

En cuanto al trabajo interno del Servicio, intenta establecer una división del trabajo entre el personal, teniendo en cuenta la capacidad y la disponibilidad del mismo. No obstante, esta división de tareas no puede ser estricta debido al reducido número de personas que componen el Servicio.

Valoración crítica

Puntos Fuertes

- Experiencia laboral de la Jefe del Servicio.
- Disposición para escuchar sugerencias del resto del personal del Servicio y hacerles partícipes en plan estratégico del mismo.
- Clara identificación de usuarios.

Puntos Débiles

- Limitación de capacidad de maniobra de la Jefe del Servicio, al no depender de una Vicepresidencia de Relaciones Internacionales.

III. 5. CRITERIO 5: PROCESOS

5 a. *Los procesos se definen y gestionan sistemáticamente*

Desde sus comienzos, el Servicio de Relaciones Internacionales se encuentra inmerso en un continuo proceso de gestión atento a todas las ofertas de programas internacionales convocados por la UE, la AECI y los ofertados por el MECD, (estos últimos son acuerdos cofinanciados por el MECD con los distintos programas de la UE).

El proceso que siguen estos programas se define y gestiona de acuerdo con lo establecido en las convocatorias del mismo..

Como unidad administrativa en el proceso de gestión de programas internacionales, el Servicio de Relaciones Internacionales no dispone, de momento, de una reglamentación interna escrita para acometer los objetivos de los mismos. La falta de reglamentación interna se debe a que la *Universidad Politécnica de Cartagena* aún se encuentra en fase de tutela por la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. Todo ello no ha sido obstáculo para el buen funcionamiento de este Servicio, dado que en cada momento aplica rigurosamente los criterios de las convocatorias, que varían según los organismos de dónde proceden, de conformidad con la legislación española y a las normas de la UE.

El personal administrativo del Servicio de Relaciones Internacionales se encuentra informado y plenamente capacitado para llevar a cabo esta misión, ya sea para las convocatorias de las becas dirigidas a estudiantes y personal docente como para transmitir todo tipo de información a la comunidad universitaria.

La sincronización de todo ello se obtiene siguiendo los siguientes pasos:

Antes de cada convocatoria de los programas tanto de la Agencia Nacional Erasmus como de la AEI, los Vicerrectores y Directores de Relaciones Internacionales de todas las universidades españolas se reúnen para dar información de los programas a convocar y los criterios que se deben seguir en cada caso y obtener la documentación necesaria.

Al regreso de la reunión, la Jefe del Servicio procede a trasladar al personal del Servicio toda la información obtenida con una transparencia absoluta.

De esta forma se logra la formación continuada del personal y se agilizan los objetivos del Servicio de Relaciones Internacionales hacia toda la comunidad universitaria de la *Universidad Politécnica de Cartagena*.

En lo que se refiere al sistema medioambiental de seguridad e higiene en el Servicio que se ha tratado en el Criterio 3, el Servicio de Relaciones Internacionales se encuentra en el edificio del Rectorado en la planta bajo, de fácil acceso, tiene suficiente amplitud para la cómoda atención al público, una buena ventilación (calefacción en invierno y aire acondicionado en verano) y mucha claridad. Esta comodidad facilita al personal administrativo el desempeño de su labor.

Los objetivos de rendimiento y los dispositivos de medición de los procesos están claramente establecidos, puesto que en muchas ocasiones el Servicio trabaja con fechas fijas, es decir que tiene que haber una sincronización perfecta.

En lo que se refiere a la formación del personal del Servicio es tan adecuada que no hay necesidad de establecer un control de rendimiento y sería una falta de delicadeza por parte de la Jefe del Servicio realizar esta labor de control.

Finalmente, en cuanto a la interconexión con otras unidades administrativas de la Universidad, en nuestro caso hasta el momento es buena.

5 b. *En los procesos se introducen las mejoras necesarias mediante innovación, con objeto de satisfacer plenamente usuarios e interesados, generando cada vez mayor valor*

Como hemos comentado anteriormente, el cometido del Servicio de Relaciones Internacionales es el seguimiento de los programas internacionales, tanto para informar como para llevar a cabo su gestión, cuyo proceso varía en función de las bases de las convocatorias.

Como ejemplo se puede citar el Programa estrella que es el Programa Sócrates/Erasmus:

El proceso de este programa es continuo, siguiendo los criterios marcados antes por Bruselas y ahora por la Agencia Nacional Erasmus (que sigue las directrices de Bruselas ante quién tiene que emitir los informes de todas las universidades españolas). El personal administrativo de la Oficina conoce perfectamente este proceso, bastante complicado, y la responsabilidad del mismo. Para ello, se suelen hacer reuniones informales para estudiar las mejoras que se pueden introducir y simplificar la labor de gestión de los distintos programas.

Se podría lograr si los profesores coordinadores del Programa Sócrates/Erasmus prestasen mayor colaboración, que finalmente tendrán que asumir, como es, hacerse cargo de toda la gestión académica de la movilidad de los becarios Erasmus que cursen parte de sus estudios en universidades extranjeras, y de los Erasmus extranjeros que vienen a estudiar en la *Universidad Politécnica de Cartagena*. Aquí es importante insistir, ya que el Servicio de Relaciones Internacionales asume responsabilidades en dicho Programa que no le corresponden.

El Servicio utiliza los resultados de la labor realizada y los medios de percepción de los usuarios, así como la información procedente de las actividades de aprendizaje para mejorar los procedimientos.

Todo ello se realiza meticulosamente sirviendo como guía de orientación para estudiar los puntos débiles y a su vez analizar cómo mejorar los puntos débiles de la gestión de los procesos.

La capacidad creativa del personal del Servicio es constante y significativa en la búsqueda de mejoras en comunidad universitaria.

La información procedente de la labor que presta a los usuarios, a través de los cuestionarios de evaluación y de la comunicación que se establece con el personal de

administración del Servicio, juega un papel muy importante, dado que todas las sugerencias sirven para introducir posibles mejoras.

En relación con las nuevas tecnologías, disponemos de las instaladas por la *Universidad Politécnica de Cartagena*.

El Servicio de Relaciones Internacionales utiliza los mecanismos que considera adecuados y eficaces, aplica los cambios necesarios en los procesos y controla sus efectos, tal y como nos lo indican los distintos programas con los que trabajamos.

La comunidad universitaria se encuentra puntualmente informada de todos los programas internacionales gestionados, así como de los cambios que se puedan producir en las convocatorias de los mismos.

Finalmente, el personal ha tenido que ser autodidacta; se tiene que valer por sí mismo para aprender los cambios y luego transmitir la información.

5 c. *Los servicios y prestaciones de la unidad se diseñan y desarrollan a partir de las necesidades y expectativas de los clientes*

La mayoría de los programas internacionales incluyen un cuestionario que deben contestar los estudiantes antes de partir hacia su país de origen y entregar en el Servicio, a su regreso.

En lo relacionado con el diseño y desarrollo de otros servicios de características similares, todas las Universidades disponen de un Servicio de Relaciones Internacionales y cada Escuela/Facultad dispone de un Subdirector/Vicedecano de Relaciones Internacionales, que canaliza las informaciones y convocatorias de los programas internacionales, así como los trámites administrativos a seguir.

5 d. *La prestación del servicio y la atención al público se gestionan sistemáticamente*

Una vez aprobados los programas internacionales a gestionar, el Servicio procede a informar a la comunidad universitaria: mediante carteles y folletos, información a través de distintos medios de comunicación (prensa y radio), reuniones con el profesorado coordinador de los programas Sócrates/Erasmus y de la AECI, reuniones informativas con los estudiantes de cada Centro, actualización continua de la información disponible en la página Web, etc.

Con este sistema se potencia la información tanto para los usuarios reales como potenciales.

En cuanto al asesoramiento y a la atención a los usuarios, que participan o van a participar de cualquiera de los programas de intercambio o que solicitan información en general, se realiza de forma personalizada.

En resumen, el trato y la información proporcionada por el personal del Servicio de Relaciones Internacionales a los usuarios se pueden calificar de óptimos.

5 e. *Las relaciones con los clientes son revisadas y mejoradas*

Los principales usuarios del Servicio de relaciones Internacionales son el colectivo formado por la comunidad universitaria, al que se proporciona todo tipo de información y gestión de forma continuada. Del mismo modo este Servicio es receptor de quejas, reclamaciones y sugerencias por parte de esa comunidad universitaria usuaria sobre la labor del Servicio.

El porcentaje de quejas y reclamaciones es reducido en general; suele provenir de los estudiantes extranjeros que vienen a cursar parte de sus estudios a la UPCT y, en algunos casos muy aislados, del profesorado y se refieren a cuestiones relativas a infraestructura en materia de alojamiento. En este sentido el Servicio comparte estas quejas, dado que el personal ha pasado realmente momentos de apuro para solucionar los distintos problemas que se han ido planteando.

Los estudiantes Erasmus de la *Universidad Politécnica de Cartagena* han presentado también algunas quejas debido a problemas de alojamiento que han encontrado en el extranjero y a la falta de atención de sus profesores coordinadores en materia académica. También debemos resaltar que en estos cuatro años y medio algunos estudiantes han renunciado a sus becas por cuestiones personales, económicas, académicas o simplemente por no haberse podido integrar en la Universidad de destino.

Finalmente hay que resaltar que el Servicio es consciente de las necesidades y problemas que pueden surgir al becario antes, durante y después de su marcha a la universidad extranjera de destino e intentar ayudarlo en la medida de sus posibilidades. El personal del Servicio le presta todo el asesoramiento e información de que dispone, desde la convocatoria de las becas hasta la documentación que el estudiante tiene que aportar al final de su estancia en el extranjero.

Valoración crítica

Puntos Fuertes

- Los objetivos de rendimiento y los dispositivos de medición de los procesos están claramente establecidos.
- El Servicio utiliza los resultados y los medios de percepción de los usuarios para mejorar los procedimientos.
- Asesoramiento personalizado a la comunidad universitaria.

Puntos Débiles

- Impotencia ante determinadas quejas de los usuarios (infraestructuras para el alojamiento, cursos de idioma, etc.)

III. 6. CRITERIO 6. RESULTADOS EN CLIENTES

6 a. Medidas de percepción

El Servicio de Relaciones Internacionales tiene claramente identificados sus grupos de usuarios y evalúa periódicamente los resultados que indican el grado de satisfacción de los mismos.

Tiene en cuenta la percepción real, observada y analizada a través de los cuestionarios que sistemáticamente solicita a distintos grupos de usuarios, así como a través de la propia relación personalizada que establece con ellos, como se ha resaltado en distintos puntos de este Informe.

Con motivo de este proceso de autoevaluación, y para conocer el grado de satisfacción en este momento, independientemente de las anteriormente aludidas, el Servicio ha elaborado y difundido por correo electrónico un modelo de encuesta entre sus usuarios reales que ha tenido durante los cursos académicos 2001/02 y 2002/03:

- Estudiantes que disfrutan o han disfrutado de una beca del programa Sócrates/Erasmus durante los cursos 2001/02 y 2002/03 tanto de la *Universidad Politécnica de Cartagena* como procedentes de diversas universidades extranjeras que han firmado un acuerdo con la UPCT.
- Profesores de los distintos Centros de la *Universidad Politécnica de Cartagena* que coordinan el programa Sócrates/Erasmus.

- Estudiantes y profesores de la UPCT y de universidades iberoamericanas que han participado o participan en el Programa de Cooperación Interuniversitaria E.AL y AL.E. 2001, 2002 y 2003.

Se solicitó a los usuarios que enviaran su respuesta en un plazo de respuesta relativamente breve y se les ofreció la posibilidad de responder por correo electrónico, por fax o por correo postal, con el fin de posibilitar el anonimato de las encuestas.

El nivel de respuesta ha sido bastante elevado, en comparación con otros Servicios, debido probablemente al contacto personal que se mantiene con los usuarios.

Fueron remitidas al Gabinete de Calidad de la *Universidad Politécnica de Cartagena* para que fueran analizadas.

El resultado de la valoración de las mismas ha sido:

Que la mayoría de usuarios conoce la actividad que se lleva a cabo en el Servicio de Relaciones Internacionales de la *Universidad Politécnica de Cartagena* a través de la propia experiencia, que quedan muy satisfechos de las gestiones que desde aquí se realizan, que valoran de manera muy satisfactoria a las personas que trabajan en este Servicio, los recursos materiales y la tecnología con que cuenta el Servicio.

La valoración global del desempeño de las funciones del Servicio de Relaciones Internacionales ha sido de muy buena en un porcentaje del 77,8 % y de buena el 22,2 % restante.

En cuanto a comentarios y sugerencias, el 56,52 % de los encuestados ha señalado que el personal adscrito al Servicio es inmejorable.

6 b. Indicadores de rendimiento

En el Servicio de Relaciones Internacionales se considera, por tanto, prioritario el trato personalizado a los usuarios reales y potenciales del mismo.

Se establece, como ya se ha indicado, una relación personal con ellos y el seguimiento del proceso de gestión es directo y continuo ya que, desde que llegan por primera vez para solicitar información hasta que culminan su estancia en el extranjero, por ejemplo, los usuarios tienen que pasar por el Servicio en múltiples ocasiones para llevar a cabo todas los trámites a realizar y eso supone un elevado nivel de comunicación con el personal administrativo.

Esta relación es fundamentalmente el indicador de rendimiento que refleja la percepción de los usuarios y el referente a tener en cuenta a la hora de prevenir y mejorar la política y la estrategia del Servicio.

