

II Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades

Universidad Politécnica de Cartagena

Servicio de Relaciones Internacionales

Informe del Comité de Expertos Externos

Helena Martínez
Serafín Larriba
19 de abril de 2004

Índice:

1. Introducción	4
1.1. Objetivo del informe	4
1.2. Composición del Comité. Justificación	4
1.3. Plan de trabajo. Incidencias	4
1.4. Presentación de la estructura del informe	5
2. Análisis del proceso de evaluación interna	6
2.1. Sobre el proceso de autoevaluación	7
2.2. Proceso de toma de decisiones y reconocimiento institucional	9
2.3. Realización del proceso. Recogida de la información	9
2.4. Participación en la autorreflexión interna	10
2.5. Redacción del informe	10
2.6. Sobre el contenido del autoinforme	10
a) Ajuste a la Guía de Evaluación de los Servicios	10
b) Aspectos descriptivos y valorativos	11
c) Especificación de puntos fuertes y débiles	11
d) Propuestas de mejora	12
3. Valoraciones del Comité	13
3.1. El Servicio de Relaciones internacionales y su integración en el marco de la institución	14
3.2. Procesos y comunicación	14
3.3. Alianzas	15
3.4. Recursos	15
3.5. Resultados	16
4. Valoración general	17
4.1. Principales puntos fuertes y débiles	18
4.2. Conclusiones y recomendaciones	20
5. Valoración del proceso de evaluación externa	22

1. INTRODUCCIÓN

1. INTRODUCCIÓN

La visita del Comité de Evaluadores Externos (CEE) para la evaluación del **Servicio de Relaciones Internacionales** tuvo lugar los días 10 y 11 de noviembre de 2003, de acuerdo con el Programa previamente acordado con el Gabinete de Calidad de la Universidad.

1.1. Objetivo del Informe.

- Analizar el contenido del Informe de Evaluación Interna (Autoinforme), realizado por el Comité de Autoevaluación del Servicio de Relaciones Internacionales.
- Comparar el contenido del Autoinforme con lo manifestado en las diferentes audiencias y lo observado durante la visita.
- Ayudar al Servicio a detectar sus puntos fuertes y débiles para permitirle formular de forma clara propuestas de mejora, aportando una visión externa basada en la experiencia y el conocimiento del CEE del contexto de la Universidad española.

1.2. Composición del Comité. Justificación.

El Comité de Evaluadores Externos fue nombrado por el Consejo de Coordinación Universitaria con la siguiente composición:

- **Helena Martínez:** Presidente, Directora del Servicio de Relaciones Institucionales e Internacionales de la Universidad Politécnica de Catalunya. Ha participado anteriormente en Comités de Evaluación Interna de diversas titulaciones de la UPC y en el comité evaluador externo de los departamentos del área de economía de la Universidad de Valladolid y de los servicios de bibliotecas de las Universidades de La Rioja, Burgos, Las Palmas de Gran Canaria y Castilla La Mancha
- **Serafín Larriba:** Vocal Técnico, Inspector de Servicios del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Ha participado en Comités de Evaluación Externa de las titulaciones Informática, Derecho y Formación del Profesorado, respectivamente de las Universidades de Extremadura, San Pablo CEU y Santiago de Compostela. Asimismo, ha formado parte de Comités de Evaluación Externa de varios Servicios de las Universidades de Valladolid, Complutense, Carlos III, Burgos, Jaume I y Murcia.

1.3. Plan de trabajo. Incidencias.

El Comité Externo (CEE) fue nombrado por el Consejo de Coordinación Universitaria en Octubre de 2003. Se tomó contacto con el Gabi-

nete de Calidad de la Universidad Politécnica de Cartagena y se fijaron las fechas del 10 y 11 de noviembre de 2003 para la visita.

Con un mes de antelación, el Gabinete de Calidad de la Universidad remitió al CEE el Informe de Autoevaluación, junto con el Anexo que recoge los resultados de las encuestas de satisfacción de los usuarios y una serie de datos estadísticos sobre la Universidad. Se acordó seguir las pautas de la Guía de Evaluación Externa de los Servicios del II Plan de Calidad de las Universidades.

