
	<b>Acta de reunión</b>  <b>Comisión de Garantía de Calidad de los Servicios de la UBU</b>	Fecha	29/02/2012
		Hora inicio	12:00h
		Hora fin	14:20h
		Lugar	Sala Polivalente de Biblioteca

En Burgos, a 29 de febrero del año dos mil doce, 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. Aprobación, si procede, del **acta de la reunión de la Comisión de Garantía de Calidad de los Servicios de la UBU, celebrada el 22 de noviembre de 2011**
2. Encuestas de satisfacción sobre la calidad de los Servicios Universitarios. **Programa GESSOL**
  - Informe de la evaluación externa del proceso de Encuestas de Satisfacción con los Servicios –GESSOL
  - Propuesta de mejora del Programa GESSOL. 3ª Convocatoria
3. Encuestas de **clima laboral**
  - Informe de la evaluación externa del proceso de Encuestas de Clima Laboral
  - Propuesta de mejora del Clima Laboral
4. Programa de **Mejora Continua en la UBU-Gestión de Planes de Mejora**: Grupo de trabajo y herramientas
5. **Cartas de Servicios**. Despliegue del programa de cartas de Servicios
6. **Plan de formación** en materia de calidad
7. Otros temas
8. Ruegos y preguntas

	<b>Acta de reunión</b>  <b>Comisión de Garantía de Calidad de los Servicios de la UBU</b>	Fecha	29/02/2012
		Hora inicio	12:00h
		Hora fin	14:20h
		Lugar	Sala Polivalente de Biblioteca

	<b>CARGO</b>	<b>NOMBRE</b>	
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	no asiste
	Jefa del Servicio de Recursos Humanos	M <sup>a</sup> 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	no asiste
	Jefa del Servicio de Gestión Académica	M <sup>a</sup> Paz Bartolomé Mozo	asiste
	Jefa del Servicio de Información y Extensión Universitaria	Pilar López Lorente	asiste
	Servicio de Deportes	Pilar Domingo Santos	asiste
	Unidad de Empleo	Angel Ibáñez Hernando	no asiste
	Director de la Biblioteca	Fernando Martín Fernández	asiste
	Oficina Técnica	José Antonio Gil-Fournier Carazo	no asiste
	Jefe Unidad de seguridad y servicios	Bernardo López Ureta	asiste
	Relaciones internacionales	Cristina Zaldivar Basurto	no 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	no asiste
	Unidad de Registro e información	Esperanza Tomé Varona	no asiste
	Responsable del Archivo Universitario	Pilar González Maeso	asiste
	Jefa Unidad de Protocolo	Marisa Corcuera Mendoza	no asiste
	Responsable del Servicio de publicaciones e imagen institucional	Fernando Somoza López	no asiste
	Jefe de Gabinete de Prensa	M <sup>a</sup> Ángeles Dobarco Charles	no asiste
	Director del Parque tecnológico	Pendiente de nombramiento	
	Directora del Instituto de formación e innovación educativa	Raquel Casado Muñoz	no asiste
	Coordinador del Sistema de Información	Rodrigo Barriuso Revilla	asiste
	Representante de alumnos	Cristian Antón Martín	asiste
	Representante del PAS	Javier Ibañez Paniego	asiste
	Representante de PDI	Asunción Cifuentes García	asiste
	Miembro externo del Consejo Social	Emiliana Molero Sotillo	asiste

Asisten como invitados: Aránzazu Mendía Jalón. Vicerrectora de Calidad y Acreditación, Beatriz Gil Arroyo, Arturo Alvear González, Javier Cuasante y Esther Ibañez., personal de la Unidad de Calidad.