Como se ha indicado en el punto anterior, los usuarios de los programas de intercambio entregan sistemáticamente unos cuestionarios, donde evalúan, entre otras cuestiones, las gestiones realizadas por este Servicio y donde pueden aportar incidencias, quejas y sugerencias de mejora.

Teniendo en cuenta estos datos y la tabla que ha resultado de la observación de los mismos llegamos a las siguientes conclusiones:

La mayoría de los usuarios están satisfechos con las gestiones que se llevan a cabo en el Servicio y con la atención recibida por parte del personal.

Sin embargo, los estudiantes procedentes de Universidades extranjeras que vienen a cursar parte de sus estudios a la *Universidad Politécnica de Cartagena* muestran preocupación y/o descontento por la falta de gestión de alojamiento privado a su llegada.

El Servicio de Relaciones Internacionales es consciente de ello y comparte la opinión de estos usuarios, ya que la Universidad no dispone de una infraestructura adecuada para hacer frente a la demanda de alojamiento de estos estudiantes, el Servicio de Relaciones Internacionales tampoco cuenta con recursos humanos suficientes para poder encargarse de la búsqueda de alojamiento privado. Se considera que es uno de los principales problemas que se presentan, pero la solución no depende del propio Servicio.

Hay que exceptuar la situación en la que se encuentran los estudiantes y profesores del Programas de Cooperación Interuniversitaria AL-E. procedentes de América Latina, a los

que la Universidad les gestiona y les subvenciona el alojamiento y la manutención durante su estancia en la UPCT.

De igual modo, muchos estudiantes Erasmus procedentes de universidades extranjeras (sobre todo de los cursos 2000/01 y 2001/02) han valorado negativamente las clases de español que han recibido durante su estancia en la UPCT y que imparte el Servicio de Idiomas de la *Universidad Politécnica de Cartagena*.

Es considerable el número de estudiantes que precisarían una mayor atención por parte de los coordinadores académicos en la UPCT.

El volumen de usuarios del Servicio de Relaciones Internacionales ha crecido progresivamente cada curso. La *Universidad Politécnica de Cartagena* es una universidad en la que la mayoría de carreras que se imparten son de carácter técnico y la movilidad suele ser notablemente inferior a la que se registra en universidades en las que se imparten titulaciones de Humanidades, por ejemplo, pero la experiencia positiva de los estudiantes cuando regresan de su período de estudios en las universidades extranjeras suele animar a sus compañeros a solicitar nuevas becas y algo similar ocurre con la movilidad del personal docente.

Los acuerdos bilaterales que se firman o se renuevan a instancias de los coordinadores académicos de los distintos Centros aumentan considerablemente, así como la participación en redes y en distintas asociaciones universitarias.

Hay que señalar que hay algunos acuerdos bilaterales que no resultan operativos, por lo que sería conveniente una revisión pormenorizada de los mismos.

La capacitación del personal de Servicio de Relaciones Internacionales ha tenido que ir evolucionando a medida que aumentan el volumen de trabajo y la complejidad de las gestiones, sin que se hayan producido incidencias graves, reclamaciones ni quejas manifiestas por parte de ningún usuario durante los cuatro años que lleva funcionando este Servicio.

Valoración crítica

Puntos Fuerte

- Clara identificación de los grupos de usuarios.
- Trato personalizado a los usuarios.
- Alto nivel de respuesta por parte de los usuarios.
- Alto grado de satisfacción con el Servicio manifestado por los usuarios en las encuestas de evaluación.
- Valoración positiva del personal administrativo por parte de los usuarios.
- Tecnología utilizada para realizar las gestiones.
- Capacidad de evolución del personal adscrito en relación con el volumen de trabajo y con la complejidad de las gestiones.

Puntos Débiles

- Insuficiente infraestructura para gestionar el alojamiento de los estudiantes extranjeros del programa Sócrates/Erasmus y de la AECI que vienen a cursar parte de sus estudios en la *Universidad Politécnica de Cartagena*.
- Escasa cuantía económica de las becas de movilidad del programa Sócrates/Erasmus.
- Implicación de los coordinadores académicos del programa Sócrates/Erasmus.

- Proliferación de acuerdos bilaterales poco operativos con otras universidades extranjeras.

III. 7. CRITERIO 7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS

En el momento de su creación el Servicio de Relaciones Internacionales estaba compuesto por dos personas: la Jefe del mismo y un puesto base. En agosto de 2000 se incorporó otro puesto base al mismo.

Como ya se ha mencionado en el Criterio 2, el reducido número del personal que integra este Servicio supone un inconveniente, en cuanto a que implica un mayor volumen de trabajo, pero una ventaja respecto al nivel de comunicación y de entendimiento que existe entre ellos.

7 a. Medidas de percepción

El personal se muestra satisfecho en cuanto al entorno y a la seguridad del puesto de trabajo actual., en el edificio del Rectorado, desde el mes de mayo de 2001.

Las instalaciones y los servicios, que mantienen una relativa independencia dentro del Rectorado y a diferencia de otros, resultan suficientes y adecuados para las gestiones que en este Servicio se realizan.

Hay que señalar como única carencia la de una fotocopidora, a pesar de haber sido solicitada por la Jefe del Servicio en varias ocasiones: es preciso realizar un gran número de fotocopias de documentación y, hasta el mes de junio de 2003, hemos tenido que compartir fotocopidora con el Gabinete de Prensa (con las consiguientes molestias continuas para el personal de ese Servicio) en junio de 2003 se trasladó la fotocopidora a un lugar fuera del Gabinete de Prensa, para que pueda ser utilizada independientemente.

Las condiciones laborales, el trato justo y equitativo así como las necesidades del puesto de trabajo también se evalúan normalmente. Se consultan y comentan en equipo las gestiones que se llevan a cabo y existe una fluida comunicación entre la Jefe del Servicio y los puestos base, diariamente se produce un intercambio de opiniones en cuanto a temas laborales: participación directa en la consecución de la misión, visión, valores, planificación y estrategias del Servicio. No existe delegación de responsabilidades, porque no procede (por la propia estructura del Servicio), pero sí una distribución sistemática de tareas.

7 b. Indicadores de rendimiento

Durante los años 2001, 2002 y 2003 la *Universidad Politécnica de Cartagena* ha llevado a cabo un Plan de Formación general para el Personal de Administración y Servicios que se están llevando a cabo. Los dos puestos base del Servicio han asistido a todos los cursos del Plan Parcial Genérico que se les ha permitido a cada uno. No se ha realizado ningún curso específico sobre relaciones internacionales para el personal de este Servicio, a pesar de que han sido solicitados por la Jefe del mismo, y, de momento, no está previsto que se organice ninguno.

En cuanto a la relación con el resto del personal de otros Servicios y Unidades del Rectorado, por lo general es correcta y satisfactoria.

Las tres personas del Servicio forman parte del Comité de Autoevaluación y el proceso, en general, se está llevando a cabo en equipo, a pesar del gran volumen de trabajo que se genera en este Servicio, a diferencia de lo que ocurre en otras Unidades integradas por más personas, que se pueden repartir el trabajo y turnar en el desempeño de funciones.

