

**INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DEL  
SERVICIO DE RELACIONES INTERNACIONALES**

# ÍNDICE

## 1. Introducción

1.1 Breve Historia del Servicio

1.2 Organigrama

1.3 Localización del Servicio

1.4 Estructura de Gestión

## 2. Fortalezas y debilidades

2.1 Listado Conjunto de Fortalezas y Debilidades

## 3. Plan de Mejoras

## 1. INTRODUCCIÓN

El primer proceso de **Autoevaluación según el Modelo EFQM** al que se sometió el Servicio de Relaciones Internacionales e Institucionales a instancias del mismo y contando con la colaboración de la Unidad para la Calidad de la UMU, comenzó en enero de 2005. Dicho proceso contó con un Comité de Autoevaluación compuesto por personal del Servicio así como con un miembro del PDI, Tutor Erasmus y antiguo Vicerrector de Extensión Universitaria y Relaciones Internacionales, un miembro del PAS, Jefe de Servicio de Gestión Académica y un alumno, participante en el programa Erasmus; todos ellos relacionados directamente con el servicio.

Este proceso quedó interrumpido en septiembre del mismo año al participar la Universidad de Murcia junto con otras cuatro universidades españolas en el **Proyecto Piloto de Evaluación de las Relaciones Internacionales de la ANECA**. En este caso el Comité Interno se constituyó a partir del Comité de Autoevaluación. La Aneca dió por finalizado este Proyecto con la Visita del Comité Externo a cada una de las universidades con la posterior remisión del Informe Final de dicho Comité en octubre del 2006.

Es en septiembre de 2006 y a instancias de la Unidad para la Calidad que el Servicio de Relaciones Internacionales comienza un tercer proceso de Autoevaluación según el Modelo EFQM. En este caso el Comité de Autoevaluación está compuesto exclusivamente por miembros del Servicio implicados en cada una de las áreas fundamentales del mismo.

	Función	E-mail	Teléfono
<b>Servicio RR II</b>			
Balibrea González, Matías	Jefe de Área de RRRII Presidente del Comité	<a href="mailto:matba@um.es">matba@um.es</a>	968 36 3494
De Gea Cánovas, Roberto	Técnico	<a href="mailto:rdegea@um.es">rdegea@um.es</a>	968 36 4042
Deltell Hernández, Leonor	Auxiliar Administrativa	<a href="mailto:ldh@um.es">ldh@um.es</a>	968 36 3892
Gras Gil, Raquel	Técnico	<a href="mailto:gras@um.es">gras@um.es</a>	968 36 3867
Saavedra Rodríguez, Antonia	Jefa de Sección	<a href="mailto:asr@um.es">asr@um.es</a>	968 36 3425
Saavedra Rodríguez, Constanza	Técnico Secretaria del Comité	<a href="mailto:csaave@um.es">csaave@um.es</a>	968 36 4004
<b>Unidad para la Calidad</b>			
Roberto López Cabanes	Técnico	<a href="mailto:rlc@um.es">rlc@um.es</a>	968 36 7763

A continuación se incluye una breve historia del Servicio así como los datos más relevantes desde sus comienzos. También se detalla en otro esquema la estructura de gestión actual, ya que desde que se inició el primer proceso de autoevaluación hasta ahora, ha variado la dependencia orgánica del servicio. Desde marzo de 2006 se cuenta con un equipo nuevo de gobierno lo que ha supuesto una variación tanto en el Vicerrectorado al que se está adscrito como la estructura del servicio, ya que se ha segregado Relaciones Institucionales y se ha creado el Área de Relaciones Internacionales.

A partir de este último Comité de Autoevaluación se ha constituido un **Comité de Calidad** compuesto por:

- Jefe de Área de Relaciones Internacionales
- Jefa de Sección de Relaciones Internacionales
- Técnico de Relaciones Internacionales
- Técnico de la Unidad para la Calidad

Este Comité está encargado del seguimiento del Plan de Mejoras, comprobando que las Tareas contempladas en las distintas Acciones de Mejora se realizan en las fechas previstas, que los responsables acometen su función, etc.

## 1.1 BREVE HISTORIA DEL SERVICIO

La Universidad de Murcia, desde su origen está implicada en actividad internacional, sin embargo poco se había hecho de forma institucional hasta la creación de un Vicerrectorado específico para esta gestión en el año 1994.

El Vicerrectorado de Relaciones Internacionales e Institucionales recoge el testigo del programa Erasmus, y con el apoyo de un auxiliar administrativo pone en marcha por primera vez, de un lado el objetivo de internacionalización de la Universidad de Murcia, y de otro regular y normalizar el procedimiento de establecimiento de las relaciones con otras instituciones

A partir de ahí, se plantea la creación de dos servicios paralelos, el de **internacionales** para la gestión técnica de esta actividad y el de **institucionales** para dar cobertura legal, a través de formalización de convenios, a estas acciones y otras que afectan también a las relaciones con otras instituciones locales, regionales y nacionales.

En 1995 se cuentan con unas becas de colaboración, un contratado y se crean dos puestos de gestión, uno para cada servicio. Pronto se obtienen resultados con la publicación de una normativa de tramitación de convenios y la implicación en programas y proyectos internacionales.

Así pues; el **Servicio de Relaciones Internacionales** se pone en marcha para promover acciones de ámbito internacional, servir de puente entre la comunidad universitaria murciana y otras instituciones fuera del territorio nacional, gestionar programas interuniversitarios que lleven a la mejora de la calidad en la enseñanza dentro del marco internacional, informar a los estudiantes de las posibilidades que existen de cursar estudios en otras instituciones extranjeras, asesorar en materia de programas y proyectos internacionales, involucrar a la UMU en cuantas acciones internacionales pudieran beneficiar tanto a profesores y alumnos como al personal de administración y servicios y colaborar directamente con el proyecto de internacionalización de nuestra Universidad.

En la siguiente tabla se muestran datos históricos orientativos de la evolución y actividad desde 1974 hasta 2004. Junto a éstos aparecen los datos desglosados de los dos últimos cursos académicos.

	<b>Período 1974 –1994</b>	<b>Período 1994 –2004</b>	<b>Curso 2004-05</b>	<b>Curso 2005-06</b>
Convenios formalizados	408	893	101 Renovaciones: 29 Convenios bilaterales Erasmus: 252	8 Convenios bilaterales Erasmus: 302
Movilidad Internacional Alumnos	Alrededor de 300	Más de 6000	816	1.088
Movilidad Nacional	No existía	Más de 300 <i>*(desde 2000/01)</i>	84	155
Movilidad Internacional PDI	Sin datos	Más de 700	144	232
Movilidad Internacional PAS	Sin datos	Más de 50	5	1
Proyectos Internacionales	Sin datos	Más de 110 <i>*(desde 1997/98)</i>	32	39
Cursos de formación Lingüística	No existían	Más de 330 con más de 3500 matrículas <i>*(desde 1998/99)</i>	Servicio de Idiomas	Servicio de Idiomas
Otros servicios y actividades			Actos institucionales -Charlas informativas -Ayuda alojamiento (331) -Ayuda legalización (90) -Información y Atención: personal (75/día), teléfono (60/día), correo electrónico (60/día) y postal (25/día) -Actividades culturales - Orientación UMU -Asociación internacional -Participación en redes universitarias -Participación en eventos internacionales -Asistencia a reuniones -Producción y difusión de la información -Gestión técnica y administrativa de proyectos	Viajes realizados en asistencia a reuniones (11) Asistencia a Ferias o Eventos Internacionales (5) Charlas Informativas realizadas (15) Acciones de Publicidad y Marketing (10) Procesos de Evaluación (3) VIMUR (estudiantes alojados) (434) Atención a Usuarios (de media): 75 personas/día 60 llamadas/día 70 e-mails/día 25 cartas-faxes/día
Financiación externa			1.191.065,67 €	1.696.922,30 €

**Tabla 1. Datos Históricos Evolución del Servicio de Relaciones Internacionales**

## 1.2 ORGANIGRAMA

### 1. - PLANTILLA

#### E497 ÁREA DE RELACIONES INTERNACIONALES

Código	Denominación	Nivel	Grupo	Persona que lo desempeña
1241	JEFE DE ÁREA DE RELACIONES INTERNACIONALES	26	A	Matías Balibrea González
546	P.BASE TÉCNICO RELACIONES INTERNACIONALES	20	B	Ángeles Martínez Cegarra
547	P.BASE TÉCNICO RELACIONES INTERNACIONALES	20	B	Raquel Gras Gil
1207	J. SECCIÓN RELACIONES INTERNACIONALES	25	B	Antonia Saavedra Rodríguez
549	P.BASE TÉCNICO RELACIONES INTERNACIONALES	20	B	Ascensión Ruiz Serrano
550	P.BASE TÉCNICO RELACIONES INTERNACIONALES	20	B	Bibiana Muñoz Clares
551	P.BASE TÉCNICO RELACIONES INTERNACIONALES	20	B	Ángeles Eva Sánchez García
552	P.BASE TÉCNICO RELACIONES INTERNACIONALES	20	B	Mª Jesús Morillas Álvarez
548	P.BASE TÉCNICO RELACIONES INTERNACIONALES	20	B	Constanza Saavedra Rodríguez
391	JEF.NEG. RELACIONES INTERNACIONALES	16	C	María José Imbernón Medina
469	P. BASE	16	C	Rosa María Ríos Ruiz

Además, de este personal de plantilla el Servicio de Relaciones Internacionales cuenta con 2 personas ( 1 Administrativo y 1 Auxiliar Administrativo) más contratadas gracias a la financiación externa que se consigue a través de proyectos realizados desde el Servicio.