Además asisten con voz pero sin voto Ana Esther Sedano. (Biblioteca), Camino Escolar Llamazares. (Unidad de Empleo) y Estrella Barreno Cruz. (Control Interno)

	<b>Acta de reunión</b>  <b>Comisión de Garantía de Calidad de los Servicios de la UBU</b>	Fecha	29/02/2012
		Hora inicio	12:00h
		Hora fin	14:20h
		Lugar	Sala Polivalente de Biblioteca

D. Enrique de Simón García-Vicente, Presidente de la Comisión, inicia la sesión dando la bienvenida a los miembros de la Comisión de Garantía de Calidad de los Servicios, a la Vicerrectora de Calidad y Acreditación Dña. Aranzazu Mendía Jalón y al personal de la Unidad de Calidad que asisten como invitados a esta sesión por su responsabilidad institucional y técnica respectivamente, en algunos de los programas que se van a presentar en esta sesión.

**1. Aprobación, si procede, del acta de la reunión de la Comisión de Garantía de Calidad de los Servicios de la UBU, celebrada el 22 de noviembre de 2011**

**Se aprueba por asentimiento** el acta de la reunión de la Comisión de Garantía de Calidad de los Servicios de la UBU, celebrada el 22 de noviembre de 2011.

**2. Encuestas de satisfacción sobre la calidad de los Servicios Universitarios. Programa GESSOL**


D. Enrique de Simón García-Vicente, hace una breve introducción al Programa Gessol y cede la palabra a D. Pablo Arranz Val, Secretario de la Comisión y Director de la Unidad de Calidad, que explica el desarrollo del Programa Gessol desde su primera convocatoria.

La mejora continúa de los servicios de la UBU llevó al Vicerrectorado de Calidad y Acreditación en 2009 a plantearse la necesidad de optimizar y minimizar el tiempo en la recogida de información, invirtiendo un mayor tiempo en el análisis exhaustivo de la misma.

Siguiendo buenas prácticas de otras universidades, como el Proyecto PEGASUS de la Universidad Politécnica de Valencia (UPV), se estima que uno de los mejores métodos para llegar a conocer el **nivel de satisfacción** es la utilización de cuestionarios online para recoger la información de los atributos a valorar sobre cada actividad que haya sido utilizada por cada miembro de la comunidad universitaria.

Nació de estas necesidades el *GESTOR DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN CON LAS ACTIVIDADES DE LOS SERVICIOS Y UNIDADES DE LA UNIVERSIDAD DE BURGOS (GESSOL)*. Toda la documentación se encuentra en la web de Vicerrectorado de Calidad y Acreditación en el siguiente enlace [GESSOL](#).

En diciembre de 2009, tras diferentes reuniones con los responsables de Servicios / Unidades y con el Gerente, se lanza la primera convocatoria. Posteriormente en diciembre de 2010 se lanza la segunda convocatoria. En ambas convocatorias se recogieron

	<b>Acta de reunión</b>  <b>Comisión de Garantía de Calidad de los Servicios de la UBU</b>	Fecha	29/02/2012
		Hora inicio	12:00h
		Hora fin	14:20h
		Lugar	Sala Polivalente de Biblioteca

propuestas de la mejora del proceso de manera que en la convocatoria del 2010 se incorporaron las mejoras detectadas en la convocatoria del 2009.

Finalizada la convocatoria de 2010 se detectó la necesidad de realizar un proceso de evaluación externa, por lo que a solicitud de la Universidad de Burgos (febrero de 2011), se conforma un equipo evaluador externo al objeto de analizar y proponer mejoras al sistema de encuestación sobre los servicios universitarios de dicha universidad (GESSOL).

El equipo evaluador lo componen:


D. Ricardo Díaz Cano, D. José Miguel Carot Sierra y Dña. Isabel Carda Batalla, de la Universidad Politécnica de Valencia (UPV)

El equipo evaluador elaboró un protocolo de evaluación que remitió el 21 de febrero de 2011 a la Universidad de Burgos (UBU) para su aceptación. El informe de evaluación externa del programa GESSOL se recibe en la UBU en el mes de junio de 2011. Toda la documentación se encuentra en la web de Vicerrectorado de Calidad y Acreditación en el siguiente enlace [GESSOL](#)

Con toda esta información el Vicerrectorado de Calidad y Acreditación y la Unidad de Calidad elaboran una propuesta del plan de mejora para el programa GESSOL con áreas y acciones de mejora que se han recogido en la documentación que acompaña a este punto del orden del día.

