

LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD EUROPEA DE MADRID OBTIENE EL SELLO DE EXCELENCIA EUROPEA EFQM 400+

- **La Universidad Europea de Madrid se convierte en la primera universidad privada española certificada con este sello de excelencia europeo.**
- **Con este galardón, la Biblioteca Dulce Chacón encabeza la lista de las más excelentes de España junto con la Universidad de Cádiz.**

Madrid, 17 de noviembre de 2010.- La Biblioteca Dulce Chacón ha obtenido el Sello de Excelencia Europea EFQM 400+, otorgado por la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM), el Club Excelencia en Gestión (CEG) y la ANECA (Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación). La Universidad Europea de Madrid se convierte así en la primera universidad privada de España cuya Biblioteca obtiene este sello, que hasta ahora sólo ostentaba la Biblioteca de la Universidad de Cádiz, y que supone un importante impulso a su labor en la búsqueda de la excelencia en la gestión.

En palabras de Águeda Benito, rectora de la Universidad Europea de Madrid, *“este nuevo sello significa un reconocimiento a nuestro compromiso con la filosofía y la cultura de la calidad, asumido por todo el equipo de la Biblioteca Dulce Chacón, y un respaldo para el avance hacia la excelencia de nuestra Universidad”*.

El Sello de Excelencia EFQM es un distintivo europeo con reconocimiento internacional que certifica la calidad del trabajo desarrollado por entidades, tanto públicas como privadas, preocupadas por mejorar su gestión de forma continuada en el tiempo. Para su certificación se valora no sólo la optimización de una excelente gestión empresarial, sino también el conocimiento de las necesidades del cliente y la orientación hacia su satisfacción, así como la capacidad de la institución para adaptarse a los cambios del mercado adelantándose a la competencia. La calificación, otorgada en puntos EFQM, debe ser revisada cada dos años y permite comparar el nivel de excelencia de una entidad con el de sus principales competidores.

“La Universidad Europea de Madrid ha recibido más de cincuenta felicitaciones desde las bibliotecas de universidades privadas y públicas por esta certificación”, señala Isabel Rico, Directora de la Biblioteca Dulce Chacón. *“Nuestro objetivo es seguir apostando por la excelencia de gestión y servicio, como venimos haciendo hasta ahora, para ofrecer la mejor atención posible a la comunidad universitaria. En la próxima evaluación de nuestro sistema decidiremos si renovar el sello actual o dar un paso más para obtener la máxima calificación de excelencia en gestión posible para cualquier organización y/o empresa, el EFQM 500+”*.

La Biblioteca Dulce Chacón comienza a fundamentar su política y estrategia en una gestión integrada, que establece procedimientos de trabajo e instrucciones técnicas para el control y desarrollo de todas sus actividades, en 1998. Desde entonces, la formación en EFQM ha sido clave para el desarrollo y despliegue de su sistema de calidad. En 2003 evalúa su servicio como parte del II Plan de Calidad de Universidades, siendo la primera Biblioteca de una universidad privada participante en este proceso, y en 2007 comienza a utilizar el Modelo EFQM como herramienta de análisis y diagnóstico.

Tras ser certificada con el Sello de Excelencia EFQM 300+ en 2008, la Biblioteca de la Universidad Europea de Madrid decide seguir avanzando en el camino a la Excelencia y se presenta para la obtención del Reconocimiento EFQM 400+ en 2010. El método de evaluación utilizado en esta ocasión es la Memoria Conceptual 2005+, según el Responsable de Calidad de la Biblioteca, Carlos Calvo es una nueva metodología que ayuda a comprender

mejor la organización y cuyo resultado es claramente más objetivo, ya que centra el proceso no sólo en el análisis de la Memoria EFQM presentada, sino también en la propia organización, la información de uso cotidiano y las evidencias recogidas por el equipo evaluador durante su visita a la Institución.

La Biblioteca Dulce Chacón participa activamente en la Red de Bibliotecas Universitarias REBIUN, sectorial de la CRUE (Conferencia de Rectores de Universidades Españolas). Esta red cuenta con un catálogo colectivo con más de 7.000.000 de libros y más de 250.000 títulos de revistas que permite el acceso a las colecciones de 74 bibliotecas universitarias y de investigación españolas (<http://www.rebiun.crue.org>). Forma parte del grupo de trabajo de la 3ª línea estratégica “REBIUN y Calidad”, además de trabajar en otros proyectos transversales de la UEM relacionados con la calidad.

El **Sello de Excelencia EFQM**, homologada con los *Levels of Excellence* de la EFQM (200+, 300+, 400+ y 500+) es, después del EFQM Award, el máximo reconocimiento de la excelencia en gestión concedido en Europa. Su obtención otorga dos certificados por el mismo proceso de evaluación técnica, el Sello CEG de Excelencia nacional y EFQM Levels of Excellence europeo.

La **Universidad Europea de Madrid** pertenece a la red Laureate International Universities, líder en Educación Superior, con más de 600.000 estudiantes en más de 50 instituciones y 24 países. Actualmente cuenta con 7 Facultades y Escuelas, cuatro Centros de Postgrado y el Centro Profesional Europeo de Madrid, donde se imparten Ciclos Formativos de Grado Superior, que acogen a sus más de 14.000 estudiantes. Su actividad se sustenta en tres valores fundamentales: su dimensión internacional, una firme vocación profesional y su compromiso con la calidad académica del siglo XXI, que le han llevado a liderar la construcción del Espacio Europeo de Educación Superior en nuestro país.

Es la primera universidad en el mundo que ha recibido la certificación de calidad Qualicert y la primera universidad española en conseguir la ISO 14001 por sus campus de Villaviciosa de Odón y La Moraleja. También ha recibido otros reconocimientos como el EFQM 200+ a su sistema de gestión y EFQM 400+ al sistema de gestión del servicio de biblioteca.

Bassat Ogilvy Comunicación

Marian Ortiz: 91 451 21 35 / e-mail: marian.ortiz@ogilvy.com

Jon Mayor: 91 451 21 49 / e mail: jon.mayor@ogilvy.com