

APLICACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE CALIDAD EN LA UC3M

Isabel Quintana Martínez / Universidad Carlos III Madrid / isqmarti@db.uc3m.es

ETAPAS Y MARCO NORMATIVO

La Declaración de Bolonia de 1999 puso en marcha un proceso de cambio con la creación del Espacio Europeo de Educación Superior que ha venido afectando a las Bibliotecas desde entonces.

En especial la implantación de los Grados, el énfasis sobre el aprendizaje y las necesidades del estudiante, la comunicación e información electrónica de las asignaturas ha propiciado la diversificación de espacios y recursos, la ampliación de Servicios así como modificaciones organizativas para que las bibliotecas o CRAIS den soporte a los ámbitos de la formación universitaria

Otro objetivo de la Declaración hacía énfasis especial en la **Calidad** ya que se planteaba la: *“Promoción de la cooperación europea en el ámbito de la garantía de calidad con la intención de desarrollar criterios y metodologías comparables”*

Comenzaba así el trabajo de **ENQA** (Asociación Europea para la Garantía de la Calidad en la Educación Superior), en el desarrollo de unas Directrices que permitieran asegurar la existencia de Sistemas de Garantía Interna de Calidad (SGIC) en las instituciones. Para ello se establecían unos criterios que debían cumplir los SGIC recogidas en un “diseño” de las mismas **(1)**

