

ÍNDICE

1. REBIUN: OBJETIVOS

2. ANTECEDENTES

3. SITUACIÓN ACTUAL

4. FUTURO

5. CONCLUSIONES



REBIUN Y LA CALIDAD: PASADO, PRESENTE Y FUTURO

Vicent Falomir del Campo

ÍNDICE

1. REBIUN: OBJETIVOS

2. ANTECEDENTES

3. SITUACIÓN ACTUAL

4. FUTURO

5. CONCLUSIONES

1. Objetivos
2. Antecedentes
3. Situación actual
4. Futuro
5. Conclusiones

ÍNDICE**1. REBIUN: OBJETIVOS**2. ANTECEDENTES3. SITUACIÓN ACTUAL4. FUTURO5. CONCLUSIONES

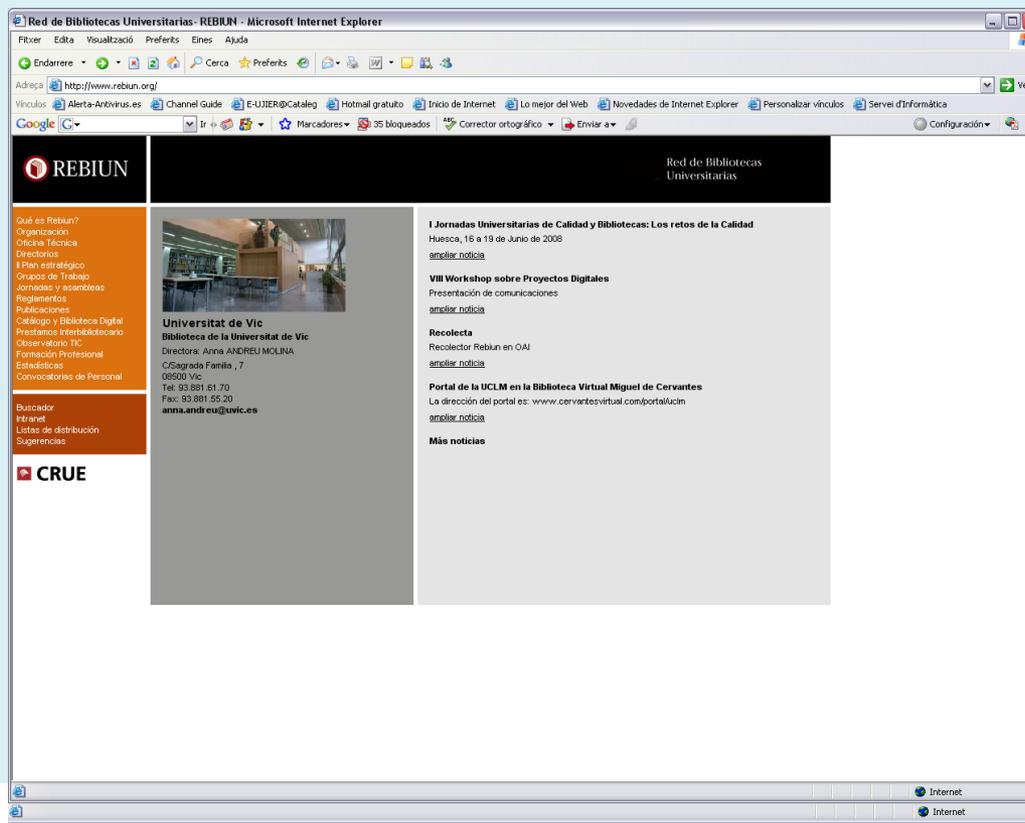
REBIUN:

Red de Bibliotecas Universitarias

- Se constituyó formalmente en 1988.
- Agrupa 71 bibliotecas.
- Cuenta con 9 centros asociados (Biblioteca Nacional, Biblioteca Virtual Cervantes,...)
- Mantiene acuerdos con 4 organizaciones (LIBER, FECYT,...)

REBIUN apuesta por la calidad como eje fundamental en la gestión de las Bibliotecas.