Una vez recibida la documentación, cada uno de los miembros del Comité realizó su estudio previo de acuerdo con lo establecido en la Guía de Evaluación Externa.

Tras algunas consultas, el Gabinete de Calidad de la Universidad envió una propuesta de Programa de la visita que fue la que se aprobó y que se incluye al final de este Informe como Anexo.

1.4. Presentación de la estructura del Informe.

Este informe se ha redactado conforme a la estructura y contenidos que se establecen en la Guía de Evaluación Externa de los Servicios.

2. ANÁLISIS DEL PROCESO DE EVALUACIÓN INTERNA

2. ANÁLISIS DEL PROCESO DE EVALUACIÓN INTERNA

2.1. Sobre el proceso de autoevaluación.

Sobre el proceso de autoevaluación habría que decir que se detecta en la Universidad un desconocimiento bastante generalizado de la metodología y los objetivos del proceso de evaluación institucional. Esta falta de familiaridad con tales procesos, se extiende a todos los colectivos y a todos los niveles de jerarquía con los que se ha podido establecer contacto. Este hecho parece ser debido, por un lado, a la circunstancia de que la Universidad es una Institución de reciente creación, con un Equipo de Gobierno designado por la Consejería de Educación de la Comunidad Autónoma con una cortísima experiencia en el cargo. Además, la visita de este Comité es la primera que se organiza en el seno de la Universidad, lo cual ha supuesto un estreno en este ámbito por parte de la Universidad y del Gabinete de Calidad.

Esperamos que se aproveche la ocasión que se ha iniciado para que el resto de titulaciones y servicios que se están evaluando puedan encontrar un contexto más familiarizado con la cultura de la evaluación institucional, su metodología, procedimientos, objetivos y resultados.

Esta falta de implicación se ha detectado en varios aspectos como el hecho de que prácticamente nadie se había leído el informe de autoevaluación, nadie conocía la visita del Comité de Evaluación Externo, ya que a pesar de que se había anunciado en la web no se había aprovechado la ocasión para publicitarlo con carteles o anuncios en los edificios más concurridos de la Universidad, ni siquiera en el que se celebraron las audiencias, y, sobretodo, se ha detectado en la falta de asunción de responsabilidades por parte del Comité de Evaluación Interno que, en su mayoría no asistió ninguna de las veces que fue convocado y, cuya participación en el proceso de reflexión y de redacción del informe parece haber sido bastante reducida.

Intuimos que la autoevaluación ha sido más bien un proceso interno de reflexión realizado por las personas del propio Servicio, sin un auténtico contraste por parte de otros miembros de la comunidad y sin la aportación enriquecedora que hubiese tenido si el Comité Interno hubiese actuado según se requiere en un proceso de este tipo.

Creemos también que en un Comité de esta índole, hubiese sido mucho más significativo si se hubiese incorporado algún miembro de otro Servi-

cio de la Universidad con el que se trabaje estrechamente, ya que hubiese podido aportar otra visión más distante y, por supuesto, complementaria.

Hay que tener en cuenta, además, la complicación que ha supuesto el hecho de que la Directora del Servicio, desde el inicio de sus actividades, y presidenta del Comité Interno, no se encontrase en estos momentos trabajando en la Universidad, circunstancia que ha dificultado el contraste de opiniones con el CEE y que supone una incógnita en cuanto al resultado final del informe definitivo y su futuro plan de mejora.

Respecto a las encuestas realizadas durante el proceso, consideramos que deberían haberse obviado las del personal del propio Servicio, ya que, al ser ésta una unidad pequeña y pertenecer al Comité Interno la totalidad de las personas asignadas a ella, las opiniones reflejadas en ellas resultan redundantes.

Por lo que se refiere a las audiencias, creemos que deberían haberse realizado por separado las de profesores y estudiantes, como se sugirió al Gabinete de Calidad ya que son perfiles de usuarios muy distintos, con conocimientos de la Universidad muy diferentes y requerimientos específicos cada uno de ellos. El hecho de encontrarlos en una única sesión fue un motivo de distorsión para centrar el tema de discusión.