En cuanto a la estabilidad en el puesto de trabajo, es relativa en estos momentos: la Jefe del Servicio se encuentra realizando una Comisión de Servicio que termina a el próximo curso, un puesto base es funcionaria interina y otro PAS laboral.

Ambos están pendientes de que se inicien los procesos de funcionarización, por un lado, y las oposiciones en ambos casos y de que se produzca un cambio en la situación del Servicio una vez que la actual Jefe vuelva a su Universidad de origen.

El personal del Servicio se muestra a la expectativa de la modificación de la Relación de Puestos de Trabajo, anunciada y esperada desde hace tres años. Cuenta con el apoyo y el reconocimiento continuos de los usuarios del mismo lo que supone un aliciente para el desarrollo del trabajo diario, así como una enorme satisfacción personal.

No se ha producido en ningún momento absentismo laboral y tampoco se han encontrado inconvenientes para disfrutar de permisos y vacaciones.

No se ha recibido formalmente ninguna queja y sí se han tenido en cuenta sistemáticamente las sugerencias que se han podido hacer por parte de las personas que integran el Servicio.

Valoración crítica

Puntos Fuertes

- Instalaciones que mantienen una cierta independencia dentro del Rectorado.
- Apoyo y reconocimiento continuos por parte de los usuarios.

Puntos Débiles

- Inexistencia de cursos de formación específicos dentro del Plan de Formación general de la UPCT para el área de relaciones internacionales.
- Inestabilidad laboral.
- Falta de posibilidad de promoción y desarrollo profesional.

III. 8. CRITERIO 8. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD.

Este Servicio comenzó con la creación de la *Universidad Politécnica de Cartagena*, en octubre de 1998, y a partir de esa fecha, bajo la supervisión de la Vicepresidencia correspondiente, se ha centrado en la gestión de la actividad internacional de la Universidad, con la finalidad de proporcionar todo tipo de información de carácter internacional de interés a la comunidad universitaria.

El proceso que se siguió fue el siguiente:

1. El Servicio de Relaciones Internacionales notificó la existencia de esta nueva Universidad a todos los organismos nacionales e internacionales y solicitó la participación en sus diversos programas.
2. Remitió la Guía Académica de la *Universidad Politécnica de Cartagena* con una nota informativa a todas las universidades de mayor interés de la UE y países asociados así como a las universidades iberoamericanas.

El resultado de todo esto es que los objetivos del Servicio se han cumplido, en gran medida, en el plazo de casi 5 años (mediante la gestión de convocatorias, la elaboración de folletos y publicaciones de carácter informativo, mantenimiento actualizado del sitio Web del Servicio de Relaciones Internacionales, comunicación regular con la Agenda Internacional vía correo electrónico, la cual se compone, entre otras, de las secciones fijas información sobre cursos, y convocatorias de programas).

También, se han cumplido las actividades de apoyo y gestión en el ámbito de participación de la *Universidad Politécnica de Cartagena* en redes internacionales interuniversitarias que hemos citado en el Criterio 0.1 y del mismo modo el seguimiento de las actividades que se realizan en el marco de los convenios internacionales, aceptación de estudiantes, etc.

En líneas generales, los cometidos alcanzados por la Universidad participando en una serie de programas internacionales han incidido directamente tanto en la comunidad universitaria como en la sociedad en general. Esta incidencia se manifiesta en el aumento de movilidad de estudiantes y profesores de la *Universidad Politécnica de Cartagena* hacia distintas universidades extranjeras y en la recepción de estudiantes y profesores extranjeros.

Se han alcanzado los siguientes objetivos en cuanto a movilidad de estudiantes:

- Permitir que los estudiantes de la *Universidad Politécnica de Cartagena* que se desplazan a universidades extranjeras y que los estudiantes extranjeros que vienen a esta Universidad se beneficien, en el aspecto lingüístico, cultural y educativo, de las experiencias de otros países, así como de sus disciplinas de estudio.
- Enriquecer el entorno educativo del Centro de acogida.
- Fomentar la cooperación entre los Centros que intercambian estudiantes.
- Contribuir al enriquecimiento de la sociedad en general mediante la creación de una comunidad de jóvenes y futuros profesionales bien cualificados, con mentes abiertas y experiencia internacional tanto en el ámbito europeo como iberoamericano.
- Finalmente, con las ayudas económicas de estos programas, se contribuye a sufragar los gastos de la movilidad y a que los estudiantes disfruten de un periodo de estudio o de prácticas en el extranjero en casos en que, de otra manera, no sería posible.

En cuanto a la movilidad del personal docente de la *Universidad Politécnica de Cartagena* se ha conseguido:

- Brindar al personal docente la posibilidad de desarrollo tanto personal como profesional.
- Impulsar a las Universidades a ampliar y enriquecer el abanico de cursos impartidos.
- Permitir a los estudiantes que no pueden participar en un programa de movilidad que se beneficien del conocimiento y la experiencia del personal docente de universidades de otros países.
- Consolidar los vínculos entre Centros de distintos países.
- Fomentar el intercambio de conocimientos técnicos y experiencias sobre métodos docentes.

El punto referente la implicación de la Universidad en el fomento del desarrollo de la ciudad, preservar los recursos naturales y reducir el nivel de contaminación, la contribución del Servicio de Relaciones Internacionales es patente y se ha contestado en los anteriores criterios y en los cuestionarios. Pero hay que resaltar, que la Universidad dispone de un Departamento de Ingeniería Química, que colabora de forma efectiva y estrechamente con las instituciones locales y centrales de la Región de Murcia en el cumplimiento de la legislación, tanto del medio ambiente como en la preservación de los recursos naturales de la Región.

En cuanto a actividades, obras benéficas, etc., le corresponde contestar a los Servicios encargados de gestionar estos temas.

Como es lógico, la creación de la *Universidad Politécnica de Cartagena* es un factor directo de impulso a la ciudad de Cartagena y su comarca, dado que, sólo su existencia y su proyección externa introduce una serie de cambios positivos en todos los estamentos de la ciudad. La gestión del Servicio de Relaciones Internacionales en su parcela incide en la comunidad universitaria, que a su vez repercute en la ciudad con la incorporación de nuevos profesionales.

8 a. Medidas de percepción

Se trata de reflejar la percepción que tienen del Servicio la sociedad y las autoridades a todos los niveles, que se mide a partir de encuestas, informes, declaraciones en medios de comunicación, etc.

Se manifiesta de forma indirecta a través de los programas internacionales de movilidad de estudiantes y de personal docente, resultando de ellos profesionales bien cualificados formados en parte en universidades extranjeras, que aportan su experiencia en sus puestos de trabajo a las empresas y que repercuten positivamente en la sociedad en general.