<http://www.rebiun.org>



ÍNDICE

1. REBIUN: OBJETIVOS

2. ANTECEDENTES

3. SITUACIÓN ACTUAL

4. FUTURO

5. CONCLUSIONES

I Jornadas Universitarias
de Calidad y Bibliotecas
Huesca, 2008

PLANES DE EVALUACIÓN A NIVEL NACIONAL:

1992-1994. Programa Experimental de Evaluación de la Calidad del Sistema Universitario.

1994-1995. Proyectos Pilotos Europeos para la Evaluación de la Calidad en la Enseñanza Superior.

1996-2000. I Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades (PNECU).

1998-2001. Evaluación de la Calidad de las bibliotecas universitarias catalanas

ÍNDICE

1. REBIUN: OBJETIVOS

2. ANTECEDENTES

3. SITUACIÓN ACTUAL

4. FUTURO

5. CONCLUSIONES

PLANES DE EVALUACIÓN A NIVEL NACIONAL:
2001-2006. II Plan de la Calidad de las
Universidades (PCU).

2001-2006 Plan Andaluz de Calidad de las
Universidades (PACU).

2006-2007. II Proceso de Evaluación de la
Calidad de las bibliotecas universitarias
catalanas.

2006- .Evaluación de servicios universitarios y
unidades de gestión. Convenio ANECA-CEG

ÍNDICE

1. REBIUN: OBJETIVOS

2. ANTECEDENTES

3. SITUACIÓN ACTUAL

4. FUTURO

5. CONCLUSIONES

Anuario Estadístico REBIUN 1994 – ...

ÍNDICE

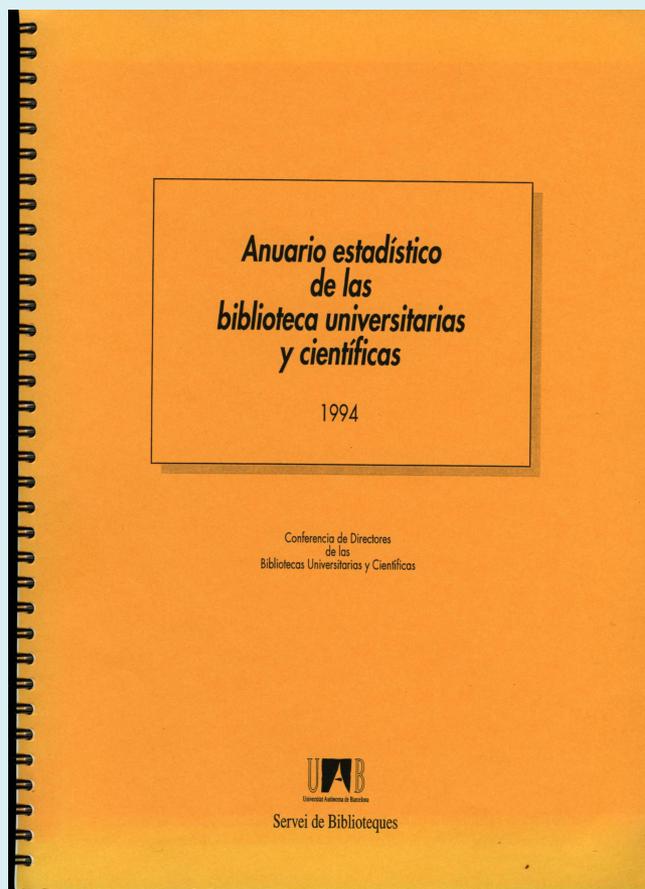
1. REBIUN: OBJETIVOS

2. ANTECEDENTES

3. SITUACIÓN ACTUAL

4. FUTURO

5. CONCLUSIONES



ÍNDICE

1. REBIUN: OBJETIVOS

2. ANTECEDENTES

3. SITUACIÓN ACTUAL

4. FUTURO

5. CONCLUSIONES

REBIUN

PLAN ESTRATÉGICO *2003 – 2006*



I Plan estratégico **2003 – 2006**

La misión de REBIUN es fomentar, promover y liderar la cooperación entre sus miembros para mejorar la calidad global de los servicios a los usuarios, como contribución esencial al incremento de la calidad y la competitividad de nuestro sistema universitario y de investigación.