Asimismo, también se considera que hubiese sido mejor realizar una audiencia solamente con el personal del Servicio, tal como se sugirió al Gabinete de Calidad, ya que las cuestiones que necesitan ser aclaradas con el Comité Interno en una sesión de preguntas no son las mismas que las propias del funcionamiento y gestión internas del servicio. Esta circunstancia al final ha sido bastante irrelevante, ya que solamente una persona de fuera del Servicio asistió a una de las reuniones a las que el Comité Interno fue convocado. No obstante, aprovechamos la ocasión para sugerir que este desdoblamiento se realice en evaluaciones posteriores de otras unidades.

Hay que decir, sin embargo, que el resto de las audiencias fueron numerosas, bien organizadas, con grupos bien formados de personas motivadas, participativas, constructivas e interesadas en el tema.

2.2. Proceso de toma de decisiones y reconocimiento institucional.

Por lo que respecta al reconocimiento institucional, se valora muy positivamente el hecho de que se incluyese dentro de las audiencias una entrevista con el Equipo de Gobierno y que la asistencia de miembros fuese numerosa, lo que implica, a priori, un interés por el tema de la calidad y, concretamente, con el ejercicio de la evaluación institucional. Ya se ha dicho que es necesario realizar una tarea en todos los ámbitos de extensión y fomento de la cultura de la calidad como herramienta de gestión de la Universidad. Consideramos que el nuevo equipo cuenta con los elementos para hacer de esta labor una insignia institucional con la intención de orientar la gestión a la mejora continua de la calidad de los servicios ofrecidos por la universidad a sus usuarios.

Sobre el proceso de toma de decisiones en el Comité Interno no se dan suficientes datos, aunque dada la falta de participación de sus miembros, da la impresión de que las afirmaciones que se recogen responden a la opinión de los miembros del Servicio que, puntualmente informaban por correo electrónico al resto de miembros de la evolución del autoinforme y solicitaban aportaciones, que parece que se han dado escasamente.

2.3. Realización del proceso. Recogida de información.

El proceso de autoevaluación no se acomete de forma voluntaria por el Servicio sino que se acata por imposición del Gabinete de Calidad, motivo que parece causar cierto rechazo o falta de comprensión por parte de las personas que llevan a cabo la tarea de realizar un ejercicio de reflexión de este estilo, sin parecer entenderse las causas de una dedicación extra a un tema que no se concibe como propio. Quizá esto explique ciertas afirmaciones que se recogen en el Autoinforme.

El Servicio no realiza sistemáticamente encuestas de satisfacción de los usuarios. Las que se han hecho han sido obedeciendo las necesidades de la autoevaluación.

El Comité Externo anima a que esta práctica se lleve a cabo periódicamente con el objetivo de obtener información que conduzca a los profesionales de la Unidad a orientar el servicio según las necesidades y opiniones de los usuarios, que son, o pueden ser, muchos más que los que actualmente frecuentan el área de relaciones internacionales, sino que son la totalidad de la comunidad universitaria que debe conocer la existencia de este Servicio, sus competencias, sus habilidades y sus conocimientos para utilizarlos y sacar partido de él.

2.4. Participación en la autorreflexión interna.

Como hemos comentado reiteradamente, la participación en la autorreflexión la consideramos pobre al haber tenido poca participación de elementos externos al Servicio durante el proceso de autoevaluación y, posteriormente, al ser muy poco conocido el documento fuera de las personas del Servicio y de las del Gabinete de Calidad.

El CEE sugiere, en la medida de sus posibilidades, que las autoridades de la UPCT aprovechen la labor realizada en este ejercicio de autorreflexión que da lugar al diagnóstico que recopila el Autoinforme, para fijar la estrategia que se propone en su política de Relaciones internacionales y diseñe el servicio que quiere implantar para dar soporte técnico al impulso de este ámbito en el seno de la Universidad. El momento es idóneo, ahora se necesita la voluntad política y el liderazgo de un responsable capaz de dar las directrices que la UPCT considere oportunas.

