



AGENCIA NACIONAL DE EVALUACIÓN
DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN

Evaluación de servicios universitarios y unidades de gestión

Convenio ANECA-CEG

Este documento es propiedad de ANECA y su contenido es confidencial. No está permitida la reproducción total o parcial, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, sin el permiso previo y por escrito de ANECA, la cual no podrá ser considerada responsable de eventuales errores u omisiones en la edición del documento.

Antecedentes

ANECA tiene como finalidad primordial contribuir, mediante informes de evaluación y otros conducentes a la certificación y acreditación, a la medición del rendimiento del servicio público de la educación superior, conforme a procedimientos objetivos y procesos transparentes, y a reforzar 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.

Las actividades de evaluación y aquellas otras conducentes a la certificación y acreditación que desarrolla ANECA persiguen los siguientes fines de interés general:

- Fomentar la transparencia, la comparación, la cooperación y la competencia de las Universidades en el ámbito nacional e internacional.
- Potenciar la mejora de la actividad docente e investigadora y de gestión de las Universidades.
- Proporcionar información adecuada a las Administraciones públicas para la toma de decisiones en el ámbito de sus competencias.
- Informar a la sociedad para fomentar la Excelencia y movilidad de estudiantes y profesores.

Para favorecer el cumplimiento de estos fines, ANECA se ha marcado los siguientes objetivos:

- Fomentar la transparencia, la comparabilidad, la cooperación y la competitividad de las Universidades para mejorar el nivel de calidad del sistema universitario en su conjunto.
- Potenciar la mejora continua de la actividad docente, investigadora y de gestión de las Universidades.
- Proporcionar información cualificada y comparable a las Administraciones Públicas para la toma de decisiones.
- Informar a los estudiantes, a sus familias y al conjunto de la sociedad acerca de la calidad de los programas y servicios universitarios.

Estos objetivos se llevan a cabo por medio de informes de evaluación que conducen a procesos de certificación y acreditación, así como por medio de acciones de fomento de la calidad de la actividad universitaria.

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 Excelencia en su gestión: el Modelo EFQM de Excelencia creado por la European Foundation for Quality Management.

Este programa tiene su antecedente en los planes de evaluación desarrollados entre 1999 y 2003, durante los cuales se desarrolló una línea de evaluación de los servicios administrativos y unidades de gestión, independiente de los procesos de garantía de calidad de las enseñanzas, y que utilizaban como metodología una adaptación del Modelo EFQM de Excelencia.

De forma similar ANECA ha planificado para el 2007 el desarrollo de un programa de reconocimiento de sistemas de garantía de calidad de las instituciones universitarias (AUDIT) orientado a los procesos de las enseñanzas que forma parte del modelo de acreditación de las mismas, e independiente del programa que se presenta en este documento.

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, ante otras instituciones internacionales y ante las Instituciones Estatales para todo lo que concierne a productos y servicios de la EFQM y del CEG relacionados con el Modelo EFQM de Excelencia. Su actividad se orienta prioritariamente hacia organizaciones de ámbito estatal y/o internacional.

El CEG es una asociación sin ánimo de lucro, que tiene como objetivo y misión promover la transformación de las organizaciones españolas, induciendo modelos de gestión, basados en el Modelo EFQM de Excelencia, fomentando intercambios de experiencias, que contribuyan a incrementar el nivel competitivo de empresas y organizaciones residentes en España, y dentro del ámbito de las administraciones públicas tiene acuerdos con el Ministerio de Administración Pública, diversas Administraciones de Comunidades Autónomas, Ayuntamientos y otros entes públicos, para llevar a término dicha implantación (para mayor información visitar la página web www.clubexcelencia.org).

Desde 1999, el CEG ha desarrollado en España un "Esquema de Reconocimiento a la Excelencia en la Gestión (Sellos de Excelencia)" que posteriormente (2001) fue adoptado por la EFQM a nivel europeo, produciéndose un alineamiento de ambos Esquemas.