ÍNDICE

1. REBIUN: OBJETIVOS

2. ANTECEDENTES

3. SITUACIÓN ACTUAL

4. FUTURO

5. CONCLUSIONES

¿En qué escenario nos movemos?

- ❖ Nuevos usuarios en las bibliotecas.
- ❖ Las TIC son un apoyo fundamental para lograr nuestros objetivos.
- ❖ Los sistemas de gestión de calidad facilitan las tareas diarias.

ÍNDICE

1. REBIUN: OBJETIVOS

2. ANTECEDENTES

3. SITUACIÓN ACTUAL

4. FUTURO

5. CONCLUSIONES

Bibliotecas con certificado de calidad

Certificado ANECA:

-25 bibliotecas (2003-2006)

Certificado de calidad ISO 9001:2000

-9 bibliotecas (2000-2007)

Sello CEG excelencia europea-EFQM

-5 bibliotecas (2006-2008)

ÍNDICE

1. REBIUN: OBJETIVOS

2. ANTECEDENTES

3. SITUACIÓN ACTUAL

4. FUTURO

5. CONCLUSIONES

¿Cuál es el papel de REBIUN en la Calidad?



II Plan estratégico 2007 – 2010

- Línea 1: REBIUN en el ámbito del aprendizaje
- Línea 2: REBIUN en el ámbito de la investigación
- **Línea 3: REBIUN y calidad**
- Línea 4: REBIUN como organización

II Plan Estratégico 2007- 2010

REBIUN

 CRUE

Conferencia de Rectores de
las Universidades Españolas

 REBIUN

ÍNDICE

1. REBIUN: OBJETIVOS

2. ANTECEDENTES

3. SITUACIÓN ACTUAL

4. FUTURO

5. CONCLUSIONES

ÍNDICE

1. REBIUN: OBJETIVOS

2. ANTECEDENTES

3. SITUACIÓN ACTUAL

4. FUTURO

5. CONCLUSIONES

Línea estratégica nº 3: REBIUN y Calidad

Potenciar, promover y compartir recursos y experiencias que favorezcan el desarrollo potencial de las personas que trabajan en las bibliotecas universitarias así como la calidad y mejora de la gestión y de los servicios bibliotecarios.



Componentes de la Línea 3

- Universidad de Almería
- Universidad de Córdoba
- Universidad de Huelva
- Universidad de Málaga
- Universidad de San Antonio Murcia
- Universidad de Zaragoza
- Universidad Europea de Madrid
- Universidad Rey Juan Carlos
- Universitat Autònoma de Barcelona
- Universitat Illes Balears
- Coordinadora : Universitat Jaume I

ÍNDICE

1. REBIUN: OBJETIVOS

2. ANTECEDENTES

3. SITUACIÓN ACTUAL

4. FUTURO

5. CONCLUSIONES

ÍNDICE

1. REBIUN: OBJETIVOS

2. ANTECEDENTES

3. SITUACIÓN ACTUAL

4. FUTURO

5. CONCLUSIONES



Objetivos estratégicos:

3.1. Evaluación y Buenas prácticas

Promover, difundir, liderar y compartir procesos de evaluación para mejorar, asegurar e incrementar la calidad de los servicios bibliotecarios, así como la eficacia y eficiencia de los recursos asignados y rendición de cuentas a la institución.

ÍNDICE

1. REBIUN: OBJETIVOS

2. ANTECEDENTES

3. SITUACIÓN ACTUAL

4. FUTURO

5. CONCLUSIONES

Objetivos estratégicos:

3.2. Liderazgo, gestión y competencias



Continuar realizando acciones conjuntas con el fin de mejorar e incrementar la profesionalidad de las personas que trabajan en las bibliotecas universitarias ante los nuevos retos que tienen planteados las universidades.



Objetivos operacionales 2008

3.1.1 Revisar el Anuario Estadístico REBIUN.

3.1.2 Definir procesos de retroalimentación del usuario (tratamiento de quejas y sugerencias, medición de calidad de servicio, la satisfacción del cliente etc.)