A nivel nacional **Aneca**, junto con AQU y ACSUG, puso en marcha el Programa Audit para:

- Facilitar orientaciones en el diseño de los SGIC de las enseñanzas que se imparten
- Poner en práctica un procedimiento de verificación primero y de certificación después para el reconocimiento por parte de las Agencias del diseño de los sistemas **(2)**

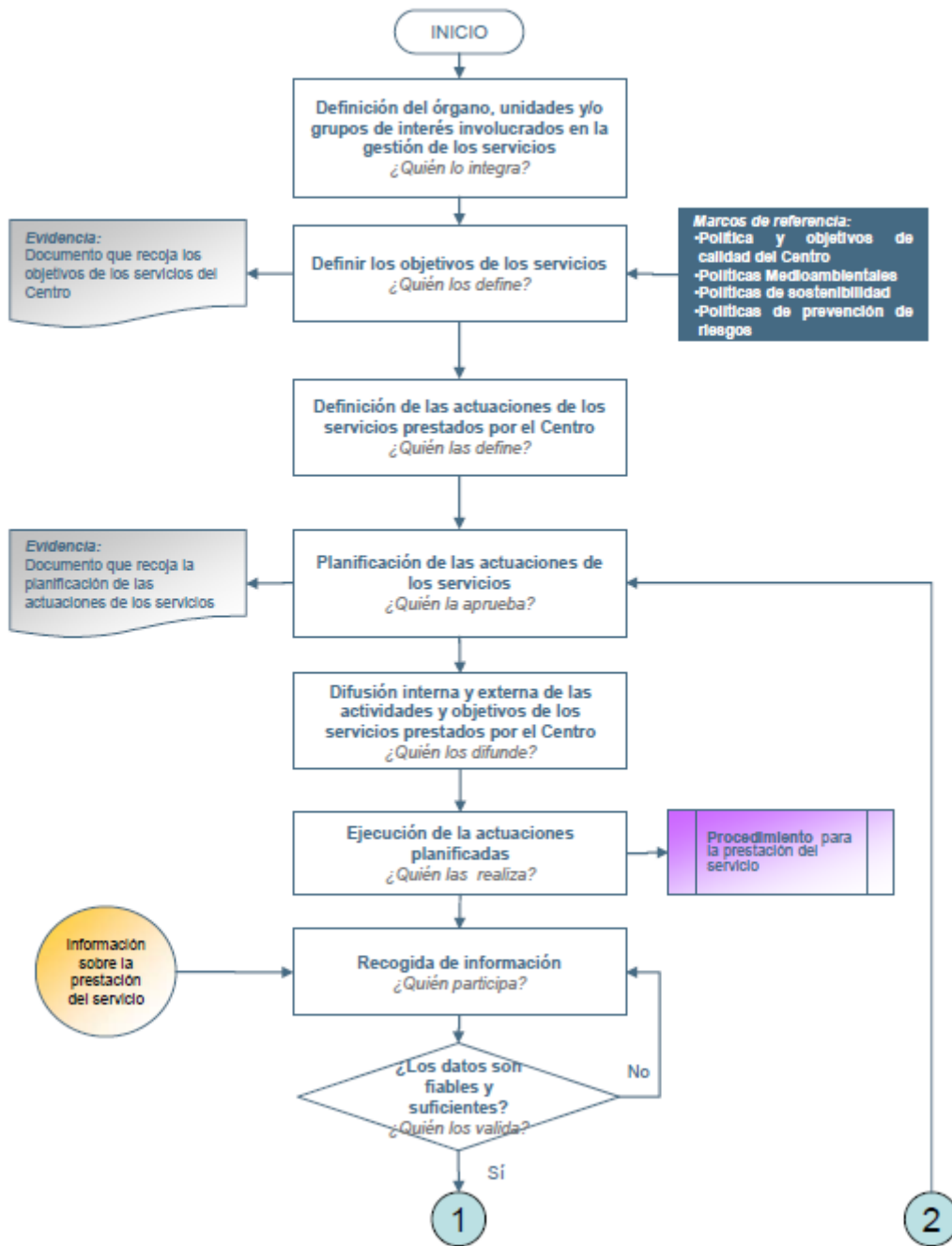
Estas actuaciones reflejan además el **marco normativo español** ya que la reforma de la LOU, en su artículo 31 considera la garantía de calidad como un fin esencial de la política universitaria; y la nueva organización de las enseñanzas universitarias, propuesta por el Ministerio de Educación y Ciencia (MEC), incorpora la garantía de calidad como uno de los elementos básicos que un plan de estudios debe contemplar. Esta consideración se hace más patente en el documento *Directrices para la elaboración de títulos universitarios de grado y Master*, publicado por el MEC el 21 de Diciembre de 2006. En los principios generales propuestos para el diseño de nuevos títulos, se

