



Mesa 1: Avances e iniciativas existentes en el ámbito nacional

## **La experiencia de evaluación externa en las bibliotecas universitarias argentinas y su contexto terminológico**

**Silvia Texidor**

*Sector Centro de Documentación DGEyC<sup>1</sup>  
y Biblioteca del CENEP<sup>2</sup>  
[texidor.silvia@gmail.com](mailto:texidor.silvia@gmail.com)*

### **Resumen**

La preocupación por la evaluación de la calidad en la educación superior surge inicialmente, en la Argentina, a comienzos de los años 90 en forma paralela a los desarrollos Iberoamericanos. Es entonces cuando, en el universo de las políticas de la calidad, se introduce la selección y denominación de componentes dentro de los lineamientos, guías o modelos de evaluación. Es así como aparecen los conceptos de evaluación, acreditación, certificación, etc. vinculados también con los principales modelos de gestión de la calidad. El presente trabajo tiene dos objetivos, el primero es exponer una de las conclusiones de la investigación realizada sobre la evaluación del componente biblioteca en el contexto de la evaluación externa de las universidades argentinas llevada a cabo por la Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria (CONEAU) en cumplimiento de la política de calidad determinada por la Ley de Educación Superior (LES). Esta conclusión está relacionada con la importancia de la consistencia y uniformidad en la denominación de componentes en los modelos de evaluación. Con el segundo, se trata de clarificar la terminología vinculada con los procesos de evaluación y gestión de la calidad. La metodología utilizada para el cumplimiento del primer objetivo se basó en el análisis de los 42 informes que la CONEAU publicó entre 1998-2006. Respecto del segundo la recolección de datos se apoyó en el análisis de diferentes fuentes documentales, lo cual facilitó la estructuración del contenido del trabajo. Se concluye que es esencial mantener la claridad en las definiciones, la consistencia terminológica y evitar la alternancia de términos.

### **Palabras clave**

Evaluación – Calidad – Terminología - Biblioteca Universitaria

### **Abstract**

The concern for quality assessment in higher education comes first in Argentina, in the early 90's in parallel to the Latin American development. It is then, in the universe of policies for quality, selection and introduces the name of components within the guidelines, guidelines or evaluation models. Thus, the concepts are assessment, accreditation, certification, etc.. also linked with the main models of quality management. This paper has two objectives: the first is to expose one of the conclusions of the research on the

<sup>1</sup> Dirección General de Estadística y Censos, Ministerio de Hacienda. GCBA.  
[Cdocumentacion\\_estadistica@buenosaires.gob.ar](mailto:Cdocumentacion_estadistica@buenosaires.gob.ar)

<sup>2</sup> Centro de Estudios de Población. Buenos aires. [silviat@cenep.org.ar](mailto:silviat@cenep.org.ar)



evaluation of the component library in the context of the external evaluation of Argentine universities conducted by Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria (CONEAU ) in compliance with the quality policy determined by the Ley de Educación Superior (LES). This conclusion is related to the importance of consistency and uniformity in the naming of components in the evaluation models. With the second is to clarify the terminology related to assessment processes and quality management. The methodology used to fulfill the first objective was based on analysis of 42 reports published between 1998-2006 CONEAU. On the second data collection was based on the analysis of various documentary sources, which facilitated the structuring of the content of work. We conclude that it is essential to maintain clarity in definitions, terminology consistency and avoid the alternation of terms.

### **Keywords**

Evaluation – Quality – Terminology - University Library

### **Introducción**

La preocupación por la evaluación de la calidad en la educación surge en la Argentina a comienzos de los años 90. Las primeras iniciativas fueron de carácter provincial, en un intento por ampliar la base de información sobre la cual se desarrollaban las descripciones sobre el interior del sistema educativo. Dichas preocupaciones se centraron en la búsqueda de formas efectivas de apreciación del rendimiento de los estudiantes, el funcionamiento de los establecimientos educativos y todos aquellos factores que se supone pudieran incidir en el desarrollo de las actividades centrales de la escuela. (DINICIE, 2002, p.11).

A esto se agrega la evaluación de la calidad en la educación superior supeditada especialmente a la necesidad de justificar ante la sociedad la inversión y el uso racional de los recursos.

La asimilación, rápida, pero no planificada de los modelos de calidad de otras realidades estallaron como un *boom* originando la implantación de sistemas de evaluación elementales que décadas más tarde se han ido perfeccionando, normalizando e internacionalizando.

Durante la década del noventa, como anticipamos anteriormente, el estado nacional se propuso reformar nuevamente el sistema universitario argentino. La iniciativa para dicha transformación fue impulsada por el Poder Ejecutivo quien se valió de las recomendaciones de organismos internacionales, así como de experiencias en otros países argumentando la mejora de la calidad de las instituciones universitarias y aplicando el Programa para la Reforma de la Educación Superior (PRES)<sup>3</sup> y promulgando la Ley No. 24.521 de Educación Superior (LES) que rige actualmente. Esta legislación

---

<sup>3</sup> El PRES fue el producto de un préstamo suscripto entre la República Argentina y el Banco Mundial/Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento promulgado por el Dto. 840/95 (citado por Toscano, A. 2005 p. 44)



otorga a las universidades plena autonomía administrativa y en la asignación de recursos internos, gestión del personal y selección de estudiantes. Es la primera que regula la educación superior en su conjunto (universitaria y terciaria no universitaria).

El PRES nace persiguiendo objetivos centrales entre los que mencionaremos dos que se relacionan con el desarrollo de las bibliotecas, la evaluación como instrumento en un entorno de calidad y la transparencia de las políticas públicas con la difusión de las evaluaciones:

- La introducción de incentivos para el mejoramiento de la calidad de la educación superior y de la asignación de recursos.
- Mayor transparencia de la gestión mediante el mejoramiento de la información.

La concreción de estos dos objetivos pudo materializarse en primer lugar con la creación del Fondo para el Mejoramiento de la Calidad (FOMECE) quien otorgó el financiamiento de proyectos de reconversión y mejora en las universidades nacionales. Dicho financiamiento, entre otras asignaciones, fue utilizado para la mejora de las bibliotecas universitarias estatales, tanto para la adquisición de bibliografía y equipamiento informático como para la capacitación de los recursos humanos. En segundo lugar con la creación de la Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria (CONEAU), contemplada en la LES, se instrumenta la política de calidad realizando, entre otras actividades, las evaluaciones institucionales y se establece un marco común para sectores público y privado.

## 1. Contexto de la investigación

En su análisis sobre los efectos del FOMECE y la CONEAU en las universidades argentinas, Ariel Toscano (2005) manifiesta que si bien la CONEAU no tiene por objetivo alentar el equipamiento de las bibliotecas, como si lo tuvo el FOMECE, es bien sabido que, cuando algún programa se presenta al proceso de acreditación, la universidad en la cual se desarrolla dicho programa se esfuerza para mejorar sus bibliotecas porque sabe que es un aspecto que se tiene en cuenta en la evaluación, más aún en la evaluación externa, y que esto se vería manifestado explícitamente en los informes.

Contrariamente a esta suposición, una revisión superficial de los primeros informes de evaluación externa publicados por la CONEAU permitió apreciar la escasa y dispar información que sobre las bibliotecas universitarias aparecía en los mismos, sin destacarse demasiado la importancia que las bibliotecas universitarias deberían representar para la universidad.