2.5. Redacción del informe.

La redacción del Autoinforme la consideramos redundante, poco clara en sus formulaciones, poco riguroso en sus afirmaciones y escasamente documentado, incluso se cae en contradicciones en varias ocasiones.

Consideramos que el documento abusa de dos referencias a nuestro juicio irrelevantes para el tema que nos ocupa, la calidad del servicio. Por un lado, se comenta reiteradas veces la auditoria de la Agencia Nacional Erasmus, que no es más que un proceso técnico de validación de la gestión económica de un programa de becas. Por otro lado, se redundante en los resultados de una encuesta de satisfacción de los estudiantes donde, en un contexto ajeno y sin un objetivo coincidente con el actual, el Servicio no sale bien parado. No creemos que ninguno de los dos ejercicios sean relevantes en este Autoinforme y, menos todavía, entendemos que tengan la importancia que se les concede.

2.6. Sobre el contenido del autoinforme.

a) Ajuste a la Guía de Evaluación de los Servicios.

En principio, el informe se ajusta a la Guía de Evaluación aunque se ha echado en falta un apartado introductorio donde se contextualice la Universidad Politécnica de Cartagena, se den algunos datos históricos generales y se sitúe en ella el Servicio, en comparación con el resto de la

estructura administrativa para poder tener una visión de conjunto más completa.

b) Aspectos descriptivos y valorativos

Se considera necesario encontrar una tabla descriptiva del perfil de los miembros del Comité Interno de Autoevaluación, ya que solamente se relatan los nombres de las personas, sin aportar información alguna sobre el estamento y motivo de su inclusión en el grupo de reflexión.

El Comité Externo ha encontrado a faltar datos comparativos con otras Universidades que sitúen los valores aportados en comparación con lo que está pasando en otras Instituciones. Éstas podrían haberse seleccionado por criterios de tamaño, antigüedad, zona geográfica, o cualquier otro que pudiera ser referencia para la UPCT. Dado que la configuración actual del Servicio es fundamentalmente la de una unidad administrativa de gestión de dos programas (Sócrates y AECI), existen datos públicos que recogen la actividad histórica de todas las Universidades españolas en este campo.

En general, consideramos que el tono del documento es excesivamente autocomplaciente, con falta de espíritu crítico, que obedece a un estilo muy personalista de concepción del Servicio. Frecuentemente se encuentran afirmaciones que no están basadas en evidencias ni en datos sino que son fruto de la opinión, en ocasiones no documentada, del redactor o los redactores del informe.

c) Especificación de puntos fuertes y débiles.

Los puntos fuertes y débiles son redundantes en varios apartados del Informe. A veces no están relacionados con el ámbito del Servicio ni los objetivos de la autoevaluación. En múltiples ocasiones no se reflejan en el contenido del capítulo al que hacen referencia y, con frecuencia, las afirmaciones que se encuentran no responden a datos objetivos.

La tónica general es que los puntos fuertes siempre se achacan exclusivamente a méritos del Servicio mientras que los puntos débiles son irremediadamente causados por circunstancias externas a él.

El CEE recomienda reformularlos redactando cada uno de ellos de forma más comprensible y autocontenida semánticamente.

d) Propuestas de mejora.

Respecto a las propuestas de mejora, encontramos a faltar concretar las prioridades (corto, medio o largo plazo son términos difusos y subjetivos), evaluar los recursos necesarios y redefinir las acciones centrándose en aquellas que son propias de la actividad del Servicio, teniendo en cuenta que la autoevaluación es parte del proceso de mejora de la calidad que el Servicio ofrece. Creemos que no es necesario hablar de áreas de mejora sino de propuestas concretas.