3.1.3 Promover intercambios con otras bibliotecas para potenciar el benchmarking y las buenas prácticas.

3.1.4 Realizar jornadas sobre calidad.

3.1.5 Crear el Observatorio de la calidad.

ÍNDICE

1. REBIUN: OBJETIVOS

2. ANTECEDENTES

3. SITUACIÓN ACTUAL

4. FUTURO

5. CONCLUSIONES



Objetivos operacionales 2008

3.2.1. Realizar estudios y elaborar recomendaciones sobre selección y acceso del personal a las bibliotecas universitarias, definición de nuevos perfiles, competencias y tareas del personal de las bibliotecas.

3.2.2. Continuar con las acciones formativas conjuntas de los miembros de REBIUN.

ÍNDICE

1. REBIUN: OBJETIVOS

2. ANTECEDENTES

3. SITUACIÓN ACTUAL

4. FUTURO

5. CONCLUSIONES

ÍNDICE

1. REBIUN: OBJETIVOS

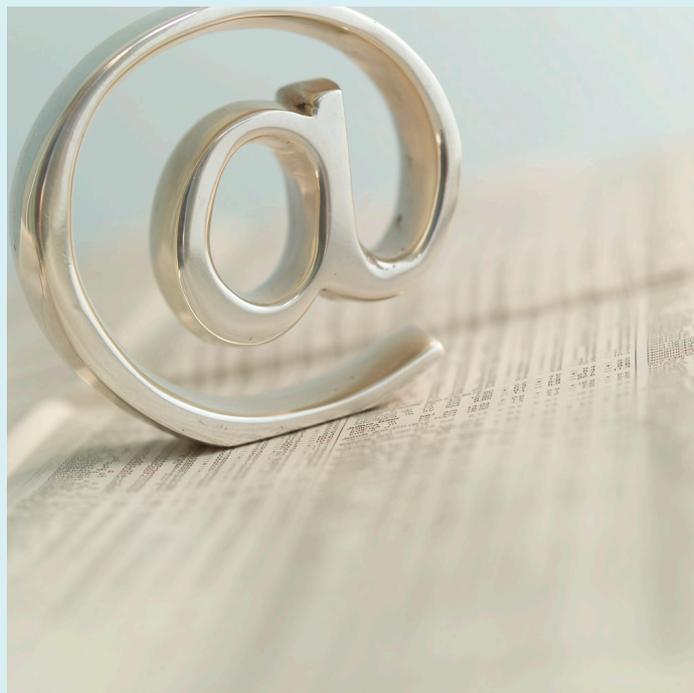
2. ANTECEDENTES

3. SITUACIÓN ACTUAL

4. FUTURO

5. CONCLUSIONES

¿Cómo actúa REBIUN para promover la calidad?



Acciones de Rebiun

- Revisa las series existentes de indicadores y determina nuevas series.
- Propone un modelo de encuesta de satisfacción de usuarios en la línea LIBQUAL.
- Define protocolos de actuación para mejorar la calidad de los servicios.

ÍNDICE

1. REBIUN: OBJETIVOS

2. ANTECEDENTES

3. SITUACIÓN ACTUAL

4. FUTURO

5. CONCLUSIONES

Acciones de Rebiun

➤ Contacta con la ANECA

<http://www.aneca.es>



ANECA - Microsoft Internet Explorer

http://www.aneca.es/active/active_serv_efgm01conv.asp

PROGRAMA ACADEMIA **ACREDITACIÓN NACIONAL** **VERIFICACIÓN DE ENSEÑANZAS** **PROGRAMA VERIFICA**

AGENCIA NACIONAL DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN

Home ANECA es miembro de pleno derecho de ENQA English

¿Qué es ANECA

Actividades de evaluación

Estudios y prospectiva

Actividades institucionales

Publicaciones

Sala de prensa

SERVICIOS

Normativa
Agenda
Historio de eventos
Direcciones y contactos
Anuncios
Enlaces

VERIFICACIÓN DE ENSEÑANZAS
PROGRAMA VERIFICA

ACREDITACIÓN NACIONAL
PROGRAMA ACADEMIA

Actividades de evaluación / Evaluación de servicios / Convenio ANECA-Club Excelencia en la Gestión

Evaluación de servicios: Convenio ANECA-CEG // consultas //

ANECA tiene como finalidad primordial contribuir al rendimiento de cuentas del servicio público de la educación superior, mediante informes de evaluación y otros conductores a la certificación y acreditación. Todo ello contorne a procedimientos objetivos y procesos, que refuercen su transparencia y comparabilidad como medio para la promoción y garantía de la calidad de las universidades y de su integración en el Espacio Europeo de Educación Superior.