Con la finalidad de justificar este argumento se realizó una investigación<sup>4</sup> sobre cómo aparecen representadas y se hacen visibles las bibliotecas universitarias argentinas en los

<sup>4</sup> Esta investigación forma parte de una línea de investigación sobre modelos de evaluación y calidad en las bibliotecas universitarias. El informe completo puede encontrarse en <http://eprints.rclis.org/12039/>



informes de evaluación externa de la CONEAU<sup>5</sup>. Estos informes constituyen el medio por el cual la sociedad puede tomar conocimiento de la calidad y el nivel de la enseñanza superior universitaria ofrecida en la República Argentina.

La CONEAU, organismo descentralizado del Ministerio de Educación de la Nación, estableció un sistema de evaluación para los estudios superiores en el país que incluye entre sus ítems la mirada hacia el interior de sus bibliotecas. Lo expuesto reviste vital importancia ante la difusión de los resultados de evaluación de una manera normalizada para apreciar tanto el presente institucional como las propuestas futuras que permitan a los futuros usuarios ejercer el derecho a una elección satisfactoria.

Uno de los objetivos centrales de la investigación se orientó a describir y sistematizar los juicios emitidos en los informes: “Conocer la existencia y clase de información, sobre las bibliotecas universitarias, estatales y privadas, en los informes de evaluación externa emitidos por la CONEAU de acuerdo con sus características de contenido, formales y de emisión”. (Texidor, 2007 p. 14).

### **1.1 Consistencia en la representación**

Con la idea de rescatar la importancia que las bibliotecas universitarias tienen que tener, dentro del contexto de evaluación de la Universidad, se quiso comprobar si esa importancia estaba realmente representada y visible a través de los informes de evaluación externa. Fueron muchos los interrogantes planteados que la investigación trató de dilucidar, pero los expuestos en esta ponencia se vinculan con la consistencia formal y terminológica: ¿Aparece alguna información sobre las bibliotecas universitarias en los Informes de evaluación externa?, ¿qué clase de información aparece?, ¿el índice de los informes permite un acceso directo a la información sobre la biblioteca universitaria evaluada? ¿la información que aparece en el índice de cada informe puede compararse con las de los demás informes? La investigación trató de responder estos interrogantes extrayendo y ordenando la información encontrada sobre la biblioteca universitaria en todos los informes de evaluación externa que la CONEAU dio a conocer desde el primero, efectuado en 1998, hasta el 31 de diciembre de 2006.

### **1.2 El informe de evaluación externa**

El informe de evaluación externa representa el producto final de la operatoria de evaluación institucional que comienza con el acuerdo compromiso entre la institución universitaria y la CONEAU, continúa con el proceso de autoevaluación<sup>6</sup>, sigue con la evaluación externa propiamente dicha, la redacción del informe y las observaciones del rector<sup>7</sup> y su consideración por la agencia evaluadora y finaliza con la aprobación<sup>8</sup> del informe final, y su publicación y difusión con los comentarios (carta) del Rector.

<sup>5</sup> Todas las decisiones de la CONEAU deben ser publicadas.

<sup>6</sup> El informe de autoevaluación es una presentación cuantitativa y cualitativa que expone las actividades, la organización y el funcionamiento de la institución, así como sus objetivos, políticas y estrategias. (Lineamientos p.7)



Posteriormente, y en el tiempo que media hasta la siguiente evaluación<sup>9</sup>, la institución evaluada debe poner en práctica las recomendaciones recibidas tratando de optimizar sus fortalezas y revertir sus debilidades. Para ello, la normativa contempla que en forma permanente –cada seis años– y participativa, la universidad se comprometa nuevamente con una nueva evaluación, creando un sistema que se retroalimente en forma continua.

La CONEAU expresa en sus Lineamientos que son básicamente dos las conclusiones de la evaluación externa. En primer lugar, la producción de un informe final que recoja la experiencia de la evaluación institucional, el análisis de los aspectos evaluados, y las recomendaciones de la CONEAU. En segundo lugar, más enfáticamente, la evaluación externa tenderá a mejorar las prácticas institucionales fundamentalmente a través de generar una reflexión en relación con lo que se hace y sobre lo que se cree hacer; y sobre todo, en la medida que permite una visión más informada, analítica y crítica del acontecer institucional.

La CONEAU insiste diciendo que un mal informe invalida un buen proceso de evaluación y que la claridad y precisión en el lenguaje son imprescindibles para lograr un informe que pueda comunicar a una diversidad de lectores.

Según los “Lineamientos para la Evaluación Institucional” la CONEAU expresa que la evaluación institucional debe servir para interpretar, cambiar y mejorar y no para normalizar, prescribir, y mucho menos como una “actividad punitiva”. Concluye diciendo que en este sentido, el resultado de la evaluación externa se apreciará en cambios e innovaciones que se produzcan en la institución a lo largo del tiempo (Lineamientos p.12).

### **1.3 Presencia del componente “Biblioteca” en el índice de los informes**

Se consideró importante comenzar con la verificación de la manera formal de cómo aparece mencionado el componente “**Servicios de biblioteca, de información e informáticos**” en los diferentes informes. La presencia en el índice le estaría dando la importancia lógica que le corresponde dentro de la evaluación. Por otra parte, una de las acepciones encontradas en el diccionario de María Moliner<sup>10</sup> sobre el término “índice”, ratifica lo expuesto diciendo que índice es una “*cosa o suceso que indica la importancia de algo*”.

---

<sup>7</sup> Si las observaciones del Rector plantean cuestionamientos al contenido de la versión preliminar del informe final, se analizarán las mismas por parte de la CONEAU para decidir la incorporación de modificaciones a dicha versión. (Lineamientos p.16)

<sup>8</sup> La CONEAU aprobará un informe final que será publicado y distribuido junto con los comentarios del Rector de la universidad, si los hubiere. La CONEAU también pondrá a disposición del público estos informes en su sitio en Internet. (Lineamientos p.16)

<sup>9</sup> ...deberán hacerse como mínimo cada seis años; que producirán recomendaciones para el mejoramiento institucional cuyo carácter será público, y que se harán con participación de pares académicos de reconocida competencia. (Lineamientos p.9-10)

<sup>10</sup> Op. cit



Según lo expuesto por la agencia evaluadora en sus Lineamientos<sup>11</sup>, la CONEAU manifiesta que se considera imprescindible contextualizar a la institución universitaria desde sus entornos físico, económico, social, educativo, cultural, de desarrollo regional y político. Es decir, considerar la historia de la institución (diacrónica y sincrónica) y el proyecto institucional. Por ello es que las variables básicas y las principales dimensiones que la CONEAU asume para el proceso de evaluación externa de las universidades son las que se detallan a continuación<sup>12</sup>

1. Docencia
2. Investigación, desarrollo y creación
3. Extensión, producción de tecnología y transferencia
4. Recursos humanos
5. Gestión y gobierno (sólo para las Universidades Nacionales)
6. Integración e interconexión de la institución universitaria
7. Infraestructura y recursos materiales
- 8. Servicios de biblioteca, de información e informáticos**

Del detalle se deduce que para la agencia evaluadora “**Servicios de biblioteca, de información e informáticos**” es el octavo de los ocho componentes o variables que la CONEAU asume para el proceso de evaluación. Más adelante, al referirse al octavo componente, la CONEAU manifiesta,

*Este ítem que podría ser subsumido bajo la dimensión “infraestructura y Equipamiento”, sin embargo fue separado por el rol central que cumplen en el quehacer universitario.*

A partir de lo expuesto se estimó que los informes mantendrían el orden estipulado por la propia CONEAU en sus Lineamientos o en la Guía de variables. Esto, debería a su vez, verse reflejado en el índice de cada uno de ellos. Pero, durante la lectura se apreció que eran muy dispares las titulaciones de capítulos y subcapítulos. El detalle se encuentra en el Anexo 01.

La Tabla 1 muestra la distribución general de la denominación en lo que respecta al componente “**Servicios de biblioteca, de información e informáticos**”. Se verificó que ningún informe tenía la denominación, tal y cual fue acuñada por la CONEAU. Lo más aproximado son 6 informes (14,29%) que aplican la frase, pero sin la palabra “Servicios” al comienzo. La denominación más frecuente son 8 (19%) informes que mencionan al componente como “**Biblioteca**”; 4 informes (9,52%) ni siquiera lo mencionan, con lo cual podría pensarse que dicho componente no fue tenido en cuenta para la evaluación, y los restantes 24 informes (57,14%) lo mencionan de variadas formas<sup>13</sup>. El detalle, como se adelantó anteriormente, se encuentra en el Anexo 01.

<sup>11</sup> Lineamientos p.20

<sup>12</sup> Ordenanza CONEAU 030/2002. Anexo II. Punto 8. p.14.

<sup>13</sup> Debemos aclarar que tres informes (correspondientes a las universidades de Mendoza, Nacional de Lujan y Nacional del Litoral) estaban editados sin índice en su versión electrónica, pero se pudieron recomponer los epígrafes luego de proceder a la búsqueda de los mismos página por página.

**Tabla 1. Distribución del componente “Biblioteca” en los Índices de los Informes de evaluación externa CONEAU**

Denominación	Frecuencia	%
Biblioteca, servicios de información e informáticos	6	14,29
Biblioteca	8	19,05
Otros	24	57,14
sin mención	4	9,52
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>100,00</b>

Por otra parte, la Tabla 2 muestra la variación en la distribución de denominaciones.

**Tabla 2. Denominaciones del componente “Biblioteca” en los Índices de los Informes de evaluación externa CONEAU**

Epígrafe	Frecuencia	%
Administración y servicios centrales	1	2,38
Ambitos de apoyo a la misión institucional	2	4,76
Biblioteca	8	19,05
Biblioteca, servicios de información e informáticos	6	14,29
Biblioteca y servicios de información	1	2,38
Biblioteca y servicios informáticos	1	2,38
Gestión de los recursos	1	2,38
Gobierno	1	2,38
Gobierno y gestión	1	2,38
Infraestructura	2	4,76
Infraestructura, equipamiento y bibliotecas	1	2,38
Infraestructura y equipamiento	2	4,76
Infraestructura y recursos didácticos	1	2,38
Infraestructura y recursos materiales	2	4,76
Otras condiciones para el desarrollo del proyecto institucional	1	2,38
Organización de la enseñanza	1	2,38
Recursos físicos	1	2,38
Servicio de biblioteca	1	2,38
Servicios de biblioteca, de información, informáticos, bienestar universitario, etc.	1	2,38
Servicios de biblioteca y de información	1	2,38
Servicios informáticos y biblioteca	1	2,38



Sistema de bibliotecas	1	2,38
SIN MENCION EN EL INDICE	4	9,52
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>100,00</b>

Esta primera aproximación con los informes permitió apreciar un orden muy heterogéneo en la presentación, condición que afirmando la hipótesis no colabora en la posibilidad de búsqueda y comparación de información sobre las diferentes universidades, mostrando, además, la falta de un modelo guía que normalice la presentación.

#### 1.4 Conclusiones y recomendaciones sobre la denominación

El análisis global de la denominación nos demuestra que la falta de un modelo estandarizado de presentación impide que los contenidos se muestren sistematizados de forma unívoca y difícilmente puedan compararse.

- La información mencionada en los informes no se encuentra ni categorizada ni clasificada y no se sigue el orden de la *“Guía de variables desagregadas en dimensiones e indicadores para la evaluación externa de las instituciones universitarias”* elaborada por la CONEAU. Si bien consideramos que la guía es poco adecuada y la CONEAU no exige su estricto cumplimiento, eso no impide que la misma CONEAU, a través del CPE<sup>14</sup>, la utilizara para ordenar la visita y la redacción de los informes, especialmente en el Índice que se constituye en la puerta de entrada a la totalidad de la información.
- Consideramos que, de acuerdo con el análisis de la estructura formal del índice de los informes y la terminología utilizada que evidencia la anárquica denominación del componente, se recomienda modificar la denominación del componente **“Biblioteca, servicios de información e informáticos”** por el menos tecnológico, pero más apropiado, y utilizado mayoritariamente en los informes, **“Biblioteca”**

Finalmente, parece redundante afirmar que, en un contexto de calidad es un criterio de calidad usar una terminología consistente.

## 2. Importancia de la terminología

Desde las disciplinas científico-técnicas, la terminología es el reflejo formal de su organización conceptual y, en consecuencia, un medio inevitable de expresión y comunicación. La terminología de un dominio se desarrolla naturalmente a medida que aumenta la especialización en el conocimiento científico, en la tecnología, etc. (Pérez, 2002).

<sup>14</sup> Comité de Pares Evaluadores.



La normalización terminológica, que se encuadra dentro del marco general de la normalización de productos, procesos, unidades de medida, etc., surge de la preocupación en el seno de la ciencia y la tecnología por las posibles confusiones en la utilización de los términos y el deseo de establecer criterios lingüísticos claros para la designación y la descripción de los conceptos.

Es sabido que en cada disciplina se utiliza un léxico propio, palabras que dentro de un determinado ámbito tienen un sentido distinto del uso en otros medios e inclusive del uso común y cotidiano del vocablo. Esta situación impone la necesidad de definir con precisión el significado y alcance de cada frase o palabra empleados en el sistema de calidad (Texidor, 2009b). El desarrollo de los medios de comunicación de masas permite una difusión generalizada de la terminología, con la consiguiente interacción entre el léxico general y el especializado. La difusión de información especializada entre no especialistas es cada vez más común, por lo que se hace patente la necesidad de precisar y explicar el significado de los términos usados por los especialistas.

En terminología, el contexto terminológico es el conjunto de todos los elementos que rodean a un término determinado y se encuentran en mutua relación sintáctica y semántica con él y entre ellos dentro de un discurso. Por su parte, la terminología es el conjunto de los términos propios o relativos a un determinado campo del conocimiento o a un área de especialidad y el objetivo de la terminología es la normalización conceptual y denominativa y su finalidad es garantizar la precisión de la comunicación profesional (Pérez, 2002).

En la primera parte de esta ponencia intentamos demostrar, a través de los resultados de una investigación, la conveniencia de normalizar el uso de la terminología y utilizarla con responsabilidad y consistencia tanto en los instrumentos normalizadores para la evaluación como en los resultados de dicha evaluación. En esta segunda parte la pretensión se relaciona con la presentación y clarificación de la terminología involucrada en el universo de la política y gestión de la calidad tanto en el ámbito educativo como en el empresarial.