incluye la necesidad de introducir un Sistema de Garantía de la Calidad como uno de los elementos imprescindibles de las futuras propuestas de títulos

El resultado esperado del primer objetivo de **AUDIT** se concreta en el análisis o diagnóstico, por parte de los Centros, de sus Sistemas de Garantía Interna de Calidad, contra un conjunto de directrices. Esta comparación puede ayudar a establecer cuál es el camino recorrido y la dirección en la que podrían orientar sus próximas actuaciones. El resultado esperado del segundo objetivo del Programa AUDIT se visualiza en la definición y documentación

Entre el conjunto de Directrices para el análisis y diseño del SGIC la **Directriz 1.4** se refiere a “**Como el Centro/Universidad gestiona y mejora sus recursos materiales y servicios**”, bajo esta directriz se incluye el CRAI o la Biblioteca tanto en su aspecto de recursos como de servicios. La definición de recursos materiales por parte del documento es la siguiente: “Instalaciones (aulas, salas de estudio, aulas de informática, laboratorios, salas de reunión, puestos de lectura en biblioteca) y equipamiento, material científico, técnico, asistencial y artístico”.

Proceso de Gestión de los servicios



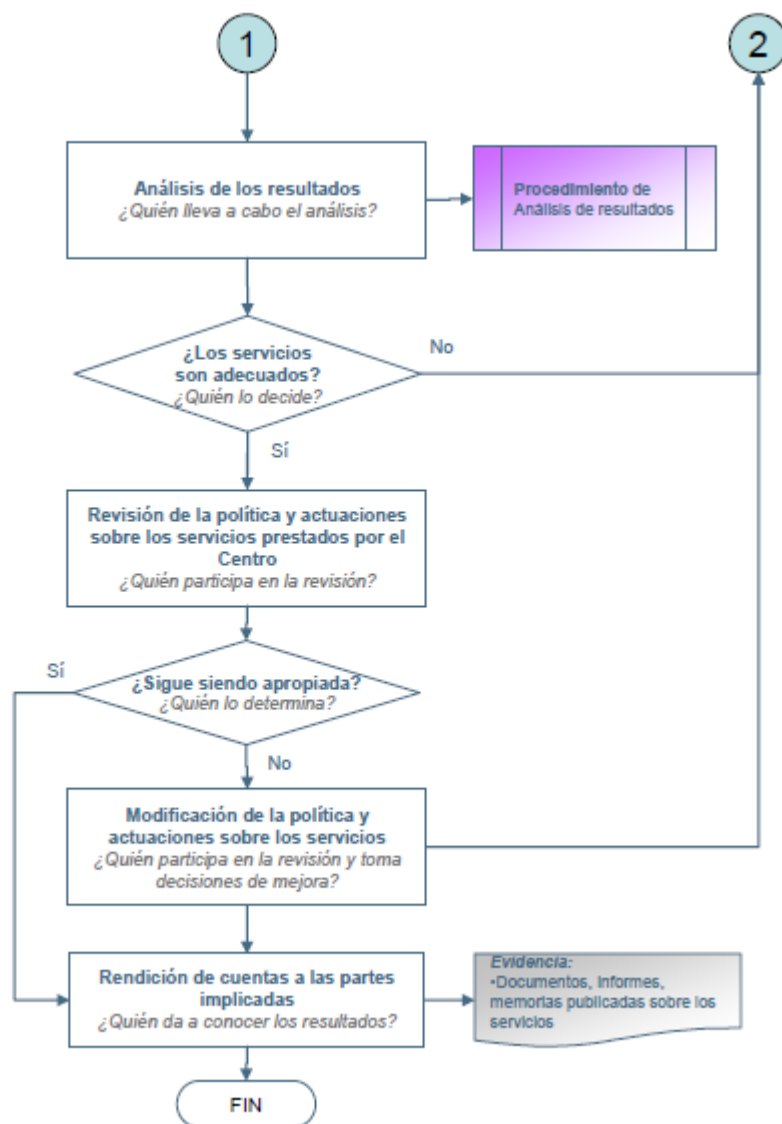


Figura 1. Aneca. Herramientas para el diagnóstico en la implantación de SGIC de la formación universitaria. Doc.03 Directriz 1.4

LA UNIVERSIDAD CARLOS III Y EL SGIC

Por todo lo expuesto la Universidad comenzó a través de la Convocatoria 07/08 del Programa Audit a la adaptación de las Directrices para elaborar el **Manual SGIC-UC3M** formando un grupo de trabajo compuesto por la Dirección y responsables de calidad de los Centros, Departamentos y Servicios con el soporte de la Unidad Técnica de Calidad (UTC). Para generar la estructura principal del modelo, definir los agentes implicados y promover el diagramado de los procesos de Nivel 1 .

Los procesos se dividieron en 3 niveles:

- Procesos estratégicos
- Procesos clave
- Procesos de soporte o apoyo

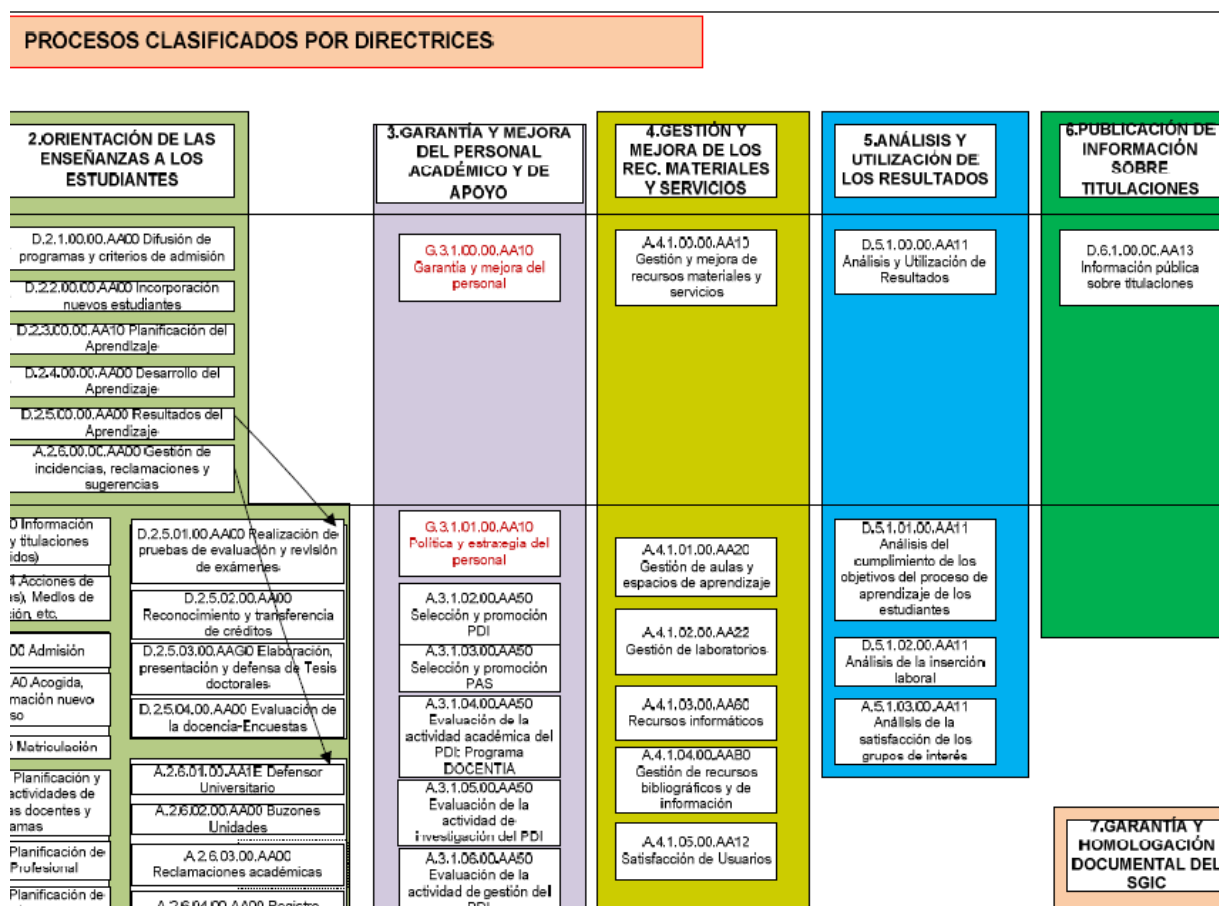


Figura 2.. Manual SGIC-UC3M Ed.02 2009

Entre estos últimos (Directriz.4) se encuentran los referidos al Servicio de Biblioteca que el grupo de trabajo definió como **Procesos de gestión de recursos bibliográficos y de información** considerando que forman el núcleo en el que se integran tanto los aspectos referidos a la colección como a los servicios.

El Grupo de trabajo de Servicios bajo la coordinación de la UTC, trabajó en el desarrollo de los procesos definidos en la directriz 4.

A lo largo del trabajo el Grupo de Biblioteca constató frente a otras servicios cierta ventaja debido a la completa asunción de la organización y el personal bibliotecario como un servicio, a la hora de definir los procesos por la existencia de la biblioteca como sistema y la automatización integrada, para la realización de indicadores por la existencia de la Red de Bibliotecas

universitarias y los consorcios en su uniformización de datos estadísticos e indicadores así como por el trabajo previo en calidad, evaluaciones y autoevaluaciones llevado a cabo desde hace tiempo en nuestros centros.

Sin embargo esta misma profesionalización que favorece un cierto nivel de autonomía en la institución tiene como contrapartida ciertos rasgos de aislamiento que no siempre hacen visible para la organización la necesidad de mecanismo internos de coordinación especialmente con los Centros y con otros Servicios. Se constató que existe más una comunicación que funciona para proyectos concretos que procedimientos comunes.

También se detectó que la Biblioteca muy centrada desde hace tiempo en los Servicios y en la adaptación al cambio más que en los procesos, que fueron definidos cuando el ámbito de trabajo era más estable, presenta una cierta laguna entre los servicios que ofrece y los procesos (y a veces la organización) definidos para ello especialmente tras la instalación de la colección híbrida como permanente y las adaptaciones al EEES.

