

Gestión de la calidad, evaluación, certificación y mejora de los servicios en bibliotecas universitarias



Vicent Falomir Delcampo



ÍNDICE

Concepto de calidad

Planes de evaluación de la calidad en bibliotecas universitarias a nivel nacional

Modelos de sistemas de gestión de calidad en bibliotecas universitarias:

- **Modelo basado en la Norma ISO 9001:2008**
- **Certificado ANECA de calidad de los servicios de biblioteca en las universidades**
- **Modelo EFQM**
- **Sello CEG excelencia europea-EFQM**

Los indicadores

REBIUN y calidad

Conclusiones



Concepto de calidad

¿QUÉ ES LA CALIDAD?

Origen del concepto: Siglo XIX, entorno industrial

Definición de calidad:

El grado en que un conjunto de características inherente cumple con los requisitos (Norma ISO 9000:2005)

Una filosofía o aproximación al “management” que se caracteriza por sus principios, prácticas o técnicas (Llorens, p. 39)



Concepto de calidad

¿QUÉ ES UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD?

Es aquella parte del sistema de gestión de la organización enfocada al logro de resultados, en relación con los objetivos de calidad, para satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas, según corresponda (Norma ISO 9000:2005)

La gestión de la calidad abarca el conjunto de acciones encaminadas a planificar, organizar y controlar la función de calidad en la empresa (Llorens, Fuentes, p.39)



Concepto de calidad

Modelo de un sistema de gestión de calidad

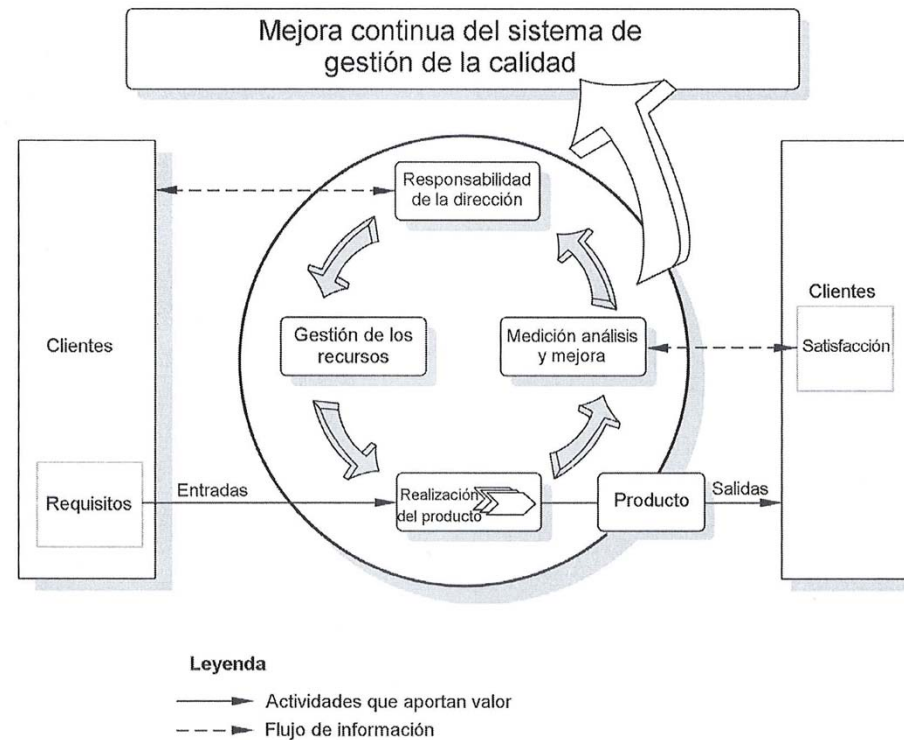


Figura 1 – Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos

Concepto de calidad

¿QUÉ ES LA EVALUACIÓN?

Señalar el valor de algo (Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española)

Proceso sistemático para determinar el grado de eficacia, economía y eficiencia de ciertas actividades, que obliga a emitir un juicio de valor sobre aquello que se evalúa

- Objetivos de la evaluación
- Fases de la evaluación



Planes de evaluación de la calidad en bibliotecas universitarias a nivel nacional

1992-1994	Programa Experimental de Evaluación de la Calidad en la Enseñanza Superior
1994-1995	Proyectos piloto 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
2001-2006	II Plan de la Calidad de las Universidades (PCU)
2001-2006	Plan Andaluz de Calidad de las Universidades
2006-2007	Segundo proceso de Evaluación de la Calidad de las Bibliotecas Universitarias Catalanas
2011	CBUC: Grupo de trabajo para la mejora y potenciación de los instrumentos de calidad

7



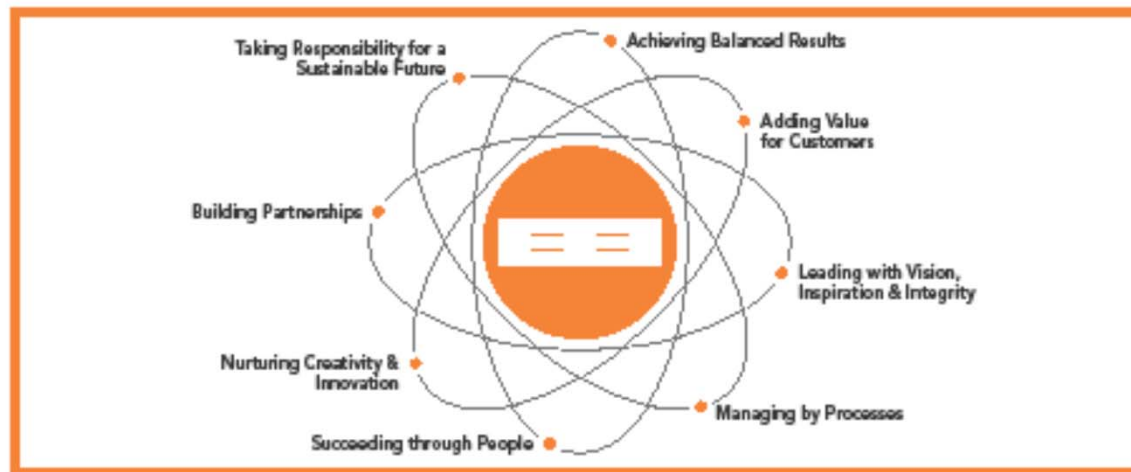
Modelos de sistemas de gestión de calidad en bibliotecas universitarias

MODELO EFQM DE EXCELENCIA

European Foundation for Quality Management

<http://www.efqm.org/>

Conceptos fundamentales de la excelencia



http://www.efqm.org/en/PdfResources/Fundamental_Concepts_teaser.pdf

Modelos de sistemas de gestión de calidad en bibliotecas universitarias

MODELO EFQM DE EXCELENCIA

Objetivo

Mejora de la calidad en la organización

Características:

Autoevaluación

Flexibilidad y adaptación

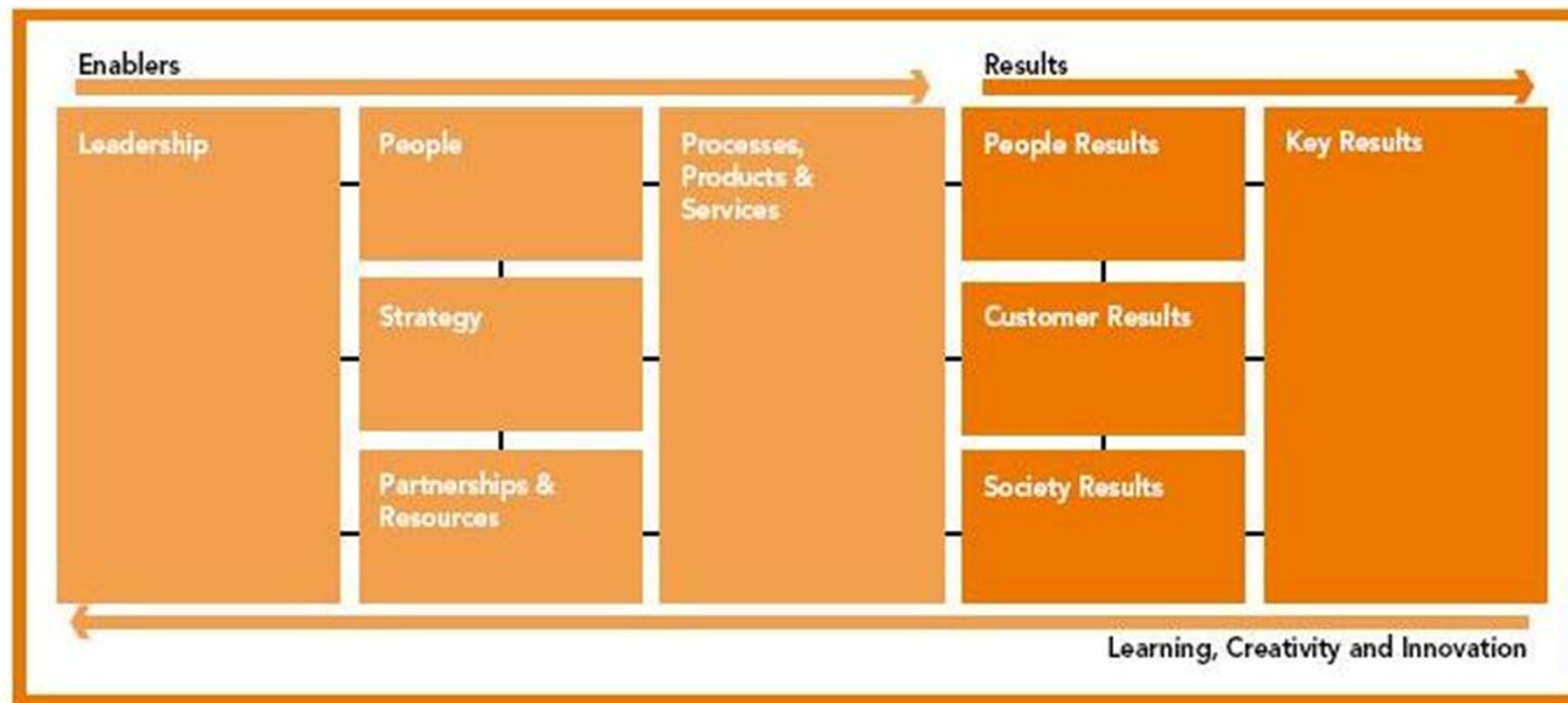
Estructuración en 9 criterios: *Agentes facilitadores* y *Resultados*

Evaluación en base a la puntuación obtenida en los diferentes criterios del sistema



Modelos de sistemas de gestión de calidad en bibliotecas universitarias

CRITERIOS DEL MODELO EFQM DE EXCELENCIA



http://www.efqm.org/en/PdfResources/EFQM_Ex_Mod_Teaser.pdf



Modelos de sistemas de gestión de calidad en bibliotecas universitarias

MODELO EFQM DE EXCELENCIA

REDER:

Instrumento de gestión
Evaluación del rendimiento de una organización

Matriz para:

Planificar y desarrollar
Desplegar
Evaluar
Revisar y Perfeccionar
Establecer resultados



Modelos de sistemas de gestión de calidad en bibliotecas universitarias

MODELO NORMA ISO 9001:2008

Objetivo

Impulsar la mejora continua

Características

Basada en procesos

Aplicable a cualquier organización

Define 8 principios de gestión de la calidad



Modelos de sistemas de gestión de calidad en bibliotecas universitarias

MODELO NORMA ISO 9001:2008

Principios de gestión de la calidad

1. Enfoque al cliente
2. Liderazgo
3. Participación del personal
4. Enfoque basado en procesos
5. Enfoque basado en la gestión
6. Mejora continua
7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones
8. Relaciones mutuamente provechosas con el proveedor



Modelos de sistemas de gestión de calidad en bibliotecas universitarias

MODELO NORMA ISO 9001:2008



Modelos de sistemas de gestión de calidad en bibliotecas universitarias

MODELO NORMA ISO 9001:2008

Requisitos establecidos por la norma

1. Objeto y campo de aplicación
2. Normas para la consulta
3. Términos y definiciones
4. Sistema de gestión de la calidad
5. Responsabilidad de la dirección
6. Gestión de los recursos
7. Realización del producto
8. Medición, análisis y mejora



