

	Acta de reunión Comisión de Garantía de Calidad de los Servicios de la UBU	Fecha	22/11/2011
		Hora inicio	09:00h
		Hora fin	12:00
		Lugar	Sala Polivalente de la Biblioteca

En Burgos, a 22 de noviembre del año dos mil once, se celebra la reunión de la **Comisión de Garantía de Calidad de los Servicios de la Universidad de Burgos**, que preside D. Enrique de Simón García-Vicente, Gerente de la Universidad de Burgos, inicia la sesión con el siguiente

ORDEN DEL DÍA:

- 1. Constitución de la Comisión de Garantía de Calidad de las Unidades/Servicios de Gestión de la Universidad de Burgos. (Reglamento Regulador de la Estructura Orgánica del Sistema de Garantía de Calidad de la Universidad de Burgos. Aprobado en Consejo de Gobierno el 23 de marzo de 2010).**
- 2. Información sobre las Funciones y Metodología de trabajo de la Comisión. (Reglamento Regulador de la Estructura Orgánica del Sistema de Garantía de Calidad de la Universidad de Burgos. Aprobado en Consejo de Gobierno el 23 de marzo de 2010).**
- 3. Informe del Presidente**
 - 3.1. Planes de Mejora en las Unidades/Servicios de Gestión de la UBU.
 - 3.2. Encuestas de satisfacción sobre la calidad de los Servicios Universitarios. Proyecto GESSOL
 - 3.3. El Sistema de Información en la UBU (SIUBU).
 - 3.4. Plan de formación en materia de calidad para el personal de las Unidades/Servicios de Gestión de la UBU.
 - 3.5. Encuestas de clima laboral.
 - 3.6. Programa de Cartas de Servicios, aprobado en Consejo de Gobierno de 18 de octubre de 2011.
- 4. La Evaluación de los Servicios de Gestión de la UBU (EFQM). Planificación si procede de la participación de las Unidades/Servicios de Gestión de la UBU en**

	Acta de reunión Comisión de Garantía de Calidad de los Servicios de la UBU	Fecha	22/11/2011
		Hora inicio	09:00h
		Hora fin	12:00
		Lugar	Sala Polivalente de la Biblioteca

Procesos de Evaluación, que permita el aseguramiento y mejora de la calidad de las actividades administrativas y de gestión de la UBU.

- 5. Propuestas para el Plan de Formación en materia de calidad.**
- 6. Cartas de Servicios. Metodología de trabajo.**
- 7. Memoria Anual en materia de calidad de las Unidades/Servicios de Gestión de la UBU**
- 8. Ruegos y preguntas**

	Acta de reunión Comisión de Garantía de Calidad de los Servicios de la UBU	Fecha	22/11/2011
		Hora inicio	09:00h
		Hora fin	12:00
		Lugar	Sala Polivalente de la Biblioteca

1. Constitución de la Comisión de Garantía de Calidad de las Unidades/Servicios de Gestión de la Universidad de Burgos. (Reglamento Regulador de la Estructura Orgánica del Sistema de Garantía de Calidad de la Universidad de Burgos. Aprobado en Consejo de Gobierno el 23 de marzo de 2010).

D. Enrique de Simón García-Vicente, Presidente de la Comisión, inicia la reunión explicando el objeto del primer punto del orden del día y con respecto a él recuerda que la composición de la Comisión de Garantía de Calidad de los Servicios de la UBU ya quedó establecida formalmente a través de los diferentes nombramientos en atención al artículo 45 del Reglamento Regulador de la Estructura Orgánica del Sistema de Garantía de Calidad de la Universidad de Burgos. *Aprobado en Consejo de Gobierno el 23 de marzo de 2010.*

De ahí que, recordando el artículo 45 del citado Reglamento y con 19 miembros presentes de la Comisión de Garantía de Calidad de los Servicios, de los 31 que la integran, se constituye formalmente la Comisión de Garantía de Calidad de los Servicios de la UBU, integrada por:

	CARGO	NOMBRE	
Presidente	Gerente de la Universidad de Burgos	Enrique de Simón García-Vicente	asiste
Secretario	Director de la Unidad de Calidad	Pablo Arranz Val	asiste
	Jefa del Servicio de Informática y Comunicaciones	Zulema Furones Fernández	asiste
	Jefe del Servicio de Control Interno y director del Servicio de Inspección	Simón Echavarría Martínez	asiste
	Jefa del Servicio de Recursos Humanos	M ^a Cruz Atanes Martínez	asiste
	Jefe del Servicios de Gestión Económica	Gerardo Panizo Panizo	asiste
	Jefa del Servicio de Contabilidad y Presupuestos	Victoria Juárez Triviño	asiste
	Jefa del Servicio de Investigación	Raquel Ortega Mediavilla	ausente
	Jefa del Servicio de Gestión Académica	M ^a Paz Bartolomé Mozo	ausente
	Jefa del Servicio de Información y Extensión Universitaria	Pilar López Lorente	asiste
	Servicio de Deportes	Pilar Domingo Santos	ausente
	Unidad de Empleo	Angel Ibáñez Hernando	ausente
	Director de la Biblioteca	Fernando Martín Fernández	asiste
	Oficina Técnica	José Antonio Gil-Fournier Carazo	ausente
	Jefe Unidad de seguridad y servicios	Bernardo López Ureta	asiste
	Relaciones internacionales	Cristina Zaldivar Basurto	asiste
	Unidad de Calidad	Mercedes Sacristán Lozano	asiste
	Responsable de la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	Carlos Casado Marcos	asiste
	Jefa de la Asesoría Jurídica	Pilar Peña Calleja	asiste
	Unidad de Registro e información	Esperanza Tomé Varona	ausente
	Responsable del Archivo Universitario	Pilar González Maeso	asiste

	Acta de reunión Comisión de Garantía de Calidad de los Servicios de la UBU	Fecha	22/11/2011
		Hora inicio	09:00h
		Hora fin	12:00
		Lugar	Sala Polivalente de la Biblioteca

CARGO	NOMBRE	
Jefa Unidad de Protocolo	Marisa Corcuera Mendoza	asiste
Responsable del Servicio de publicaciones e imagen institucional	Fernando Somoza López	asiste
Jefe de Gabinete de Prensa	M ^a Ángeles Dobarco Charles	ausente
Director del Parque tecnológico	Gonzalo Salazar Mardones	ausente
Directora del Instituto de formación e innovación educativa	Raquel Casado Muñoz	ausente
Coordinador del Sistema de Información	Rodrigo Barriuso Revilla	ausente
Representante de alumnos	Sin determinar	ausente
Representante del PAS	Javier Ibañez Paniego	ausente
Representante de PDI	Asunción Cifuentes García	ausente
Miembro externo del Consejo Social	Emiliana Molero Sotillo	ausente

Asiste en representación de la Unidad de Empleo: Camino Escolar Llamazares

Asiste en representación de la Oficina Técnica: José Miguel Arribas Moreno

2. Información sobre las Funciones y Metodología de trabajo de la Comisión. (Reglamento Regulador de la Estructura Orgánica del Sistema de Garantía de Calidad de la Universidad de Burgos. Aprobado en Consejo de Gobierno el 23 de marzo de 2010).

D. Enrique de Simón García-Vicente, retoma la palabra introduciendo el segundo punto del orden del día y cediendo la palabra a D. Pablo Arranz Val, Secretario de la Comisión y Director de la Unidad de Calidad, que pasa a leer el contenido de los artículos, 45, 46 y 47 del mencionado reglamento en los que se regulan las funciones y competencias y metodología de trabajo de la Comisión de Garantía de Calidad de los Servicios de la Universidad de Burgos y que recogen lo siguiente:

Artículo 45. *Composición*

Artículo 46. *Competencias*

Artículo 47. *Régimen de sesiones*

En este punto se informa de la propuesta de incorporación de un nuevo artículo el 46 bis, (que fue aprobada su incorporación en el Reglamento en Consejo de Gobierno de 29 de noviembre de 2011), y que dice textualmente:

Artículo 46 (bis). *Vigencia de la CGIC de las Unidades/Servicios/Oficinas de Gestión*

1. Todos los miembros de la Comisión de Garantía de Calidad las Unidades/Servicios/Oficinas de Gestión, serán nombrados por el Rector atendiendo al

	Acta de reunión Comisión de Garantía de Calidad de los Servicios de la UBU	Fecha	22/11/2011
		Hora inicio	09:00h
		Hora fin	12:00
		Lugar	Sala Polivalente de la Biblioteca

cargo y/o representación, en su caso, y su composición tendrá una vigencia de cuatro años, sin perjuicio de las modificaciones devenidas por modificaciones de este reglamento, oída la propuesta aprobada por la Gerencia.

2. La pérdida de condición de cargo de designación y/o representación acarreará la pérdida automática de la condición de miembro de la Comisión de Garantía de Calidad las Unidades/Servicios/Oficinas de Gestión, y en cuantos órganos y comisiones participe en esa condición, siendo sustituido por su sucesor en el cargo.

3. Los representantes de alumnos, del PAS, del PDI y el miembro del Consejo Social serán designados por la Gerencia, oída la propuesta validada de los representantes estudiantiles, a través del Consejo de Alumnos, Junta de Personal y Comité de Empresa para el PDI y el PAS, así como por el Presidente del Consejo Social en su caso.

3. Informes:

El presidente y D. Pablo Arranz Val informan sobre el contenido de cada uno de los siguientes puntos:

3.1. Planes de Mejora en las Unidades/Servicios de Gestión de la UBU.

El Gerente informa que el proyecto **Planes de Mejora** se ha impulsado desde el Vicerrectorado de Calidad y Acreditación y también desde la Gerencia. Comenta que surge como consecuencia del desarrollo de diferentes proyectos llevados a cabo en la UBU; proyecto GESSOL (encuestas de satisfacción sobre la calidad de los Servicios Universitarios), Programa de Clima Laboral en la UBU, Procesos de evaluación...; puesto que una vez elaborados los correspondientes informes de resultados, cada servicio ha diseñado un plan de mejora.

Indica que desde el Vicerrectorado de Calidad y Acreditación se está diseñando una herramienta informática que gestionará planes de mejora.

Pablo Arranz explica que el proyecto de Planes de Mejora consiste en la elaboración y diseño de una aplicación informática que permita gestionar planes de mejora, desde la recogida de las áreas de mejora procedentes de diferentes procesos, la especificación de acciones de mejora, la propia elaboración de Plan y la realización de su seguimiento. Es además, una aplicación de desarrollo interno.

	Acta de reunión Comisión de Garantía de Calidad de los Servicios de la UBU	Fecha	22/11/2011
		Hora inicio	09:00h
		Hora fin	12:00
		Lugar	Sala Polivalente de la Biblioteca

3.2. Encuestas de satisfacción sobre la calidad de los Servicios Universitarios. Proyecto GESSOL

D. Pablo Arranz, informa sobre el desarrollo del Proyecto GESSOL, y explica que para validar el proyecto e introducir mejoras en el mismo se ha sometido a un proceso de evaluación externa realizados por expertos de la Universidad Politécnica de Valencia que ha concluido con la exposición de varias propuestas de mejora, alguna de las cuales se implementarán en la siguiente convocatoria, motivo este por lo que esta se está retrasando.

Se solicita a los asistentes que hagan a llegar a la Unidad de Calidad cuantas modificaciones o sugerencias de mejora creen que deberían introducirse, a la vez que se pide que por parte de los responsables de los servicios se informe y difunda el proceso entre todo el personal al objeto de incrementar la tasa de respuesta e incrementar la fiabilidad de los resultados.