## **2.1 Construcción y uso de la terminología**

Mucha de la terminología empleada en calidad educativa, en este caso concreto de la enseñanza superior, se origina en conceptos extraídos de la gestión de la calidad administrativa, adaptados y aplicados al contexto de la educación. Precisamente, la primera definición terminológica por considerar debería referirse al concepto "calidad". Tanto es así que en el marco de referencia para el proyecto sobre aseguramiento de la calidad, llevado a cabo por el Centro Universitario de Desarrollo, se menciona que "calidad" es un concepto difícil de definir, dada su naturaleza multidimensional. Este marco presenta cinco dimensiones de calidad que pueden aplicarse a la educación superior y se señala que "calidad" es un concepto relativo, estrechamente vinculado a quien utiliza el concepto y al contexto en el cual se aplica (CINDA, 2009).



La metodología utilizada para la recopilación de los términos clave expuestos en el Anexo 02 se apoyó en el análisis de diferentes fuentes documentales vinculadas con la gestión de la calidad en general y con la calidad específica en la enseñanza superior.

Entre las fuentes internacionales consultadas se encuentran la Red Iberoamericana para la Acreditación de la Calidad de la Educación Superior (RIACES), constituida formalmente en Buenos Aires en mayo de 2003. Se trata de una asociación de agencias y organismos de evaluación y acreditación de la calidad de la educación superior. RIACES no tiene ánimo de lucro, es independiente de cualquier estado y sus miembros tienen competencias reconocidas por sus respectivos gobiernos o estados en esta materia. Los fines de la red son promover entre los países iberoamericanos la cooperación y el intercambio en materia de evaluación y acreditación de la calidad de la educación superior, y contribuir así a la garantía de la calidad de la educación superior de estos países. (RIACES, 2011). RIACES ha formulado un glosario de términos concernientes a los sistemas y procesos de evaluación y aseguramiento de la calidad. Fue construido sobre la base de una amplia consulta y participación de sus miembros. El glosario se presenta con los términos bilingües (español e inglés) y las definiciones en español (Sitio Web de RIACES [www.riaces.net](http://www.riaces.net)).

Otro de los documentos consultados fue la Norma ISO 9000:2005 *Fundamentos de los Sistemas de Gestión de Calidad – Conceptos y vocabulario*<sup>15</sup>. Esta Norma describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y su vocabulario. Es básica para entender los elementos que forman los principios de la calidad y es necesaria para entender la ISO 9001.

También se recurrió al glosario publicado por la Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad FUNDIBEQ que es una organización supranacional, sin ánimo de lucro, que desarrolla la gestión global de la calidad en el ámbito iberoamericano para mejorar la competitividad del tejido económico y social de los países Iberoamericanos, y conseguir de esta forma que la Comunidad Iberoamericana sea considerada un entorno de Calidad, donde encontrar los mejores proveedores, aliados y oportunidades de inversión, y que los miembros de FUNDIBEQ mejoren su competitividad y consoliden su posición internacional (Sitio Web de FUNDIBEQ [www.fundibeq.org](http://www.fundibeq.org)).

Finalmente se consultó el glosario del curso, *Gestión de la Calidad en la Administración Pública*, dictado por el Prof. J. Ruiz López de la Fundación CEDETT de España y algunas definiciones del libro de mi autoría *El desafío de certificar*.

## 2.2 Conclusiones

La diversidad de significados que tienen los términos usados por las ciencias sociales (Educación) y en las ciencias empresariales (Administración) hace necesaria la

---

<sup>15</sup> publicada por la Organización Internacional de Normalización (ISO).



contextualización y conceptualización que define y delimita. Muchos de los conceptos empleados en los diferentes contextos difieren y deben ser definidos de una manera contextualizada. Por ejemplo, el término “certificación” se utiliza de diferente manera referido a sistemas de gestión de calidad empresarial o desde el contexto de la educación en términos legales o académicos referido a las titulaciones.

La búsqueda en las fuentes documentales permitió apreciar que cuando la terminología de calidad es de aplicación empresarial las definiciones son más breves y con una clara intencionalidad operativa.

Al contrario, cuando las definiciones provienen de las organizaciones socio educativas la concepción es más amplia y más orientada a los aspectos políticos. Tal es el caso de términos como “calidad” con múltiples definiciones o “auditoría” cuyo equivalente en educación superior sería evaluación.

## Bibliografía

1. Centro Interuniversitario de Desarrollo (2009). *Marco de referencia para el proyecto sobre Aseguramiento de la Calidad: políticas públicas y gestión universitaria*. Santiago de Chile, CINDA. [http://www.cinda.cl/proyecto\\_alfa/index.htm](http://www.cinda.cl/proyecto_alfa/index.htm) [consulta 30-04-2011]
2. CONEAU (1997) *Lineamientos para la evaluación institucional*. [www.coneau.edu.ar](http://www.coneau.edu.ar) [consulta 30-04-2011]
3. CONEAU (2000) *Resolución 315/00. Cronograma y procedimientos para la elaboración de los informes de evaluación externa*. [www.coneau.edu.ar](http://www.coneau.edu.ar) [consulta 30-04-2011]
4. CONEAU (2002) *Ordenanza no. 030/02. Anexo II. Guía de variables desagregadas en dimensiones e indicadores para la evaluación externa de las instituciones universitarias*.
5. Dirección Nacional de Información y Evaluación de la Calidad Educativa (2002). *La Evaluación de la Calidad Educativa en Argentina*. Buenos Aires, DINICIE. [http://www.oei.es/quipu/argentina/eval\\_experiencias\\_provinciales.pdf](http://www.oei.es/quipu/argentina/eval_experiencias_provinciales.pdf) [consulta 22-05-2011]
6. Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad. (2005) *Glosario Iberoamericano de términos*. FUNDIBEQ <http://www.fundibeq.org> [consulta 22-05-2011]
7. IRAM (2005) *Sistemas de gestión de la calidad: fundamentos y vocabulario. IRAM-ISO 9000*. Buenos Aires. IRAM.
8. MADRID, I. (2002) Evaluación de bibliotecas: su necesidad e importancia. pp. 103--113. En: *Evaluación, cultura y sociedad*. No. 6.
9. MANO GONZALEZ, M. de la (2002): “La planificación y la evaluación: el motor de la administración bibliotecaria”. En: *Temas de Biblioteconomía Universitaria y General*. Madrid: Editorial Complutense.



10. MANO GONZALEZ, M. de la (1998) “Propuesta de un sistema de evaluación para bibliotecas universitarias” pp.174-197. En: *Revista Española de Documentación Científica*. Vol.21, no. 2.
11. NARDI, A. (1999) El componente biblioteca dentro de la evaluación institucional. pp. 10-13. En: *La Universidad*. Año 6, nº 16.
12. PEREZ HERNANDEZ, M.C. (2002). “Explotación de los corpórea textuales informatizados para la creación de bases de datos terminológicas basadas en el conocimiento”. En: *Estudios de Lingüística del Español (ELiEs)*, Volumen 18 [http://ddd.uab.cat/pub/elies/elies\\_a2002v18/index.html](http://ddd.uab.cat/pub/elies/elies_a2002v18/index.html) [consulta 10-06-2011]
13. RIACES. Glosario. <http://www.riaces.net/index.php/es/glosario.html?start=1> [consulta 30-04-2011]
14. RUIZ LOPEZ, J. (2011). *Gestión de la calidad en la administración pública: glosario del curso* [11ª ed.] Madrid, Fundación CEDETT.
15. TEXIDOR, S. (2007). *Visibilidad de las bibliotecas universitarias argentinas en los informes de evaluación externa de la CONEAU 1998-2006*. Trabajo de grado Universidad de Salamanca.
16. TEXIDOR, S. (2009a). *Las bibliotecas universitarias argentinas en el contexto de la evaluación externa: calidad, representación y visibilidad*. EN: 13º Encuentro de Bibliotecas Universitarias “Presente y futuro de la biblioteca universitaria” 41a Reunión Nacional de Bibliotecarios Buenos Aires, 20-23 abril.
17. TEXIDOR, S (2009b). *El desafío de certificar: la ISO 9001:2000 su aplicación en bibliotecas, unidades de información y otras organizaciones*. Rosario, Nuevo Paradigma. Buenos Aires, Ciccus.
18. TOSCANO, A. R. (2005) “Análisis exploratorio de los efectos del FOMEC y la CONEAU en las universidades argentinas: ¿erosión de la frontera entre lo público y lo privado?” pp. 344-400. En: *Espacio público y privatización del conocimiento: estudio sobre políticas universitarias en América latina*. Buenos Aires, CLACSO.

