

GUIA RESUMEN PARA CERTIFICACIONES DE BIBLIOTECAS

Grupo de Trabajo de la Línea 3 Rebiun y Calidad

Elaborado por:
BIBLIOTECA DULCE CHACÓN.
UNIVERSIDAD EUROPEA DE MADRID



CRUE

REBIUN
Red de Bibliotecas Universitarias

REBIUN Y CALIDAD

OBJETIVO 3.1.2.

GUÍA RESUMEN PARA CERTIFICACIONES DE BIBLIOTECAS

1. INTRODUCCIÓN

Para aclarar ciertos conceptos lo primero que tenemos que hacer es preguntarnos:

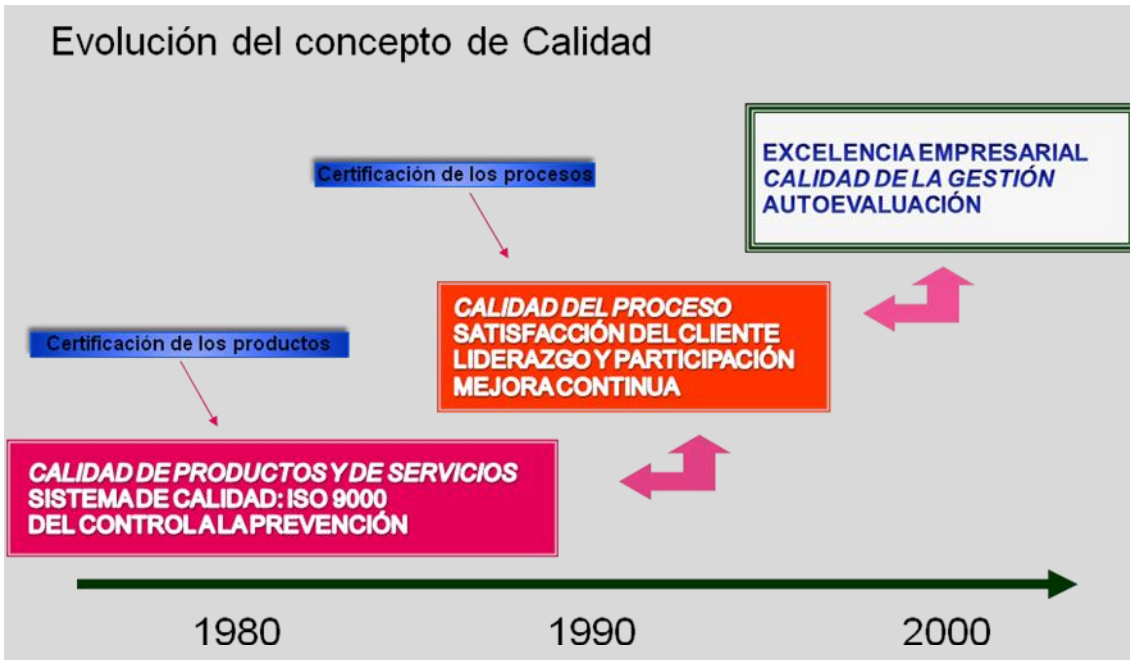
¿Qué es Calidad?

- ✘ Conformidad con requisitos
- ✘ Conformidad con especificaciones
- ✘ Adecuación al uso
- ✘ Hacerlo bien, a la primera

PRODUCTO – PROCESO – VALOR - USUARIO

“Conjunto de características de una entidad que le confieren su aptitud para satisfacer las necesidades expresadas y las implícitas”

La calidad no es algo nuevo, desde los años 80 se trabaja en el desarrollo y aplicación de este concepto en las organizaciones:



Teniendo en cuenta todo esto, las organizaciones que quieran ser Excelentes en su gestión y actividad, deberán tener en cuenta los 8 principios o fundamentos básicos:



2. DIFERENCIAS ENTRE CONCEPTOS

CALIDAD TOTAL: Una filosofía en la que se busca la excelencia en los resultados de las organizaciones