Modelo EFQM de Excelencia

El Modelo EFQM de Excelencia se constituyó como una guía para la calificación de las organizaciones que se presentaban al Premio Europeo a la Calidad, creado por la European Foundation for Quality Management (EFQM).

En la actualidad está siendo asumido como Modelo de Gestión por aquellas organizaciones que buscan la Excelencia organizacional y constituye un referente en Europa para la Excelencia al aglutinar en su diseño las prácticas más actuales relacionadas con la gestión dentro de una organización.

Este Modelo está basado en la autoevaluación y define los parámetros que hay que tener presentes para evaluar el grado de madurez del sistema de gestión de cualquier organización.

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".

- *Global*: se analizan todos los aspectos del sistema de gestión de la organización.
- *Sistemático*: la autoevaluación se realiza mediante un sistema que permite llevarla a cabo de forma adecuada, subjetiva y consensuada.
- *Regular*: la autoevaluación no es algo que se realice en una ocasión de forma aislada si se pretende obtener algún beneficio de ella. Al igual que ocurre con los Sistemas de Calidad, se deberán realizar evaluaciones periódicas.

La autoevaluación sólo aporta valor si se inscribe dentro de un proceso de mejora del sistema de gestión de la organización. Sólo tiene sentido si de ella resultan acciones de conservación y refuerzo de los *Puntos Fuertes* y acciones para conseguir mejoras en las *Áreas Susceptibles de Mejora* que se detecten.

Una vez materializadas las acciones de mejora se debe realizar otra autoevaluación para determinar cuál es el progreso conseguido.

El proceso sistemático y continuado de autoevaluación puede reportar los siguientes beneficios.

- Identificar los progresos de la organización.
- Descubrir aspectos relevantes: planificación estratégica.
- Estimular la participación de las personas en la consecución del proyecto organizacional.
- Servir de punto de partida en la aplicación del *benchmarking*.

La autoevaluación según el Modelo EFQM de Excelencia conlleva elementos de cambio a todos los niveles. No se trata solamente de mejorar lo que se está haciendo sino de hacer cosas distintas.

Este sistema de gestión no exige ser auditado por terceras partes ni conlleva una certificación. Lo que sí recomiendan es recurrir, al iniciar el proceso, a evaluadores externos para evitar el sesgo de autocomplacencia/autoexigencia de cada organización.

El programa de evaluación de servicios universitarios y unidades de gestión: acuerdo entre ANECA y el CEG

ANECA y el CEG han identificado áreas de complementariedad en sus respectivas funciones, cuya potenciación puede y debe desarrollarse estableciendo unos cauces de colaboración que lo hagan posible, para lo que han establecido un Acuerdo de Colaboración para extender la Excelencia en la Gestión en las universidades españolas teniendo como referencia el Modelo EFQM de Excelencia.

El programa de evaluación de servicios de ANECA pretende promover la cultura y estrategia de evaluación que favorezcan el establecimiento o la continuidad de procesos de mejora continua de la calidad en los servicios universitarios.

Con ello, se pretende poner a disposición de las Universidades para sus servicios universitarios y unidades de gestión, un instrumento de reflexión para la evaluación, la revisión y la acción orientada a la mejora continua, basado en el Modelo EFQM de Excelencia. Se persiguen, por tanto, varios objetivos entre los que cabe destacar los siguientes:

- Ofrecer un instrumento que permita el acceso a esquemas de reconocimiento conjunto de ANECA con modelos de prestigio internacional, como es el Modelo EFQM de Excelencia. Asimismo se abren otras posibles vías futuras, tales como premios a la Excelencia en los servicios universitarios.
- Ofrecer un programa abierto y adaptado a las diferentes necesidades y tipologías de servicios, desde niveles iniciales hasta los que alcanzan la madurez en la calidad en la gestión.

A través de este programa, 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 de la EFQM.
- 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.
- Acceso a acciones de formación y evaluación a un coste inferior de los precios estándares de mercado, como consecuencia del establecimiento del convenio para el conjunto de las universidades españolas.