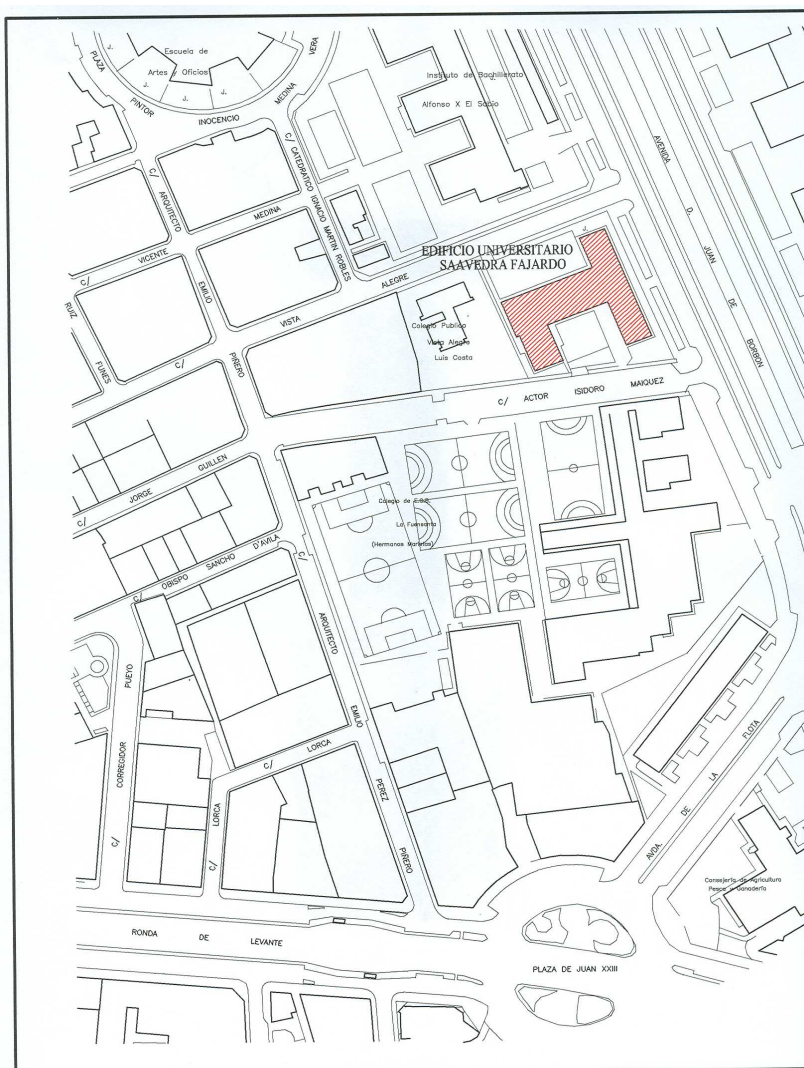
Contrato	Grupo	Persona que lo desempeña
TÉCNICO	B	Juana Mª López López
TÉCNICO	B	Laura Cerezo Álvarez
ADMINISTRATIVO	C	Roberto de Gea Cánovas
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	D	Leonor Deltell Hernández
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	D	Ann Vandenbroecke

#### BECARIOS DE COLABORACIÓN

##### Relaciones Internacionales

También se cuenta entre el personal de Relaciones Internacionales con 1 Becario de Colaboración encargado del programa "Vimur" Vivir en Murcia.

### 1.3 LOCALIZACIÓN DEL SERVICIO



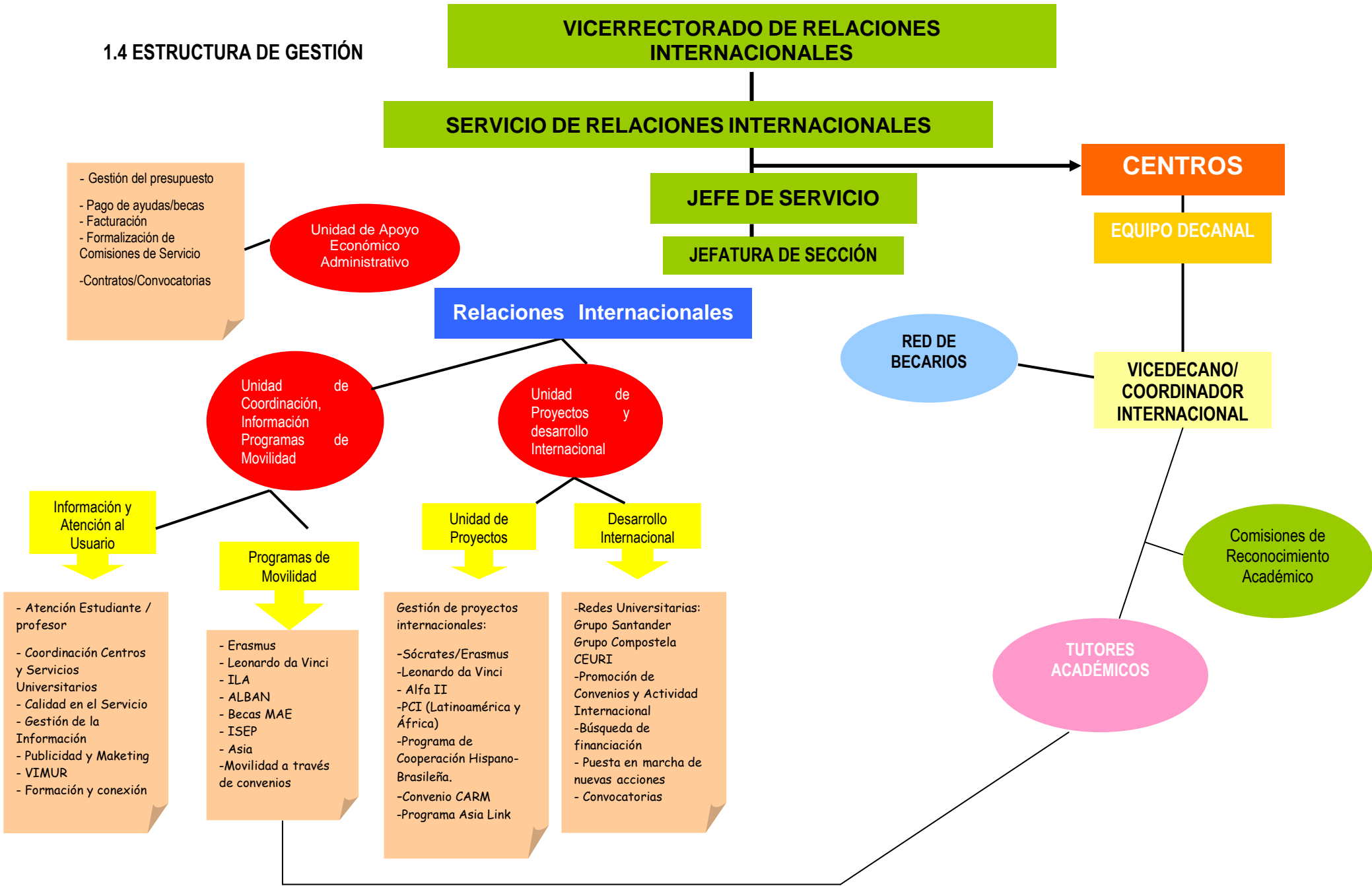
**Figura 1.** Localización del Servicio de Relaciones Internacionales.