EFQM: La “European Foundation for Quality Management” es una organización sin ánimo de lucro, creada en 1988 por iniciativa de 14 empresas europeas. Comprende todos los sectores: público, privado y organizaciones gubernamentales y su Misión es “*impulsar la Excelencia en las organizaciones europeas de forma sostenida*”

NORMAS ISO 9000: Es una normativa desarrollada por la ISO (International Standard Organization) para el aseguramiento de los sistemas de calidad de las organizaciones

1. *Todos han sido creados para la mejora de resultados empresariales*
2. *Todos están relacionados con la calidad, aunque a distintos niveles y con distintos significados del concepto*

La diferencia más importante es que la calidad total es una filosofía, el modelo EFQM es un modelo de Calidad Total y la ISO 9000 es una norma que pretende gestionar/asegurar la calidad de los sistemas.

Teniendo en cuenta estas diferencias, la organización será la responsable de decidir el nivel de exigencia y profundidad en la aplicación de los principios de calidad en su gestión.

3. TIPOS DE CERTIFICACIÓN (NIVELES DE APLICACIÓN)

CERTIFICACIONES AENOR

Es una marca de conformidad con normas. Con ella se da a entender que los productos y servicios a los que se les concede son objeto de las evaluaciones y controles que se establecen en los sistemas de certificación y que AENOR ha obtenido la adecuada confianza en su conformidad con las normas correspondientes.

El proceso de certificación de AENOR de productos y servicios

Cualquier empresa puede solicitar la concesión del certificado para los productos que suministra o los servicios que presta. AENOR facilita la documentación necesaria para efectuar dicha solicitud.

Solicitud de certificación

El peticionario, tras asegurarse de que sus productos o servicios cumplen las exigencias del proceso de certificación, solicita a AENOR la certificación, enviando la documentación necesaria. A partir de este momento se inicia el proceso de certificación.

Certificación

Para que un producto o servicio se certifique es preciso que se superen diversas evaluaciones que, incluyen:

- comprobación del sistema de la calidad aplicado para la fabricación del producto o para la prestación del servicio;
- toma de muestras y ensayo del producto, o
- inspección del servicio.

Mediante las inspecciones y ensayos se comprueban las características de los productos o servicios y su conformidad con los requisitos de la norma.

Concesión

El resultado final es la obtención del certificado por el que se declara la conformidad del producto o servicio y la concesión del derecho de uso de la Marca correspondiente que, a partir de ese momento, podrá utilizarse en los productos o servicios certificados.

Seguimiento

Proceso que permite asegurar que los productos o servicios certificados mantienen su conformidad con las normas y que siguen siendo merecedores de llevar la Marca, que incluye comprobaciones del sistema de la calidad. Los datos obtenidos permiten decidir sobre el mantenimiento del certificado.

La concesión del certificado AENOR de producto o servicio se gestiona generalmente a través de Comités Técnicos de Certificación, foros en los que están representados fabricantes, empresas explotadoras de servicios, consumidores, usuarios y la Administración, garantizando así la imparcialidad y transparencia del proceso de certificación.

Selección de Certificados de sistemas de gestión

Gestión de la calidad según ISO 9001

Gestión avanzada 9004

Sistema de Gestión Ambiental según ISO 14001

Verificación medioambiental (EMAS)

Gestión de la accesibilidad universal

Gestión de la Seguridad de la información según ISO 27001

Gestión de los servicios de TI (Tecnologías de la Información)

Verificación de Memorias de Sostenibilidad (GRI)

Productos y servicios

Certificación de las cartas de servicio según la norma UNE 93200

Reglamento para la certificación de productos:

<http://www.aenor.es/desarrollo/certificacion/productos/tipo.asp?tipop=1#8>

Marca AENOR de producto o servicio certificado:

<http://www.aenor.es/Documentos/Web/RG%20Marca%20N.pdf>

En la Web de ENAC, Entidad nacional de Acreditación ([ir a su Web](#)), se puede hallar una relación de todas las entidades autorizadas para certificar sistemas de calidad.