**Con toda esa información se ha diseñado una nueva estructura para la matriz de filiación que se enviará a cada uno de los servicios para que la cumplimenten teniendo en cuenta lo siguiente:**

- El número máximo de actividades será de 5, principalmente vinculadas con las cartas de servicios y a los procesos Clave del Servicio o Unidad
- No se podrán cambiar en un periodo de 4 años, salvo excepciones, tras este periodo se revisarán.
- Deberán establecer una visión unilateral de la actividad y un cuidado lenguaje, Comprensible para el usuario.
- La matriz de filiación ha de contener al promedio de usuarios de los 2 últimos cursos, no a los usuarios potenciales
- Añadir dos atributos más por actividad, vinculados también con los compromisos recogidos en las cartas de servicios, su incorporación definitiva está pendiente de que la aplicación GESSOL permita introducir esta ampliación

	<b>Acta de reunión</b>  <b>Comisión de Garantía de Calidad de los Servicios de la UBU</b>	Fecha	29/02/2012
		Hora inicio	12:00h
		Hora fin	14:20h
		Lugar	Sala Polivalente de Biblioteca

Zulema Furones, jefa del Servicio de Informática y Comunicaciones, pide la palabra para añadir que quizás dos atributos sean insuficientes. Y pregunta si este año hay previsto lanzar la 3ª Convocatoria de GESSOL

Pablo Arranz Val explica que dos atributos por cinco actividades suponen 10 atributos más por Servicio por lo que se considera suficiente. A la segunda cuestión se responde que sí esta prevista la 3ª convocatoria de GESSOL, en cuanto se adapte la herramienta, entorno a 1-2 meses.

Pilar Domingo, jefa del Servicio de Deportes pide la palabra para preguntar sobre el acceso a GESSOL de personas ajenas a la UBU.

Pablo Arranz le cede la palabra a Arturo Alvear, técnico de la Unidad de Calidad y responsable de este proceso, en ella, que indica que se está estudiando **la adaptación de la aplicación para que entrando con OTROS permita realizar la encuesta a personas ajenas a la UBU**. Y en este sentido se está tratando de que sea desde cada uno de los servicios/unidades donde se lance la encuesta hacia los externos para que la participación de éstos sea mayor.


Interviene la Vicerrectora de Calidad y Acreditación explicando que GESSOL es un programa que se quiere impulsar, desarrollar y reforzar y que debe estar enmarcado en la política de los Servicios. Debe ser validado por la respuesta del usuario y por los propios responsables de los servicios, para que sea un *Programa Institucional de la UBU para la mejora de los servicios*.

Victoria Juárez, jefa del Servio de Contabilidad y Presupuestos, interviene comentando que su servicio es poco visible para el usuario, y como la herramienta identifica actividades de los servicios, pues cree que sería mas útil para su servicio si la encuesta fuera por áreas en vez de por actividades.

Pablo Arranz le responde que el programa ya es por actividades y que para solventar esos inconvenientes se necesita la implicación de los responsables.

Rodrigo Barriuso, responsable del SIUBU. Plantea la posibilidad de tener en cuenta la relevancia del usuario que responde y por lo tanto la correspondiente ponderación.

Pablo Arranz explica que en el programa se va a **redefinir la función probabilística**, y que no hay posibilidad de abordar la especificidad planteada.

	<b>Acta de reunión</b>  <b>Comisión de Garantía de Calidad de los Servicios de la UBU</b>	Fecha	29/02/2012
		Hora inicio	12:00h
		Hora fin	14:20h
		Lugar	Sala Polivalente de Biblioteca

Arturo Alvear, técnico de la Unidad de Calidad, añade a esta cuestión que estas herramientas no categorizan por la frecuencia de uso de la actividad.