Para ello, se pone en marcha un programa con una duración de 2 años en el que las universidades podrán proponer la evaluación de servicios o unidades de gestión utilizando el Modelo EFQM de Excelencia.

Dentro del Acuerdo ANECA-CEG las universidades podrán facilitar, en condiciones ventajosas, acciones de formación a su personal como licenciarios del Modelo EFQM de Excelencia.

En el desarrollo del programa, el CEG actuará como organismo CERTIFICADOR.

La evaluación externa y en su caso el reconocimiento, se materializará mediante un contrato suscrito entre la Universidad y CEG de acuerdo con las condiciones económicas recogidas en las cláusulas y anexos del convenio ANECA - CEG.

Los evaluadores externos serán propuestos por el CEG y ANECA. Todos ellos deberán formar parte del Club de Evaluadores del CEG y, por lo tanto, los requisitos exigibles serán los mismos que exige el CEG.

A continuación se detallan las características de la convocatoria del programa de evaluación de servicios.

Convocatoria

1. Objetivo

Con este programa ANECA ofrece a las Universidades la posibilidad de evaluar sus servicios o unidades de gestión (también podrá presentarse el sistema de gestión global de toda la universidad) teniendo como referencia el Modelo EFQM de Excelencia. Con estas evaluaciones las Universidades podrán realizar un diagnóstico de la situación de sus servicios y valorar la participación en el Esquema de Reconocimiento a la Excelencia (Sellos de Excelencia) desarrollado por el Club Excelencia en Gestión (en adelante CEG).

Para el desarrollo de este programa, ANECA ha firmado un acuerdo con el CEG, por el que las universidades se beneficiarán al realizar sus procesos de evaluación a través de una entidad cercana a su ámbito, ANECA, y de unas condiciones económicas muy ventajosas.

El enfoque de evaluación propuesto puede ser mediante la realización de una Memoria del servicio o unidad de gestión, ó a través de la utilización de la herramienta *PERFIL@CEG* ó a través de la Metodología *REDER@EFQM*. Estas herramientas permitirán la realización de una autoevaluación por parte de un comité de autoevaluación de la propia universidad cuyo resultado deberá ser homologado por un licenciario acreditado por el CEG.

En función del resultado de la autoevaluación, la Universidad valorará optar o no a los **Sellos de Excelencia Europea**.

Una puntuación de 200 puntos o más, junto a la elaboración de un Plan de Mejora e implantación de al menos tres acciones del mismo, dan la posibilidad de optar al sello **Compromiso hacia la Excelencia**.

Una puntuación de 300, 400 puntos o más y la elaboración de una Memoria de 51 páginas, dan la posibilidad de optar al **Sello de Excelencia Europea 300+ o 400+**, respectivamente.

Una puntuación de 500 o más y la elaboración de una Memoria de 75 páginas, dan la posibilidad de optar al **Sello de Excelencia Europea de 500+**.

Los evaluadores externos provendrán de las bases de evaluadores del CEG y de ANECA, por lo que deberán reunir los requisitos que exige el CEG a sus evaluadores y ser acreditados por ANECA. Así se garantiza una adecuada formación tanto en lo que se refiere al Modelo de evaluación como al ámbito a evaluar.

2. Destinatarios del programa

El programa está dirigido a las Universidades interesadas en realizar la evaluación de sus servicios, unidades de gestión o la gestión de toda la universidad (términos que se engloban en el concepto unidad evaluada).

Una vez realizada la autoevaluación y homologado el resultado por un licenciario, en los casos en los que el servicio o unidad de gestión haya obtenido una puntuación superior a 200 puntos, la Universidad decidirá contratar con el CEG la evaluación externa teniendo en cuenta las condiciones económicas que se detallan a continuación.

3. Condiciones económicas

El desarrollo de la autoevaluación y los costes de formación de los licenciarios correrán a cargo de la Universidad.

Los manuales, guías y herramienta de autoevaluación *PERFIL@CEG* serán proporcionados gratuitamente por el CEG o por ANECA una vez la Universidad haya comunicado la participación en la convocatoria.