El Servicio de Relaciones Internacionales depende orgánicamente del Vicerrectorado de Relaciones Internacionales y se encuentra localizado en el Edificio Saavedra Fajardo, (Antigua Escuela de Empresariales), en el barrio de Vistalegre de la ciudad, concretamente en la Calle Actor Isidoro Máiquez, N° 9; en la tercera planta. En este mismo Edificio se localizan el Servicio de Idiomas, Servicio de Promoción Educativa, Servicio de Publicaciones y la Escuela de Práctica Jurídica (Fig. 1).





# 1.4 ESTRUCTURA DE GESTIÓN





## 2. FORTALEZAS Y DEBILIDADES

Del Cuestionario de Autoevaluación, adaptado a un Servicio Universitario según el Modelo EFQM de Excelencia, facilitado por la Unidad para la Calidad y tras la valoración realizada por los miembros del Comité de Autoevaluación se han diagnosticado las siguientes Fortalezas y Debilidades. En este apartado han sido agrupadas por Criterios.

### CRITERIO 1. Liderazgo

#### FORTALEZAS

- La Dirección del Servicio se implica activa y visiblemente en el desarrollo de los objetivos fundamentales del Servicio.
- La Dirección del Servicio es accesible y escucha al personal del Servicio.
- La Dirección del Servicio reconoce oportuna y adecuadamente los esfuerzos y logros de equipos y personas del Servicio.

#### DEBILIDADES

- Mide y revisa la Dirección del Servicio la eficacia de los cambios y comparte los conocimientos obtenidos.
- La Dirección del Servicio, revisa y mejora la eficacia de su propio liderazgo y su adecuación a las necesidades actuales y futuras \*
- La Dirección del Servicio, recibe e imparte formación y comparten su conocimiento con los demás miembros del Servicio

### CRITERIO 2. Política y Estrategia

#### FORTALEZAS

#### DEBILIDADES

- Efectúa el Servicio de modo sistemático la recogida y análisis de las necesidades de sus principales grupos de interés \*
- El análisis de las necesidades de los grupos de interés es la base para el desarrollo del programa de actuación del Servicio \*
- Incluye el Servicio, en su planificación y estrategia, actuaciones concretas para anticipar futuras necesidades ocasionadas por el cambio social permanente
- Utiliza el Servicio, para la elaboración de sus programas de actuación la evaluación de los resultados obtenidos en años anteriores \*
- Analiza el Servicio las actividades realizadas y el rendimiento que obtienen de ellas otros Servicios y las incorpora en su política y estrategia \*
- Analiza el Servicio la incidencia de todas sus actividades en el desarrollo de sus procesos clave, a corto y a largo plazo \*
- Tiene identificados el Servicio cuáles son los factores clave para el éxito de su actuación \*
- Identifica el Servicio su esquema general de procesos clave imprescindible para hacer realidad su planificación y su estrategia \*
- Comunica el Servicio, de manera sistemática, su planificación y su estrategia a los grupos de interés

- Evalúa el grado de sensibilización y disponibilidad de los grupos de interés para cooperar en que se alcancen los objetivos del Servicio

### **CRITERIO 3. Personas**

#### FORTALEZAS

- Se facilitan los recursos y servicios adecuados para el mejor desempeño del personal del Servicio

#### DEBILIDADES

- Se utilizan encuestas, o cualquier otro tipo de información concreta procedente del personal del Servicio, para mejorar la gestión de los recursos humanos\*
- Utiliza el Servicio metodologías organizativas innovadoras que mejoren la forma de trabajar\*
- Se desarrollan y se ejecutan planes de formación interna que garanticen que la labor de las personas se ajuste a las necesidades actuales y futuras del Servicio\*
- Evalúa el Servicio el rendimiento de su personal y adopta medidas para ayudarles a mejorarlo\*
- Se identifican y favorecen las oportunidades de que las personas que trabajan en el Servicio intercambien sus mejores prácticas, su experiencia y su conocimiento\*

### **CRITERIO 4. Alianzas y Recursos**

#### FORTALEZAS

#### DEBILIDADES

- El Servicio promueve acciones de mejora de la calidad basadas en experiencias obtenidas en su relación con otras personas u organizaciones externas\*
- Se evalúa la incidencia de los colaboradores en el funcionamiento del Servicio
- Se tienen al día los inventarios de material y se optimiza el uso del mismo\*
- Se desarrolla una estrategia para mejorar la gestión de los recursos materiales
- Se evalúan y previenen los impactos negativos en el personal del Servicio (ergonomía, higiene y seguridad,...)\*
- La gestión y disposición de las instalaciones, favorece unas buenas condiciones de trabajo y de seguridad e higiene del personal\*
- Se establecen mecanismos para actualizar y mejorar los materiales que utiliza el Servicio para cumplir sus objetivos, incluido el material tecnológico\*
- Ha identificado el Servicio todos los cauces de información necesarios para llegar a su personal y evalúa su eficacia\*
- El Servicio acopia y organiza la información y el conocimiento necesarios en apoyo de sus objetivos\*
- Protege el Servicio la propiedad intelectual en materiales elaborados por su personal en sus diferentes actividades
- Evalúa y revisa el Servicio su modo de gestionar los recursos (humanos, materiales y económicos) de que dispone

## **CRITERIO 5. Procesos**

### FORTALEZAS

### DEBILIDADES

- Ha implantado el Servicio indicadores de proceso y establece objetivos de rendimiento\*\*
- Se mide de manera efectiva si se han alcanzado los resultados previstos como consecuencia de la implantación de los cambios en los procesos\*
- Utiliza el Servicio informaciones procedentes de todos los grupos de interés para conocer sus necesidades y expectativas en relación a los servicios que se prestan\*
- Cuando alguna persona del Servicio realiza un curso u otra actividad formativa existe algún mecanismo para que comunique lo aprendido al resto del personal\*\*
- Emplea el Servicio encuestas o contactos habituales para conocer y mejorar la satisfacción de sus usuarios con las actividades que realiza\*
- Se asesora al personal del Servicio sobre el uso responsable de documentos y materiales\*
- Se implica el Servicio con sus usuarios para debatir y abordar sus expectativas, necesidades y preocupaciones\*
- El Servicio revisa, y mejora cuando es necesario, todos sus procesos sobre todo los clave\*

## **CRITERIO 6. Resultados en los Clientes**

### FORTALEZAS

### DEBILIDADES

- Utiliza el Servicio de forma sistemática algún procedimiento para conocer la satisfacción de sus usuarios\*
- Existe un conocimiento adecuado de los usuarios de los objetivos del Servicio\*\*
- Dispone el Servicio de indicadores de rendimiento de aquellos aspectos que han sido identificados como relevantes para el nivel de satisfacción de sus clientes (compromisos de Carta de Servicios, tiempos, errores, etc.)\*
- Se plantea el Servicio objetivos de satisfacción en sus usuarios\*
- Analiza el Servicio las causas por las que se alcanzan los resultados, cualesquiera que sean, en sus actividades y si esas causas responden a lo planificado\*

## **CRITERIO 7. Resultados en el Personal**

### FORTALEZAS

- Si pudieras cambiarte a cualquier otro Servicio de la misma Universidad, renunciarías al cambio

## DEBILIDADES

- Identifica el Servicio de forma sistemática cuáles son los aspectos más valorados por parte de su personal y que inciden directamente en su nivel de satisfacción\*
- El personal del Servicio ¿está satisfecho por el desarrollo de su carrera profesional desde que se incorporó al mismo
- El personal del Servicio ¿se implica en las actividades que no están bajo su responsabilidad directa
- Existe, y se utiliza de forma sistemática, en el Servicio algún procedimiento para conocer la satisfacción de su personal\*\*
- El programa de reuniones del Servicio se ajusta a las necesidades de comunicación
- Se plantea el Servicio objetivos de satisfacción referidos a su personal
- Dispone el Servicio de indicadores de rendimiento de aquellos aspectos que han sido identificados como relevantes para el nivel de satisfacción de su personal\*
- Los resultados que alcanza el Servicio en sus procesos, son causa de la satisfacción y rendimiento del personal del mismo
- La satisfacción del personal del Servicio tiene tendencia a mejorar cada año respecto del anterior

## CRITERIO 8. Resultados en la Sociedad

### FORTALEZAS

- Se considera insignificante el número de quejas que recibe el Servicio, en cuanto a su gestión, por parte de personas del entorno (que no sean de la Universidad)

### DEBILIDADES

- Se identifican y revisan los aspectos que pueden tener relación con la percepción de la sociedad (empresas colaboradoras, propietarios, vecinos y negocios de la zona circundante a la oficina) sobre el Servicio\*
- Se obtienen indicadores de percepción de la sociedad sobre la actuación del Servicio\*
- Promueve el Servicio actuaciones para reducir los consumos de luz, agua
- Se promueve en el Servicio el uso de materiales reciclados y reciclables y se gestionan eficazmente los recursos no renovables
- Participa el Servicio en actos de interés social
- La sociedad de forma general, o los otros Servicios de la Universidad como tales, reconocen de alguna forma el trabajo que realiza este Servicio\*
- El Servicio pone sus instalaciones o sus materiales, si los tiene, a disposición de otros colectivos para actividades ajenas a las del propio Servicio

## CRITERIO 9. Resultados Clave

### FORTALEZAS

### DEBILIDADES

- El Servicio tiene definidos y mide y controla los indicadores que considera como clave

- Comparando con Servicios similares, los resultados del Servicio son mejores a los otros
- Se miden de manera periódica y sistemática los resultados de los procesos de gestión (especialmente los que son clave para la prestación de los servicios)\*
- Se conocen los resultados de Servicios similares y se comparan con los del propio Servicio y es positiva dicha comparación\*
- El estado de conservación de edificios, materiales y equipos es adecuado para alcanzar los objetivos del Servicio\*

## 2.1 LISTADO CONJUNTO DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES

### FORTALEZAS

1. La Dirección del Servicio se implica activa y visiblemente en el desarrollo de los objetivos fundamentales del Servicio.
2. La Dirección del Servicio es accesible y escucha al personal del Servicio.
3. La Dirección del Servicio reconoce oportuna y adecuadamente los esfuerzos y logros de equipos y personas del Servicio.
4. Se facilitan los recursos y servicios adecuados para el mejor desempeño del personal del Servicio
5. Si el personal pudiera cambiarse a cualquier otro Servicio de la misma Universidad, renunciaría al cambio
6. Se considera insignificante el número de quejas que recibe el Servicio, en cuanto a su gestión, por parte de personas del entorno (que no sean de la Universidad)

### DEBILIDADES

1. Mide y revisa la Dirección del Servicio la eficacia de los cambios y comparte los conocimientos obtenidos.
2. La Dirección del Servicio, revisa y mejora la eficacia de su propio liderazgo y su adecuación a las necesidades actuales y futuras \*
3. La Dirección del Servicio, recibe e imparte formación y comparten su conocimiento con los demás miembros del Servicio
4. Efectúa el Servicio de modo sistemático la recogida y análisis de las necesidades de sus principales grupos de interés \*
5. El análisis de las necesidades de los grupos de interés es la base para el desarrollo del programa de actuación del Servicio \*
6. Incluye el Servicio, en su planificación y estrategia, actuaciones concretas para anticipar futuras necesidades ocasionadas por el cambio social permanente
7. Utiliza el Servicio, para la elaboración de sus programas de actuación la evaluación de los resultados obtenidos en años anteriores \*
8. Analiza el Servicio las actividades realizadas y el rendimiento que obtienen de ellas otros Servicios y las incorpora en su política y estrategia \*
9. Analiza el Servicio la incidencia de todas sus actividades en el desarrollo de sus procesos clave, a corto y a largo plazo \*
10. Tiene identificados el Servicio cuáles son los factores clave para el éxito de su actuación \*
11. Identifica el Servicio su esquema general de procesos clave imprescindible para hacer realidad su planificación y su estrategia \*
12. Comunica el Servicio, de manera sistemática, su planificación y su estrategia a los grupos de interés
13. Evalúa el grado de sensibilización y disponibilidad de los grupos de interés para cooperar en que se alcancen los objetivos del Servicio
14. Se utilizan encuestas, o cualquier otro tipo de información concreta procedente del personal del Servicio, para mejorar la gestión de los recursos humanos\*
15. Utiliza el Servicio metodologías organizativas innovadoras que mejoren la forma de trabajar\*



16. Se desarrollan y se ejecutan planes de formación interna que garanticen que la labor de las personas se ajuste a las necesidades actuales y futuras del Servicio\*
17. Evalúa el Servicio el rendimiento de su personal y adopta medidas para ayudarles a mejorarlo\*
18. Se identifican y favorecen las oportunidades de que las personas que trabajan en el Servicio intercambien sus mejores prácticas, su experiencia y su conocimiento\*
19. El Servicio promueve acciones de mejora de la calidad basadas en experiencias obtenidas en su relación con otras personas u organizaciones externas\*
20. Se evalúa la incidencia de los colaboradores en el funcionamiento del Servicio
21. Se tienen al día los inventarios de material y se optimiza el uso del mismo\*
22. Se desarrolla una estrategia para mejorar la gestión de los recursos materiales
23. Se evalúan y previenen los impactos negativos en el personal del Servicio (ergonomía, higiene y seguridad,...)\*
24. La gestión y disposición de las instalaciones, favorece unas buenas condiciones de trabajo y de seguridad e higiene del personal\*
25. Se establecen mecanismos para actualizar y mejorar los materiales que utiliza el Servicio para cumplir sus objetivos, incluido el material tecnológico\*
26. Ha identificado el Servicio todos los cauces de información necesarios para llegar a su personal y evalúa su eficacia\*
27. El Servicio acopia y organiza la información y el conocimiento necesarios en apoyo de sus objetivos\*
28. Protege el Servicio la propiedad intelectual en materiales elaborados por su personal en sus diferentes actividades
29. Evalúa y revisa el Servicio su modo de gestionar los recursos (humanos, materiales y económicos) de que dispone
30. Ha implantado el Servicio indicadores de proceso y establece objetivos de rendimiento\*\*
31. Se mide de manera efectiva si se han alcanzado los resultados previstos como consecuencia de la implantación de los cambios en los procesos\*
32. Utiliza el Servicio informaciones procedentes de todos los grupos de interés para conocer sus necesidades y expectativas en relación a los servicios que se prestan\*
33. Cuando alguna persona del Servicio realiza un curso u otra actividad formativa existe algún mecanismo para que comunique lo aprendido al resto del personal\*\*
34. Emplea el Servicio encuestas o contactos habituales para conocer y mejorar la satisfacción de sus usuarios con las actividades que realiza\*
35. Se asesora al personal del Servicio sobre el uso responsable de documentos y materiales\*
36. Se implica el Servicio con sus usuarios para debatir y abordar sus expectativas, necesidades y preocupaciones\*
37. El Servicio revisa, y mejora cuando es necesario, todos sus procesos sobre todo los clave\*
38. Utiliza el Servicio de forma sistemática algún procedimiento para conocer la satisfacción de sus usuarios\*
39. Existe un conocimiento adecuado de los usuarios de los objetivos del Servicio\*\*
40. Dispone el Servicio de indicadores de rendimiento de aquellos aspectos que han sido identificados como relevantes para el nivel de satisfacción de sus clientes (compromisos de Carta de Servicios, tiempos, errores, etc.)\*
41. Se plantea el Servicio objetivos de satisfacción en sus usuarios\*
42. Analiza el Servicio las causas por las que se alcanzan los resultados, cualesquiera que sean, en sus actividades y si esas causas responden a lo planificado\*
43. Identifica el Servicio de forma sistemática cuáles son los aspectos más valorados por parte de su personal y que inciden directamente en su nivel de satisfacción\*

44. El personal del Servicio está satisfecho por el desarrollo de su carrera profesional desde que se incorporó al mismo
45. El personal del Servicio se implica en las actividades que no están bajo su responsabilidad directa
46. Existe, y se utiliza de forma sistemática, en el Servicio algún procedimiento para conocer la satisfacción de su personal\*\*
47. El programa de reuniones del Servicio se ajusta a las necesidades de comunicación
48. Se plantea el Servicio objetivos de satisfacción referidos a su personal
49. Dispone el Servicio de indicadores de rendimiento de aquellos aspectos que han sido identificados como relevantes para el nivel de satisfacción de su personal\*
50. Los resultados que alcanza el Servicio en sus procesos, son causa de la satisfacción y rendimiento del personal del mismo
51. La satisfacción del personal del Servicio tiene tendencia a mejorar cada año respecto del anterior
52. Se identifican y revisan los aspectos que pueden tener relación con la percepción de la sociedad (empresas colaboradoras, propietarios, vecinos y negocios de la zona circundante a la oficina) sobre el Servicio\*
53. Se obtienen indicadores de percepción de la sociedad sobre la actuación del Servicio\*
54. Promueve el Servicio actuaciones para reducir los consumos de luz, agua
55. Se promueve en el Servicio el uso de materiales reciclados y reciclables y se gestionan eficazmente los recursos no renovables
56. Participa el Servicio en actos de interés social
57. La sociedad de forma general, o los otros Servicios de la Universidad como tales, reconocen de alguna forma el trabajo que realiza este Servicio\*
58. El Servicio pone sus instalaciones o sus materiales, si los tiene, a disposición de otros colectivos para actividades ajenas a las del propio Servicio
59. El Servicio tiene definidos y mide y controla los indicadores que considera como clave
60. Comparando con Servicios similares, los resultados del Servicio son mejores a los otros
61. Se miden de manera periódica y sistemática los resultados de los procesos de gestión (especialmente los que son clave para la prestación de los servicios)\*
62. Se conocen los resultados de Servicios similares y se comparan con los del propio Servicio y es positiva dicha comparación\*
63. El estado de conservación de edificios, materiales y equipos es adecuado para alcanzar los objetivos del Servicio\*

### 3. PLAN DE MEJORAS

A continuación se agrupan las debilidades diagnosticadas en las diferentes Áreas de Mejora que se han estimado oportunas.

#### 1. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

- Mide y revisa la Dirección del Servicio la eficacia de los cambios y comparte los conocimientos obtenidos.
- La Dirección del Servicio, revisa y mejora la eficacia de su propio liderazgo y su adecuación a las necesidades actuales y futuras \*
- Incluye el Servicio, en su planificación y estrategia, actuaciones concretas para anticipar futuras necesidades ocasionadas por el cambio social permanente
- Utiliza el Servicio metodologías organizativas innovadoras que mejoren la forma de trabajar\*
- Se identifican y favorecen las oportunidades de que las personas que trabajan en el Servicio intercambien sus mejores prácticas, su experiencia y su conocimiento\*
- El personal del Servicio se implica en las actividades que no están bajo su responsabilidad directa
- Evalúa y revisa el Servicio su modo de gestionar los recursos (humanos, materiales y económicos) de que dispone
- Protege el Servicio la propiedad intelectual en materiales elaborados por su personal en sus diferentes actividades

#### 2. REALIZACIÓN DE CUESTIONARIOS DE SATISFACCIÓN

- Efectúa el Servicio de modo sistemático la recogida y análisis de las necesidades de sus principales grupos de interés \*
- El análisis de las necesidades de los grupos de interés es la base para el desarrollo del programa de actuación del Servicio \*
- Evalúa el grado de sensibilización y disponibilidad de los grupos de interés para cooperar en que se alcancen los objetivos del Servicio
- Se utilizan encuestas, o cualquier otro tipo de información concreta procedente del personal del Servicio, para mejorar la gestión de los recursos humanos\*
- Evalúa el Servicio el rendimiento de su personal y adopta medidas para ayudarles a mejorarlo\*
- Se evalúa la incidencia de los colaboradores en el funcionamiento del Servicio
- Utiliza el Servicio informaciones procedentes de todos los grupos de interés para conocer sus necesidades y expectativas en relación a los servicios que se prestan\*
- Emplea el Servicio encuestas o contactos habituales para conocer y mejorar la satisfacción de sus usuarios con las actividades que realiza\*
- Se implica el Servicio con sus usuarios para debatir y abordar sus expectativas, necesidades y preocupaciones\*
- Utiliza el Servicio de forma sistemática algún procedimiento para conocer la satisfacción de sus usuarios\*
- Dispone el Servicio de indicadores de rendimiento de aquellos aspectos que han sido identificados como relevantes para el nivel de satisfacción de sus clientes (compromisos de Carta de Servicios, tiempos, errores, etc.)\*
- Se plantea el Servicio objetivos de satisfacción en sus usuarios\*

- Analiza el Servicio las causas por las que se alcanzan los resultados, cualesquiera que sean, en sus actividades y si esas causas responden a lo planificado\*
- Identifica el Servicio de forma sistemática cuáles son los aspectos más valorados por parte de su personal y que inciden directamente en su nivel de satisfacción\*
- El personal del Servicio está satisfecho por el desarrollo de su carrera profesional desde que se incorporó al mismo
- Existe, y se utiliza de forma sistemática, en el Servicio algún procedimiento para conocer la satisfacción de su personal\*\*
- Dispone el Servicio de indicadores de rendimiento de aquellos aspectos que han sido identificados como relevantes para el nivel de satisfacción de su personal\*
- Los resultados que alcanza el Servicio en sus procesos, son causa de la satisfacción y rendimiento del personal del mismo
- La satisfacción del personal del Servicio tiene tendencia a mejorar cada año respecto del anterior
- Se identifican y revisan los aspectos que pueden tener relación con la percepción de la sociedad (empresas colaboradoras, propietarios, vecinos y negocios de la zona circundante a la oficina) sobre el Servicio\*
- Se obtienen indicadores de percepción de la sociedad sobre la actuación del Servicio\*
- La sociedad de forma general, o los otros Servicios de la Universidad como tales, reconocen de alguna forma el trabajo que realiza este Servicio\*

### **3. PLANIFICACIÓN/OBJETIVOS. ANÁLISIS DE LAS ACTIVIDADES QUE APARECEN EN LA MEMORIA**

- Utiliza el Servicio, para la elaboración de sus programas de actuación la evaluación de los resultados obtenidos en años anteriores \*
- Analiza el Servicio las actividades realizadas y el rendimiento que obtienen de ellas otros Servicios y las incorpora en su política y estrategia \*
- Analiza el Servicio la incidencia de todas sus actividades en el desarrollo de sus procesos clave, a corto y a largo plazo \*
- Tiene identificados el Servicio cuáles son los factores clave para el éxito de su actuación \*
- Identifica el Servicio su esquema general de procesos clave imprescindible para hacer realidad su planificación y su estrategia \*
- Comunica el Servicio, de manera sistemática, su planificación y su estrategia a los grupos de interés
- Se evalúa la incidencia de los colaboradores en el funcionamiento del Servicio
- Ha implantado el Servicio indicadores de proceso y establece objetivos de rendimiento\*\*
- Se mide de manera efectiva si se han alcanzado los resultados previstos como consecuencia de la implantación de los cambios en los procesos\*
- Se implica el Servicio con sus usuarios para debatir y abordar sus expectativas, necesidades y preocupaciones\*
- Dispone el Servicio de indicadores de rendimiento de aquellos aspectos que han sido identificados como relevantes para el nivel de satisfacción de sus clientes (compromisos de Carta de Servicios, tiempos, errores, etc.)\*
- Se plantea el Servicio objetivos de satisfacción en sus usuarios\*
- Analiza el Servicio las causas por las que se alcanzan los resultados, cualesquiera que sean, en sus actividades y si esas causas responden a lo planificado\*
- Dispone el Servicio de indicadores de rendimiento de aquellos aspectos que han sido identificados como relevantes para el nivel de satisfacción de su personal\*

- Los resultados que alcanza el Servicio en sus procesos, son causa de la satisfacción y rendimiento del personal del mismo
- La satisfacción del personal del Servicio tiene tendencia a mejorar cada año respecto del anterior
- Se obtienen indicadores de percepción de la sociedad sobre la actuación del Servicio\*
- Participa el Servicio en actos de interés social
- Se plantea el Servicio objetivos de satisfacción referidos a su personal
- Se miden de manera periódica y sistemática los resultados de los procesos de gestión (especialmente los que son clave para la prestación de los servicios)\*
- El Servicio tiene definidos y mide y controla los indicadores que considera como clave
- Existe un conocimiento adecuado de los usuarios de los objetivos del Servicio\*\*

#### **4. FORMACIÓN**

- La Dirección del Servicio, recibe e imparte formación y comparten su conocimiento con los demás miembros del Servicio
- Se desarrollan y se ejecutan planes de formación interna que garanticen que la labor de las personas se ajuste a las necesidades actuales y futuras del Servicio\*
- Cuando alguna persona del Servicio realiza un curso u otra actividad formativa existe algún mecanismo para que comunique lo aprendido al resto del personal\*\*

#### **5. BENCHMARKING**

- El Servicio promueve acciones de mejora de la calidad basadas en experiencias obtenidas en su relación con otras personas u organizaciones externas\*
- Comparando con Servicios similares, los resultados del Servicio son mejores a los otros
- Se conocen los resultados de Servicios similares y se comparan con los del propio Servicio y es positiva dicha comparación\*