3. VALORACIONES DEL COMITÉ

3. VALORACIONES DEL COMITÉ

3.1. El Servicio de Relaciones Internacionales y su integración en el marco de la institución

La impresión del CEE, después de la lectura del informe y de las entrevistas realizadas en la visita a la Institución, es que el Servicio no aprovecha el carácter transversal que suponen las relaciones internacionales en el seno de una Universidad para acometer proyectos comunes con otras unidades que trabajen en temas complementarios para aprovechar sinergias y procurar una mayor integración de la unidad en la actividad regular de la institución. Hemos tenido la impresión de visitar un núcleo en ocasiones aislado (incluso físicamente) del resto de la Universidad.

Queremos animar a la Unidad a realizar una planificación estratégica, de acuerdo con unos objetivos que se fijen, unas actuaciones que se definan y unos indicadores de seguimiento de resultados. Somos conscientes de que la propia Universidad no ha realizado todavía este ejercicio pero eso no tiene por qué ser inconveniente para que una unidad pequeña, que ha actuado de forma pionera en la Institución en el tema de la autoevaluación no aproveche la inercia creada para dar un paso más. Para ello es evidente que hay que esperar a que la dirección del Servicio se ocupe.

3.2. Procesos y Comunicación

La comunicación se observa complicada, como es común en las instituciones. Creemos, de lo que hemos podido intuir, que el Servicio es poco conocido en la comunidad universitaria, más allá de sus propios usuarios, escasamente utilizado por parte de ella y poco proactivo en procesos de difusión de sus prestaciones al resto de unidades de la UPCT. Recomendaríamos alguna acción en este sentido.

No conocemos la existencia de un manual de procesos, éstos se realizan en función de cómo históricamente se han abordado los temas, sin haberse realizado revisión de los mismos ni actualizado y, quizás, sin haber explotado las posibilidades que ofrecen las tecnologías de la información.

3.3 Alianzas

La política de alianzas del Servicio nos parece escasa y no demasiado bien orientada. Encontramos a faltar la presencia de la Universidad en redes internacionales especializadas, aunque este hecho no es achacable propiamente al Servicio, creemos que falta participación en proyectos internacionales de cooperación académica, más allá de Intercampus, echamos de menos coordinación horizontal con otras unidades de la propia Universidad, en ocasiones coproductoras de servicios (gestión académica, tercer ciclo, lenguas, extensión universitaria) para optimizar recursos y aprovechar sinergias y, por último, consideraríamos muy interesante la relación con otros Servicios de Relaciones Internacionales de la propia Comunidad Autónoma con los que seguro que se podrían compartir problemas y soluciones.

3.4 Recursos

Plantilla:

No disponemos de datos objetivos para evaluar si el dimensionamiento de la plantilla es el adecuado, en todo caso, dada la orientación del Servicio y la limitación de sus actividades, no parecen exageradamente escasos. No obstante, sí que opinamos que, excepto el puesto de dirección, las plazas no están suficientemente cualificadas, a pesar de que las personas que las ocupan tienen el nivel más alto de formación, los conocimientos complementarios que se requieren y la experiencia y habilidades necesarias.

Sugerimos la posibilidad de incorporar becarios que puedan ayudar en temas como el proceso de acogida de estudiantes extranjeros, el alojamiento, etc., posibilidad muy bien valorada por los alumnos en otras universidades y que puede descargar de cierto trabajo a las personas del Servicio. Ello no quiere decir que haya que descuidar la atención directa al usuario, factor muy bien valorado por todas las personas entrevistadas, sino que recomendamos descargar al personal de ciertas labores para las que los becarios pueden estar perfectamente formados y destinar al personal a trabajos de mayor valor añadido para la institución y para las propias personas que los realizan.

Por lo que respecta a la formación, consideramos que el personal del Servicio ha realizado una significativa cantidad de cursos de formación. Teniendo en cuenta la reivindicación por parte del personal sobre la necesidad de realizar cursos especializados sobre materia internacional, consideramos que son mucho más productivas las visitas a servicios similares de otras universidades con las que se pueden organizar sesiones de bechmarking para aprender de la tarea de los demás, enriquecerse con otros puntos de vista y poder ofrecer también la propia experiencia, a veces con la intención de reforzarse en la constatación del trabajo bien hecho.

