

# EVENTOS

LOS RETOS DE LA CALIDAD:  
Primeras Jornadas Universitarias de calidad y bibliotecas



2008

Rebiun y la calidad:  
pasado, presente y futuro

## 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

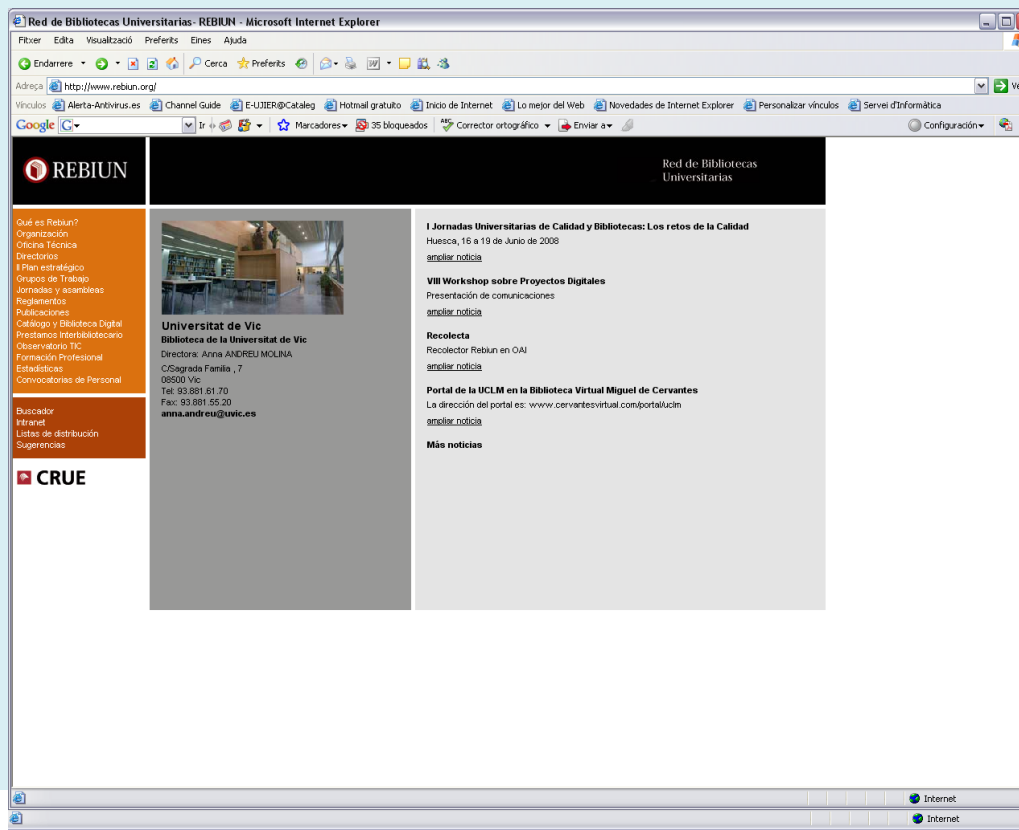
## REBIUN:

## 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

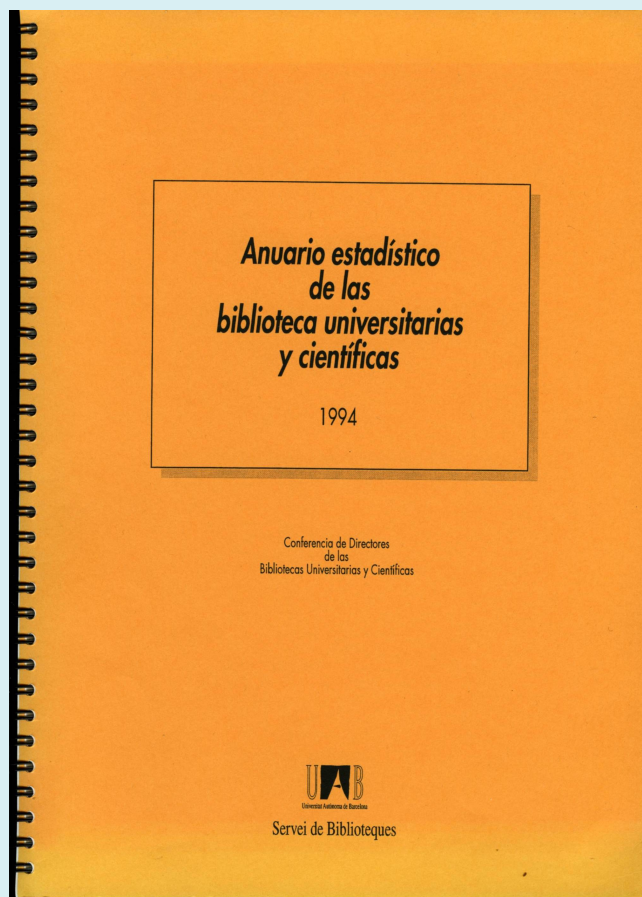
#### 1. REBIUN: OBJETIVOS

#### **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



### 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

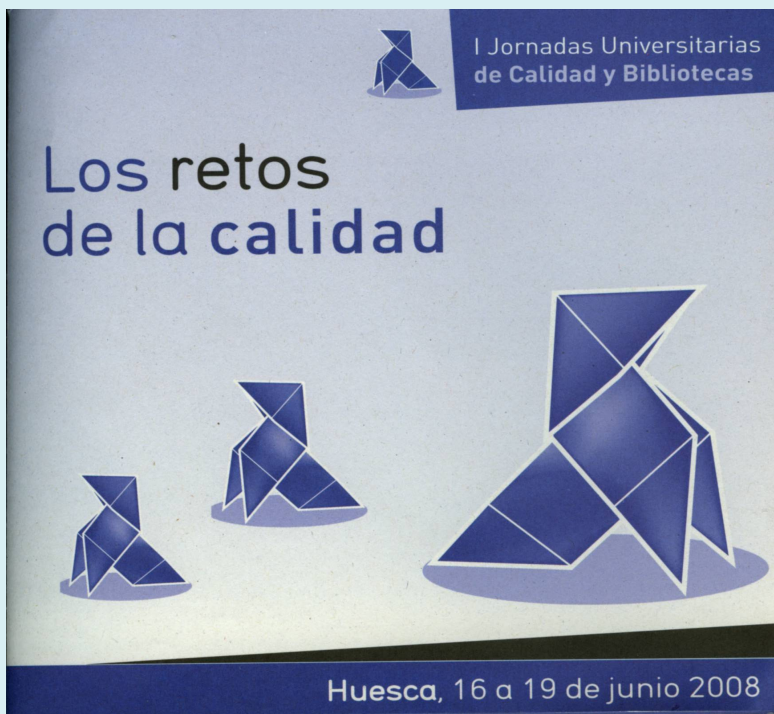
### 3. SITUACIÓN ACTUAL

### 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.

ÍNDICE1. REBIUN: OBJETIVOS2. ANTECEDENTES3. SITUACIÓN ACTUAL4. FUTURO5. 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**