Pilar López, jefa del servicio de Información y Extensión Universitaria pregunta si elegir sólo 10 actividades es escaso y puede desvirtuar la respuesta.

Pablo Arranz le aclara que una vez contestadas diez actividades, se puede volver a realizar la encuesta y contestar a otras, incluso se podría llegar a contestar a todas.

La Vicerrectora de Calidad y Acreditación, interviene y explica que, en general, las actividades están bien definidas ya que han sido definidas por los responsables de los servicios/unidades y que todas han tenido respuesta.

M<sup>a</sup> Paz Bartolomé, jefa del Servicio de Gestión Académica comenta que en el proceso se detectó que los encuestados confunden su Servicio con las Secretarías de los Centros.

Pablo Arranz le responde que como mejora se **incluirán las Secretarías de los alumnos de los Centros** como una unidad diferente a evaluar.

Pilar Domingo, jefa del servicio de Deportes, pregunta si se podrían separar en dos categorías a los usuarios internos de los externos.

Pablo Arranz le aclara que eso ya lo recoge GESSOL, dado que separa PDI, PAS, alumnos y otros


Estrella Barreno, jefa sección de Control Interno y que no es miembro de esta Comisión, aporta que sería bueno añadir como otro grupo de usuarios a los Órganos de Gobierno, pues para su servicio sería muy útil contar con ello.

**Acuerdo: enviar la nueva matriz de filiación a cada servicio para su cumplimentación y posterior envío a la Unidad de Calidad. Véase anexo**

### **3. Encuestas de clima laboral**

El Gerente introduce este punto del orden del día explicando que el **programa clima laboral** es una herramienta muy útil e importante en cualquier organización puesto que:

- Ayudar a gestionar personas,
- Mejora las relaciones dentro de los puestos de trabajo
- Ayuda a avanzar en los procesos de evaluación y mejora (EFQM)

	<b>Acta de reunión</b>  <b>Comisión de Garantía de Calidad de los Servicios de la UBU</b>	Fecha	29/02/2012
		Hora inicio	12:00h
		Hora fin	14:20h
		Lugar	Sala Polivalente de Biblioteca

El Gerente explica que, por todo esto, actuará en la mejora del proceso **participando personalmente en la difusión y comunicación de los objetivos de la encuesta y apoyando el diseño de un plan global.**

En la convocatoria de 2010 hubo un tema preocupante sobre la valoración del liderazgo, parecía centrado en evaluar a los Jefes de Servicio. Sin embargo el liderazgo es mucho más amplio y por eso se va a trabajar en el programa de clima laboral para que todo sea apropiado y útil.

La Vicerrectora de Calidad y Acreditación toma la palabra y explica que en mayo de 2010 se lanza la primera convocatoria, de la que se obtienen numerosas áreas de mejora. Dada la importancia que, para la Universidad supone un programa de estas características, la gestión de las personas debe ser muy importante para cualquier organización, se considera conveniente someter a una evaluación externa la planificación y el proceso de la encuesta de Clima Laboral del Personal de Administración y Servicios, antes de lanzar una nueva convocatoria. Es en noviembre de 2011 cuando se lleva a cabo este proceso.

Se solicita a D. Antonio Martínez Olea, de la Universidad de Jaén que actúe como evaluador externo del proceso. El 21 de noviembre de 2011 cuando se realiza la evaluación externa. El informe externo se recibe el 28 de diciembre y se ha analizado por el Vicerrectorado de Calidad y Acreditación y la Unidad de Calidad.


Toda la documentación sobre Clima Laboral se encuentra en la web de Vicerrectorado de Calidad y Acreditación en el siguiente enlace [CLIMA LABORAL](#)

Pablo Arranz explica que después del proceso de evaluación externa y con toda la información extraída el Vicerrectorado de Calidad y Acreditación y la Unidad de Calidad elaboran una propuesta del plan de mejora para el Programa Clima Laboral con áreas y acciones de mejora. El documento que recoge la propuesta forma parte de la documentación de este punto del orden del día.

**Se solicita a todos los miembros de la Comisión: que se estudien los informes y que las mejoras al programa surjan de los responsables de los servicios y se envíen al Vicerrectorado o a la Unidad de Calidad, todas las mejoras o sugerencias que se consideren.**

Victoria Juárez, jefa del servicio de Contabilidad y Presupuestos plantea una duda y es si se desea medir la satisfacción de las personas dentro de su servicio o satisfacción general.

La Vicerrectora de Calidad y Acreditación interviene con la siguiente cuestión: que hay que plantearse, si se quiere o no el Programa de Clima Laboral, que no se trata solo de una encuesta de clima laboral, sino que debe ser mucho más, **un Plan de Clima Laboral de las Personas**, un plan de mejora de la gestión de las personas. Lo que implica detectar áreas de

	<b>Acta de reunión</b>  <b>Comisión de Garantía de Calidad de los Servicios de la UBU</b>	Fecha	29/02/2012
		Hora inicio	12:00h
		Hora fin	14:20h
		Lugar	Sala Polivalente de Biblioteca

mejora de manera institucional y contextualizar y aplicar acciones que permitan dicha mejora.

**Se solicita: que los miembros de esta Comisión planteen al Vicerrectorado de Calidad y Acreditación y/o la Gerencia todo aquello que consideren sobre este programa, y que son ellos quienes deben decidir si se quiere o no este programa.**

Bernardo López, jefe de la Unidad de Seguridad y Servicios plantea que para qué sirve un plan de mejoras, si falta la definición de funciones del PAS, con lo que el personal desconoce su grado de responsabilidad.

El Gerente retoma la palabra y explica que se va a crear un grupo de trabajo que analice la encuesta, los informes internos y externos y el proceso global. **Cuando se decida la estructura del grupo de trabajo se pedirá la participación en el mismo a miembros de esta comisión.**


Los asistentes valoran positivamente la idea de constituir un grupo de trabajo.

#### **4. Programa de Mejora Continua en la UBU-Gestión de Planes de Mejora: Grupo de trabajo y herramientas**

El Gerente cede la palabra a la Vicerrectora de Calidad y Acreditación para que explique este programa. 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, Seguimiento y Acreditación de Títulos, Procesos de evaluación EFQM y otros, puesto que una vez elaborados los correspondientes informes de resultados, siempre ha sido necesario el diseño de un plan de mejora.

La Vicerrectora explica que cualquier actuación en la UBU debe ir acompañada de un Plan de Mejora. Y en ese planteamiento es preciso diseñar un Programa de Mejora Continua y, por parte de la UBU se ha elaborado un documento que lo plantea y que forma parte de la documentación de este punto del orden del día. Además, y dada la complejidad de estos programas, el Vicerrectorado de Calidad y Acreditación ha desarrollado una aplicación informática que facilite la gestión de los Planes de Mejora en la UBU. Se trata de una aplicación de desarrollo interno a medida, que permitirá hacer modificaciones y mejoras con un coste menor y ya está preparada para su puesta en explotación.



	<b>Acta de reunión</b>  <b>Comisión de Garantía de Calidad de los Servicios de la UBU</b>	Fecha	29/02/2012
		Hora inicio	12:00h
		Hora fin	14:20h
		Lugar	Sala Polivalente de Biblioteca

Por otro lado se ha propuesto ya ante dos comisiones la necesidad de que el Programa de Mejora Continua de la UBU, “camine” al lado de un *grupo de trabajo permanente de mejora continua de la Universidad*.

La propuesta sobre qué miembros y qué características de éstos le han de constituir ha de surgir de la Comisión de Garantía de Calidad de los Servicios de la UBU y de la Comisión Permanente de la Comisión de Garantía de Calidad de la UBU.