La composición de los evaluadores externos correrá a cargo de ANECA y el CEG.

La evaluación externa de los servicios o unidades de gestión será financiada por la Universidad (incluye los gastos de desplazamiento, alojamiento y manutención de los evaluadores), de acuerdo a las siguientes tarifas:

- Sello Compromiso hacia la Excelencia: 2.000 euros + IVA
- Sello Excelencia Europea 300+ : 2.650 euros + IVA
- Sello Excelencia Europea 400+ : 2.650 euros + IVA
- Sello Excelencia Europea 500+ : 3.350 euros + IVA

La emisión de un certificado del nivel de Excelencia (Sello de Excelencia), en caso de que la Universidad lo solicite, será financiada por dicha Universidad, de acuerdo a las siguientes tarifas:

- Sello Compromiso hacia la Excelencia: 500 euros + IVA
- Sello Excelencia Europea 300+ : 1.000 euros + IVA
- Sello Excelencia Europea 400+ : 1.000 euros + IVA
- Sello Excelencia Europea 500+ : 2.000 euros + IVA

Además del certificado Sello de Excelencia que corresponda, se entregará la convalidación automática con el sistema Levels of Excellence de la EFQM según la siguiente correspondencia:

Sello de Excelencia del CEG	Levels of Excellence de la EFQM
Compromiso hacia la Excelencia	Committed to Excellence
Excelencia Europea 300+	Recognised for Excellence 3 star
Excelencia Europea 400+	Recognised for Excellence 4 star
Excelencia Europea 500+	Recognised for Excellence 5 star

La contratación de la evaluación externa y posible certificación, en caso de que se obtenga el nivel correspondiente y la Universidad decida optar a ello, se realizará mediante contrato firmado entre la Universidad y el CEG en función del acuerdo ANECA - CEG.

4. Procedimiento

La convocatoria es abierta. A partir del día 15 de febrero las universidades podrán hacer llegar sus peticiones siguiendo las indicaciones que se detallan a continuación.

Las Universidades enviarán, mediante correo electrónico a la dirección servicios@aneca.es, la propuesta de servicios o unidades de gestión con los que quiere participar en esta convocatoria, utilizando para ello el formulario que se adjunta en el anexo I. A continuación, la ANECA se pondrá en contacto con la Universidad y el CEG, comenzando el Proceso de Evaluación. Más adelante, la Universidad deberá comunicar a la ANECA su decisión de iniciar el Proceso de Reconocimiento, utilizando para ello el formulario que se adjunta en el anexo II.

5. Desarrollo del proyecto

Los procesos de evaluación se desarrollarán teniendo en cuenta los siguientes plazos:

ETAPA	RESPONSABLE	DURACIÓN
Publicación de la convocatoria	ANECA	Abierta
Presentación de proyectos	UNIVERSIDADES	Abierta
Designación y formación del comité de autoevaluación	UNIVERSIDAD	Un mes
Realización de la autoevaluación	UNIVERSIDAD	Tres meses
Designación del licenciataria	UNIVERSIDAD	Un mes
Homologación del resultado de la autoevaluación y comunicación a ANECA	UNIVERSIDAD/ Licenciataria de Autoevaluación	Un mes
Acuerdo UNIVERSIDAD - CEG*	UNIVERSIDAD y CEG	Un mes
Designación de Comités de Evaluación Externa y comunicación a ANECA y a la universidad	CEG	Un mes
Gestión del proceso de evaluación externa	CEG	Dos meses
Concesión del sello en función de los resultados (si procede)	CEG	Un mes
Reconocimiento del sello (si procede)	ANECA	Un mes

* Este acuerdo sólo se hará efectivo en el caso de que el resultado de la autoevaluación sea de 200 puntos o más.