El Servicio de Relaciones Internacionales sólo ha realizado encuestas a los estudiantes de la *Universidad Politécnica de Cartagena* y a estudiantes extranjeros así como al personal docentes usuario de los programas internacionales y el resultado de dichas encuestas es muy positivo para el Servicio.

Los informes y reuniones convocados por el Servicio han sido sólo dirigidos a la comunidad universitaria, para dar a conocer las convocatorias de los distintos programas internacionales.

Han tenido lugar reuniones con representantes públicos del Ayuntamiento de Cartagena y de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia con el fin de solicitar subvenciones económicas anuales destinadas a completar la movilidad de los estudiantes de la Universidad, reuniones que han resultado muy positivas por las aportaciones obtenidas hasta la fecha para dicha movilidad.

Este Servicio, en momentos muy puntuales, se ha dirigido a los medios de comunicación para informar a la sociedad del número de estudiantes que van a estudiar en universidades extranjeras, facilitando el nombre de esas universidades, y los estudiantes extranjeros que vienen a cursar parte de sus estudios a la UPCT. Para ello, suele organizar dos actos de bienvenida, en los meses de octubre y de febrero, en la Residencia Universitaria "Alberto Colao", presididos por el Rector-Presidente o delegada en un Vicepresidente, acto al que se invita a los medios de comunicación.

Las actividades del Servicio como parte responsable de la sociedad incluyen:

- Impacto en los niveles de empleo y economía local: brindar a los estudiantes de la *Universidad Politécnica de Cartagena*, a través de los programas internacionales, la oportunidad de cursar parte de sus estudios en diversas universidades extranjeras. Esta parte de los estudios queda reflejada en el expediente académico del estudiante. El perfeccionamiento en el conocimiento de un idioma más la experiencia que supone, pueden ser factores que faciliten la incorporación del estudiante al mercado laboral, la posibilidad de realizar un período de prácticas en empresas de otros países, etc.
- Aportar soluciones para la mejora del entorno de la ciudad: creación de más empresas para dar salida a los nuevos profesionales de la *Universidad Politécnica de Cartagena*.
- Establecer relación con autoridades locales.
- Mejora de la calidad de vida en el propio entorno: protestas individuales al Ayuntamiento por ser Cartagena la ciudad más sucia de España, situación que empaña la calidad de vida de los ciudadanos, aún más, la mala imagen que se ofrece al personal docente y a los estudiantes que se incorporan a la Universidad.
- Comportamiento ético: es un deber y una obligación de todo ciudadano que no merece mayores comentarios.

La creación de la Universidad en Cartagena incide en todos los aspectos de la comunidad por la diversidad de sus actividades: por una parte, la propia actividad académica, y otras como los cursos de verano, conferencias divulgativas científicas, conciertos, etc.

En las convocatorias de las becas Sócrates/Erasmus para los estudiantes de la *Universidad Politécnica de Cartagena* no se ha presentado ningún caso de estudiantes seleccionados socialmente necesitados hasta la fecha.

8 b. Medidas del Desempeño y Rendimiento

Las actividades y gestiones del Servicio de Relaciones Internacionales de la *Universidad Politécnica de Cartagena* han quedado bien definidas en este proceso de autoevaluación, por lo que no seguiremos insistiendo en ello.

El 26 de mayo de 2001 este Servicio, sometido a una auditoría por la Agencia Nacional Erasmus, con un resultado más que satisfactorio, recibe la enhorabuena e incluso es puesto como ejemplo al resto de universidades españolas por el modo de gestionar los distintos programas. En la Universidad no se premia la gestión realizada por el Servicio de Relaciones Internacionales, simplemente se ignora.

Como se ha resaltado en anteriores Criterios de este Informe las quejas recibidas por parte de los usuarios han sido mínimas, si se tiene en cuenta el volumen de movilidad de estudiantes y del personal docente. Se refieren fundamentalmente al problema del alojamiento de estudiantes extranjeros a la preparación lingüística, a la labor de los coordinadores académicos, y a la escasa cuantía económica de las becas.

Resaltar la falta de colaboración económica por parte de la propia Universidad, para destinar una pequeña aportación complementaria para aumentar la cuantía de las becas Erasmus. No obstante, la Facultad de Ciencias de la Empresa es una excepción puesto que ha destinado una cantidad respetable para cada becario de su Centro.

La gestión del Servicio está dirigida a la comunidad universitaria, colectivo formado por estudiantes y personal docente y la actividad desarrollada por este colectivo repercute directamente en la integración de los intereses de la sociedad en general.

Valoración crítica

Puntos Fuertes

- Incidencia positiva del Servicio en la comunidad universitaria en general. Aumento del interés en cuanto a movilidad internacional.
- Alianzas y acuerdos con distintos organismos y entidades locales de carácter tanto público como privado.
- Superación de manera muy satisfactoria de una auditoría realizada por la Agencia Nacional Erasmus, el 26 de mayo de 2001.

Puntos Débiles

- Insuficiente infraestructura para la gestión del alojamiento de los estudiantes Erasmus y de la AECI.
- Nula aportación económica de la *Universidad Politécnica de Cartagena* para complementar las ayudas a los estudiantes que participan en el programa Sócrates/Erasmus.

III.9. CRITERIO 9. RESULTADOS CLAVE.

El Servicio de Relaciones Internacionales de la *Universidad Politécnica de Cartagena* es un Servicio que partió de cero. En el momento de su creación no contó con el apoyo ni con el asesoramiento de la Universidad de Murcia, de la que dependía con anterioridad.

La mayoría de titulaciones que se imparten en las universidades politécnicas son de carácter técnico por lo que los estudiantes son, en principio, más reticentes a la movilidad que en las carreras de Humanidades.

En 1999 la *Universidad Politécnica de Cartagena* firmó 10 acuerdos bilaterales con diversas universidades europeas dentro del marco del programa Sócrates/Erasmus, 35 en 2000, 45 en 2001 y 56 en 2002.

En el curso 1999/00 11 estudiantes de la UPCT cursaron parte de sus estudios en universidades extranjeras, 38 estudiantes en el 2000/01, 36 en el 2001/02 y 46 en el 2002/03 y está prevista una movilidad de alrededor de 60 estudiantes para el próximo curso académico 2003/04.

En cuanto a la evolución del número de estudiantes procedentes de diversas universidades extranjeras que han realizado un período de estudios en la *Universidad Politécnica de Cartagena* ha sido de 1 estudiante en 1999/2000, 28 en 2000/2001, 34 en 2001/2002, 51 en 2002/2003. La *Universidad Politécnica de Cartagena* espera acoger a unos 60 estudiantes en 2003.

Este aumento se debe, en parte, a la experiencia que transmiten los estudiantes que han disfrutado de una beca a sus compañeros y a la labor de difusión que se realiza por parte del Servicio de Relaciones Internacionales a través de la página Web de la Universidad, de carteles, folletos, reuniones informativas en los distintos Centros y de publicidad a través de distintos medios de comunicación.