**Se acuerda: que para iniciar la explotación de la aplicación se enviarán las claves de acceso a los servicios certificados EFQM (Biblioteca, SIC, Gestión Académica y Unidad de Calidad) para que introduzcan sus planes de mejoras como programa piloto de explotación de la Herramienta y remitan a la Unidad de Calidad cuantas mejoras sobre la aplicación estimen oportunas.**

**Los integrantes del grupo deben estar formados en materia de Calidad y mejora continua, que conozcan a fondo la Universidad y sus necesidades. Podrían ser 6 personas cualificadas que apoyen la Política de Calidad de la Institución, y su mejora continua**

##### **5. Cartas de Servicios. Despliegue del programa de cartas de Servicios**


La Vicerrectora de Calidad y Acreditación recuerda que el 18 de octubre de 2011 el Consejo de Gobierno de la UBU, aprueba el Programa de Cartas de Servicio de la Universidad de Burgos destinado a la elaboración, implantación y certificación de estas herramientas en Servicios, Unidades y Centros. Se estableció un plan de formación sobre cartas de servicios y el 29 de noviembre de 2011, se aprueba en Consejo de Gobierno la Guía para la Elaboración de Cartas de Servicios, disponible en [CARTAS DE SERVICIOS](#)

Desde el Vicerrectorado de Calidad y Acreditación, y con el apoyo técnico de la Unidad de Calidad, se planifica al detalle los pasos a seguir con cada una de las Unidades que voluntariamente han presentado su solicitud de participación en este proyecto, y que en este momento son 24 las unidades que están participando. En la documentación que forma parte de este punto del orden días se detallan estas unidades.

**El Servicio de Publicaciones** se encuentra diseñando un folleto modelo para divulgar los contenidos de la Carta.

**La Unidad de Calidad** ha elaborado una plantilla de documento para recoger el contenido completo de la Carta.

Se estima que a finales del mes de marzo de 2012 cada Unidad, que haya participado en el proceso tenga finalizada y publicada su carta de servicio. La publicación de las Cartas de Servicios se realizará conjuntamente.

	<b>Acta de reunión</b>  <b>Comisión de Garantía de Calidad de los Servicios de la UBU</b>	Fecha	29/02/2012
		Hora inicio	12:00h
		Hora fin	14:20h
		Lugar	Sala Polivalente de Biblioteca

Se agradece a todas las Unidades participantes su esfuerzo.

## 6. Plan de formación en materia de calidad

El Gerente informa que desde la Comisión de Formación se han seleccionado los tres cursos de formación que ha presentado el Vicerrectorado de Calidad y Acreditación en el Plan de Formación en materia de Calidad 2012.

Son cursos dirigidos a todas las personas de la UBU, estando cada uno de los programas orientado a las necesidades de formación de grupos concretos de miembros de nuestra comunidad universitaria

Constarán de diferentes módulos que hace que la acción formativa pueda realizarse en su totalidad o por módulos con suficiente consistencia y orientación formativa concretada.

Acciones formativas de 30 horas presenciales, constituida por módulos de 6 horas cada uno de ellos (se podrá establecer si se considera necesario un tiempo no presencial para cada una de las horas presenciales para el cómputo de las horas de formación; esto requeriría la utilización de la plataforma e-learning para foros, materiales, trabajos comunes, etc.).

El documento que recoge la propuesta de formación que forma parte de la documentación de este punto del orden del día.

Los cursos son:


- Estrategias Planificadas y sus Resultados “en organizaciones de Educación Superior” (o “en el Sistema Universitario”)
- Implantación, Despliegue, Seguimiento y Evaluación del SGIC de la UBU: por qué, para qué, para quién y cómo
- Modelos de Excelencia en Gestión y Mejora Continua en el Sistema Universitario

La Vicerrectora de Calidad y Acreditación explica que se han elegido estos cursos haciendo un estudio de las demandas y sugerencias que han llegado al Vicerrectorado en materia de calidad así como al Instituto de Formación e Innovación Educativa.