**Anexo 01**

<b>Menciones al componente encontradas en el índice de los informes</b>	
<b>Capítulos y sub capítulos bajo los cuales aparece la información sobre “Servicios de biblioteca, información e informáticos” en el índice de los informes</b>	
<b>Informe</b>	<b>Capítulo y subcapítulo/s</b>
Abierta Interamericana (p.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <u>Cap. VI. INFRAESTRUCTURA, EQUIPAMIENTO Y BIBLIOTECAS.</u></li> <li>➤ <u>Subcapítulo 5. El Sistema de Bibliotecas de la UAI</u></li> <li>➤ <u>Subcapítulo 6. Dependencia administrativa del Sistema de Bibliotecas en la UAI</u></li> <li>➤ <u>Subcapítulo 7. Plan de desarrollo de Bibliotecas planteado por la UA</u></li> </ul>
Adventista del Plata (p.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <u>Cap. 7 SERVICIOS DE BIBLIOTECA, DE INFORMACIÓN, INFORMÁTICOS, DE BIENESTAR UNIVERITARIO, ETC.</u></li> </ul>



Austral (p.4)	➤ <u>Cap. IX BIBLIOTECA</u>
Barceló (p.2)	➤ <u>Cap. 9 BIBLIOTECA, SERVICIOS DE INFORMACIÓN E INFORMÁTICOS</u>
Belgrano (p.2)	➤ <u>Cap. INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS MATERIALES</u> ➤ <u>Subcapítulo</u> Biblioteca, servicios de información e informáticos [texto acorde con la denominación del componente por parte de la CONEAU ]
Blas Pascal (p.3)	➤ <u>Cap. BIBLIOTECA</u>
Católica Argentina (p.2)	➤ <u>Cap. SISTEMA DE BIBLIOTECAS</u>
CEMA (p.3)	➤ <u>Cap. VII AMBITOS DE APOYO A LA MISIÓN INSTITUCIONAL</u> ➤ <u>Subcapítulo 7.2.</u> Biblioteca, servicios de información e informáticos]
De la Cuenca del Plata (p.3)	➤ <u>Cap. 9. SERVICIOS INFORMÁTICOS Y BIBLIOTECA</u> ➤ <u>Subcapítulo 9.2.</u> Biblioteca
Del Aconcagua (p.2 y 3)	➤ <u>Cap. 6.- BIBLIOTECA</u> ➤ <u>Subcapítulo 6.4.-</u> Integración e interconexión de la institución 6.4.1 Foros comunes. Biblioteca Central
Del Centro Educativo Latinoamericano (p.3)	➤ <u>Cap. 7. BIBLIOTECA Y SERVICIOS INFORMATICOS</u> ➤ <u>Subcapítulo 7.1.</u> La biblioteca
Del Cine	<b>SIN MENCION EN EL INDICE</b>
Del Norte Sto. Tomás de Aquino (p.3)	➤ <u>Cap.5 OTRAS CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO INSTITUCIONAL</u> ➤ <u>Subcapítulo 5.3</u> Servicios de Biblioteca
Empresarial Siglo 21 (p.2)	➤ <u>Cap. V. INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS MATERIALES</u> ➤ <u>Subcapítulo V.4.</u> Biblioteca
Fasta (p.3 y 4)	➤ <u>Cap. 9 INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS DIDACTICOS</u> ➤ <u>Subcapítulo 9.3 -</u> Biblioteca
Favaloro (p.2)	➤ <u>Cap. 6 BIBLIOTECA, SERVICIOS DE INFORMACIÓN E INFORMÁTICOS</u> ➤ <u>Subcapítulo 6.1</u> Biblioteca
IESE	<b>SIN MENCION EN EL INDICE</b>
Instituto Universitario Aeronáutico (p.3)	➤ <u>Cap. 8 RECURSOS FÍSICOS</u> ➤ <u>Subcapítulo 8.3</u> Biblioteca
Maimónides (p.5)	➤ <u>Cap. VI AMBITOS DE APOYO A LA MISIÓN INSTITUCIONAL</u> ➤ <u>Subcapítulo 5.2 [sic]</u> Bibliotecas
Mendoza (versión electrónica sin índice)	➤ <u>Cap. BIBLIOTECA, SERVICIOS DE INFORMACIÓN E INFORMÁTICOS</u>
Museo Social (p.2)	➤ <u>Cap. INFRAESTRUCTURA</u> ➤ <u>Subcapítulo.</u> Biblioteca
Nacional de Córdoba (p.4)	➤ <u>Cap. 16 BIBLIOTECAS</u>
Nacional de Cuyo (p.3)	➤ <u>Cap. BIBLIOTECAS, SERVICIOS DE INFORMACIÓN E INFORMATICOS</u> ➤ <u>Subcapítulo</u> Bibliotecas
Nacional de La Pampa (p.2)	➤ <u>Cap. BIBLIOTECA</u>