Presupuesto:

Consideramos una carencia importante el hecho de que el servicio no disponga de presupuesto propio para actividades que se puedan planificar o que surjan de forma inesperada.

Equipamientos:

Las instalaciones son amplias, de calidad, muy nuevas y de absoluta satisfacción para el servicio. Además, los equipamientos de los que se dispone parecen los adecuados.

3.5. Resultados

Si valoramos los resultados como el aumento de la movilidad de estudiantes y profesores dentro del programa Sócrates y del Intercampus, éstos son plenamente satisfactorios. Si como resultados tenemos en cuenta la satisfacción de los usuarios, consideramos que éstos tienen en muy alto valor la calidad del Servicio y el trato recibido por parte de los profesionales que están al cargo de él.

Sin embargo, considerando que después de cinco años de funcionamiento hay tareas que ya están muy estabilizadas, creemos que el Servicio deber ser algo más ambicioso en sus objetivos y acometer otro tipo de tareas, ya sea detectando nuevas necesidades de los usuarios, ya anticipándose y abriendo nuevas líneas de actuación en el ámbito que le es propio.

4. VALORACIÓN GENERAL

4. VALORACIÓN GENERAL.

4.1. Principales puntos fuertes y débiles.

Proceso de evaluación

Puntos fuertes:

- Ser una unidad pionera en la evaluación puede servir de ejemplo para las demás unidades.
- Audiencias bien organizadas, representativas y participativas
- Haber implicado a todo el Servicio en el proceso
- Encontrarse en un momento de cambio donde pueden abordarse nuevas estrategias, perspectivas y tareas

Puntos débiles:

- Falta de cultura de evaluación en la Universidad
- Falta de implicación del Comité Interno
- Falta de sesiones separadas en las audiencias según distintos perfiles de usuarios
- Falta de algún miembro de otro servicio relacionado con el que se evalúa
- Falta de anuncios físicos de la visita del CEE
- Desconocimiento del autoinforme por parte de todos los entrevistados

Planificación

Puntos fuertes:

- Oportunidad del momento para diseñar el perfil del tipo de servicio que se desea
- Tras el diagnóstico realizado, idoneidad de la ocasión para abordar la planificación estratégica

Puntos débiles:

- La propia Universidad carece de planificación estratégica
- El Servicio no cuenta con objetivos explícitos

Procesos

Puntos fuertes:

- Al ser un servicio administrativo orientado a la gestión de determinados programas, éstos están muy pautados por las agencias que los financian, lo que permite una labor bastante sistemática

Puntos débiles:

- No hay manual de procesos, parece que la metodología de trabajo se revisa escasamente
- No se detectan nuevas necesidades de los usuarios relacionadas con el ámbito de actuación del servicio
- Debería realizarse una labor que procurase el mayor conocimiento del Servicio en toda la Universidad

Alianzas

Puntos fuertes:

- Presencia y liderazgo en la ciudad para establecer alianzas estratégicas

Puntos débiles:

- Falta de presencia en redes especializadas
- Falta de coordinación con otros servicios de la Universidad
- Falta de conocimiento y relación con servicios similares de otras Universidades

Instalaciones

Puntos fuertes:

- Espacios cómodos, amplios y bien acondicionados para el trabajo que se requiere.

Puntos débiles:

- Servicio poco integrado en la actividad del resto de unidades, incluso un tanto separado de la mayoría de ellos

Personal

Puntos fuertes:

- Personal joven, motivado, con experiencia y bien formado
- Personal muy apreciado por los usuarios

Puntos débiles:

- Plantillas poco cualificadas laboralmente
- No hay becarios que descarguen al personal de trabajos rutinarios
- No están definidos los perfiles ni las competencias ni las atribuciones a las personas

Recursos

Puntos fuertes:

- Puestos de trabajo dotados con el equipamiento requerido por el personal, tanto en software como en hardware

Puntos débiles:

- Falta un presupuesto que dé al Servicio autonomía de gestión y capacidad para fijar estrategias concretas y abordar nuevas actuaciones sin necesidad de negociarlas una a una. El presupuesto podría ligarse a la planificación por objetivos.