El Gerente comenta la importancia de estos cursos y su utilidad y anima asistir al menos a primero y tercero a los responsables de los servicios

Victoria Juárez, jefa del servicio de Contabilidad y Presupuestos pregunta si estos cursos son obligatorios.

El Gerente le responde que son voluntarios pero que aconseja que se asista, por el interés que para ellos y sus unidades puedan tener.

 <b>UNIVERSIDAD DE BURGOS</b>	<b>Acta de reunión</b>  <b>Comisión de Garantía de Calidad de los Servicios de la UBU</b>	Fecha	29/02/2012
		Hora inicio	12:00h
		Hora fin	14:20h
		Lugar	Sala Polivalente de Biblioteca

Zulema Furones, jefa del servicio de Informática y Comunicaciones plantea la necesidad de un curso de calidad básico para el personal de su servicio.

La Vicerrectora le indica que lo solicite a través del Instituto de Formación e Innovación Educativa que son los encargados de tramitar lo que a formación se refiere, y que se atenderá la solicitud.

### 7. Otros temas

Pilar López, jefa del servicio de Información y Extensión Universitaria pregunta sobre los *Premios Consejo Social*, y comenta su descontento con esa convocatoria que entiende excluye a algunos servicios. Y le demanda a la Vicerrectora que explique el sentido de la convocatoria.


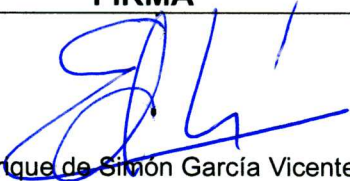
La Vicerrectora le explica que ni el Vicerrectorado ni la Unidad de Calidad ha participado en la elaboración de esa convocatoria ni de los premios. Es el Consejo Social quien lo ha elaborado y difundido, si bien es cierto que la Vicerrectora ha animado en numerosas ocasiones a ese Consejo Social a que se planteara la necesidad de este Órgano de **reconocer las buenas prácticas de las personas de la UBU**.


La Vicerrectora no obstante explica que no cree que la convocatoria excluya a ningún servicio, y que cualquier unidad que tenga una buena práctica debería presentarse, a tenor del contenido de la convocatoria y de sus bases. No se desprende ninguna lectura negativa ni cerrada.

### 8. Ruegos y preguntas

El Gerente agradece a la Unidad de Calidad el apoyo y soporte que está dando en todos los programas que se están desarrollando.

Finaliza la sesión a las 14:20 horas.

<b>FIRMA</b>	<b>FIRMA</b>
 D. Pablo Arranz Val <b>Secretario de la Comisión</b>	 D. Enrique de Simón García Vicente <b>Presidente de la Comisión</b>

	<b>Acta de reunión</b>  <b>Comisión de Garantía de Calidad de los Servicios de la UBU</b>	Fecha	29/02/2012
		Hora inicio	12:00h
		Hora fin	14:20h
		Lugar	Sala Polivalente de Biblioteca

## ANEXOS

### Matriz de filiación genérica del programa GESSOL (2012-2015)



**MATRIZ DE FILIACIÓN DE UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD DE BURGOS.**  
**PROGRAMA GESSOL**  
 SERVICIO O UNIDAD / ACTIVIDADES / ATRIBUTOS ESPECÍFICOS / PROMEDIO USUARIOS REALES



SERVICIO O UNIDAD		ACTIVIDAD		Atributo específico 1	Atributo específico 2	PROMEDIO USUARIOS 2 ÚLTIMOS AÑOS				
NOMBRE	DEFINICIÓN	NOMBRE	DEFINICIÓN			Organos de dirección*	PDI	PAS	ALUM.	OTROS
0	0									
0	0									
0	0									
0	0									

\* Por Organos de dirección se entiende, equipos de dirección de la UBU, de Centros, de Departamentos y de Servicios/Unidades