Se han movilizado unos 15 profesores de la UPCT a distintas universidades europeas y se han recibido otras tantas visitas de profesores extranjeros a Cartagena.

Con respecto al programas de Cooperación Interuniversitaria se ha registrado, del mismo modo, una evolución progresiva: en total 14 estudiantes y 13 profesores de esta Universidad han realizado estancias en universidades iberoamericanas y 26 estudiantes y 10 profesores procedentes de distintas universidades iberoamericanas han visitado la UPCT.

Actualmente hay tres estudiantes en la *Universidad Politécnica de Cartagena* disfrutando de beca MAE, del Ministerio de Asuntos Exteriores.

La comunidad universitaria de la *Universidad Politécnica de Cartagena* muestra cada vez más interés en recibir información sobre el resto de programas internacionales que se ofertan (Tempus, Med-Campus, Leonardo da Vinci, Alfa...)

Se establecen más y mejores relaciones con distintas entidades e instituciones, tanto de nivel nacional como internacional, que contribuyen a la difusión de la información sobre la Universidad; se incrementa la participación en distintas redes universitarias y se firman nuevos acuerdos y convenios internacionales.

Esto implica un crecimiento considerable del volumen de trabajo, que se realiza con los mismos medios tanto humanos como económicos.

9 a. Resultados clave de la Unidad

El presupuesto de que dispone el Servicio de Relaciones Internacionales es de 104.344,86 euros para este año. Hasta ahora se reciben aportaciones adicionales para completar las ayudas a los estudiantes de la *Universidad Politécnica de Cartagena* que disfrutaban de una beca de movilidad dentro del programa Sócrates/Erasmus de 90,15 euros/mes por cada estudiante por parte de la Consejería de Educación y Cultura de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y de 1.803,04 euros de la Concejalía de Educación del Ayuntamiento de Cartagena, a repartir entre todos los estudiantes becarios del programa Sócrates/Erasmus de la *Universidad Politécnica de Cartagena* de cada curso, cantidad que resultó apropiada en el curso 1999/00 cuando la movilidad fue de sólo once alumnos, pero insuficiente para los cursos posteriores.

La aportación económica total es considerada deficiente por los beneficiarios de las becas de movilidad, así como por el propio Servicio. Esta apreciación aparece recogida en los cuestionarios de evaluación que los becarios elaboran al finalizar su período de estudios en el extranjero y es transmitida al personal que integra el Servicio.

La Jefe del mismo ha solicitado, en numerosas ocasiones, una aportación económica compensatoria por parte de la propia Universidad, que siempre le ha sido negada. Del mismo modo, ha intentado establecer acuerdos de colaboración con diversas entidades privadas de la ciudad sin obtener resultado.

La *Universidad Politécnica de Cartagena* asume, sin embargo, los gastos que implican el alojamiento y la manutención de los estudiantes y profesores procedentes de Iberoamérica que disfrutan de una estancia en esta Universidad dentro del marco del programas de Cooperación Interuniversitaria de la AECI.

Un alto porcentaje de estudiantes extranjeros que van a realizar un período de estudios en nuestra Universidad solicita, por ejemplo, alojamiento en Residencia Universitaria, pero muchos de ellos (especialmente los que van a estudiar durante el segundo cuatrimestre) no encuentran habitaciones disponibles. Del mismo modo, otros estudiantes solicitan directamente ayuda en la gestión de su alojamiento privado. Es imposible realizar todas estas gestiones desde el Servicio de Relaciones Internacionales con dos puestos base, que en esos mismos períodos están gestionando la movilidad en general de los estudiantes y profesores de la UPCT y tramitando la documentación para poder recibir a los becarios procedentes de universidades extranjeras, así como atendiendo el trabajo diario que surge.

La Jefe del Servicio ha solicitado a Gerencia en repetidas ocasiones un aumento de la plantilla, con una persona que posea conocimientos de inglés, que se pudiera ocupar de este tema, pero siempre ha obtenido una respuesta negativa.

Estos dos últimos cursos este Servicio ha contado con la colaboración esporádica de becarios del Instituto Carlos III de Cartagena, españoles y franceses, gracias a un convenio de colaboración establecido entre la Universidad y este Centro y, a su vez, con un Instituto de Enseñanza de Caen (Francia).

Durante dos meses del curso 2001/02 estuvo realizando prácticas en el Servicio de Relaciones Internacionales una becaria finlandesa, con una beca del gobierno de su país que contactó con el Servicio a través de la Agencia Nacional Erasmus. También se ha solicitado la colaboración de un becario del "Programa de Prácticas en Empresa CARM-CROEM-UPCT" para el primer cuatrimestre del curso 2003/04, pero no ha habido solicitantes.

Se considera que sería más positivo incorporar a una nueva persona a la plantilla e invertir en su formación para mejorar el rendimiento del Servicio.

Estas carencias se suplen con el enorme interés que muestra el personal del Servicio a la hora de realizar su trabajo y con una implicación directa con los usuarios. El resultado es el alto nivel de satisfacción que manifiestan los usuarios en las encuestas.

9 b. Rendimiento de la Unidad:

El 26 de mayo de 2001, como se ha indicado anteriormente, el Servicio de Relaciones Internacionales fue sometido a una auditoría por parte de la Agencia Nacional Erasmus, con un resultado más que satisfactorio. El Servicio recibió la enhorabuena por la buena labor desarrollada en la gestión del programa Sócrates/Erasmus.

En lo que respecta a evaluaciones, el Gabinete de Evaluación y Promoción de la Calidad interna de la *Universidad Politécnica de Cartagena* comunicó que había elaborado dos evaluaciones internas del Servicio de Relaciones Internacionales completamente negativas, No vamos a hacer comentarios respecto a la forma de llevar a cabo esta evaluación, ya que esta respuesta ha sido ampliamente comentada en el punto **0. 6.** del presente Informe.

A lo largo de este Informe de autoevaluación se ha ido comentando que el Servicio se ocupa exclusivamente de programas internacionales y los plazos normativos de las convocatorias y los resultados se cumplen estrictamente, puesto que lo contrario significaría la retirada de dichos programas, que no es el caso sino que, como se ha comentado en anteriores puntos, estos programas van en aumento.

Resaltar de nuevo que las quejas recibidas por el Servicio de Relaciones Internacionales han sido mínimas, las principales quejas de los estudiantes han sido dirigidas en su mayor parte al Servicio de Idiomas por la preparación lingüística impartida, a la escasa implicación de algunos coordinadores académicos y a la gestión de alojamiento.

En el Servicio no se han recibido recursos administrativos ni recursos contencioso - administrativos ni resoluciones adoptadas por silencio positivo

Desde 1998 hasta 2003 se han firmado 58 acuerdos bilaterales con distintas universidades extranjeras de la UE y países asociados, acuerdos que aparecen recogidos en los distintos Contratos Institucionales Sócrates/Erasmus que han sido renovados cada curso académico. Para los siguientes cursos 2003/04 – 2006/07 da comienzo una nueva fase del programa Sócrates/Erasmus aprobado, denominada CARTA UNIVERSITARIA ERASMUS.