SELLO DE EXCELENCIA EFQM

El Esquema de Reconocimiento a la Excelencia en la Gestión, está basado en la aplicación del Modelo EFQM de Excelencia. Este esquema está dirigido a empresas realmente preocupadas por mejorar su gestión, que quieran involucrarse en el viaje hacia la Excelencia con una mentalidad de continuidad en el tiempo.

Resulta particularmente apropiado para las organizaciones que ya disponen de un sistema de gestión de la calidad certificado de conformidad con la norma UNE-EN ISO 9001 o aquellas que quieran obtener una visión global del nivel de excelencia en la gestión de su organización.

Existen varios niveles de sello:



COMPROMISO HACIA LA EXCELENCIA / COMMITTED TO EXCELLENCE

Mediante este proceso de reconocimiento, la organización identifica su nivel de gestión y entra en una dinámica de la mejora continua a través de las acciones de mejora planteadas.

Se accede a este sello cuando el resultado de la Autoevaluación con respecto al Modelo EFQM de Excelencia, es homologado en 200 ó más puntos EFQM. Para este nivel, la homologación no es imprescindible si la organización posee un Certificado ISO 9001:2000 en vigor.



EXCELENCIA EUROPEA 300+ / RECOGNISED FOR EXCELLENCE 3 STARS

Mediante este proceso de reconocimiento, la organización identifica su nivel de gestión y elabora una Memoria descriptiva de las actividades de gestión y resultados conseguidos (Memoria Estructurada).

Se accede a este sello cuando el resultado de la Autoevaluación, con respecto al Modelo EFQM de Excelencia, es homologado por un licenciario en 300 ó más puntos EFQM.

EXCELENCIA EUROPEA 400+ / RECOGNISED FOR EXCELLENCE 4 STARS



El proceso de obtención es idéntico al correspondiente con el nivel de Excelencia Europea 300+ con la elaboración de una Memoria descriptiva de las actividades de gestión y de todos los resultados conseguidos (Memoria Estructurada).

Se accede a este sello cuando el resultado de la Autoevaluación con respecto al Modelo EFQM de Excelencia es homologado por un licenciataria en 400 ó más puntos EFQM.

EXCELENCIA EUROPEA 500+ / RECOGNISED FOR EXCELLENCE 5 STARS



El proceso de obtención es idéntico al nivel de Excelencia Europea 300+ y 400+, exceptuando el formato de la Memoria, que para este proceso puede ser una memoria de 75 páginas o bien la nueva Memoria Conceptual 2005+.

Se accede a este sello cuando el resultado de la Autoevaluación con respecto al Modelo EFQM de Excelencia es homologado por un licenciataria en 500 ó más puntos EFQM.

ANECA y CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN (CEG)

[ANECA](#) tiene como finalidad primordial contribuir al rendimiento de cuentas del servicio público de la educación superior, mediante informes de evaluación y otros conducentes a la certificación y acreditación. Todo ello conforme 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 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.
- Esquema de reconocimiento de la excelencia, compatible y alineado con los vigentes a nivel europeo, que permitirán posicionarse a las universidades españolas al mismo nivel que las organizaciones europeas más prestigiosas.
- Mecanismos de evaluación externa de los servicios de gestión universitarios.
- Acceso a acciones de formación y evaluación a un coste inferior de los precios de mercado, como consecuencia del establecimiento del convenio para el conjunto de las universidades españolas.

Para ello, ANECA ha puesto en marcha un programa que, mediante una convocatoria abierta, facilite a las universidades acceder al sistema de evaluación. El Programa de Evaluación de Servicios de ANECA ofrece a las universidades la posibilidad de evaluar sus servicios o unidades de gestión teniendo como referencia el Modelo EFQM de Excelencia.

Debido a la modificación del esquema de reconocimiento por parte de la EFQM, en el que se incluye un nuevo sello de reconocimiento, se han elaborado unas nuevas versiones para el procedimiento y el convenio con el fin de adaptar dichos documentos al nuevo esquema de reconocimiento. También se ha modificado el anexo de solicitud.

