

**La evaluación de la calidad del
Servicio de Biblioteca en las
Universidades (1/2)**

**U.P.M.
15 de marzo de 2005**

Pedro García Moreno

Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación

ANECA

- **Grandes cifras del Sistema Universitario**
- **Hacia la mejora de la calidad de los servicios públicos y mas concretamente de las universidades.**
- **Evolución histórica de los Planes de Calidad.**
- **La Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación.**
- **La evaluación/certificación del Servicio de Biblioteca.**

Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación

ANECA

• **Grandes Cifras del Sistema Universitario**

Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación

ANECA

Evolución del número de Universidades

| | 1985 | 1995 | 2003 |
|--------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Total | 34 | 56 | 71 |
| Univ. Públicas | 30 | 46 | 50 |
| Univ. Privadas o de la Iglesia | 4 | 10 | 21 |

Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación

ANECA

Nº de Centros en las Universidades

| | 1.985 | 1.998 | 2.003 |
|-----------------|--------------|--------------|--------------|
| Públicos | 614 | 848 | 1.117 |
| Privados | 37 | 103 | 155 |
| Total | 651 | 951 | 1.272 |

Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación

ANECA

Evolución del número de titulaciones oficiales por rama de enseñanza

| Área | 1.985 | 1.998 | 2.003 |
|------------------|-----------|------------|------------|
| • Humanidades | 7 | 26 | 26 |
| • CCJJSS | 8 | 28 | 30 |
| • Experimentales | 6 | 14 | 15 |
| • Técnicas | 21 | 58 | 58 |
| • Salud | 6 | 8 | 9 |
| Total | 48 | 134 | 138 |

Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación

ANECA

Evolución del número de enseñanzas oficiales por rama de enseñanza

| Área | 1.985 | 1.998 | 2.003 |
|------------------|------------|--------------|--------------|
| • Humanidades | 89 | 334 | 383 |
| • CCJJSS | 139 | 954 | 1.240 |
| • Experimentales | 89 | 207 | 255 |
| • Técnicas | 131 | 596 | 860 |
| • Salud | 73 | 196 | 248 |
| Total | 521 | 2.287 | 2.986 |

Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación

ANECA

Evolución del número de alumnos de primer y segundo ciclo por rama de enseñanza

| Área | 1989/90 | 1998/99 | 2001/02 | 2003/04 |
|----------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| Humanidades | 140.531 | 161.188 | 149.168 | 135.356 |
| CC.SS.JJ. | 565.963 | 802.077 | 749.317 | 718.950 |
| Experimentales | 79.770 | 134.734 | 119.527 | 110.467 |
| Técnicas | 201.040 | 371.267 | 392.285 | 400.120 |
| Salud | 105.025 | 113.529 | 115.692 | 117.149 |
| Total | 1.092.329 | 1.582.795 | 1.525.989 | 1.482.042 |

Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación

ANECA

• Hacia la mejora de la calidad de los servicios públicos y mas concretamente de las universidades

Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación

ANECA

¿Por qué y para qué evaluar? (1/4)

Los gobiernos otorgan a las Universidades autonomía de gestión y exigen como contrapartida una rendición de cuentas (accountability) con el fin de demostrar que las decisiones y acciones de la Universidad están dirigidas a la mejora de la calidad.

Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación

ANECA

¿Por qué y para qué evaluar? (2/4)

Controlar el gasto público.

Ajustar la eficiencia y la calidad.

- La internacionalización reclama niveles de calidad contrastados.
- Aumentar la aportación al desarrollo nacional: económico, social y cultural.
- Detectar debilidades ocasionadas por la fase de expansión del sistema.
- Mejorar los servicios ofertados por la Universidad a los usuarios/clientes e informarlos.
- Ofrecer evidencia de su calidad a la sociedad.
- Garantizar el buen funcionamiento de una institución compleja.

Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación

ANECA

¿Por qué y para qué evaluar? (3/4)

El modelo de evaluación debe ser coherente con las características del sistema a evaluar:

- Igualdad de tratamiento a las instituciones: sistemas de calidad orientados a que ningún programa esté por debajo de estándares mínimos de calidad.
- Variabilidad en las instituciones (competitividad): sistemas de calidad que aporten juicios comparativos.

Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación

ANECA

¿Por qué y para qué evaluar? (4/4)

El sistema de calidad propuesto hasta ahora ha tenido un carácter mixto: asegurar una calidad suficiente para todos e incrementar, a través de la diversidad y comparación, la calidad del conjunto del sistema.

Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación

ANECA

Los servicios públicos son más complejos

Quien financia → "No decide"

Quien decide → "No cobra en función de lo que produce"

Al cliente/usuario → "No se le tiene en cuenta"

Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación ANECA

DIFERENCIAS EN LOS CLIENTES/USUARIOS

- No pagan directamente.
- No son clientes puros (¿usuarios?).
- No aprecian la calidad-coste.
- No pagan en función del consumo.
- Clientes cautivos. → ¿Podemos ocuparnos menos de ellos?

Peligroso

Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación ANECA

DIFERENCIAS EN LOS CLIENTES/USUARIOS

- No pagan directamente.
- No son clientes puros (¿usuarios?).
- No aprecian la calidad-coste.
- No pagan en función del consumo.
- Clientes cautivos. → ¿Podemos ocuparnos menos de ellos?

Peligroso

Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación ANECA

DIFERENCIAS EN LOS CLIENTES/USUARIOS

- No pagan directamente.
- No son clientes puros (¿usuarios?).
- No aprecian la calidad-coste.
- No pagan en función del consumo.
- Clientes cautivos. → ¿Podemos ocuparnos menos de ellos?

Peligroso

Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación ANECA

¿Cuál es la situación actual de nuestras universidades? (1/2)

- Organización compleja y rígida.
- Cultura "funcionarial".
- Influencia política importante.
- Poca capacidad de decisión.

Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación

ANECA

¿Cuál es la situación actual de nuestras universidades? (2/2)

- Pocas herramientas de motivación.
- Prevalece lo urgente sobre lo importante.
- Cultura "bioprofesional".
- La información "no llega"/No existe comunicación fluida.

Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación

ANECA

¿POR QUÉ HAY QUE CAMBIAR? (1/2)

- La situación actual es más compleja.
- Expectativas han cambiado.
- Competitividad.
- Aspectos: Éticos, legales, profesionales, de eficiencia, de equidad y de solidaridad.

Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación

ANECA

¿POR QUÉ HAY QUE CAMBIAR? (2/2)


¿Es el 99% lo suficientemente bueno?

- Hacienda perdería 2 millones de documentos/año.
- 1278 coches de los matriculados en España el pasado mes de febrero (2005) llevaría matrícula incorrecta.
- 12 bebés serían entregados a padres equivocados cada día en España.

Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación


ANECA

• Evolución histórica de los Planes de Calidad

Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación 

Evolución histórica

- **Años ´80:** Actividades inconexas, encuestas a estudiantes, ...
- **1992-94:** Programa Experimental de Evaluación de la Calidad del Sistema Universitario. (Inclusión tangencial de servicios)
- **1994-95:** Proyecto Piloto Europeo para la Evaluación de la Enseñanza.
- **Finales 1995:** Comienza el Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades (PNECU).
- **1996-00:** Convocatorias PNECU (Incluyen Servicios)
- **2001-06 (02):** II PCU (Incluyen servicios, pero....)
- **2003-2005:** PEI (ANECA) (Inclusión tangencial de servicios)


Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación 

Evaluación Universitaria: Evolución

Informal


- **Rendición de cuentas: Demandas estudiantes**
- **Herramienta de mejora profesorado**
- **Rendición de cuentas y mejora: Interés gestores y responsables**

Formal ⇨ **"Evaluación institucional"**

Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación 

Programa experimental 1992-94 ^(1/2)

- **Acuerdo del Pleno 29/09/1992. Participaron 17 Universidades.**
- **Objetivo: Tener experiencia en procesos de evaluación.**
- **Países de referencia: Holanda, Dinamarca, Francia y Reino Unido.**
- **Resultado: Determinar una metodología, homogénea con la UE.**

Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación 

Programa experimental 1992-94 (2/2)

- **Bases metodológicas:**
 - **Conjunción de autoevaluación y evaluación externa, siguiendo el Modelo Europeo (holandés) de evaluación de la Enseñanza Superior.**
 - **Los modelos americanos de Acreditación USA.**

Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación

ANECA

La Evaluación Interna

- **Elemento clave de fiabilidad y utilidad de la evaluación:**
 - **Implica agentes internos.**
 - **Favorece institucionalización.**
 - **Posibilita el análisis de una información completa y veraz.**
 - **Contextualiza la evaluación.**
 - **Genera cultura de evaluación.**

Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación

ANECA

La Evaluación Externa

- **Elemento clave de la validez de la evaluación:**
 - **Es garantía de independencia.**
 - **Aporta credibilidad al proceso.**
 - **Legitima y valida el autoinforme.**
 - **Aporta juicios no implicados.**
 - **Aporta motivación extrínseca.**
 - **Refuerza autoestima de agentes internos.**

Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación

ANECA

Proyecto piloto europeo 1994-95 (1/2)

- **Objetivos:**
 - **Experimentar una metodología común, de forma simultánea, en sistemas universitarios distintos.**
 - **Contribuir a mejorar el reconocimiento de diplomas, promoviendo la cooperación y comprensión mutua de los programas de los distintos países.**

Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación

ANECA

Proyecto piloto europeo 1994-95 ^(2/2)

- **Resultados:**

- Metodología común (idéntica a la del Programa Experimental).
- El inicio de planes en algunos países.
- Necesidad de crear la ENQA (1999).

Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación

ANECA

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

- **Objetivos:**

- Promover la evaluación institucional de la calidad. Se evalúan titulaciones, departamentos y servicios (entre los que se incluye biblioteca).
- Facilitar una metodología homogénea, compatible en el contexto de la UE.
- Proporcionar a la sociedad información relevante y objetiva sobre la calidad de las universidades.

Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación

ANECA

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

- **Objetivos:**

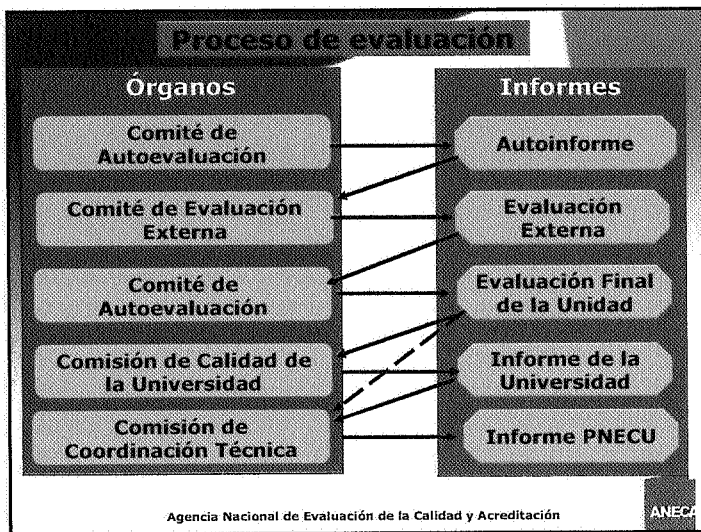
- Promover la evaluación institucional de la calidad. Se evalúan titulaciones, departamentos y servicios (entre los que se incluye biblioteca).
- Facilitar una metodología homogénea, compatible en el contexto de la UE.
- Proporcionar a la sociedad información relevante y objetiva sobre la calidad de las universidades.

Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación

ANECA

Estructura





II Plan de Calidad de las Universidades PCU (2001-06)

- Objetivos:
 - Continuar con la evaluación institucional y fomentar la implantación en las Universidades de sistemas de calidad.
 - Promover la participación de las CC.AA. (Red de Agencias).
 - Desarrollar metodologías homogéneas con la U.E.
 - Implantar sistemas de información basados en los resultados de la evaluación.
 - Establecer un sistema de acreditación de programas, grados e instituciones.

Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación ANECA

Necesidad de evaluar la calidad universitaria. Siglo XXI.

- La oferta de formación que la universidad ofrezca a la sociedad será en el futuro próximo distinta a la actual, aprovechando la demanda de formación continua (postgrado).
- Se exigirá que sea una oferta diseñada para satisfacer una demanda concreta en el contenido y en el momento. Es decir, habrá que trabajar en un régimen de libre mercado competitivo, en red con otras instituciones que exigirán "socios solventes".
- La calidad no será un valor añadido, será una necesidad para obtener más recursos, y habrá que acreditarla (IMPERATIVO LEGAL / MARKETING).

Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación ANECA

- La Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA)

Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación ANECA

ORIGEN

- La ANECA es una **fundación estatal** creada en cumplimiento de lo establecido en la LOU, el **19 de julio de 2002**.
- Su **misión** es la **coordinación y dinamización** de las políticas de gestión de la **calidad** en las **Universidades españolas**, con objeto de proporcionar una **mejora en el posicionamiento y proyección de las Universidades**, tanto en el ámbito nacional como internacional.

Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación

ANECA

FUNCIONES

- Contribuir a la **medición del rendimiento de la Educación Superior** conforme a procedimientos objetivos y procesos transparentes.
- **Potenciar la mejora** de la actividad docente, investigadora y de gestión de las Universidades para incrementar la cooperación y competencia en el ámbito nacional e internacional.
- **Proporcionar a las Administraciones Públicas información** adecuada para la toma de decisiones.
- **Informar a la sociedad** sobre el cumplimiento de objetivos en las actividades de las Universidades.

Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación

ANECA

- La **ANECA** tiene entre sus **objetivos prioritarios** la **colaboración con las universidades** en todos los procesos que conduzcan a garantizar la **calidad y la competitividad** del sistema universitario español.
- La **ANECA está al servicio de las universidades**, del Ministerio, de las Administraciones de las CC.AA. y de la Educación Superior para proporcionar herramientas y ayuda en el ámbito de su competencia.

Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación

ANECA

Los cambios en la Universidad europea, y española en particular, vienen impulsados por dos movimientos:

- La cultura de **evaluación de la calidad**.
- El proceso de **Convergencia Europea**.

Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación

ANECA

LÍNEAS DE TRABAJO

Las actividades de la ANECA abarcan las siguientes líneas:

- CONVERGENCIA EUROPEA
- CERTIFICACIÓN
- EVALUACIÓN DEL PROFESORADO
- EVALUACIÓN INSTITUCIONAL Y ACREDITACIÓN
- ESTUDIOS Y PROSPECTIVA
- RELACIONES INTERNACIONALES

La ANECA desarrolla su trabajo en colaboración con las Universidades como principales agentes y destinatarios de su misión. (Tanto de manera general como en forma de convenios específicos como es el caso con la UPM)

Este trabajo debe desarrollarse coordinadamente con las Agencias de las CC.AA.

Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación

ANECA

EVALUACIÓN INSTITUCIONAL Y ACREDITACIÓN

EVALUACIÓN INSTITUCIONAL:

- Uso de la experiencia de los **Planes de Calidad de las Universidades**, para dar un salto adelante en términos tanto cuantitativos como cualitativos en la **evaluación titulaciones** que necesiten entrenamiento previo de cara a la **acreditación**.
- Primera fase debería contar con **apoyo** específico de las **Comunidades Autónomas**.

ACREDITACIÓN:

- Examen de resultados que exige la **superación de estándares de calidad** previamente establecidos a los efectos de su homologación por el Gobierno.

Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación

ANECA

- **La evaluación/certificación del Servicio de Biblioteca.**

Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación

ANECA

- Como ya se ha indicado se han venido evaluando, fundamentalmente desde 1996:
 - Guía "Consejo de Universidades".
 - En los últimos años también se ha realizado, en algunas bibliotecas andaluzas, con otra guía elaborada por la UCUA.
 - Además algunas bibliotecas han optado por conseguir una certificación de acuerdo con normas internacionales (Por ejemplo UAB y UJI).

Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación

ANECA

- Actualmente estamos trabajando en la elaboración de la guía de evaluación de Bibliotecas ANECA.
- El objetivo es poder lanzar una convocatoria, fundamentalmente dirigida a los Servicios de Biblioteca que no han iniciado este proceso o no lo han culminado por diferentes causas.
- Esta evaluación, en la que se determinarán fortalezas y debilidades y que concluirá con un Plan de Mejoras, permitirá, en su momento, que el Servicio de Biblioteca pueda optar a próximas convocatorias del MEC.

Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación

ANECA

CRITERIOS DE VALORACIÓN EN LA CERTIFICACIÓN DEL M.E.C. (Convocatoria 2004)

1. ELEMENTOS BASADOS EN DATOS.
2. ELEMENTOS RELACIONADOS CON LOS PROCESOS.
3. ELEMENTOS RELACIONADOS CON LA MEJORA DERIVADA DEL PROCESO DE EVALUACIÓN.

Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación

ANECA

1. ELEMENTOS BASADOS EN DATOS (35% DEL TOTAL)

- 1.1. Recursos: financieros, bibliográficos, espacio físico, etc. (10%)
- 1.2. Resultados: circulación, préstamo interbibliotecario, formación de usuarios, uso de recursos electrónicos, etc. (15%)
- 1.3. Grado de satisfacción de los usuarios. (10%)

Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación

ANECA

2. ELEMENTOS RELACIONADOS CON LOS PROCESOS (35% DEL TOTAL)

- 2.1. Grado de integración del Servicio de Biblioteca en la Institución. (10%)
- 2.2. Nivel de relación del Servicio de Biblioteca y sus usuarios: biblioteca/docencia; biblioteca/investigación. (5%)
- 2.3. Gestión, organización y procesos. (10%)
- 2.4. Política de personal: capacitación, formación y promoción. (10%)


Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación

ANECA

3. ELEMENTOS RELACIONADOS CON LA MEJORA DERIVADA DEL PROCESO DE EVALUACIÓN (30% DEL TOTAL)

3.1. Criterios referidos a los planes de mejora y su desarrollo. (20%)

3.2. Criterios referidos a la participación activa del Servicio de Biblioteca en proyectos de innovación y cooperación. (10%)

Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación 

Gracias por su atención

www.aneca.es

Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación 