



Asiento: R-639/2021

Fecha-Hora: 17/05/2021 13:33:29

## RESOLUCIÓN DEL RECTOR DE LA UNIVERSIDAD DE MURCIA POR LA QUE APRUEBA EL PROGRAMA DE APOYO A LOS PLANES DE MEJORA ELABORADOS POR LOS SERVICIOS UNIVERSITARIOS DEL EJERCICIO 2021 Y SE DISPONE SU PUBLICACIÓN

### 1. Objeto

Es objeto del presente programa apoyar la actividad tendente al cumplimiento de los objetivos del Tercer Plan de Calidad de Servicios (2019-2022), hallándose destinado, en consecuencia, a incentivar el desarrollo de los planes de mejora de las unidades administrativas de la Universidad de Murcia que se encuentran participando en el citado Tercer Plan de Calidad de Servicios.

### 2. Condiciones de concurrencia

Las acciones susceptibles de realizar al amparo de este programa deberán efectuarse durante el ejercicio presupuestario 2021. A tal fin, las unidades administrativas que podrán formular propuesta de participación deberán reunir una de las dos siguientes condiciones:

- Haber confeccionado o actualizado su carta de servicios, tenerla en vigor en 2021 y que esta se halle actualizada o que continúen trabajando en ella con la asistencia de la Unidad para la Calidad.
- O, en su caso, disponer de certificación otorgada con arreglo a la Norma ISO 9001 y que esta se encuentre vigente en la fecha de finalización del plazo de presentación de las propuestas de participación.



### 3. Imputación presupuestaria y gestión

Para el desarrollo del presente programa, el presupuesto de la Universidad de Murcia para el año 2021 prevé una dotación de quince euros (15.000,00 €), imputados a la partida 2021.2021.04.009A.422D.64005-Proyecto 32974.

La dotación económica destinada a cada propuesta estará condicionada por el número de las seleccionadas y por el importe que el presupuesto de la Universidad de Murcia asigna a este programa.

Para ponderar la distribución de tales recursos se seguirán los siguientes criterios:

- El cuarenta por ciento (40%) de lo presupuestado, seis mil euros (6000€), se distribuirá entre las unidades concurrentes por razón de su respectiva dimensión, estimada con arreglo al número de puestos de trabajo que figuren adscritos con arreglo a la Relación de Puestos de Trabajo de la Universidad de Murcia.
- El treinta por ciento (30%) de lo presupuestado, cuatro mil euros (4000€) se distribuirá linealmente y por partes iguales entre las diferentes unidades concurrentes.
- El restante treinta por ciento (30%) se distribuirá entre las unidades concurrentes otorgando prioridad a las acciones de mejora en la lucha contra la pandemia causada por la COVID-19 y sus efectos. Tendrán preferencia al efecto las propuestas de planes de mejora conducentes a evitar contagios entre los trabajadores de la correspondiente unidad administrativa y entre las personas integrantes de la comunidad universitaria que sean usuarias de los servicios prestados por aquella.

Los importes asignados se pondrán a disposición en el marco de un proyecto limitativo, para cada unidad administrativa, cuya responsabilidad económica corresponderá a la persona que ejerce la jefatura del área, servicio o unidad de que se trate y que se hallará integrado en la aplicación presupuestaria 2021 2021 04 009A 422D 64005-Proyecto 32974. Cada unidad administrativa será la que, dentro de los límites de su asignación, realizará los pedidos y gestionará

Avda. Teniente Flomesta, 5. Edif. Convalecencia. 30003 Murcia  
T. +34 868 883000 – [www.um.es](http://www.um.es)





directamente las facturas y los demás documentos de gasto. En el supuesto de unidades administrativas que no dispongan de programa presupuestario propio la tramitación económica corresponderá a la Unidad para la Calidad.

En todo caso, los gastos admisibles deberán estar relacionados con la acción de mejora a emprender y podrán verificarse en concepto de:

- Material inventariable, siendo preciso que el bien que se pretenda adquirir guarde relación con las funciones de la correspondiente unidad.
- Reformas y modificaciones menores que aumenten el valor de las infraestructuras.
- Gastos asociados a actuaciones que vengan derivadas de la aplicación de normativa de accesibilidad, prevención, salud, seguridad, etc.
- Gastos por indemnizaciones por razón del servicio que tengan su causa en la participación del personal de la unidad en actividades formativas o de divulgación de buenas prácticas.
- Gastos relacionados con acciones de mejora en la lucha contra la pandemia causada por la Covid-19 y sus efectos.