Modelos de sistemas de gestión de calidad en bibliotecas universitarias

MODELO NORMA ISO 9001:2008

Sistema de Calidad



Modelos de sistemas de gestión de calidad en bibliotecas universitarias

Bibliotecas universitarias españolas con certificado ISO 9001:2000 (ahora 2008)

2000	U. Autònoma de Barcelona
2004	U. Jaume I, U. Alfonso X el Sabio
2005	U. Deusto, U. Illes Balears
2006	U. Vigo, U. Almeria, U. Zaragoza
2007	U. Granada
2010	U. Jaén
2011	U. Huelva



Modelos de sistemas de gestión de calidad en bibliotecas universitarias

CERTIFICADO ANECA DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE BIBLIOTECA EN LAS UNIVERSIDADES

Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y la Acreditación
<http://www.aneca.es>

3 convocatorias de evaluación de bibliotecas universitarias

Elementos evaluados: recursos, resultados, nivel organizativo, nivel de integración de la biblioteca en la universidad...



Modelos de sistemas de gestión de calidad en bibliotecas universitarias

BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS ESPAÑOLAS CON EL CERTIFICADO DE CALIDAD ANECA

2003	U. Autònoma de Barcelona, U. Carlos III, U. La Rioja, U. Lleida, U. Barcelona, U. Pompeu Fabra, U. Politècnica de Catalunya
2005	U. Burgos, U. Cadiz, U. Autónoma de Madrid, U. Cantabria, U. Girona, U. Granada, U. Illes Balears, U. Navarra, U. Salamanca, U. Rey Juan Carlos, U. Rovira i Virgili, U. Jaume I
2006	U. Alacant, U. Almería, U. Complutense de Madrid, U. Málaga, U. Murcia, U. Sevilla



Modelos de sistemas de gestión de calidad en bibliotecas universitarias

Sello CEG Excelencia Europea-EFQM

Convocado desde 2005 por ANECA / Club Excelencia en Gestión (CEG), para evaluación de servicios universitarios y unidades de gestión.

Es un sistema complementario del esquema ISO.

Proporciona reconocimiento social por la mejora continua en la gestión empresarial hacia la excelencia.

Utiliza herramientas de autoevaluación para diagnóstico de la gestión, que califica en puntos EFQM, lo que permite comparar el nivel de excelencia con otras organizaciones.



Modelos de sistemas de gestión de calidad en bibliotecas universitarias

Bibliotecas que disponen del Sello CEG Excelencia Europea-EFQM



Más de 200 puntos EFQM

- U. Católica San Antonio de Murcia (2006)
- U. Sevilla (2007)
- U. País Vasco (2008)
- U. Pontificia de Comillas (2008)
- U. Murcia (2008)
- UNED (2008)



Modelos de sistemas de gestión de calidad en bibliotecas universitarias

Bibliotecas que disponen del Sello CEG Excelencia Europea-EFQM



Más de 300 puntos EFQM

U. Alcalá (2009)



Entre 400 y 500 puntos EFQM

U. Granada (2010)
U. Zaragoza (2011)



Modelos de sistemas de gestión de calidad en bibliotecas universitarias

Bibliotecas que disponen del Sello CEG Excelencia Europea-EFQM



Más de 500 puntos EFQM

- U. Oberta de Catalunya (2006)
- U. Miguel Hernández (2007)
- U. Jaime I (2008). Renovado 2010
- U Castilla La Mancha (2011)



Indicadores

¿Qué son los indicadores?

Datos que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso o una actividad

Características de los indicadores:

Fáciles de entender

Vinculados a los objetivos de la unidad y relevantes

Precisos, exactos y fiables

Deben servir como elementos de evaluación y corrección

Fáciles de recoger y elaborar

Repetibles y comparables

Los menos posible



Construcción de indicadores

Determinar que se quiere medir

Saber cual es la información necesaria

Seleccionar indicadores

Diseñar un procedimiento para obtener los datos

Recoger los datos

Comparar los resultados



Estructura de los indicadores

Nombre

Definición

Objetivos

Método

Interpretación y posibles soluciones



Tipos de indicadores

De rendimiento:

Medir la satisfacción de los usuarios

Medir la capacidad de los procesos para alcanzar los objetivos propuestos

Objetivo: Mejora continua



Tipos de indicadores

De eficacia:

Combinan la inversión (recursos) con la producción (trabajo realizado)

De coste-eficacia:

Combinan la inversión (recursos) con la utilización

De impacto:

Relacionan la utilización real de un servicio con el uso potencial que se podría hacer de él



Indicadores en la biblioteca universitaria

“La tarea de generar indicadores de gestión en las bibliotecas universitarias que den cuenta de los impactos no es trivial. Se trata de aislar unas variables complejas, que se entrelazan con las acciones de otros actores interesados en mejorar la calidad de los aprendizajes y de generar la más alta visibilidad para la producción científica institucional”

Atilio Bustos. *Bibliotecas universitarias: ¿sabemos medir sus resultados e impactos?* EPI v.16 (2008), n.4 pp. 281-286



REBIUN y Calidad

Red de Bibliotecas Universitarias

<http://www.rebiun.org/>

Creación en 1988

Series estadísticas desde 1994

<http://www.rebiun.org/estadisticas/anuarioestadisticos.html>

II Plan estratégico (2007-2010)

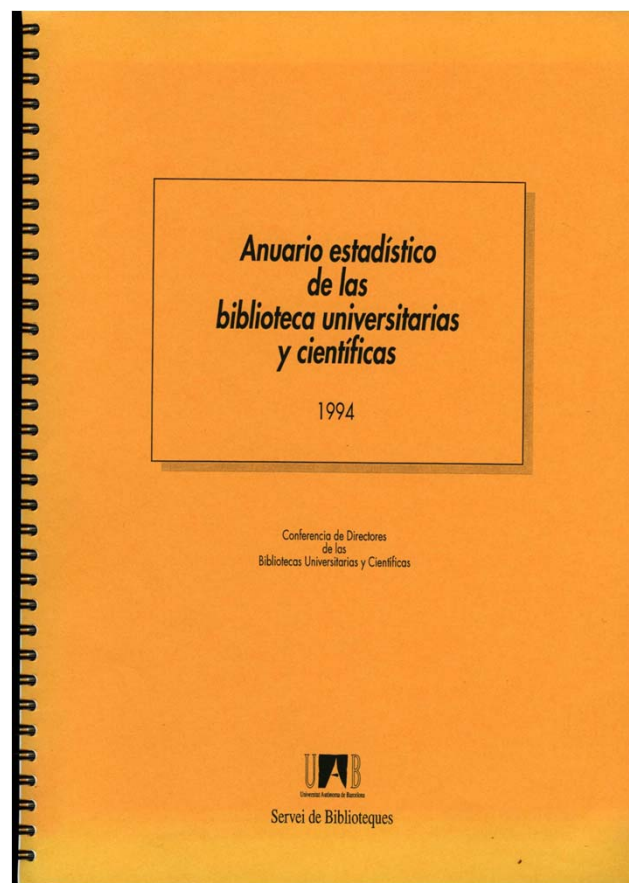
Línea 3: REBIUN y calidad

<http://www.rebiun.org/pruebaConfig/planificacion/linea3.html>



REBIUN y Calidad

Anuario estadístico Rebiun, 1994



REBIUN y Calidad

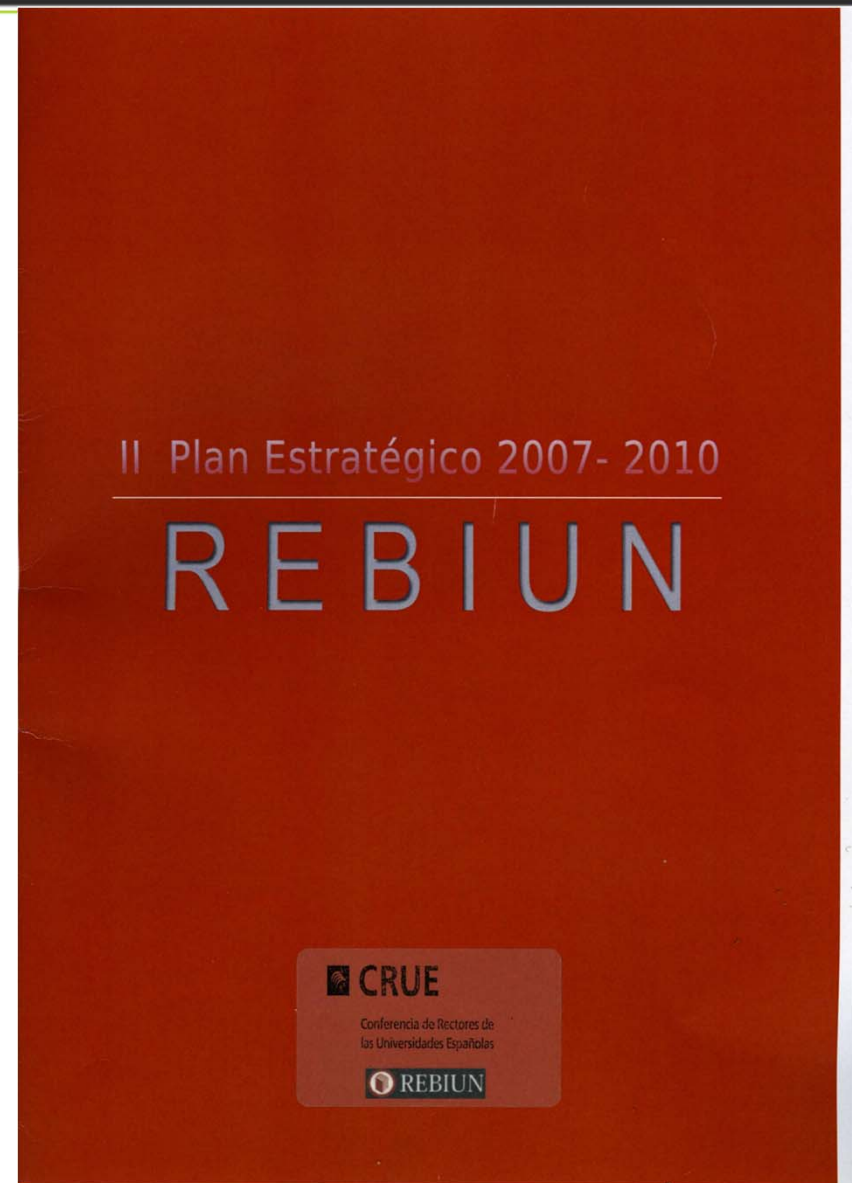
II Plan estratégico 2007 – 2010

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



REBIUN y Calidad

II Plan estratégico – 2007/2010

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.

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



REBIUN y Calidad

II Plan estratégico – 2007/2010

Línea estratégica nº 3: REBIUN y Calidad