Nacional de la Patagonia Austral (p. 3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Cap. IV PARTE. INFRAESTRUCTURA PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO INSTITUCIONAL</i></li> <li>➤ <i>Subcapítulo 8. Servicio de biblioteca</i></li> </ul>
Nacional de la Patagonia San Juan Bosco (p.9, 12 y 14))	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Vol.1 Evaluación externa de la Universidad 2. Segunda Parte: <i>ANÁLISIS DE LA UNIVERSIDAD EN SU CONJUNTO</i></li> <li>➤ <i>Subcapítulo 2.5 Gestión 2.5.6 Gestión de los recursos: biblioteca</i></li> <li>➤ Vol. 2 La Evaluación Externa de las Unidades Académicas <i>Cap. I. FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES</i></li> <li>➤ <i>Subcapítulo I.2. Docencia I.2.Organización de la enseñanza I.2.5.3. Biblioteca</i></li> <li>➤ <i>Cap. III FACULTAD DE INGENIERÍA</i></li> <li>➤ <i>Subcapítulo III.5 Infraestructura III.5.2 Biblioteca y Servicios de Informática</i></li> </ul>
Nacional de Lujan (versión electrónica sin índice)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Cap. 11.6 INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO</i></li> <li>➤ <i>Subcapítulo Biblioteca</i></li> </ul>
Nacional de Río Cuarto (p.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Cap. BIBLIOTECA</i></li> </ul>
Nacional de Salta (p.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Cap. 9 BIBLIOTECA</i></li> </ul>
Nacional de San Juan (p.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Cap.II ANÁLISIS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN JUAN</i></li> <li>➤ <i>Subcapítulo 6 Biblioteca</i></li> </ul>
Nacional de San Luis (p.6)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Cap. 6 INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO</i></li> <li>➤ <i>Subcapítulo 6.1 Bibliotecas</i></li> </ul>
Nacional de San Martín (p.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Cap. A. GOBIERNO Y GESTIÓN DE LA UNSAM.</i></li> <li>➤ <i>Subcapítulo 6. Bibliotecas</i></li> </ul>
Nacional de Santiago del Estero	<b>SIN MENCION EN EL INDICE</b>
Nacional de Tucumán (p.4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Cap. ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS CENTRALES</i></li> <li>➤ <i>Subcapítulo Biblioteca</i></li> </ul>
Nacional del Centro	<b>SIN MENCION EN EL INDICE</b>
Nacional del Litoral (versión electrónica sin índice)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Cap. 4 RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN EXTERNA</i></li> <li>➤ <i>Subcapítulo 4.2. servicios centrales 4.2.2 Bibliotecas</i></li> </ul>
Nacional del Nordeste (p.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Cap. III LAS AREAS DE ACCIÓN DE LA UNNE</i></li> <li>➤ <i>Subcapítulo III.5 Servicios de Biblioteca y de Información</i></li> </ul>
Nacional del Sur (p.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Cap. BIBLIOTECAS, SERVICIOS DE INFORMACIÓN E INFORMÁTICOS</i></li> </ul>
Palermo (p.5)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Cap. 11 BIBLIOTECA</i></li> </ul>
San Andrés (p.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Cap.2 GOBIERNO</i></li> <li>➤ <i>Subcapítulo 2.8 Servicios de información – La Biblioteca</i></li> </ul>
UADE (p.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Cap. 8. BIBLIOTECAS, SERVICIOS DE INFORMACIÓN E INFORMÁTICOS</i></li> </ul>
UCES (p.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Cap. 6. BIBLIOTECAS Y SERVICIOS DE INFORMACION</i></li> <li>➤ <i>Cap. 7. SUBSEDE RAFAELA</i></li> <li>➤ <i>Subcapítulo 7.11. Biblioteca, servicios de información e informáticos</i></li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <u>Cap. 8. SEDE SAN FRANCISCO -CONVENIO UCES-UTN SAN FRANCISCO</u></li> <li>➤ <u>Subcapítulo 8.5. Infraestructura y Recursos materiales ).</u></li> </ul>
--	--

**Anexo 02**

<b>Terminología relacionada con política y gestión de la calidad en los contextos educativo y empresarial</b>	
<b>Término</b>	<b>Definición</b>
ACREDITACIÓN	<p>Proceso para reconocer o certificar la calidad de una institución o de un programa educativo que se basa en una evaluación previa de los mismos. El proceso es llevado a cabo por una agencia externa a las instituciones de educación superior. La acreditación -o certificación- reconoce la calidad de los programas o de la institución acreditada. Existe también acreditación internacional realizada por agencias de otros países. Supone la evaluación respecto de estándares y criterios de calidad establecidos previamente por una agencia u organismo acreditador. El procedimiento incluye una autoevaluación de la propia institución, así como una evaluación por un equipo de expertos externos. Las agencias u organismos acreditadores son a su vez acreditados regularmente. En todos los casos es una validación de vigencia temporal, por una serie de años. Se basa en un conjunto de principios, relativamente básicos y homogéneos, aunque la diversidad de modelos es extensa. <i>(RIACES)</i></p>
ACREDITACION, beneficios	<p>Los beneficios fundamentales son dos: asegurar un nivel de calidad que está por encima de un mínimo establecido de forma colectiva, y la mejora institucional y de programas. Los beneficios genéricos de la acreditación son múltiples. <u>Para la sociedad</u>, el valor de la acreditación supone: 1. Asegurar una evaluación externa en conformidad con las expectativas de la sociedad. 2. Empezar acciones voluntarias para mejorar la calidad. 3. Una puesta al día de los programas que se adaptan a los cambios que se producen. 4. Una menor necesidad de control público. <u>Para los estudiantes</u>: 5. Asegurar que los programas son satisfactorios y cubren las necesidades de los estudiantes. 6. Lograr que se puedan transferir créditos, y ser aceptado en programas más avanzados. 7. Es un prerrequisito normal para entrar en una profesión y colegiarse, que no depende de exámenes de incorporación de cada graduado, sino de procesos que son carta de presentación de la carrera o programa. <u>Para las instituciones</u> de educación superior el proceso de acreditación supone también ventajas: 8. Estimular la realización de una autoevaluación para mejorar el sistema. 9. La mejora de la institución siguiendo las recomendaciones de las agencias u organismos acreditadores. 10. Poder aplicar criterios de mejora que son externos. 11. Una reputación mejor. 12. Acceso a ayudas económicas para sus estudiantes. <u>Las profesiones</u> también obtienen beneficios de un proceso de acreditación: 13. Definen los requisitos de preparación para entrar en una profesión. 14. Integran a la profesión, consiguiendo que colaboren profesionales, profesores, y estudiantes.</p> <p>Los dos grandes beneficios se concretan en poder (legitimidad) y dinero (becas y préstamos para los estudiantes). Sin embargo la mejora más sustancial es que la institución se organiza para conseguir mantener y mejorar los objetivos esenciales, y que los estudiantes aprendan. Tanto durante un proceso de acreditación, como después cuando se re acredita la institución, hay un cambio cualitativo de organización y gestión, especialmente en el sentido de reconocer que lo importante es tener calidad en sus procesos y resultados evaluación de la calidad sirve para</p>



	cambiar la organización con la intención de mejorar. Satisfactorios. <i>(RIACES)</i>
ACREDITACION, cambios	Al igual que las instituciones de educación superior, los criterios de acreditación son dinámicos porque responden a un entorno social cambiante. La acreditación es afectada por el cambio en dos sentidos: (1) Los cambios sustantivos en las instituciones y programas que hayan sido acreditados, (2) los que se producen en los procesos y en los criterios de las agencias. <i>(RIACES)</i>
ACREDITACION, costos	. La acreditación tiene un coste que depende de cómo sea realizada en cada país y el tipo de acreditación (institucional o de programas) de que se trate. En algunos casos, dentro del coste se suele diferenciar: la cuota anual de miembro, el pago concreto por el proceso de acreditación o de re-acreditación, y servicios especiales. En algunos países el coste de la acreditación es asumido directamente por el Estado. <i>(RIACES)</i>
ACREDITACION, funciones	Asegura que una institución o programa calidad. Ayuda a estudiantes potenciales a tener una información adecuada sobre la calidad de los programas. Facilita la transferencia de créditos (aunque no la asegura). Permite identificar instituciones y programas que son mejores para invertir ayudas económicas privadas y públicas. Identifica las debilidades y problemas de una institución o programa que son susceptibles de ser mejorados. Es un instrumento importante de mejora de las instituciones y sus programas. Todo el capital humano de la institución participa en la evaluación y mejora de los programas. Establece un contacto eficaz entre los programas de estudio y los requisitos de una profesión, mejorando así las relaciones entre educación y mercado de trabajo. La acreditación cumple además la función de ser uno de los criterios fundamentales para la financiación de la institución y la ayuda a estudiantes. <i>(RIACES)</i>
ACREDITACION, tipos	Hay varios tipos de acreditación. Uno es la acreditación institucional de una universidad o institución de educación superior, que garantiza un nivel global, aunque con grados diferentes. Existe un segundo tipo, que es la acreditación especializada o de programas, que puede referirse a centros, escuelas, departamentos, programas de doctorado. Se pueden acreditar incluso programas que no forman parte de una institución más extensa. En este sentido la acreditación de programas o especializada es también en parte institucional. Existen acreditaciones en instituciones no necesariamente educativas. Estos dos tipos de acreditación no garantizan la transferencia o aceptación automática de crédito, ni la aceptación automática por empleadores. También hay acreditación de la investigación, de grupos de investigación (para adquirir la etiqueta de calidad) o de individuos. <i>(RIACES)</i>
AGENCIA	También denominada organismo acreditador. Entidad, pública o privada, externa a las instituciones de educación superior, dedicada a la acreditación de éstas y sus programas. Evalúa la calidad educativa y acredita (certifica) públicamente, entre otras posibilidades, programas e instituciones. Las agencias u organismos acreditadores son, a su vez, acreditadas cada cierto número de años por otra agencia, o por el Gobierno. Las agencias deben contemplar procedimientos de evaluación de sus propios mecanismos de evaluación, para su permanente perfeccionamiento y actualización (para garantizar el aseguramiento de la calidad de sus procesos). Se puede hablar, genéricamente, de agencias u organismos de evaluación y acreditación. <i>(RIACES)</i>
ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	Acciones que llevan a cabo las instituciones educativas con el fin de garantizar la eficaz gestión de calidad. El aseguramiento de la calidad también es aplicable a las agencias u organismos acreditadores. <i>(RIACES)</i>  Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad. <i>(IRAM-ISO)</i>
AUDITORIA	Inspección, interna o externa, de los distintos procesos académicos o de gestión. Es un término que se incorpora del mundo empresarial y judicial. Se refiere al proceso de evaluación de una institución o programa. También denominada auditoría de calidad <i>(RIACES)</i>  Es una técnica de evaluación de la gestión que comprende un análisis sistemático, documentado, periódico y objetivo del funcionamiento de la organización en su conjunto o de alguna de las unidades que la integran. Según el aspecto que se