ANEXO I

INFORMACIÓN GENERAL

Universidad Solicitante					
Dirección				C.P.	
Población			Provincia		
Teléfono		Fax			
CIF					
Persona que realiza la solicitud					
Cargo					
Correo Electrónico					
Socios del Club Excelencia en Gestión	SÍ	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	

SERVICIOS A EVALUAR

Nombre de la Unidad evaluada					
Director/Jefe					
Teléfono				Fax	
Correo Electrónico					
Número de personas de la Unidad evaluada					
Licenciatarario de Autoevaluación del Proyecto					
Institución a la que pertenece el licenciatarario					
Correo electrónico				Teléfono	
Descripción y nombre identificativo de las gestiones que se incluirán en el ámbito del reconocimiento					

INFORMACIÓN SOBRE EL SISTEMA DE GESTIÓN

¿Ha obtenido un Sello de Excelencia en la Gestión con anterioridad? _____		
¿Qué nivel de reconocimiento tiene la organización?	Esquema de reconocimiento anterior	Sello Calidad Europea <input type="checkbox"/> Sello 400+ <input type="checkbox"/> Sello 500+ <input type="checkbox"/>
	Nuevo Esquema de Reconocimiento	Sello Compromiso hacia la Excelencia <input type="checkbox"/> Sello Excelencia Europea 300+ <input type="checkbox"/> Sello Excelencia Europea 400+ <input type="checkbox"/> Sello Excelencia Europea 500+ <input type="checkbox"/>
¿Existe un sistema de gestión implantado y certificado?	ISO 9001: 2000 <input type="checkbox"/> ISO 14001 <input type="checkbox"/> QS 9000 <input type="checkbox"/>	VDA X.X <input type="checkbox"/> EMAS <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>
Entidad/es de certificación		
¿Desde que Departamento – Dirección – área se supervisa o controla el Sistema de Gestión?		
¿Cuánto tiempo lleva aplicando el Modelo EFQM de Excelencia?		
Participaciones en premios autonómicos, nacionales y de la EFQM		
Marcas de gestión obtenidas excluyendo las certificaciones anteriores		
¿Cuántas autoevaluaciones ha realizado la Unidad? Indicar fechas, sobre todo de la última autoevaluación y el nombre de los licenciarios		
¿La última autoevaluación ha sido realizada internamente con recursos propios de la Universidad o con el asesoramiento de una consultora (en caso afirmativo indicar el nombre de la consultora)		

INFORMACIÓN SOBRE PEDIDO DE HERRAMIENTA PERFIL (Si procede)

¿Qué tipo de Herramienta Perfil necesita?	Perfil Iniciación (Cuestionario de 50 preguntas) Apto para Sello Compromiso hacia la Excelencia	Ámbito Global Universidad <input type="checkbox"/> Ámbito Centros <input type="checkbox"/> Ámbito Servicios <input type="checkbox"/>
	Perfil Avanzado (Cuestionario de 120 preguntas) Apto para Sellos 300+, 400+ y 500+)	Ámbito Global Universidad <input type="checkbox"/> Ámbito Centros <input type="checkbox"/> Ámbito Servicios <input type="checkbox"/>
Si la Herramienta debe ser enviada a una dirección diferente a la especificada anteriormente en la Información General, especifíquelo		

ANEXO II

INFORMACIÓN GENERAL

Universidad Solicitante	
Nombre de la Unidad evaluada	

¿Qué nivel de reconocimiento solicita la Organización?

De 200 a 299 puntos	<input type="checkbox"/>	De 300 a 399 puntos	<input type="checkbox"/>	De 400 a 499 puntos	<input type="checkbox"/>	Más de 500 puntos	<input type="checkbox"/>
---------------------	--------------------------	---------------------	--------------------------	---------------------	--------------------------	-------------------	--------------------------

Rango de puntuación obtenido como resultado de la autoevaluación homologada por el Licenciario de Autoevaluación: _____

Fecha estimada para el desarrollo de las actividades de reconocimiento.

MESES:

AÑO:

Solo para los niveles de 300⁺, 400⁺ ó 500⁺. Indicar si la Memoria de la Organización ha sido realizada por personal propio, o por consultores externos. _____

Consultora _____

Nombre del consultor _____