#### **6. OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS**

- Se tienen al día los inventarios de material y se optimiza el uso del mismo\*
- Se desarrolla una estrategia para mejorar la gestión de los recursos materiales
- Se evalúan y previenen los impactos negativos en el personal del Servicio (ergonomía, higiene y seguridad,...)\*
- La gestión y disposición de las instalaciones, favorece unas buenas condiciones de trabajo y de seguridad e higiene del personal\*
- Se establecen mecanismos para actualizar y mejorar los materiales que utiliza el Servicio para cumplir sus objetivos, incluido el material tecnológico\*
- Evalúa y revisa el Servicio su modo de gestionar los recursos (humanos, materiales y económicos) de que dispone
- Se asesora al personal del Servicio sobre el uso responsable de documentos y materiales\*
- Promueve el Servicio actuaciones para reducir los consumos de luz, agua
- El Servicio pone sus instalaciones o sus materiales, si los tiene, a disposición de otros colectivos para actividades ajenas a las del propio Servicio
- El estado de conservación de edificios, materiales y equipos es adecuado para alcanzar los objetivos del Servicio\*

## **7. RELACIONES CON LA SOCIEDAD**

- Se promueve en el Servicio el uso de materiales reciclados y reciclables y se gestionan eficazmente los recursos no renovables
- Participa el Servicio en actos de interés social
- La sociedad de forma general, o los otros Servicios de la Universidad como tales, reconocen de alguna forma el trabajo que realiza este Servicio\*
- El Servicio pone sus instalaciones o sus materiales, si los tiene, a disposición de otros colectivos para actividades ajenas a las del propio Servicio

## **8. REALIZACIÓN DE MAPA DE PROCESOS**

- Tiene identificados el Servicio cuáles son los factores clave para el éxito de su actuación \*
- Identifica el Servicio su esquema general de procesos clave imprescindible para hacer realidad su planificación y su estrategia \*
- Se miden de manera periódica y sistemática los resultados de los procesos de gestión (especialmente los que son clave para la prestación de los servicios)\*
- El Servicio revisa, y mejora cuando es necesario, todos sus procesos sobre todo los clave\*
- Identifica el Servicio su esquema general de procesos clave imprescindible para hacer realidad su planificación y su estrategia \*
- El Servicio tiene definidos y mide y controla los indicadores que considera como clave

## **9. PLAN DE COMUNICACIÓN**

- Comunica el Servicio, de manera sistemática, su planificación y su estrategia a los grupos de interés
- Ha identificado el Servicio todos los cauces de información necesarios para llegar a su personal y evalúa su eficacia\*
- El Servicio acopia y organiza la información y el conocimiento necesarios en apoyo de sus objetivos\*
- El programa de reuniones del Servicio se ajusta a las necesidades de comunicación
- Existe un conocimiento adecuado de los usuarios de los objetivos del Servicio\*\*
- Cuando alguna persona del Servicio realiza un curso u otra actividad formativa existe algún mecanismo para que comunique lo aprendido al resto del personal\*\*



## RESUMEN DE ÁREAS DE MEJORA AGRUPADAS QUE CONTIENE EL PLAN

	<b>ÁREA DE MEJORA</b>	<b>Descripción</b>
1	<b>ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO</b>	No se evalúa ni se revisa de forma sistemática la gestión de los recursos de que dispone el Servicio
2	<b>REALIZACIÓN DE CUESTIONARIOS DE SATISFACCIÓN</b>	Ausencia de información sobre las necesidades y expectativas de los grupos de interés y del personal
3	<b>PLANIFICACIÓN/OBJETIVOS. ANÁLISIS DE LAS ACTIVIDADES QUE APARECEN EN LA MEMORIA</b>	No se realiza una planificación en función del análisis de los resultados obtenidos.
4	<b>FORMACIÓN</b>	Las actividades formativas que realiza el personal no responden a un plan previsto ni tampoco son compartidos los conocimientos con el resto del personal
5	<b>BENCHMARKING</b>	No se comparan los resultados de Servicios similares con los del propio Servicio
6	<b>OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS</b>	No se ha desarrollado un estrategia para mejorar la gestión de los recursos
7	<b>RELACIONES CON LA SOCIEDAD</b>	Desconocimiento por parte de la sociedad de las actividades que se realizan en el Servicio
8	<b>REALIZACIÓN DE MAPA DE PROCESOS</b>	Ausencia de un esquema general de los procesos clave
9	<b>PLAN DE COMUNICACIÓN</b>	No existe comunicación sistemática hacia los grupos de interés y hacia el personal



**ÁREA DE MEJORA Nº 1 ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO**

<b>Descripción del problema</b>	No se evalúa ni se revisa de forma sistemática la gestión de los recursos de que dispone el Servicio.
<b>Causas que provocan el problema</b>	No existen actuaciones concretas en el diseño de la planificación y estrategia del servicio que anticipen las necesidades. No se utilizan metodologías organizativas innovadoras que mejoren la forma de trabajar.
<b>Objetivo a conseguir</b>	Utilizar con eficacia los recursos existentes e introducir innovaciones que permitan mejorar la gestión.
<b>Acción de mejora</b>	Mejorar la organización del Servicio, introduciendo medidas innovadoras que faciliten su organización y evaluando y revisando cómo se gestionan los recursos.
<b>Tareas para la mejora</b>	Medir y revisar la eficacia de los cambios, compartir los conocimientos adquiridos, favorecer el intercambio de buenas prácticas.
<b>Beneficios esperados</b>	Mejoras en la gestión del Servicio que incluirían la innovación y la adecuación a los cambios.

**PLAN DE MEJORAS SRI-UMU**

<b>Acciones de mejora</b>	<b>Tareas</b>	<b>Responsable de la Acción</b>	<b>Fechas (inicio-final)</b>	<b>Recursos necesarios</b>	<b>Indicador/es seguimiento</b>	<b>Prioridad</b>
<b>1. Utilizar metodologías innovadoras</b>	a) Asistencia al Curso de Formación <b>“How to run an international office: tools for the development and management of an international office”</b> Organizado por la EAIE y llevar a cabo las medidas innovadoras aprendidas.	Comité de Calidad	28/11/07-30/11/07	Coste de inscripción 1200 €/persona  1 Técnico	Personal del Servicio que asiste al Curso por cada edición  Porcentaje de Implementación de las medidas innovadoras aprendidas en el curso	Media
<b>2. Evaluar y revisar cómo se gestionan los recursos</b>	a) Desarrollo de indicadores que midan los resultados obtenidos según la Memoria, cálculo de horas, asistencia a reuniones, ferias, recursos materiales y económicos utilizados.	Comité de Calidad	01/10/07-31/12/07	1 Técnico 1 Administrativo	Porcentaje de desarrollo de los indicadores	Alta

**ÁREA DE MEJORA Nº 2 REALIZACIÓN DE CUESTIONARIOS DE SATISFACCIÓN**

<b>Descripción del problema</b>	Ausencia de información sobre las necesidades y expectativas de los grupos de interés y del personal
<b>Causas que provocan el problema</b>	No se realizan cuestionarios de opinión de forma sistemática ni se analizan los resultados
<b>Objetivo a conseguir</b>	Conocer las necesidades de los grupos de interés y del personal para plantear el programa de actuación del Servicio
<b>Acción de mejora</b>	Establecer un calendario para la realización y análisis de encuestas a los grupos de interés y al personal
<b>Tareas para la mejora</b>	Realizar Cuestionarios de Satisfacción a los grupos de interés y al Personal del Servicio
<b>Beneficios esperados</b>	Mayor conocimiento de las necesidades de los grupos de interés, mejor gestión de los recursos, mejor programación de la actividad y elevar el nivel de satisfacción tanto de los clientes como del personal