Desde su ámbito de competencias, ANECA define un esquema de reconocimiento/acreditación para los servicios y unidades de gestión de las Universidades idéntico al que internacionalmente utilizan organizaciones que han alcanzado el máximo nivel de reconocimiento social respecto a la calidad de su gestión: el Modelo EFQM de Excelencia creado por la European Foundation for Quality Management.

El **Club Excelencia en la Gestión** (en adelante CEG) es el Socio de la National Partner Organization (NPO) de la EFQM en España, y por tanto, el único responsable de representar a las organizaciones residentes en España ante la EFQM.

El CEG es una asociación sin ánimo de lucro, que tiene como objetivo y misión promover la implantación en España de sistemas de gestión de calidad total, basados en el Modelo EFQM, fomentando intercambios de experiencias, que contribuyan a incrementar el nivel competitivo de empresas y organizaciones residentes en España.

Dentro del ámbito de las administraciones públicas, el CEG tiene acuerdos con el Ministerio de Administraciones Públicas, diversas administraciones de las Comunidades Autónomas, ayuntamientos y otros entes públicos.

ANECA en colaboración con el CEG pretende aportar:

- Un modelo para la evaluación de los servicios de gestión universitarios, basado en el esquema europeo de reconocimiento por la EFQM.

NOVEDADES EN LA WEB

// PDC: convocatoria 08-09//
// AUDIT: comisiones //
// DOCUMENTAL: convocatoria 08//
// VERIFICA: aplicación //
// VERIFICA: Documento XML //
// VERIFICA: Protocolo y guía //

BOLETÍN ANECA

SUSCRIPCIÓN AL BOLETÍN

BUZÓN DE SUGERENCIAS

foro ANECA

Agencia Andaluza de Evaluación

Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria de Aragón

Agencia de Qualitas Universitaria de les Illes Balears

Agencia Canaria de Evaluación y Acreditación Universitaria

ÍNDICE

1. REBIUN: OBJETIVOS

2. ANTECEDENTES

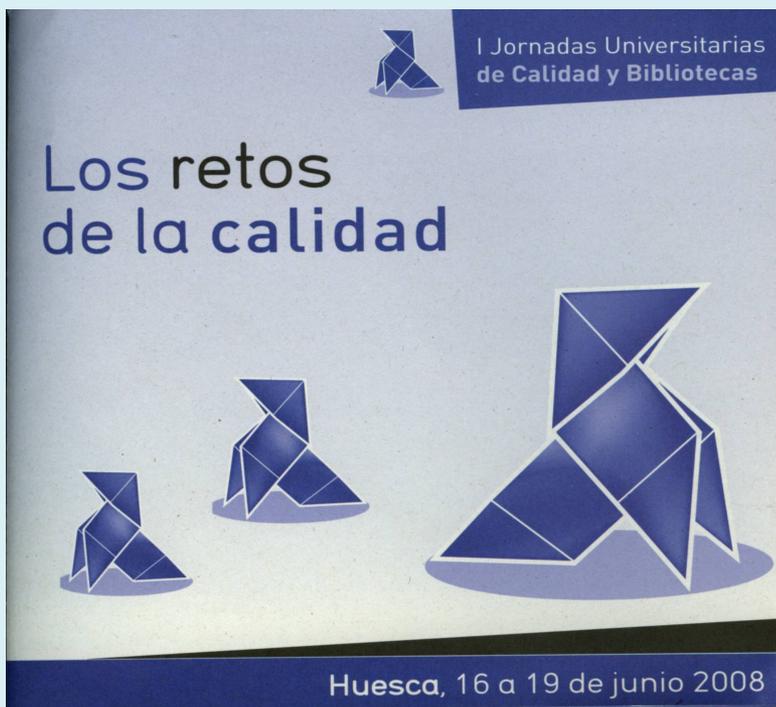
3. SITUACIÓN ACTUAL

4. FUTURO

5. CONCLUSIONES

Acciones de Rebiun

- Organiza jornadas sobre la gestión de la calidad en las bibliotecas universitarias donde se combine la presentación de experiencias con talleres prácticos.