Otro de los convenios importantes es con la AECI, en base a los estudiantes de últimos cursos o licenciados y personal docente, que han podido disfrutar de estancias en universidades iberoamericanas y de estudiantes y profesores iberoamericanos que han visitado la *Universidad Politécnica de Cartagena*. También podemos destacar que, entre las diversas convocatorias de becas de la AECI, se encuentran las becas MAE para extranjeros. Durante el curso 2003/04 realizarán sus estudios de doctorado 4 licenciados procedentes de Iberoamerica, como ha sido anteriormente comentado.

Finalmente cabe destacar que, desde la creación de la Universidad, se ha participado en los Programas de Cooperación Internacional y en base ello, han disfrutado periodos de estancia estudiantes y profesores de universidades iberoamericanas y estudiantes y profesores de la *Universidad Politécnica de Cartagena* en universidades iberoamericanas.

Ya se han comentado en otros puntos de este Informe las relaciones del Servicio con otras Unidades. Las más estrechas son con el Servicio de Alumnos y con el Servicio de Idiomas –para la preparación lingüística de los estudiantes Erasmus de la *Universidad Politécnica de Cartagena* que van a estudiar en el extranjero y los estudiantes Erasmus extranjeros que cursarán parte de sus estudios en esta Universidad- y, con la Unidad de Asuntos Económicos y Presupuestarios para gestionar el pago de las becas a los estudiantes Erasmus directos beneficiarios, elaboración de presupuestos, realización de Informes, etc. También existen lógicamente relaciones con otros Servicios, pero de forma muy esporádica y para asuntos muy puntuales.

En cuanto a los efectos positivos de las colaboraciones externas, señalar que el mejor reconocimiento externo es el volumen de movilidad de estudiantes y personal docente de la *Universidad Politécnica de Cartagena*, y el creciente número de estudiantes extranjeros que han realizado estancias en esta Universidad y todas las actividades derivadas los programas internacionales gestionados por el Servicio de Relaciones Internacionales.

La eficacia de la tecnología es fundamental para realizar la labor diaria. Para ello se dispone del material tecnológico adecuado, al que se pueden incorporar todos los programas informáticos necesarios.

El mejor beneficio del uso de aplicaciones informáticas es la comodidad y la rapidez para realizar el trabajo y facilitar las comunicaciones en general.

La eficacia de la gestión del conocimiento se ha comentado a lo largo de esta autoevaluación, así que simplemente reiterar que el personal del Servicio de relaciones Internacionales posee una formación excelente, conoce perfectamente el funcionamiento del mismo y ofrece un correcto trato personal hacía el público.

En base a lo comentado anteriormente, se puede constatar que el rendimiento del personal del Servicio de Relaciones Internacionales de la *Universidad Politécnica de Cartagena* es muy satisfactorio.

La demanda y el suministro de información a los usuarios se realiza en función de las convocatorias de los distintos programas internacionales. Este punto se ha ido desarrollando ampliamente en los cuestionarios adjuntos y se puede certificar que se cumplen con todo rigor los plazos administrativos establecidos en estas convocatorias.

La atención al público es inmediata y personalizada, y aunque algunas de las quejas que se han remitido al Servicio han sido referidas al mal funcionamiento de otros Servicios, siempre se ha intentado dar solución a los problemas surgidos con la mayor brevedad posible.

La información obtenida en este Servicio se transmite inmediatamente a la comunidad universitaria en general, y la información individual solicitada por estudiantes y personal docente es comunicada inmediatamente por el personal de la oficina. Todo ello se encuentra supeditado a las convocatorias de los Programas de los que se trate y en la medida que se recibe la información en la Oficina.

IV. RESUMEN DE PUNTOS FUERTES, PUNTOS DÉBILES Y ÁREAS DE MEJORA

PUNTOS FUERTES

- Superación de manera muy satisfactoria de una auditoría realizada por la Agencia Nacional Erasmus, el 26 de mayo de 2001.
- Ubicación de ese Servicio en el Rectorado de la *Universidad Politécnica de Cartagena*, con relativa independencia del resto de los Servicios.
- Experiencia laboral de la, hasta el momento, Jefe del Servicio, procedente del Servicio de Relaciones Internacionales de la *Universidad de Salamanca*, experiencia imprescindible para partir de cero en la creación del mismo.
- Disposición de la Jefe de Servicio actual para escuchar las sugerencias del resto del personal y hacerles partícipes en plan estratégico del mismo.
- Reducido número de plantilla del Servicio que lo componen (lo que permite un alto nivel de comunicación y de entendimiento).
- Capacidad de adaptación del personal adscrito en relación con el volumen de trabajo y con la complejidad de las gestiones.
- Los objetivos de rendimiento y los dispositivos de medición de los procesos están perfectamente establecidos.
- Clara identificación de usuarios.
- Atención personalizada a los usuarios, lo cual es posible debido al reducido número de los mismos.

- Utilización de los resultados y los medios de percepción de los usuarios para mejorar los procedimientos.
- Alianzas y acuerdos establecidos con distintos organismos y entidades de carácter tanto público como privado.
- Incidencia positiva del Servicio en la comunidad universitaria y en la sociedad en general, generando un creciente interés en cuanto a movilidad internacional.
- Reconocimiento de la labor realizada desde el Servicio por parte de la mayoría de los usuarios del mismo.

PUNTOS DÉBILES

- Reducido número de personal, (lo que dificulta afrontar un volumen de trabajo en constante aumento). Falta de personal con conocimiento de idiomas.
- Situación de inestabilidad laboral y escasas posibilidades de promoción y de desarrollo profesional del personal auxiliar del Servicio.
- Inexistencia de cursos de formación específicos para el área de relaciones internacionales dentro de los Planes de Formación del Personal de Administración y Servicios de la *Universidad Politécnica de Cartagena*.
- Escasez de presupuestos asignados al Servicio y falta de independencia económica.
- Limitación de la capacidad de maniobra de la Jefe del Servicio, al no depender de una Vicepresidencia de Relaciones Internacionales. Falta de infraestructuras para gestionar el alojamiento de los estudiantes extranjeros del Programa Sócrates/Erasmus y de la AECI que vienen a cursar parte de sus estudios en la *Universidad Politécnica de Cartagena*.

- Impotencia ante determinadas quejas manifestadas por los usuarios (infraestructuras para el alojamiento, cursos de idioma, etc.)
- Escasa cuantía económica de las becas de movilidad. La *Universidad Politécnica de Cartagena* no aporta ninguna ayuda económica para completar las ayudas que reciben los becarios del Programa Sócrates/Erasmus.
- Escasa aportación económica de algunos organismos con los que hay establecidos acuerdos de colaboración, en relación con el creciente número de becarios Sócrates/Erasmus.
- Falta de infraestructuras para gestionar el alojamiento de los estudiantes extranjeros del Programa Sócrates/Erasmus y de la AECE que vienen a cursar parte de sus estudios en la *Universidad Politécnica de Cartagena*.
- Necesidad de mayor implicación y colaboración del profesorado de la *Universidad Politécnica de Cartagena* que participa en los distintos programas de movilidad.
- Proliferación de acuerdos bilaterales poco operativos con otras universidades extranjeras.

ÁREAS DE MEJORA

- *Reducido número de personal.*
- *Inestabilidad laboral del Personal de Administración y Servicios.*
- *Plan de Formación.*
- *Presupuesto.*
- *Capacidad de maniobra de la Jefe del Servicio.*

- *Impotencia ante determinadas quejas manifestadas por los usuarios.*
- *Escasa cuantía económica de las ayudas del programa Sócrates/Erasmus.*
- *Insuficiente aportación económica por parte de determinados organismos con los que hay establecidos acuerdos de colaboración.*
- *Falta de infraestructuras para gestionar el alojamiento a los estudiantes extranjeros que vienen a estudiar a la Universidad Politécnica de Cartagena.*
- *Implicación del profesorado en los distintos programas de movilidad.*
- *Acuerdos bilaterales poco operativos.*

V. PLAN DE MEJORA

Reducido número de personal

Solicitar un aumento de la plantilla del Servicio, con una persona que posea conocimientos de idiomas, para poder hacer frente al constante aumento de volumen de trabajo que se genera.

Inestabilidad laboral

Actualización de la RPT, convocatoria de oposiciones, funcionarización del PAS Laboral. Tareas que corresponden al equipo de gobierno de la *Universidad Politécnica de Cartagena*.

Plan de Formación

Inclusión de cursos de formación específicos para el área de relaciones internacionales en el Plan de Formación general del Personal de Administración y Servicios de la *Universidad Politécnica de Cartagena*, gestionado desde la Unidad de Recursos Humanos.

Presupuesto

Una relativa independencia económica sería factible si existiera una Vicepresidencia de Relaciones Internacionales que coordinara las gestiones con la Vicepresidencia de Asuntos Económicos.

Capacidad de maniobra de la Jefe del Servicio. Impotencia ante determinadas quejas manifestadas por los usuarios

La mayoría de quejas que manifiestan los usuarios del Servicio de Relaciones Internacionales se refieren a la gestión de alojamiento para los estudiantes extranjeros que estudian en la UPCT y a la calidad de los cursos de idioma ofertados por el Servicio de Idiomas, aspectos que no se gestionan directamente desde este Servicio, sino que son canalizados a otras instancias.

Posibilidad de reservar un mayor número de plazas en las Residencias Universitarias para los estudiantes de los programas de movilidad internacional que lo solicitan. Aumentar la plantilla del Servicio con una persona que se pudiera encargar de la gestión de alojamiento privado para los usuarios que así lo desean o para los que no encuentran plaza disponible en la Residencia Universitaria pese a haberlo solicitado.

Aumentaría la capacidad de maniobra del Servicio, en general, si existiera una Vicepresidencia de Relaciones Internacionales o un Coordinador con el Equipo de Gobierno.

Escasa cuantía económica de las ayudas del programa Sócrates/Erasmus

Aportación de una subvención económica adicional por parte de la *Universidad Politécnica de Cartagena*, para completar las becas de los estudiantes de la Universidad

que van a cursar parte de sus estudios en universidades extranjeras dentro del marco del programa Sócrates/Erasmus.

Insuficiente aportación económica por parte de determinados organismos con los que hay establecidos acuerdos de colaboración

Revisar y ampliar los acuerdos establecidos con determinados organismos, tanto públicos como privados, en materia de aportación económica. El Ayuntamiento de Cartagena, por ejemplo, tiene estipulada la subvención de 1.803,04 euros a repartir entre los estudiantes de la *Universidad Politécnica de Cartagena* que van a cursar parte de sus estudios en el extranjero con una beca del programa Sócrates/Erasmus, pero el número de estudiantes aumenta cada año y la aportación económica es la misma desde el curso 1999/2000.

Sería interesante negociar el aumento de la cuantía, así como otras posibles alianzas que mejoren las ayudas de los estudiantes y profesores.

Implicación del profesorado en los distintos programas de movilidad

Motivar e incentivar al profesorado de la *Universidad Politécnica de Cartagena* para que se involucre más activamente y obtener un mayor nivel de colaboración en los programas de movilidad internacional y responsabilizar a los profesores que coordinan el programa Sócrates/Erasmus de la gestión académica del mismo.

Acuerdos bilaterales poco operativos:

Concienciar al profesorado de la necesidad de firmar acuerdos bilaterales que resulten operativos para la movilidad de los estudiantes y del personal docente de la *Universidad Politécnica de Cartagena*.

Revisar los acuerdos existentes y buscar nuevos contactos, a instancias de cada Centro, que favorezcan el intercambio con los países y las áreas de estudio más demandadas por los miembros de la comunidad universitaria.

TABLA PLAN DE MEJORA

AREA DE MEJORA	PROPUESTA DE MEJORA	RESPONSABLE	PRIORIDAD	IMPORTANCIA
Organigrama	Creación de una Vicepresidencia de Relaciones Internacionales	Equipo de Gobierno	Corto plazo	1
Presupuesto	Creación de una Vicepresidencia de Relaciones Internacionales	Equipo de Gobierno	Corto plazo	1
Personal adscrito al Servicio	Solicitar un aumento de la plantilla del Servicio.	Gerencia Unidad de Recursos Humanos Equipo de Gobierno	Corto plazo	1
	Actualización de la RPT			
	Convocatoria de oposiciones		Corto plazo	1
	Funcionarización del PAS Laboral		Corto plazo	1
	Inclusión de cursos específicos para el área de relaciones internacionales		Corto plazo	2
Coordinadores académicos del programa Sócrates/Erasmus	Obtener una mayor implicación del profesorado.	Jefe de Servicio	Corto plazo	1
	Motivar e incentivar al profesorado	Jefe de Servicio	Medio plazo	1
	Revisión de los acuerdos			

Acuerdos bilaterales de movilidad internacional	bilaterales existentes Firma de nuevos acuerdos bilaterales operativos	Coordinadores académicos	Corto plazo	1
Dotación económica de las becas Sócrates/Erasmus	Aportación de la UPCT de una ayuda económica complementaria	Rector Vicepresidencia de Asuntos Económicos	Corto plazo	1
Alojamiento de estudiantes extranjeros del Programa Sócrates/Erasmus	Posibilidad de reservar un mayor número de habitaciones en las Residencias Universitarias Aumento de la plantilla del Servicio con una persona que se ocupe de la gestión de alojamiento privado	Director Residencia Universitaria Gerencia Unidad de Recursos Humanos	Medio plazo Corto plazo	2 2