**PLAN DE MEJORAS SRI-UMU**

<b>Acciones de mejora</b>	<b>Tareas</b>	<b>Responsable de la Acción</b>	<b>Fechas (inicio-final)</b>	<b>Recursos necesarios</b>	<b>Indicador/es seguimiento</b>	<b>Prioridad</b>
<b>1. Desarrollo de Cuestionarios de Satisfacción a los grupos de interés</b>	a) Pasar cuestionarios a estudiantes extranjeros b) Pasar cuestionarios a estudiantes UMU c) Pasar cuestionarios a profesores extranjeros d) Pasar cuestionarios a profesores UMU e) Pasar cuestionarios a colaboradores* *(Otros Servicios de la Universidad)	Comité de Calidad	01/02/07-31/12/2007	Técnico de Información  2 Auxiliares Administrativos	Porcentaje de encuestas recogidas de los estudiantes extranjeros y UMU  Porcentaje de encuestas recogidas de los profesores extranjeros y UMU  Porcentaje de encuestas recogidas de colaboradores	Alta
<b>2. Desarrollo de Cuestionarios de Satisfacción al personal</b>	a) Pasar cuestionarios al personal anualmente	Técnico Responsable de Calidad en el Servicio	02/07/2007-06/07/2007	1 Auxiliar Administrativo	Porcentaje de encuestas recogidas del personal	Alta
<b>3. Análisis de los resultados obtenidos de los cuestionarios</b>	a) Estudio pormenorizado de los resultados obtenidos y realización de un informe	Comité de Calidad del Servicio	10/07/2007-31/01/2008	1 Técnico de la Unidad para la Calidad	Presentación del informe a la fecha indicada 15/12/07  Nivel de satisfacción de los distintos grupos de interés	Alta
<b>4. Diseño de la planificación para el próximo curso</b>	a) Desarrollo de los objetivos y actividades a realizar para el siguiente curso de forma cuantificable	Jefe de Área	15/09/2007-31/10/2007	Jefe de Área Jefa de Sección	Porcentaje de objetivos cuantificables desarrollados	Alta

<b>ÁREA DE MEJORA N° 3 PLANIFICACIÓN/OBJETIVOS. ANÁLISIS DE LAS ACTIVIDADES QUE APARECEN EN LA MEMORIA</b>	
<b>Descripción del problema</b>	No se realiza una planificación en función del análisis de los resultados obtenidos.
<b>Causas que provocan el problema</b>	No se realiza un análisis pormenorizado de los resultados obtenidos. Los objetivos planteados no son cuantificables.
<b>Objetivo a conseguir</b>	Mejorar la gestión de los procesos. Definir, medir y controlar los factores claves para el éxito
<b>Acción de mejora</b>	Analizar las actividades que aparecen en la memoria para planificar los objetivos y las actividades a realizar para el siguiente curso.
<b>Tareas para la mejora</b>	Evaluación de las actividades realizadas y de los resultados obtenidos. Identificación de factores clave y desarrollo de objetivos cuantificables.
<b>Beneficios esperados</b>	Mejora en el rendimiento de los procesos que han sido identificados como clave para el Servicio

**PLAN DE MEJORAS SRI-UMU**

Acciones de mejora	Tareas	Responsable de la Acción	Fechas (inicio-final)	Recursos necesarios	Indicador/es seguimiento	Prioridad
<p align="center"><b>1. Analizar las actividades que aparecen en la memoria para planificar los objetivos y las actividades a realizar para el siguiente curso</b></p>	<p>a) Evaluación de las actividades realizadas y de los resultados obtenidos</p> <p>b) Identificación de factores clave y desarrollo de objetivos cuantificables</p>	<p>Comité de Calidad</p>	<p>15/09/2007-30/11/2007</p>	<p>Jefe de Área 1 Técnico RRII</p>	<p>Número de actividades que se han desarrollado en el curso anterior</p> <p>Nº de actividades planificadas para el curso siguiente</p> <p>Porcentaje de objetivos planteados de forma cuantificable</p>	<p align="center">Alta</p>

**ÁREA DE MEJORA Nº 4 FORMACIÓN**

<b>Descripción del problema</b>	Las actividades formativas que realiza el personal no responden a un plan previsto ni tampoco son compartidos los conocimientos con el resto del personal
<b>Causas que provocan el problema</b>	Ausencia de un plan de formación interno. No existe difusión del conocimiento adquirido en las actividades formativas realizadas.
<b>Objetivo a conseguir</b>	Completar y actualizar la formación según las características y/o perfil de las personas con las acciones formativas que ofrece la UMU y que ofrezcan otras instituciones. Poner a disposición del resto del personal los contenidos de estas acciones formativas.
<b>Acción de mejora</b>	Realizar actividades de formación según el Plan de Formación Interno y compartir el conocimiento con el resto del Personal
<b>Tareas para la mejora</b>	Elaborar el Plan de Formación Interno. Participar en los Cursos de Formación del Plan de Formación del PAS y en actividades formativas externas a la UMU relacionados con la gestión del Servicio. Organización de seminarios de formación internos donde se expongan los conocimientos adquiridos.
<b>Beneficios esperados</b>	Mejor desempeño de las labores de gestión.

**PLAN DE MEJORAS SRI-UMU**

<b>Acciones de mejora</b>	<b>Tareas</b>	<b>Responsable de la Acción</b>	<b>Fechas (inicio-final)</b>	<b>Recursos necesarios</b>	<b>Indicador/es seguimiento</b>	<b>Prioridad</b>
<b>1. Realizar acciones de formación</b>	a) Elaborar el Plan de Formación Interno	Comité de Calidad	01/03/08-01/05/08	1 Técnico 1 Administrativo	A fecha 01/05/07 tener disponible el Plan de Formación Interno	Alta
	b) Participar en los Cursos de Formación del <i>Plan de Formación del PAS</i> y en actividades formativas externas a la UMU relacionados con la gestión del Servicio	Jefe de Área	Según oferta y disponibilidad	Coste de matrícula en el caso de cursos ajenos a la UMU	Número de personas del Servicio que participan en los distintas acciones formativas	Alta
	c) Realización del Curso: "Gestión y Justificación Económica y Técnica de Proyectos Europeos"	Jefe de Área	Marzo 2008	Matrícula Curso 350 € x 4 Técnicos UPDI= 1400 €	Número de Técnicos de la UPDI que ha realizado el curso	Alta
<b>2. Compartir el conocimiento con el resto del Personal</b>	a) Organización de seminarios de formación internos donde se expongan los conocimientos adquiridos.	Jefe de Área	A lo largo del curso	Sala de Reuniones Cañón de proyección Retroproyector Ordenador portátil	Número de seminarios internos realizados	Alta



**ÁREA DE MEJORA Nº 5 BENCHMARKING**

<b>Descripción del problema</b>	No se comparan los resultados de Servicios similares con los del propio Servicio.
<b>Causas que provocan el problema</b>	No se promueven acciones de mejora basadas en experiencias obtenidas en relación con otras personas u organizaciones externas de características similares.
<b>Objetivo a conseguir</b>	Promover acciones de mejora de la calidad basadas en la comparación con otros servicios excelentes.
<b>Acción de mejora</b>	Comparar los resultados del Servicio con los resultados de los mejores Servicios y llevar a la práctica las acciones que puedan ser útiles fruto de la comparación.
<b>Tareas para la mejora</b>	Recopilar Memorias e Informes de Resultados de Servicios y Oficinas de RRHII excelentes. Analizar los resultados y comparar con los resultados propios del Servicio. Implementar las buenas prácticas aprehendidas
<b>Beneficios esperados</b>	Posibilitar una mejor planificación de las actividades.

**PLAN DE MEJORAS SRI-UMU**

<b>Acciones de mejora</b>	<b>Tareas</b>	<b>Responsable de la Acción</b>	<b>Fechas (inicio-final)</b>	<b>Recursos necesarios</b>	<b>Indicador/es seguimiento</b>	<b>Prioridad</b>
<b>1. Comparar los resultados del Servicio con los resultados de los mejores Servicios</b>	a) Recopilar Memorias e Informes de Resultados de Servicios y Oficinas de RRHII excelentes	Comité de Calidad	A partir de enero de 2008	1 Técnico RRHII 1 Técnico de la Unidad para la Calidad	Porcentaje de memorias recopiladas respecto del total	Media
	b) Analizar los resultados y comparar con los resultados propios del Servicio	Comité de Calidad	A partir de enero de 2008	1 Técnico RRHII 1 Técnico de la Unidad para la Calidad	Porcentaje de comparaciones realizadas	Media
<b>2. Llevar a la práctica las acciones que puedan ser útiles fruto de la comparación</b>	a) Implementar las buenas prácticas aprehendidas	Comité de Calidad	A partir de enero de 2008	Todo el personal del SRI	Número de buenas prácticas implementadas	Alta

**ÁREA DE MEJORA N° 6 OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS**

<b>Descripción del problema</b>	No se han desarrollado mecanismos para mejorar la gestión de los recursos
<b>Causas que provocan el problema</b>	No se evalúa y revisa la gestión de los recursos que se disponen
<b>Objetivo a conseguir</b>	Optimizar los recursos
<b>Acción de mejora</b>	Actualizar y optimizar los inventarios de material. Control de los recursos. Compartir los conocimientos sobre los recursos con el personal para un mejor aprovechamiento.
<b>Tareas para la mejora</b>	Desarrollo de un Inventario con todos los recursos materiales. Crear un estadillo para control de los recursos.
<b>Beneficios esperados</b>	Favorecer unas buenas condiciones de trabajo y prevenir impactos negativos en el personal del servicio y en los grupos de interés.

**PLAN DE MEJORAS SRI-UMU**

<b>Acciones de mejora</b>	<b>Tareas</b>	<b>Responsable de la Acción</b>	<b>Fechas (inicio-final)</b>	<b>Recursos necesarios</b>	<b>Indicador/es seguimiento</b>	<b>Prioridad</b>
<b>1. Actualizar y optimizar los inventarios de material</b>	a) Desarrollo de un Inventario con todos los recursos materiales	Jefa de Sección	01/09/07-31/12/07	1 Administrativo	A fecha 31/12/07 disponer en la unidad común del inventario	Media
<b>2. Control de los recursos</b>	a) Crear un estadillo para control de los recursos	Jefa de Sección	01/09/07-31/12/07	1 Administrativo	Disponer del estadillo el 31/12/07	Media
<b>3. Compartir los conocimientos sobre los recursos con el personal para un mejor aprovechamiento.</b>	a) Organización de talleres internos sobre utilización de recursos informáticos, audiovisuales, etc	Jefa de Sección	01/06/08-30/11/08	Los propios recursos informáticos y audiovisuales	Número de recursos explicados en los talleres	Media

**ÁREA DE MEJORA N° 7 RELACIONES CON LA SOCIEDAD**

<b>Descripción del problema</b>	Desconocimiento por parte de la sociedad de las actividades que se realizan en el Servicio
<b>Causas que provocan el problema</b>	No se promueven acciones que impliquen a la Sociedad o que tengan interés para la misma.
<b>Objetivo a conseguir</b>	Dar a conocer la actividad que realiza el servicio de interés para la Sociedad
<b>Acción de mejora</b>	Promover acciones que tengan repercusión en la sociedad
<b>Tareas para la mejora</b>	Desarrollo de un Programa de Becas para Inmigrantes. Difusión de estas actividades Programa de Prácticas para Formación de Cooperantes. Difusión entre la población de la posibilidad de alquilar viviendas para el programa VIMUR.
<b>Beneficios esperados</b>	Que la Sociedad reconozca el trabajo que realiza el servicio en interés de la misma

**PLAN DE MEJORAS SRI-UMU**

<b>Acciones de mejora</b>	<b>Tareas</b>	<b>Responsable de la Acción</b>	<b>Fechas (inicio-final)</b>	<b>Recursos necesarios</b>	<b>Indicador/es seguimiento</b>	<b>Prioridad</b>
<b>1. Promover acciones que tengan repercusión en la sociedad</b>	a) Desarrollo de un Programa de Becas para Inmigrantes	Técnico de RRII	15/03/07-30/04/07	18000 € UMU 1 Técnico de RRII 1 Administrativo	Porcentaje de presupuesto ejecutado  Porcentaje de becas concedidas respecto a las solicitudes	Alta
	b) Difusión de esta actividades	Técnico de RRII	01/04/07-30/05/07	Folleto informativo Pósters/Jornadas Informativas	Número de folletos y pósters distribuidos. Número de jornadas informativas realizadas	Alta
	c) Programa de Prácticas para Formación de Cooperantes	Técnico de RRII	01/03/07-30/07/07	6000 € UMU 6000 € CARM 1 Técnico de RRII 1 Administrativo	Porcentaje de presupuesto ejecutado  Porcentaje de becas concedidas respecto a las solicitudes	Alta
	d) Desarrollo del I foro Iberoamericano	Técnico de RRII	19/10/2007	2000 € UMU 1 Técnico de RRII	Número de asistentes	Alta
	e) Difusión entre la población de la posibilidad de alquilar viviendas para el programa VIMUR	Técnico de RRII	01/09/07-31/01/08	Becario de colaboración	Número de propietarios que ofrecen viviendas para el programa	Alta

**ÁREA DE MEJORA Nº 8 REALIZACIÓN DE MAPA DE PROCESOS**

<b>Descripción del problema</b>	Ausencia de un esquema general de los procesos del Servicio
<b>Causas que provocan el problema</b>	Acumulación de trabajo. Considerar que los beneficios aportados son a largo plazo.
<b>Objetivo a conseguir</b>	Tener recogido mediante un documento escrito toda la actividad que se realiza en el Servicio, de este modo cualquier modificación en la plantilla no afectaría la gestión de los procesos.
<b>Acción de mejora</b>	Desarrollo de un Mapa de Procesos del Servicio
<b>Tareas para la mejora</b>	Publicación del Mapa de Procesos y revisión del mismo.
<b>Beneficios esperados</b>	Tener un conocimiento general de todos los procesos y poder actuar de forma rápida sobre los mismos. Adaptación inmediata a la gestión de los procesos por parte de cualquier nueva incorporación de personal.

**PLAN DE MEJORAS SRI-UMU**

Acciones de mejora	Tareas	Responsable de la Acción	Fechas (inicio-final)	Recursos necesarios	Indicador/es seguimiento	Prioridad
<p align="center"><b>1. Desarrollo del Mapa de Procesos clave</b></p>	a) Elaboración del Mapa de Procesos del Servicio	Comité de Calidad	01/03/07-31/03/08	Técnico RRII Impresión Mapa de Procesos del SRI	A fecha 31/03/08 tener realizada la publicación	Alta
	b) Publicación del Mapa de Procesos	Comité de Calidad			Añadir la actualización a la publicación cada año	Alta
	c) Revisión anual del Mapa de Procesos	Comité de Calidad				Alta



**ÁREA DE MEJORA Nº 9 PLAN DE COMUNICACIÓN**

<b>Descripción del problema</b>	No existe comunicación sistemática hacia los grupos de interés y hacia el personal
<b>Causas que provocan el problema</b>	Ausencia de un protocolo de actuación en el ámbito de la comunicación
<b>Objetivo a conseguir</b>	Mejorar la comunicación hacia los grupos de interés y hacia el personal
<b>Acción de mejora</b>	Desarrollo de un Plan de Comunicación
<b>Tareas para la mejora</b>	Creación de Protocolos de Comunicación Externa e Interna. Publicación y difusión de la Carta de Servicios.
<b>Beneficios esperados</b>	Aumentar el conocimiento por parte de los grupos de interés y del personal sobre la planificación y estrategia del Servicio

**PLAN DE MEJORAS SRI-UMU**

<b>Acciones de mejora</b>	<b>Tareas</b>	<b>Responsable de la Acción</b>	<b>Fechas (inicio-final)</b>	<b>Recursos necesarios</b>	<b>Indicador/es seguimiento</b>	<b>Prioridad</b>
<b>1 Desarrollo de Protocolos</b>	a) Desarrollo Protocolo Comunicación Externa	Técnico Unidad de Información	01/01/08-28/02/08	1 Técnico 1 Becario prácticas	A fecha 30/06/07 comprobar que en la unidad compartida se encuentran los protocolos y todo el personal los conoce	Media
	b) Desarrollo Protocolo Comunicación Interna	Técnico Unidad de Información	01/01/08-28/02/08			
<b>2 Gestión de la Información y del Conocimiento</b>	a) Acopio y filtrado de información necesaria para apoyo de los objetivos	Técnico Unidad de Información	A partir de enero de 2008	1 Técnico  1 Técnico 1 Becario prácticas	Porcentaje de Información almacenada en la unidad compartida  Porcentaje de personal que consulta el contenido de los cursos	Media
	b) Organización de la información	Técnico Unidad de Información				
	c) Colocación en la unidad compartida del contenido de los cursos y acciones formativas realizadas	Todo el Personal que realice cursos o acciones formativas				
<b>3. Publicación y difusión de la Carta de Servicios</b>	a) Elaboración de la Carta de Servicios	Comité de Calidad	15/02/07-15/07/07	1 Técnico RRII Técnico Unidad para la Calidad Impresión 1500 trípticos de la Carta de Servicios: 600 €	Cumplimiento de fechas  Nº de trípticos de la Carta de Servicios distribuidos entre los grupos de interés	Alta
	b) Publicación y difusión de la Carta de Servicios	Comité de Calidad	A partir de noviembre de 2007			