Convocatoria (ANECA)

http://www.aneca.es/media/188944/ueei_pes_convocatoria_v3_070612v01.pdf

Procedimiento de evaluación (ANECA)

http://www.aneca.es/media/188948/ueei_pes_procedimientodeevaluacion_2007rev3_070612.pdf

Impreso de solicitud (ANECA)

http://www.aneca.es/media/188952/ueei_pes_impresos_v3_070612v01.doc

4. ACLARACIONES Y CONCLUSIONES

Muchas organizaciones se preguntan por dónde empezar y aquellas que ya han obtenido la certificación de su sistema según norma ISO 9000 se preguntan qué hacer en el futuro y que pasos deben seguir para avanzar en la calidad.

Es lógico pensar que una vez obtenida la certificación hemos finalizado el proceso, ya que se ha hecho un esfuerzo importante, se han redefinido los procesos en mayor o menor medida, se ha desarrollado un plan de formación, se ha informado de la certificación a los clientes y proveedores, nos hemos auditado y obtenido un resultado positivo, etc.

Hay que tener en cuenta que la obtención de certificados ISO 9000 es una parte del camino a la Excelencia, un peldaño más de la escalera de la calidad y puede suponer el punto de partida o el pistoletazo de salida para abordar este camino.

La EFQM, en su aplicación a las Universidades, dice que: *“Los mejores resultados para los **CLIENTES** y **USUARIOS** de las **Universidades**, para su **PERSONAL** y para la **SOCIEDAD** se consiguen mediante un **LIDERAZGO** que impulse permanentemente su **PLANIFICACIÓN** y **ESTRATEGIA**, la gestión de su **PERSONAL**, de la **COOPERACIÓN** y de sus **RECURSOS**, así como de sus **PROCESOS** hacia la consecución de sus **RESULTADOS GLOBALES**”*

Teniendo en cuenta esta definición de organización excelente, se evidencia que la certificación ISO 9000 es parte del camino a la Excelencia, pero no debe ser el único camino.

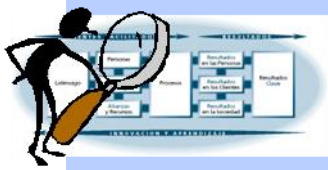
En este proceso de definición del marco de actuación hay que tener en cuenta que la certificación no debe ser un fin en sí mismo, es decir, que no hay que perder de vista el objetivo y que la certificación sea la consecuencia del grado de compromiso que la organización ha adquirido para ser Excelente.

Como en casi cualquier proyecto de la empresa, lo más importante es elegir el punto de partida. Así, la herramienta de Autoevaluación que ofrece el modelo EFQM de Excelencia, es un buen paso para emprender este reto.

La EFQM define la autoevaluación como *“un examen global, sistemático y regular de las actividades y resultados de una organización comparados con un modelo de excelencia empresarial”*.

En este examen o diagnóstico se analizarán todas las áreas de la organización (o la unidad organizativa), desde el liderazgo hasta los resultados, pasando por personas, política y estrategia, alianzas y recursos y procesos, para poder obtener puntos fuertes y débiles.

Tomando la propia definición de la EFQM: “Examen global, sistemático y regular de las actividades y resultados de una organización, comparándolos con un Modelo de Referencia”.



Objetivos

- Diagnóstico de la excelencia en la gestión
- Identificación de Puntos Fuertes y **Áreas de Mejora**
- Soporte a la definición de Planes de Acción
- Base objetiva de comparación con otras organizaciones “líderes”
- Medida de la progresión en el tiempo
- Formación e Implicación de la Organización
- Opción a presentación a un Reconocimiento externo (Sellos CEG, EFQM *Levels of Excellence*, etc.)

Por último podríamos mencionar cuál serían las diferentes etapas para afrontar un proceso de este tipo. Como ejemplo podríamos considerar los siguientes pasos, aunque luego cada institución podría tener su propia mecánica:

- a) Compromiso de la dirección
- b) Selección del alcance del reconocimiento
- c) Sesiones de información y presentación del proceso al personal
- d) Solicitud para participar en el convenio ANECA-CEG para el reconocimiento EFQM
- e) Sesiones de formación en modelo EFQM al personal (incluido el Comité de Autoevaluación)
- f) Selección y nombramiento del Comité de Autoevaluación
- g) Formación Herramienta Perfil a los integrantes del Comité de Autoevaluación
- h) Autoevaluación con herramienta Perfil
- i) Consenso de la Autoevaluación
- j) Redacción del Informe de Autoevaluación
- k) Identificación de Planes de Mejora
- l) Decisión de presentación al Reconocimiento correspondiente en función de la puntuación (200+, 300+, 400+ ó 500+)
- m) Redacción de la Memoria de Presentación al Reconocimiento correspondiente
- n) Envío de la Memoria al CEG
- o) Visita de los Evaluadores Externos (de 1 a 3 días)
- p) Comunicación Resultado Evaluación Externa (al finalizar la visita de evaluación)
- q) Recepción Informe de Evaluación
- r) Recepción del Reconocimiento correspondiente

La vigencia del Sello es de dos años, con lo que, una vez asumida la dinámica de EFQM, la autoevaluación habrá que realizarla en años alternos, así como la redacción de la memoria correspondiente si se desea obtener reconocimiento.

¿Cómo podemos compararnos entre bibliotecas?

Teniendo en cuenta que uno de los conceptos fundamentales de la Excelencia y del modelo EFQM es la “Orientación hacia los resultados”, es lógico pensar que podemos establecer comparaciones sobre los logros obtenidos en las diferentes bibliotecas.

Si atendemos a la propia definición de Benchmarking, que proporciona el Club de Excelencia, estamos hablando de “*la comparación con los mejores*”, tanto en el caso de los competidores como de otras organizaciones no competidoras, pero excelentes en el área que se quiere comparar, para facilitar la introducción de cambios en la organización, que permitan alcanzarlos e incluso superarlos”.

Las bibliotecas deben tener claro e identificar cuáles son aquellos **aspectos relevantes susceptibles de comparación** en cada uno de los 4 criterios de resultados del modelo EFQM (**clientes, personas, sociedad y clave**), siempre teniendo en cuenta no sólo los *indicadores de rendimiento* sino también las *medidas de percepción*.

A través de esta información se puede disponer de herramientas eficaces para fijar niveles de referencia para objetivos propios y la posibilidad de poder comparar los resultados con los de otras bibliotecas.

Esta tarea, a pesar de parecer algo sencillo, requiere no sólo **identificar la información relevante** para su propia comparación sino también establecer unos **criterios estandarizados** para todas aquellas bibliotecas que quieran utilizar el *benchmarking* como herramienta de comparación con los mejores. Todo ello independientemente de la tipología de biblioteca, “grande o pequeña”, y su carácter, “público o privado”.

En conclusión, los requisitos básicos para establecer esta metodología son la determinación de la información relevante para cada uno de los criterios de resultados y la determinación del sistema de acceso o visualización de dicha información.

Habrá que tener en cuenta que la información ofrecida en estas comparaciones puede identificar a las bibliotecas participantes, o bien, se prefiera establecer un marco anónimo con códigos ficticios tipo *Biblioteca A vs bibliotecas B, C y D*.

En la actualidad, un grupo de bibliotecas universitarias está trabajando de forma conjunta en el análisis de sus encuestas de clima laboral como elemento de comparación de resultados. La puesta en común de los ítems valorados en estas encuestas es la base sobre la que este grupo desarrollará la metodología a seguir e irá

incorporando aquellas bibliotecas universitarias mediante la firma de un acuerdo de intercambio de datos.

No hay que olvidar que, a título individual, la mayoría de las bibliotecas están utilizando los indicadores del anuario estadístico para realizar comparaciones en aspectos concretos, básicamente de rendimiento, puesto que no se ofrecen datos de satisfacción.

Por otro lado, existe un grupo de benchmarking de universidades, liderado por la Unidad de Calidad de la Universidad Europea de Madrid y en el que participan también las universidades de Burgos, Cádiz, Carlos III, Internacional de Andalucía, Jaén, Málaga, Miguel Hernández, Murcia, Salamanca y Santiago; cuyo objetivo precisamente es la identificación de elementos comunes susceptibles de comparación entre las universidades y cómo debe ser la plataforma para la visualización de esta información.