ÍNDICE

1. REBIUN: OBJETIVOS

2. ANTECEDENTES

3. SITUACIÓN ACTUAL

4. FUTURO

5. CONCLUSIONES

ÍNDICE

1. REBIUN: OBJETIVOS

2. ANTECEDENTES

3. SITUACIÓN ACTUAL

4. FUTURO

5. CONCLUSIONES

Acciones de Rebiun

- Difunde las buenas prácticas de las bibliotecas universitarias españolas en la web REBIUN y en otros foros nacionales e internacionales.
- Recopila convocatorias y otras formas de selección de personal y presentar en la web una oferta actualizada de cursos de formación.

ÍNDICE

1. REBIUN: OBJETIVOS

2. ANTECEDENTES

3. SITUACIÓN ACTUAL

4. FUTURO

5. CONCLUSIONES

Acciones de Rebiun

- Elabora una encuesta sobre movilidad profesional en vistas a un posterior estudio sobre benchmarking a nivel nacional e internacional.

ÍNDICE

1. REBIUN: OBJETIVOS

2. ANTECEDENTES

3. SITUACIÓN ACTUAL

4. FUTURO

5. CONCLUSIONES

¿Cómo se puede afrontar el futuro?



ÍNDICE

1. REBIUN: OBJETIVOS

2. ANTECEDENTES

3. SITUACIÓN ACTUAL

4. FUTURO

5. CONCLUSIONES



Rebiun en el futuro debe:

- Aportar experiencias como soporte a la docencia, investigación y aprendizaje.
- Difundir avances en la implantación de la calidad y la excelencia.
- Ser un espacio de debate para unificar criterios en la evaluación y análisis de resultados de las bibliotecas.

ÍNDICE

1. REBIUN: OBJETIVOS

2. ANTECEDENTES

3. SITUACIÓN ACTUAL

4. FUTURO

5. CONCLUSIONES



Rebiun en el futuro debe:

- Ofertar formación específica.
- Informar sobre innovaciones en productos y servicios ofrecidos.
- Promover ideas y desarrollar nuevos servicios enfocados a la satisfacción de los usuarios.

ÍNDICE

1. REBIUN: OBJETIVOS

2. ANTECEDENTES

3. SITUACIÓN ACTUAL

4. FUTURO

5. CONCLUSIONES



Rebiun en el futuro debe:

- Actuar como canal de difusión de otros foros.
- Establecer alianzas con otras sectoriales de la CRUE y con otras organizaciones de ámbito bibliotecario a nivel nacional e internacional.
- Fomentar la cultura de la calidad en las bibliotecas universitarias.

ÍNDICE

1. REBIUN: OBJETIVOS

2. ANTECEDENTES

3. SITUACIÓN ACTUAL

4. FUTURO

5. CONCLUSIONES

- ❖ Las bibliotecas universitarias debemos evolucionar y adaptarnos a los cambios.
- ❖ Rebiun ha de continuar promoviendo actividades y participando en Jornadas y eventos relacionados con la calidad.
- ❖ Rebiun ha de estar presente en protocolos de actuación en sistemas de gestión.

❖ Rebiun ha de facilitar los instrumentos necesarios (planes estratégicos, cartas de servicios, etc.) para ofrecer servicios de calidad en las bibliotecas universitarias.

❖ Rebiun ha de colaborar en materia de evaluación y certificación con organismos públicos y privados implicados en temas de evaluación y acreditación: ANECA, agencias autonómicas, CRUE, AENOR, Club Excelencia en la Gestión (CEG)

ÍNDICE

1. REBIUN: OBJETIVOS

2. ANTECEDENTES

3. SITUACIÓN ACTUAL

4. FUTURO

5. CONCLUSIONES