Resultados

Puntos fuertes:

- Aumento de la movilidad de estudiantes y profesores dentro de los programas Sócrates e Intercampus
- Plena satisfacción con el Servicio por parte de los usuarios

Puntos débiles:

- Falta de ambición o de apoyo político para enfrentarse a nuevos retos y nuevas necesidades

4.2. Conclusiones y recomendaciones.

Proceso de evaluación

- Se recomienda hacer mayor énfasis en los procesos de evaluación para darlos a conocer a la comunidad universitaria
- Se sugiere que se escojan mejor los perfiles de los grupos de las audiencias
- Se necesita hacer más explícita la presencia de los evaluadores externos
- Se considera imprescindible seleccionar a miembros de los Comités Internos comprometidos con la labor a realizar

Planificación

- Se considera oportuno el momento del cambio de dirección para acometer la planificación del Servicio identificando los ejes de actuación, los objetivos, las acciones, los responsables, los recursos necesarios y los indicadores de resultados

Procesos

- Se recomienda revisar los procesos que se realizan, simplificarlos, incorporar herramientas de ayuda propias de las tecnologías de la información y las comunicaciones, coordinar actuaciones con otros servicios complementarios de la propia Universidad

Recursos

- Se cree imprescindible la asignación de un presupuesto propio de la unidad

Resultados

- Se considera que el Servicio entra en una etapa donde debe considerar la ampliación de su ámbito de actuación, trabajando como impulsor de la actividad internacional, fomentando la participación del personal en proyectos de cooperación internacional, coordinando la participación de la UPCT en redes específicas y orientando sus procesos a la mejora continua del servicio

5. VALORACIÓN DEL PROCESO DE EVALUACIÓN EXTERNA

5. VALORACIÓN DEL PROCESO DE EVALUACIÓN EXTERNA

El CEE desea destacar la excelente acogida por parte de la Universidad Politécnica de Cartagena, particularmente del Gabinete de Calidad. En todo momento se nos han proporcionado los recursos necesarios para realizar nuestro trabajo, se nos ha entregado la documentación adicional solicitada y se nos ha acompañado físicamente durante toda la visita.

Asimismo, queremos expresar nuestro agradecimiento al Servicio de Relaciones Internacionales, encabezado por el delegado del Rector, el Dr. Antonio Viedma Robles y por las dos personas que integran el servicio, Virginia Marcó Galindo y Matilde Portela Rodríguez, por habernos ofrecido toda la información requerida complementaria a la que se encuentra en el Autoinforme y tratándonos con la máxima amabilidad.

El CEE quiere aprovechar la oportunidad para sugerir que se utilice la situación de liderazgo y presencia que goza la Universidad en la ciudad para conseguir alianzas estratégicas con el entorno en el ámbito que compite a la unidad. De la misma manera, anima a las personas del Servicio a comprometerse con un proyecto nuevo, como es el de la UPCT, el de una Universidad de reciente creación donde todo está por hacer y donde se puede gozar de mayores oportunidades que en Instituciones de larga tradición, tamaño e inercia.

ANEXO: AGENDA DE LA VISITA DEL CEE

**Informe del Comité Externo – Servicio de Relaciones Internacionales Universidad Politécnica de
Cartagena -- 26**

Día	Lugar	Horario	Actividad
10		14.30h- 16.30h	Comida institucional
	Servicio de Relaciones Internacionales	16.30h-18.00h	Reunión con el Comité de Autoevaluación
		18.00h-18.30h	Descanso
	Sala de Juntas	18.30h-19.30h	Reunión con el Equipo Rectoral
	Servicio de Relaciones Internacionales	19.30h-20.30h	Reunión con los usuarios del Servicio
		21.00h	Cena Institucional
11	Sala de Juntas	10.00h-11.00h	Audiencia Pública
		11.00-12.00h	Reunión interna CEE (preparación de informe y distribución de tareas)
		12.00h-13.00h	Informe preliminar oral al Comité de Autoevaluación despedida.
		13:30–15:00h	Comida