	<p>evalúe, las auditorías pueden ser: funcionales, organizativas, financieras, medioambientales, de seguridad e higiene, de calidad, etc. Desde el punto de vista del nivel del control, pueden ser: internas o externas. <i>(Ruíz López)</i></p> <p>Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de maneja objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría <i>(IRAM-ISO)</i></p>
<p><b>AUTOEVALUACIÓN</b></p>	<p>También se denomina autoestudio o evaluación interna. Es un proceso participativo interno que busca mejorar la calidad. Da lugar a un informe escrito sobre el funcionamiento, los procesos, recursos, y resultados, de una institución o programa de educación superior. Cuando la autoevaluación se realiza con miras a la acreditación, debe ajustarse a criterios y estándares establecidos por la agencia u organismo acreditador. <i>(RIACES)</i></p> <p>Es un examen interno global, sistemático y regular de las actividades y los resultados de una organización comparados con un modelo de excelencia. La autoevaluación permite a la organización identificar sus puntos fuertes y sus áreas de mejora. <i>(Ruíz López)</i></p> <p>La autoevaluación de una organización es una revisión completa y sistemática de las actividades y resultados de la organización con referencia al sistema de gestión de la calidad o a un modelo de excelencia. La autoevaluación puede proporcionar una visión global del desempeño de la organización y del grado de madurez del sistema de gestión de la calidad. Asimismo, puede ayudar a identificar las áreas que precisan mejora en la organización ya determinar las prioridades. <i>(IRAM-ISO)</i></p>
<p><b>CALIDAD</b></p>	<p>Grado en el que un conjunto de rasgos diferenciadores inherentes a la educación superior cumplen con una necesidad o expectativa establecida. En una definición laxa se refiere al funcionamiento ejemplar de una institución de educación superior. Propiedad de una institución o programa que cumple los estándares previamente establecidos por una agencia u organismo de acreditación. Para medirse adecuadamente suele implicar la evaluación de la docencia, el aprendizaje, la gestión, y los resultados obtenidos. Cada parte puede ser medida por su calidad, y el conjunto supone la calidad global. No hay un acuerdo universal sobre lo que es calidad, pero cada vez se mide más con dos aspectos: (a) formación de las personas que terminan el programa, y (b) capacidad de la institución para producir cambios que mejoren esa formación —y la planificación de ese cambio— así como la operativización de estrategias para el cambio institucional. La educación no es meramente adquisición de conocimientos, sino también de herramientas, educación multicultural, uso de tecnologías, pensamiento crítico, y capacidad de aprender (después de haber obtenido el título) temas nuevos. Los objetivos que se miden en las personas que terminan la carrera no son solamente su formación en las materias centrales, sino su conocimiento en materias periféricas, su motivación para investigar e innovar, y los objetivos de servicio a la comunidad. Estos son algunos de los factores más utilizados por las agencias u organismos de acreditación. Además, se mide la capacidad de participación de la población (familias, estudiantes y personal) en el proceso de acreditación. Es importante evaluar hasta qué punto la institución y el programa de estudios responde a los problemas reales de la sociedad, y a las iniciativas de la población. La acreditación mide la calidad, pero no en forma de ordenamiento jerárquico, sino respecto de niveles o estándares. Es una medida que debe complementarse con cambios organizativos y de eficacia de los programas de estudio, que lógicamente varían con el avance del conocimiento. La tendencia es que la información derivada de la acreditación de un programa se incluya en la información creciente que se coloca en la red, accesible a cualquier persona interesada. Esta información debe incluir decisiones sobre la transferencia de créditos entre instituciones acreditadas. La existencia de una acreditación favorece ese intercambio de créditos. A veces se habla de alta calidad (calidad alta), otras veces de excelencia. Véase también evaluación y excelencia. <i>(RIACES)</i></p>



	<p>Grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. 1) El termino “calidad” puede utilizarse acompañado de adjetivos tales como pobre, buena o excelente. 2) “Inherente”, en contraposición a “asignado”, significa que existe en algo, especialmente como una característica permanente. (FUNDIBEQ)</p> <p>Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. (IRAM-ISO)</p>
CERTIFICACION	<p>Resultado de un proceso por el que se verifica y documenta el cumplimiento de requisitos de calidad previamente establecidos. Puede referirse a procesos o personas. (RIACES)</p> <p>Atestación de tercera parte relativa a productos, procesos, sistemas o personas. 1) La certificación de un sistema de gestión a veces también se denomina registro. 2) La certificación es aplicable a todos los objetos de evaluación de la conformidad, excepto a los propios organismos de evaluación de la conformidad, a los que es aplicable la acreditación. (FUNDIBEQ)</p>
COMITÉ DE EVALUADORES EXTERNOS o COMITÉ DE PARES EVALUADORES	<p>Equipo de pares que visita la institución de educación superior que ha solicitado la acreditación, para evaluar su calidad. Véase pares, evaluadores externos. (RIACES)</p>
CONTROL DE LA CALIDAD	<p>Organización y práctica de supervisión y promoción de la calidad de una institución o un programa de educación superior. (RIACES)</p> <p>Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad. (IRAM-ISO)</p>
ESTÁNDAR	<p>Es un nivel o referencia de calidad predeterminada por alguna agencia, organismo acreditador o institución. Los estándares de calidad o de excelencia sobre instituciones o programas de educación superior son establecidos previamente y, de forma general, por una agencia de acreditación. Implica un conjunto de requisitos y condiciones que la institución debe cumplir para ser acreditada por esa agencia. Suele requerir además que la institución tenga establecidos sistemas de control de calidad propios. Los estándares tradicionales están organizados según las funciones de la organización: misión, gobierno, profesorado, programas y planes de estudios, servicios a los estudiantes, biblioteca, otros recursos físicos, y recursos económicos. Ello da lugar a una evaluación global de la institución o programa. (RIACES)</p>
EVALUACIÓN	<p>Proceso para determinar el valor de algo y emitir un juicio o diagnóstico, analizando sus componentes, funciones, procesos, resultados para posibles cambios de mejora. Las agencias de calidad suelen dividir su tiempo y actividades en dos tareas relacionadas: evaluación y acreditación. La evaluación es un estudio de la institución o programa que incluye la recopilación sistemática de datos y estadísticas relativos a la calidad de la misma. La evaluación para la acreditación debe ser permanente o continuada (también denominada evaluación de seguimiento), y sus resultados deben servir para reformar y mejorar el programa de estudios y la institución. Su primer estadio es la evaluación diagnóstica, consistente en determinar el estado en que se halla el programa o la institución al inicio de un proceso de evaluación. Véase también autoevaluación y acreditación. (RIACES)</p>
EVALUACION EXTERNA	<p>También denominada evaluación por pares, puede ser de una institución o un programa. Normalmente sigue a la evaluación interna o autoevaluación. Suele estar compuesta de dos fases: (a) revisión de la documentación entregada por la institución; y (b) visita de un equipo de pares que termina con un informe escrito y recomendaciones. (RIACES)</p>
EVALUACION PARA LA ACREDITACION	<p>Es la que se realiza con miras a lograr la acreditación de una institución o programa, ajustándose a los criterios y estándares establecidos previamente por la agencia u organismo acreditador. (RIACES)</p>
EVIDENCIA	<p>Datos empíricos relativos a las distintas dimensiones a evaluar de una institución o programa. Acentúa la objetividad de la información. Se persigue la certeza, fiabilidad y la consistencia de los datos que se obtienen en la evaluación. (RIACES)</p>



	Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo. La evidencia objetiva puede obtenerse por medio de la observación, medición, ensayo/prueba u otros medios. <i>(IRAM-ISO)</i>
EXCELENCIA	Nivel máximo de calidad competitiva de programas, centros o instituciones de educación superior. <i>(RIACES)</i>  Prácticas sobresalientes en la gestión de una organización y logro de resultados basados en los conceptos fundamentales de: orientación a resultados y al cliente, liderazgo y perseverancia, procesos y hechos, involucración de las personas, mejora continua e innovación, alianzas mutuamente beneficiosas y responsabilidad social. <i>(Ruíz López)</i>
EVALUADOR	Persona o entidad que participa en actividades de evaluación, habitualmente integrado en un panel de evaluación. Normalmente no es una persona experta, sino un académico de reconocido prestigio acreditado en su área de competencia. <i>(RIACES)</i>
GARANTÍA DE CALIDAD	Forma de asegurar que un programa o institución educativa es adecuada para sus fines. Abarca la calidad de la docencia y la de investigación. Se supone que es explícita, por escrito, y pública. Véase acreditación y etiqueta de calidad. <i>(RIACES)</i>
GESTION DE LA CALIDAD	Sistemática de gestión a través de la cual la empresa identifica, acepta, satisface y supera continuamente las expectativas y necesidades de todo el colectivo humano relacionado con ella (clientes, empleados, directivos, proveedores, etc.) con respecto a los productos y servicios que proporciona. <i>(FUNDIBEQ)</i>  Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad. La dirección y control, en lo relativo a la calidad, generalmente incluye el establecimiento de la política de la calidad y los objetivos de la calidad, así como la planificación, el control, el aseguramiento y la mejora de la calidad. <i>(Ruíz López)</i>  Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad. <i>(IRAM-ISO)</i>
INDICADOR	Datos o conjunto de datos que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso o de una actividad. <i>(FUNDIBEQ)</i>  Variable, medición o referente empírico de cualquiera de los aspectos de un factor de calidad que se aplica a una institución o programa. Permite medir el grado de ajuste a los objetivos y criterios de calidad. Diversos indicadores pueden agruparse en un índice. Los indicadores pueden ser cuantitativos (medibles numéricamente) y cualitativos. Un indicador no tiene por qué ser siempre un dato numérico. Durante el proceso de acreditación, de autoevaluación y de evaluación externa, e incluso la visita al centro, se coteja frente a estándares y criterios establecidos por la agencia u organismo evaluador o acreditador. <i>(RIACES)</i>
MODELO	Propuesta, normalmente de carácter teórico-practico, que tiene una serie de características que se consideran dignas de emular. Generalmente, el modelo ilustra una situación deseable para ser analizada y puesta en práctica en un contexto educativo similar, o bien adaptarla a otras características del entorno. <i>(RIACES)</i>
PAR EVALUADOR	Colegas o profesores de la misma área de conocimiento. En algunos países se denominan pares disciplinarios. Las evaluaciones externas son realizadas por pares evaluadores. <i>(RIACES)</i>
PLAN DE CALIDAD	Programa de mejora de una institución o programa de educación superior, normalmente recogido por escrito. Supone concretar las medidas para lograrlo, así como las formas de evaluar el progreso. Normalmente contemplará la necesidad de que exista una unidad con personal para llevarlo a la práctica, así como recursos específicos para ello. <i>(RIACES)</i>  Es un instrumento de planificación cuyo objetivo es la integración de la calidad en la gestión de la organización, para lo que relacionan enfoques con actuaciones, tiempos de ejecución y mecanismos de seguimiento. Debe incluir los objetivos específicos a lograr a medio plazo, el diseño de los indicadores que se utilizarán para medir los



	<p>avances en tales objetivos, los responsables del diseño e implementación de cada medida y los medios con los que se atenderán. (<i>Ruíz López</i>)</p> <p>Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse aun proyecto, proceso, producto o contrato específico (<i>IRAM-ISO</i>)</p>
PREACREDITACION	<p>En algunos sistemas, elegibilidad para la acreditación, previa al inicio de la evaluación formal. En muchos países es una etapa en el proceso de acreditación. Los programas que se presentan a la acreditación deben ser elegibles, evidenciando características que los hagan susceptibles de ser evaluados. Véase elegibilidad. (<i>RIACES</i>)</p>
PRECERTIFICACION	<p>Consiste en un simulacro de la auditoría de certificación y se trata de un examen general que permite saber hasta que punto el sistema funciona a pleno rendimiento y se consolida de manera estable. Si bien no es obligatoria, la pre certificación constituye un paso muy recomendable para que la organización, o la parte de la organización que desarrolló el sistema, pueda saber cuales son sus debilidades y fortalezas de cara al examen final de certificación. La experiencia indica que es conveniente contratar la auditoria de pre certificación porque permite corregir errores que generalmente no surgen en la auditoría interna y que de no ser advertidos generarían dificultades insalvables a la hora de certificar. (<i>Texidor</i>)</p>
REACREDITACION	<p>Renovación de la acreditación. Al término de la vigencia de la acreditación o cuando se han dado cambios sustantivos en la organización o estatus, las instituciones o programas se vuelven a acreditar, previo el cumplimiento de requisitos. (<i>RIACES</i>)</p>
RECERTIFICACION	<p>Auditoría que se realiza al finalizar el periodo de tres años que dura la certificación y antes que se venza la fecha de validez del certificado. La organización debe contratar nuevamente una agencia certificadora, que puede ser la misma con la que certificó anteriormente u optar por una diferente y someter su SGC a la auditoria externa. (<i>Texidor</i>)</p>