3.3. El Sistema de Información en la UBU (SIUBU).

El presidente de la Comisión explica que el SIUBU, es un sistema de información coordinado y centralizado, con la finalidad de que contenga la información relevante y necesaria de la UBU y que contiene datos validados de acuerdo con el procedimiento establecido. Comenta que ahora se esta avanzando hacia la elaboración de cuadros de mando de indicadores de gestión.

Pablo Arranz, explica que el Sistema de Información de la UBU (SIUBU) recoge datos cuantitativos y cualitativos, que está disponible en http://www.ubu.es/ubu/cm/ubu/tkContent?pgseed=1289566191219&idContent=148870&locale=es_ES&textOnly=false y que permite obtener **datos integrados y validados** para la toma de decisiones.

Victoria Juárez del Servicio de Contabilidad y Presupuestos pregunta si los alumnos y la sociedad tienen acceso. Y también pregunta sobre la relación entre SIUBU y el proyecto de Repositorio externo en el que participa con la gerencia.

El Gerente le responde que alumnos y sociedad en este momento no tienen acceso a SIUBU, y que el proyecto de repositorio externo en un futuro deberá confluir con SIUBU.

Pablo Arranz aclara que en este momento se están generando los permisos de acceso al SIUBU para los diferentes perfiles de usuarios. Hasta la fecha disponen de permiso:

	Acta de reunión Comisión de Garantía de Calidad de los Servicios de la UBU	Fecha	22/11/2011
		Hora inicio	09:00h
		Hora fin	12:00
		Lugar	Sala Polivalente de la Biblioteca

Órganos de Gobierno de la UBU, Equipos de dirección de los Centros, Unidad de Calidad, Jefes y Responsables de los Servicios Administrativos, así como el PDI y PAS de la UBU.

Miguel Arribas de la Oficina Técnica pregunta que datos deben aportar los servicios.

El Gerente le responde que aquellos datos que permitan realizar el cuadro de mando de indicadores de gestión para incorporarlos a SIUBU.

3.4. Plan de formación en materia de calidad para el personal de las Unidades/Servicios de Gestión de la UBU.

Pablo Arranz explica que durante los meses de marzo, abril y mayo se han desarrollado dos cursos sobre los *Sistema de Reconocimiento y Calidad*, con una media de asistencia muy buena (25 asistentes) y con una duración de 25 horas cada curso. Y que el 21 de noviembre de 2011 se impartió la formación en EFQM que quedó pendiente en mayo, impartida por un Asesor Técnico de Calidad de la Universidad de Jaén.

3.5. Encuestas de clima laboral.

Pablo Arranz presenta como se ha desarrollado el Programa Clima Laboral y explica que para validar el proceso seguido e introducir mejoras en el mismo será ha sometido a un proceso de evaluación externa los días 21 y 22 de noviembre de 2011 por expertos de la Universidad de Jaén del que se recogerán propuestas de mejora y se implantarán para establecer el 2º programa.

Los asistentes comentan que hay que cuidar el segundo programa, pues el primero más que clima laboral era una herramienta para ver como estabas de satisfecho con tus Jefes de Servicio. Se entendió la encuesta como una forma de calificar a los jefes.

El Gerente explica que habrá que profundizar en la interpretación del clima laboral de cara al 2º programa pues el liderazgo no quedaba claro.

Pablo Arranz aclara que la encuesta tiene 45 preguntas y que la crítica solo se refiere a una pregunta la del liderazgo, hay que entender que la encuesta aporta mucho más y que la pregunta referida al liderazgo será objeto de revisión o aclaración.

	Acta de reunión Comisión de Garantía de Calidad de los Servicios de la UBU	Fecha	22/11/2011
		Hora inicio	09:00h
		Hora fin	12:00
		Lugar	Sala Polivalente de la Biblioteca

3.6. Programa de Cartas de Servicios, aprobado en Consejo de Gobierno de 18 de octubre de 2011.

El presidente informa de que el programa de Cartas de Servicio ha sido aprobado en Consejo de Gobierno el 18 de octubre de 2011, y que en el punto 6 de orden del día se explicará el contenido y repercusión de éste.