Todos los gastos deberán estar claramente especificados en la propuesta y no podrán efectuarse los que no hayan sido incluidos en la misma, salvo autorización expresa posterior del Vicerrector de Calidad, Cultura y Comunicación.

#### 4. Propuestas

La propuesta de participación será suscrita por la persona que ejerza la jefatura de la unidad administrativa con arreglo al modelo como se incorpora como Anexo I de la presente resolución, que habrá de ser debidamente cumplimentado en todos sus apartados.

A la propuesta se habrá de adjuntar la siguiente documentación:

Avda. Teniente Flomesta, 5. Edif. Convalecencia. 30003 Murcia  
T. +34 868 883000 – [www.um.es](http://www.um.es)





- Acta de constitución de la Comisión de Calidad de la unidad administrativa o, en su caso, enlace o URL del sitio web en el que se halle disponible dentro del dominio de la Universidad de Murcia.
- Plan anual de mejora previsto para el 2021 o, en su caso, enlace o URL del sitio web en el que se halle disponible dentro del dominio de la Universidad de Murcia.

En el supuesto de unidades que dispongan de certificado con arreglo a la Norma ISO 9001 bastará con acompañar un informe sobre su actividad.

La solicitud de ayuda, junto con la documentación requerida, se presentará en el Registro Electrónico o la Oficina de Asistencia en Materia de Registro (OAMR) de Espinardo, haciendo uso de la “Presentación de instancia básica” del catálogo de procedimientos, incluyendo las siguientes descripciones:

- **Unidad administrativa de destino:** Sección de Acreditación y Certificación (E80B) (Unidad para la Calidad)
- **Expone:** Habiéndose publicado la Resolución del Rector de la Universidad de Murcia por la que se ordena la publicación de la Convocatoria del programa de apoyo a los planes de mejora elaborados por los servicios universitarios del ejercicio 2021, declaro cumplir el requisito de (elegir el que proceda):
  - Haber hecho o actualizado la carta de servicios, tenerla en vigor en 2021, y estar trabajando en ella con la supervisión de la Unidad para la Calidad.
  - Disponer de una certificación con la Norma ISO 9001 y tenerla en vigor en el momento de finalizar el plazo de presentación de esta solicitud.
- **Solicita:** Se admita la participación en la Convocatoria del programa de apoyo a los planes de mejora elaborados por los servicios universitarios del ejercicio 2021.

Las propuestas se habrán de formular y dirigir a la Sección encargada de la tramitación en el plazo de tres semanas a contar desde el día siguiente al de la publicación de esta resolución en el Tablón Oficial de la Universidad de Murcia de la Sede Electrónica de esta.

Avda. Teniente Flomesta, 5. Edif. Convalecencia. 30003 Murcia  
T. +34 868 883000 – [www.um.es](http://www.um.es)





## 5. Evaluación

La evaluación de las propuestas presentadas y que reúnan las condiciones expuestas en las bases precedentes se realizará por la Comisión de Valoración de Planes de Mejora de Servicios Generales, cuya composición fue aprobada por el Consejo de Gobierno de la Universidad mediante acuerdo adoptado en sesión de 20 de junio de 2006 y que se halla integrada por:

Presidente: vicerrector de Calidad, Cultura y Comunicación o persona en quien delegue.

Vocales: tres decanos o decanas; el jefe del Área de Calidad e Innovación, y el coordinador de Calidad.

Secretaría: un funcionario o funcionaria integrante de la Unidad para la Calidad

La designación de las personas que hayan de ocupar las vocalías se realizará por el vicerrector de Calidad, Cultura y Comunicación, una vez finalizado el plazo de presentación de propuestas.

La composición de la comisión evaluadora tenderá a respetar la paridad entre mujeres y hombres.

## 6. Propuesta de resolución

Finalizada la fase de evaluación, la Comisión de Valoración de Planes de Mejora de Servicios Generales formulará propuesta de resolución que será comunicada a las unidades concurrentes. Estas dispondrán del plazo de diez (10) días hábiles para formular las consideraciones que estimen oportunas, las cuales, en unión de la propuesta de resolución, del informe de la Comisión y del resto del expediente serán elevadas al rector para el dictado de la resolución que proceda, que será, asimismo, comunicada a las unidades participantes.