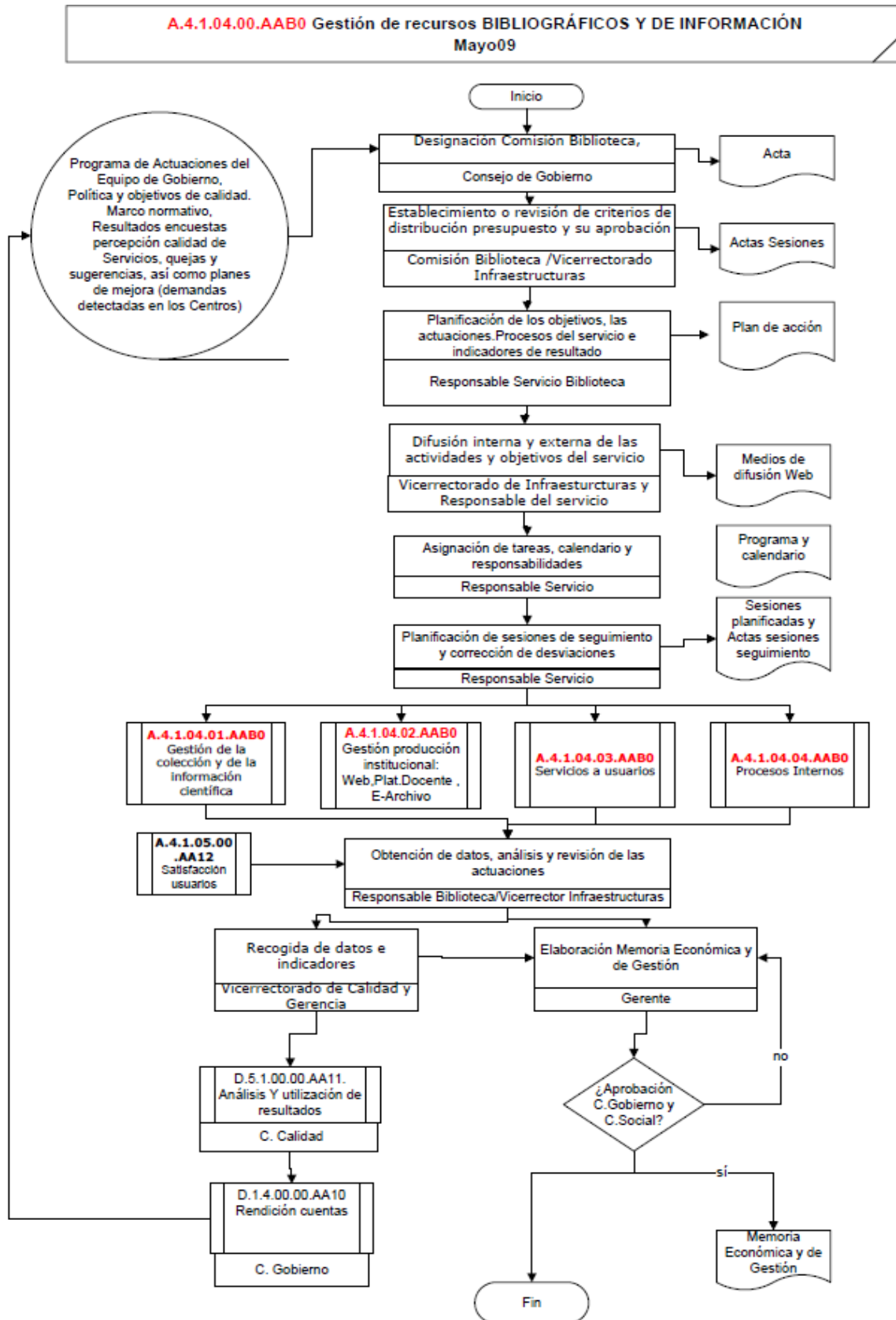


Figura 3 Diagrama Proceso Gestión de recursos bibliográficos y de información Manual SGIC-UC3M Ed.02 2009

Por ello la Biblioteca no quiso representar en el SGIC las novedades en la organización debido a los últimos cambios sino representar **los procesos “tal como están”** y sobre todo **implicar al personal de biblioteca** en la plasmación de los mismos de cara a la detección de lagunas así como aspectos desestructurados

COORDINADORES PROCESOS BIBLIOTECA

A) Gestión de recursos bibliográficos e información [GC]

Formación de la colección	Responsable	Código versión 1ª
1. Gestión de proveedores de recursos de información	Aurora de Mesa	AAB0.GC.001.00
2. Gestión del presupuesto destinado a recursos de información	Aurora de Mesa	AAB0.GC.002.00
3. Selección de recursos de información	Rosa Sánchez	AAB0.GC.003.00
4. Adquisición y contratación de recursos de información	Rosa Sánchez	AAB0.GC.004.00
Proceso técnico y Mantenimiento de la colección	Responsable	Código versión 1ª
1. Proceso técnico de recursos de información	Pilar Alonso	AAB0.GC.005.00
2. Mantenimiento de los recursos de información (incluye inventario y expurgo)	Pilar Alonso	AAB0.GC.006.00
Accesibilidad y difusión de la colección	Responsable	Código versión 1ª
1. Colección impresa y materiales audiovisuales	Inmaculada Muro	AAB0.GC.007.00
2. Colección electrónica (monografías, revistas, archivo abierto, etc.)	Belén Mosquera	AAB0.GC.008.00

B) Gestión Producción institucional: Web, Plataforma docente, E-Archivo [PI]

		Código 2ª versión
1. Gestión tecnológica	Ana Poveda	A.4.1.04.02 AAB0
2. Gestión de contenidos	Carolina Pere Victoria Rasero Susan Webster	A.4.1.04.02 AAB0
3. Diseño gráfico y aplicación de estilo	José Carlos Ortega	A.4.1.04.02 AAB0

C) Servicios a los usuarios [SU]

Servicios presenciales y a distancia	Responsable	Código 1ª versión
1. Acceso a Recursos de Información y Préstamo	Regina Sonet	AAB0.SU.001.00

2. Taller del Aula	Lola Santonja	AAB0.SU.002.00
3. Gestión de usuarios	Carmen Domínguez	AAB0.SU.003.00
4. Información: general y especializada	Alicia González	AAB0.SU.004.00
5. Formación de usuarios: general y especializada	Julio Macías y Mayte Ramos	AAB0.SU.005.00
6. Uso de instalaciones y equipos	Antonio Fernández	AAB0.SU.006.00

D) **Procesos internos [PI]**

Administración	Responsable	Código versión ^{1ª}
Gestión económica		
1. Aplicación del presupuesto anual de gastos de Biblioteca y seguimiento: todas las claves orgánicas de Biblioteca y todos los capítulos económicos	Domingo Sánchez	AAB0.PI.001.00
2. Tramitación de concursos anuales de material bibliográfico con cargo a Inversiones: monografías, publicaciones periódicas y bases de datos.	Domingo Sánchez	AAB0.PI.002.00
3. Edición de Publicaciones: UCAR como editor y coediciones (gestión de Derechos de Autor)	Domingo Sánchez	AAB0.PI.003.00
4. Tramitación de Ingresos de Biblioteca: Pº Interbibliotecario, Sº Publicaciones, Convenio CAM	Domingo Sánchez	AAB0.PI.004.00
Gestión personal		
1. Apoyo en la gestión ordinaria del Personal y Becarios de Biblioteca y calendarios	Dolores Barragán	AAB0.PI.005.00
Gestión de material		
1. Adquisición material específico para Biblioteca y almacén de suministro para los distintos centros	Dolores Román	AAB0.PI.007.00

Figura 4. Coordinación Procesos SGIC Intranet Biblioteca UC3M

Cada responsable junto con personas involucradas en cada uno de los procesos realizó las dos tareas necesarias para su inclusión en el SGIC: **el diagrama de flujo y la ficha resumen.**

De los diagramas de flujo se han incluido el modelo de la Herramienta de diagnóstico de Aneca (Figura 1) y el Diagrama del proceso de Nivel 1 (Figura 3)

Las fichas resumen que acompañan cada diagrama de un proceso incluyen:

- Descripción
- Grupos de interés
- Desarrollo
- Fechas
- Responsables

- Documentos/evidencia
- Indicadores

Se incluye como ejemplo la ficha resumen de un Proceso de nivel 2:

FICHA RESUMEN DE PROCESO

Código	Versión	Fecha
A.4.1.04.02.AAB0	02	Noviembre09

1.- Denominación del proceso:

Gestión de la producción institucional: Web, Plataforma docente y Repositorios abiertos

2.- Descripción:

OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto asegurar la gestión óptima de la producción de información institucional de la UC3M a través de las plataformas: Web, AulaGlobal 2, Opencourseware y E-Archivo, especialmente en el área de contenidos, para su aplicación en los ámbitos informativos, docentes y de investigación de la comunidad universitaria y científica. Para ello debe:

- Definir las necesidades de publicación y difusión que contribuyan a la calidad y el mayor alcance de la información, enseñanza e investigación
- Acordar y establecer las políticas de contenidos y publicación de dichas plataformas con los agentes implicados
- Configurar y mantener los sistemas tecnológicos necesarios en coordinación con el Servicio de Informática
- Identificar y gestionar los proveedores de contenidos
- Realizar el procesamiento técnico de dichos contenidos de acuerdo a estándares para su control y acceso
- Impulsar y facilitar la adaptación de la normativa en el ámbito de la gestión de la Propiedad intelectual y la protección de datos
- Asesorar y resolver incidencias tanto a los proveedores como a los usuarios de contenidos

- Realizar Cursos de formación para actualizar las habilidades de los usuarios en estos sistemas
- Realizar campañas de difusión y marketing para captación tanto de proveedores como de usuarios

ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a las actividades que la Biblioteca realiza para la adquisición, gestión y difusión de contenidos de la producción institucional en los servidores o plataformas indicados. Se aplica a todas las personas que en Biblioteca realizan las actividades descritas

DEFINICIONES

Producción institucional: Información para y sobre la Universidad publicada en la Web y Campus Global de la misma. Recursos docentes de las asignaturas alojados por los docentes en Aula Global 2. Materiales didácticos estructurados en asignaturas y publicados por profesores de la Universidad en el repositorio OpenCourseWare. Producción científica de profesores e investigadores de la Universidad y fuentes para la investigación disponibles en acceso abierto desde E-Archivo.

Web: OraclePortal

Plataforma docente: AulaGlobal2 (Moodle)

Repositorios abiertos: E-Archivo, Opencourseware-UC3M

GRUPOS DE INTERES

RECURSOS MATERIALES – GRUPOS DE INTERÉS		
Identificación	Cauces de Participación	Rendición de cuentas
Estudiantes	Son usuarios de los contenidos finales y proporcionan sugerencias de mejora.	A través de toda la información pública en la web de la Universidad y en las plataformas que son abiertas.
Profesores	Proporcionan contenidos, didácticos, de investigación, etc. Ayudan a la difusión de los proyectos y sus resultados.	Convocatorias de participación en las plataformas y por medio de los proyectos de innovación docente. Se informa periódicamente del desarrollo

	Además, son usuarios de las plataformas, proporcionando sugerencias de mejora. Participan en las acciones formativas.	de resultados de los proyectos. Memorias e informes estadísticos anuales
PAS	Proporcionan contenidos propios de los servicios en que trabajan, son usuarios de las plataformas proporcionando sugerencias de mejora.	Convocatorias de participación de la plataforma web. Tienen acceso a la información de resultados de los proyectos.
Egresados	Proporcionan contenidos de investigación. Son usuarios de los contenidos finales y proporcionan sugerencias de mejora. Web de antiguos alumnos	Invitaciones para proporcionar contenidos para e-archivo.
Sociedad	Son usuarios de los contenidos finales y proporcionan sugerencias de mejora. Contribuyen a la difusión de los proyectos. En algunos casos pueden hacer una reutilización de los contenidos, fomentando el uso por parte de terceros.	A través de toda la información pública en la web de la Universidad y en las plataformas que son abiertas.
Futuros estudiantes	Usuarios de algunos de los recursos materiales.	A través de toda la información pública en la web de la Universidad y en las plataformas que son abiertas.
Otras Instituciones y Consorcios	A través de los distintos cauces de participación y grupos de trabajo que se crean en el marco de algunos consorcios.	Informes y actas de reuniones de los consorcios.

DESARROLLO

- Gestión y Administración de plataformas:
 - o Selección previa de la plataforma apropiada
 - o Instalación, adaptación e Implementación
 - o Soporte y mantenimiento y mejora
 - o Diseño gráfico y aplicación de estilo institucional

- Gestión de los Contenidos
 - o Proceso técnico (Adquisición, descripción y maquetación)
 - o Gestión de Propiedad Intelectual y Protección de Datos Personales
 - o Revisión y mantenimiento de contenidos
 - o Mantenimiento de fichero de usuarios
 - o Mantenimiento y gestión de incidencias
- Usuarios
 - o Asesoramiento
 - o Formación
- Visibilidad
 - o Campañas de Marketing y Difusión
 - o Cooperación con Instituciones y Consorcios

3.- Fechas de interés (etapas):

Plan de acción / Objetivos (Anual)