Seguidamente se incluyen unas tablas, tomadas de “*Modelo EFQM de Excelencia en la Junta de Andalucía*”, donde se aprecia el valor de las comparaciones para los criterios de resultados (en clientes, en el personal, en la sociedad y clave), con especial repercusión en los subcriterios de medidas de percepción, donde se engloban las encuestas, y de forma destacada en los referidos a los clientes y al personal.

Además, el benchmarking puede resultar útil para determinar la conveniencia de los objetivos establecidos por una biblioteca y para argumentar que éstos abarcan las áreas relevantes.

CUADRO REDER - RESULTADOS

ELEMEN-TOS	ATRIBUTOS	0%	25%	50%	75%	100%
RESUL-TADOS	Tendencias ▪ Tendencias positivas, Y/O ▪ Rendimiento bueno y sostenido.	Sin resultados o con información anecdótica	Tendencias positivas y/o rendimiento satisfactorio en aprox. ¼ de los resultados durante al menos 3 años	Tendencias positivas y/o rendimiento satisfactorio en aprox. ½ de los resultados durante al menos 3 años	Tendencias positivas y/o rendimiento satisfactorio en aprox. ¾ de los resultados durante al menos 3 años	Tendencias positivas y/o rendimiento satisfactorio en todos los resultados durante al menos 3 años
	Objetivos ▪ Los objetivos se alcanzan. ▪ Los objetivos son adecuados.	Sin resultados o con información anecdótica	Alcanzados y adecuados en aprox. ¼ de los resultados	Alcanzados y adecuados en aprox. ½ de los resultados	Alcanzados y adecuados en aprox. ¾ de los resultados	Alcanzados y adecuados en todos los resultados
	Comparaciones ▪ Los resultados son buenos comparados con otros, Y/O ▪ Los resultados son buenos en relación al considerado como mejor.	Sin resultados o con información anecdótica	Comparaciones favorables en aprox. ¼ de los resultados	Comparaciones favorables en aprox. ½ de los resultados	Comparaciones favorables en aprox. ¾ de los resultados	Comparaciones favorables en todos los resultados
	Causas Los resultados son consecuencia del enfoque.	Sin resultados o con información anecdótica	La relación causa-efecto es visible en aprox. ¼ de los resultados	La relación causa-efecto es visible en aprox. ½ de los resultados	La relación causa-efecto es visible en aprox. ¾ de los resultados	La relación causa-efecto es visible en todos los resultados
Total						

ELEMEN-TOS	ATRIBUTOS	0%	25%	50%	75%	100%
→	Ámbito de aplicación ▪ Los resultados abarcan las áreas relevantes. ▪ Los resultados se segmentan adecuadamente.	Sin resultados o con información anecdótica	Los resultados abarcan ¼ de las áreas y actividades relevantes	Los resultados abarcan ½ de las áreas y actividades relevantes	Los resultados abarcan ¾ de las áreas y actividades relevantes	Los resultados abarcan todas las áreas y actividades relevantes
Total						
Valoración Total						

2. Criterios Resultados

Criterio		6	%	7	%	8	%	9	%
Subcriterio	→	6a	X0,75	7a	X0,75	8a	X0,25	9a	X0,5
Subcriterio		6b	X0,25	7b	X0,25	8b	X0,75	9b	X0,5
Valoración asignada									

3. Cálculo de la Puntuación Total

Criterio	Valoración	Factor	Puntos
1 Liderazgo		X 1	
2 Política y Estrategia		X 0,8	
3 Personas		X 0,9	
4 Alianzas y Recursos		X 0,9	
5 Procesos		X 1,4	
6 Resultados en los clientes		X 2	
7 Resultados en las personas		X 0,9	
8 Resultados en la sociedad		X 0,6	
9 Resultados clave		X 1,5	
PUNTUACIÓN FINAL			