4. La Evaluación de los Servicios de Gestión de la UBU (EFQM). Planificación si procede de la participación de las Unidades/Servicios de Gestión de la UBU en Procesos de Evaluación, que permita el aseguramiento y mejora de la calidad de las actividades administrativas y de gestión de la UBU.

En este punto del orden del día se informa de que tras los correspondientes procesos de autoevaluación y evaluación externa de acuerdo con el Modelo EFQM el servicio de Gestión Académica, el servicio de Informática y Comunicaciones y la Unidad de Calidad han obtenido un Sello de Compromiso a la Excelencia en Gestión 200+ puntos, y la Biblioteca Universitaria ha obtenido el Sello de Excelencia en Gestión 300+ puntos otorgados por la EFQM, y se realizó un acto de reconocimiento para la entrega de los certificados el 1 de abril de 2011.

Se requiere a los responsables de las diferentes Unidades de la UBU a que analicen la posibilidad de realizar estos procesos de evaluación según el Modelo EFQM en su ámbito de actuación y hagan llegar a la Secretaria de Gerencia y al Vicerrectorado de Calidad y Acreditación su propuesta a fin de planificar de manera conjunta la participación de las Unidades/Servicios de Gestión de la UBU en Procesos de Evaluación.

5. Propuestas para el Plan de Formación en materia de calidad.

Como ya se informó sobre el plan de formación en materia de calidad en el apartado 3.4, en este punto del orden del día se recomienda a los asistentes que los servicios participen en este tipo de formación. Desde el Vicerrectorado de Calidad y Acreditación se está facilitando la formación en materia de Calidad incluida en EFQM.

Se solicita que se envíen a través de la Secretaría de Gerencia, todas aquellas iniciativas de formación en materia de Calidad que se consideren de interés para el Servicio/Unidad, para su estudio y formalización, y elevarlas posteriormente a la Comisión de Formación de la UBU.

	Acta de reunión Comisión de Garantía de Calidad de los Servicios de la UBU	Fecha	22/11/2011
		Hora inicio	09:00h
		Hora fin	12:00
		Lugar	Sala Polivalente de la Biblioteca

6. Cartas de Servicios. Metodología de trabajo.

El presidente recuerda de nuevo que el programa de Cartas de Servicio ha sido aprobado en Consejo de Gobierno el 18 de octubre de 2011.

Pablo Arranz explica que el Objetivo General establecido por la Universidad de Burgos para la definición e implantación de Cartas de Servicio, es adecuar el nivel de calidad de sus actividades a las necesidades expresadas por sus usuarios, e informar a éstos de los compromisos adquiridos, de los resultados obtenidos y de los derechos que les asisten, y se realizarán en cada uno de los Servicios y Unidades, así como en sus Centros.

Esto se concreta en Objetivos Específicos:

- Ofrecer la transparencia que exige la incorporación al EEES.
- Incorporar estrategias de mejora continua y herramientas que faciliten su puesta en práctica.
- Aportar una respuesta a las necesidades y expectativas de los grupos de interés.
- Incrementar los niveles de excelencia alcanzados mediante acciones alineadas con las directrices establecidas en el Modelo EFQM de Excelencia.
- Establecer y comunicar adecuadamente la Misión de cada Unidad, qué servicio presta y a quién se dirige.
- Disponer de una herramienta que permita evaluar la actividad desarrollada e identificar buenas prácticas y áreas de mejora.
- Apoyar la política general de la Universidad que promueve el desarrollo de la calidad en todos sus ámbitos.
- Disponer de un elemento que permita a la UBU y a sus diferentes Unidades y servicios ser reconocida en el entorno

El Gerente y algunos asistentes creen más interesante hacer una carta de servicio transversal entre varios servicios, incluso se habla de una carta de servicios de procesos.

Pablo Arranz explica que no es bueno empezar haciendo cartas de Servicio transversales si no hay antes una experiencia de elaboración de cartas de Servicios en cada servicio.

Cristiana Zaldivar de Relaciones Internacionales, pregunta si esta actividad hay que realizarla en horas de trabajo a costa del trabajo del propio servicio.