## 7. Compromisos de las unidades administrativas participantes

En virtud de la formulación de propuesta, la persona responsable de la unidad administrativa asume los siguientes compromisos:

Avda. Teniente Flomesta, 5. Edif. Convalecencia. 30003 Murcia  
T. +34 868 883000 – [www.um.es](http://www.um.es)





- Realizar las actividades propuestas, con arreglo al importe asignado, debiendo formular y presentar una memoria justificativa (conforme al modelo del Anexo II) en la que se describan: el cumplimiento de las acciones proyectadas; los resultados de su implantación; la mejora que ha supuesto en el conjunto de la unidad evaluada, y una breve memoria de los gastos realizados.
- Destinar los importes asignados a las actividades propias de la propuesta formulada.

La memoria justificativa habrá de presentarse no más tarde del 15 de enero de 2022, debiendo ser remitida a la Sección de Acreditación y Certificación de la Unidad para la Calidad con arreglo al mismo medio y formato indicados en la base 4.

La falta de presentación de la memoria dará lugar a la restitución de las cantidades empleadas con cargo a los créditos presupuestarios del ejercicio 2022 de la unidad afectada.

Si el gasto realizado fuera inferior al ochenta por ciento (80%) de lo asignado, el importe no aplicado se detraerá con cargo a los créditos presupuestarios del ejercicio 2022 de la unidad afectada. La misma medida se aplicará para los gastos realizados que no se ajusten a lo establecido en la base 3.

La tramitación de los gastos se ajustará, en todo caso, a lo establecido en las Normas de ejecución del Presupuesto para 2021 y en las Instrucciones de Régimen Económico Presupuestario.

El rector

José Luján Alcaraz

Avda. Teniente Flomesta, 5. Edif. Convalecencia. 30003 Murcia  
T. +34 868 883000 – [www.um.es](http://www.um.es)





**ANEXO I**

**Solicitud de ayuda a la financiación de actuaciones previstas en Planes de  
Mejora de Servicios Universitarios**

**UNIDAD ADMINISTRATIVA:**

**RESPONSABLE:**

**Fecha de asistencia a la formación de Cartas de Servicios:**

**Si procede, fecha aprobación Carta Servicios:**

**MEMORIA**

- 1. Breve descripción y objetivos de la acción de mejora solicitada:**
- 2. Actividades a realizar para su ejecución, temporalización y responsables de las mismas:**
- 3. Indicadores para el seguimiento de la acción:**
- 4. Presupuesto total solicitado y descripción de los tipos de gasto necesarios para llevar a cabo la acción (Los gastos financiados figuran en la BASE 3 de la Convocatoria)**

El/la solicitante firma la presente solicitud comprometiéndose, en caso de concesión, a cumplir con las obligaciones establecidas en las BASES de la presente Convocatoria.

Murcia, a ..... de ..... de 20\_\_

Fdo.

**EXCMO. Y MAGFCO. SR. RECTOR. DE LA UNIVERSIDAD DE MURCIA**

Avda. Teniente Flomesta, 5. Edif. Convalecencia. 30003 Murcia  
T. +34 868 883000 – [www.um.es](http://www.um.es)





ANEXO II

MEMORIA JUSTIFICATIVA DE LA ACCIÓN DE MEJORA REALIZADA

(Presentar una ficha por cada acción)

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Área/s de Mejora					
Centro/Unidad administrativa					
Fecha de inicio				Fecha de finalización	
Responsable (Presidente Comisión Garantía Calidad Centro/Presidente Comité Calidad Unidad)	Nombre y Apellidos				
	Cargo				
	Teléfono		e-mail		

PLAN DE ACCIÓN

Resultados del seguimiento de los objetivos e indicadores propuestos	Equipo de trabajo
Resultados cuantitativos y cualitativos obtenidos	
Despliegue (actuaciones, recursos, temporalización utilizados)	
Destinatarios de la/s acción/es de mejora	

EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORA

Valoración de las actuaciones realizadas
Nivel de cumplimiento del Plan
Análisis de causas
Satisfacción de los destinatarios de la acción
Valoración global de la/s acción/es (fortalezas y debilidades)
Breve memoria económica