Reuniones de seguimiento de Grupo Producción Institucional (Mensuales)

Reuniones de seguimiento de Equipo de Dirección (Trimestrales)

Reuniones de seguimiento de Líneas estratégicas (Semestrales)

4.- Responsables:

Responsable de la Unidad

- Colaboración en los objetivos de biblioteca relativos a producción institucional
- Planificación y distribución de las actuaciones
- Seguimiento y coordinación de las mismas
- Actualización de indicadores y evaluación
- Difusión

Coordinadores de proyectos

- Gestión y mantenimiento técnico y de contenidos
- Realización de planes de mejora y consecución de objetivos

- Resolución de incidencias
- Formación y asesoramiento a usuarios
- Obtención de datos y estadísticas

5.- Documentos o/y formularios, así como bases de datos:

Identificación del Registro	Código proceso relacionado	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia hasta envío a Archivo General
Actas de reuniones Grupo Producción Institucional	A.4.1.04.02.AAB0	Intranet	
Procedimientos Proyectos: Portal , AulaGlobal2 E-Archivo, OCW	A.4.1.04.02.AAB0	Intranet	
Estadísticas e Indicadores	A.4.1.04.02.AAB0	Indigo Resultados: Memoria de Actividades (Web)	

6.- Indicadores propuestos A.4.1.04.02.AAB0:

- Número de accesos al portal OCW-UC3M
- Número de accesos al E-archivo
- Número de accesos a la web UC3M (informe estadístico)
- Número de usuarios/proveedores de contenidos de las plataformas
- Número de contenidos publicados / Usuarios
- Número de cursos impartidos / Usuarios
- Número de documentos de difusión elaborados

En febrero de 2009, **ANECA ha emitido informe positivo** verificando el SGIC-UC3M como el sistema para el seguimiento de nuestros títulos acreditados.

Se ha iniciado la implantación del modelo en todos los Centros de la Universidad Carlos III de Madrid durante el curso 2008-2009, aunque se encuentra aún en un estado incipiente en el Centro de Postgrado .

Los documentos que integran el SGIC-UC3M o explican la relación entre ellos son:

- Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad.
- Mapas y Catálogo de Procesos: 8 directrices (de la 0 a la 7, siendo esta última de control de documentación y meta-evaluación periódica o de revisión del SGIC-UC3M) y 65 procesos (7 estratégicos, 14 claves y 44 de apoyo).

La Biblioteca ha desarrollado los procesos de Nivel 1 y 2 que se le pedían en esta fase y ha llevado a cabo en algunos de ellos el nivel 3 . El Grupo de Servicios y la Unidad Técnica de Calidad sigue trabajando para el desarrollo completo de los procesos y la revisión periódica de los mismos.

Durante todo este proceso la Biblioteca ha detectado que:

- Los procesos que se realizan sobre la colección impresa y audiovisual están más establecidos que aquellos que se realizan sobre la electrónica
- La asunción del proceso técnico de determinados materiales no se ha producido de forma completa por los bibliotecarios de los centros
- La dependencia de diversos distribuidores y plataformas externas de información y las características de información web dificulta la recogida de datos de uso por perfiles detallados para cruzarlos en Indicadores adecuados
- La ampliación de servicios presenciales ha conllevado la multiplicación de puntos de atención en las bibliotecas de centro y diversificación de formas de servicio
- La relación con el PDI como proveedores de contenidos no está formalizada del todo

Debido a ello la Biblioteca está trabajando en un **ajuste reorganizativo** en torno a:

Asunción de nuevas tareas, simplificación de trámites y procesos y comunicación con PDI que afectarían sobre todo a Unidades de proceso y Grupos Recursos de información y a la reducción e integración de puntos de atención así como a la integración en lo posible de la gestión de los servicios a través del SGIB lo que afectaría a las Unidades de Atención a usuarios. Del mismo modo se detecta la necesidad de recabar mayor información de los usuarios a través de la realización de encuestas que ahonden más que las realizadas a nivel de Servicios de la universidad.

NOTAS

- 1) **Standards and guidelines for quality assurance in the European Higher Education Area ENQA 3a ed 2009**
- 2) **Guía para el diseño de SGIC de la Formación Universitaria Doc01**

http://www.aneca.es/media/166338/audit_doc01_guidiseno_070621.pdf