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.

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.



REBIUN y Calidad

II Plan estratégico – 2007/2010

Línea estratégica nº 3: REBIUN y Calidad

*Jornadas Universitarias de
Calidad y Bibliotecas*



REBIUN y Calidad

II Plan estratégico – 2007/2010 Línea estratégica nº 3: REBIUN y Calidad

Observatorios Imprimir  

Observatorios de Calidad

El grupo de trabajo de calidad ha elaborado una recopilación de las herramientas o documentos que constituye una importante recopilación de información sobre asuntos relacionadas con la calidad en bibliotecas universitarias españolas o internacionales.

- Menciones de Calidad de las Bibliotecas Universitarias

ÍNDICE

- [Presentación](#)
- Buenas Prácticas
- Foro sobre calidad de bibliotecas universitarias
- Directorio de Planes Estratégicos y de Mejora
- Directorio de Cartas de Servicio
- Herramientas



CONCLUSIONES

Son muchas las bibliotecas universitarias evaluadas y certificadas.

La aplicación de un sistema de gestión de la calidad nos permite:

- Planificar mejor las tareas
- Documentar los procesos
- Optimizar los recursos disponibles
- Establecer una mejor continua
- Crear o construir una cultura de evaluación
- Establecer alianzas con otras instituciones
- Saber evolucionar y adaptarse a los cambios

REBIUN debería estar en protocolos de actuación en sistemas de gestión de calidad.



“Lo que no puede ser medido, no puede ser mejorado”
Joseph M. Juran



VICENT FALOMIR

UNIVERSITAT JAUME I DE CASTELLÓ
BIBLIOTECA

falomir@uji.es