El Gerente responde que se trata de buscar un equilibrio, para realizar estas actividades ya que la mayoría de las reuniones para su elaboración se realizan en horario de trabajo.

	Acta de reunión Comisión de Garantía de Calidad de los Servicios de la UBU	Fecha	22/11/2011
		Hora inicio	09:00h
		Hora fin	12:00
		Lugar	Sala Polivalente de la Biblioteca

7. Memoria Anual en materia de calidad de las Unidades/Servicios de Gestión de la UBU

Se explica que entre las competencias de la **Comisión de Garantía de Calidad de los Servicios de la Universidad de Burgos** está la elaboración de la **Memoria anual en materia de Calidad de los Servicios** alineada con la estructura de la Memoria de Calidad de la UBU aprobada por la Comisión de Garantía da Calidad de la Universidad aprobada el 4 de julio de 2011 y que recoja aquellos aspectos relacionados con la calidad en su ámbito de competencia.

8. Ruegos y preguntas

Durante toda la reunión se formularon ruegos y preguntas que se recogen en este apartado.

Zulema Furones. Jefa del Servicio de Informática y Comunicaciones, comenta que se encuentran desbordados por el volumen de trabajo en su Servicio, muchos jefes y muchos objetivos, por la cantidad de iniciativas en materia de calidad (cartas de servicio, EFQM, clima laboral, planes de mejora...etc), que a pesar de ser una comprometida con la calidad le parece excesivo.

El Gerente comenta que hay que limitar las otras iniciativas en función del trabajo del servicio. De nuevo se habla de buscar un equilibrio.

Victoria Juárez. Jefa del Servicio de Contabilidad y Presupuestos, comenta que no es una buena práctica apuntarse a estas iniciativas, pues no ve clara la necesidad o no de implicarse.

Pablo Arranz explica que algunas de estas iniciativas están aprobadas por el Consejo de Gobierno de la UBU, y que entre las competencias de esta Comisión están las de proponer acciones de mejora de la calidad en la gestión, garantizar la inclusión de criterios y directrices de calidad en los procesos y procedimientos administrativos y de gestión en la UBU, promover la participación de las Unidades y Servicios en las diferentes convocatorias de evaluación, certificación, acreditación de la calidad impulsados por programas propios, regionales, nacionales o internacionales, realizar el seguimiento, análisis y valoración de los indicadores de calidad en el ámbito de la gestión de la UBU, entre otras. Quizás se necesite un Plan Global de Calidad en el ámbito de los servicios que podría crearse en el seno de esta Comisión.

Simón Echavarría. Jefe del Servicio de Control interno y Director del Servicio de Inspección, aporta que hay que integrar la calidad dentro de la estrategia de la UBU, pues da la sensación de que en este momento no lo está.

 UNIVERSIDAD DE BURGOS	Acta de reunión Comisión de Garantía de Calidad de los Servicios de la UBU	Fecha	22/11/2011
		Hora inicio	09:00h
		Hora fin	12:00
		Lugar	Sala Polivalente de la Biblioteca

Simón Echavarría. Jefe del Servicio de Control interno y Director del Servicio de Inspección, aporta que hay que integrar la calidad dentro de la estrategia de la UBU, pues da la sensación de que en este momento no lo está.

Victoria Juárez. Jefa del Servicio de Contabilidad y Presupuestos, dice que si los líderes no se implican y no tienen clara su estrategia como se va a implicar al resto.

Fernando Martín. Director de la Biblioteca, apunta que la calidad es una herramienta útil pero costosa, que supone un gran esfuerzo si persigues la certificación, y que, con lo que posteriormente cuesta mantener la certificación, no parece adecuado no renovar certificaciones por su elevado coste como está ocurriendo en la UBU. Es importante el reconocimiento a las personas.

Finaliza la sesión a las 14:00 horas.

FIRMA	FIRMA
	
D. Pablo Arranz Val Secretario de la Comisión	D. Enrique de Simón García Vicente Presidente de la Comisión