



Universidad
de Alcalá

GUÍA DOCENTE

SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

**Máster Universitario en Documentación,
Archivos y Bibliotecas**

Universidad de Alcalá

Curso Académico 2019/20

GUÍA DOCENTE

Nombre de la asignatura:	SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD
Código:	202043
Titulación en la que se imparte:	Máster universitario en Documentación, Archivos y Bibliotecas
Departamento y Área de Conocimiento:	Departamento de Comunicación, Filología y Documentación. Área de Biblioteconomía y Documentación
Carácter:	Obligatoria
Créditos ECTS:	3
Curso y cuatrimestre:	Primer cuatrimestre
Profesorado:	Gisela Cantos Mateos
Horario de Tutoría:	Lunes y martes de 10:30h-14:30h previa solicitud de cita
Idioma en el que se imparte:	Español

1. PRESENTACIÓN

El diseño y desarrollo de sistemas de gestión de calidad forma parte de las competencias que se exigen a los profesionales de la información. La evaluación es un mecanismo básico y una herramienta fundamental para la gestión de sistemas de garantía de la calidad. Su claro carácter práctico permite tomar decisiones que mejoran la calidad de los servicios que se prestan a los usuarios.

A lo largo de los tres módulos en los que se estructura la asignatura aprenderemos los conceptos más relevantes relacionados con la práctica de la evaluación y los sistemas de gestión de calidad, así como el contexto normativo en los que se enmarcan. Aprenderemos también a aplicar las metodologías para evaluar servicios de información para, finalmente, centrarnos en las normas ISO y el modelo EFQM.

Para cada lección se proporcionan materiales docentes, así como la referencia a la bibliografía, básica y complementaria. La señalada como básica, al final de cada lección, es de lectura y análisis obligado, ya que su finalidad es ayudar a consolidar los conceptos tratados en cada lección y facilitar la realización de las actividades. La bibliografía complementaria sirve para ampliar conocimientos y su lectura es recomendable. Además, se proporciona un glosario a fin de clarificar los términos y conceptos relacionados con los sistemas de gestión de calidad.

Las actividades consisten en la realización de trabajos y casos prácticos, que se recogen en el apartado "Actividades" de la barra de herramientas y también en la carpeta correspondiente a cada módulo. La fecha de entrega se especifica en el calendario.

Las sesiones presenciales se desarrollan los lunes, en semanas alternas. En ellas se centran los contenidos fundamentales de cada módulo, se orienta a los alumnos en las actividades que habrán de realizar y se corrigen los casos prácticos. Por ello son muy recomendables para el aprendizaje.

2. COMPETENCIAS

Competencias genéricas:

1. Capacidad para resolver problemas en nuevos entornos y en contextos multidisciplinares, mediante la aplicación y la comprensión de los conocimientos adquiridos.
2. Capacidad de emitir juicios razonados a través de la integración de conocimientos.
3. Capacidad de comunicar ideas y conclusiones a públicos especializados y no especializados, de forma oral y escrita.
4. Habilidad para aprender de forma autónoma y autodirigida.

Competencias específicas:

1. Comprensión sistemática del actual entorno tecnológico y social en el que se genera, accede, recupera y consume información.
2. Análisis e interpretación de las prácticas, demandas, necesidades y expectativas de los productores y usuarios de información.
3. Utilización de las técnicas de planificación y gestión en archivos, bibliotecas y centros de documentación.
4. Comprensión y aplicación de los principios teóricos y metodológicos para el diseño y desarrollo de sistemas de gestión de calidad.
5. Identificación de indicadores de calidad y aplicación de los procedimientos de evaluación en las diferentes áreas de la gestión y de la recuperación de información.
6. Aplicación de los estándares y normas en el ámbito de los sistemas de gestión de calidad.

3. CONTENIDOS

Bloques de contenido (se pueden especificar los temas si se considera necesario)	Créditos
1. Consideraciones generales 1.1. Los conceptos de evaluación, calidad y sistema de gestión de calidad. 1.2. Objetivos, principios, criterios y perspectivas	<ul style="list-style-type: none"> • 1 crédito

2. Aproximación subjetiva y objetiva 2.1. El modelo LibQUAL+ y su adaptación española. Medidas de percepción 2.2. Recogida de datos y estadísticas. Indicadores de calidad	<ul style="list-style-type: none"> • 1 crédito
3. La gestión de la calidad 3.1. Normas ISO 3.2. Modelo EFQM	<ul style="list-style-type: none"> • 1 créditos

4. METODOLOGÍAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE.-ACTIVIDADES FORMATIVAS

4.1. Distribución de créditos (especificar en horas)

Número de horas de docencia:	25
Número de horas del trabajo propio del estudiante:	50
Total horas	75

4.2. Estrategias metodológicas, materiales y recursos didácticos

Sesiones presenciales	<ul style="list-style-type: none"> - Fundamentos teóricos. - Análisis de casos prácticos.
Trabajo autónomo del estudiante	<ul style="list-style-type: none"> - Resolución de los casos prácticos planteados. - Elaboración de los trabajos asociados a cada módulo. - Bibliografía básica y recomendada.
Tutorías individuales	<ul style="list-style-type: none"> - Atención a los estudiantes.

5. EVALUACIÓN: Procedimientos, criterios de evaluación y de calificación

Procedimiento de evaluación

La metodología de enseñanza-aprendizaje seguida promueve un sistema de evaluación continua, para los cual es necesario realizar cada una de las actividades programadas, que consisten en trabajos y casos prácticos.

Los estudiantes que no pueda acogerse a la Evaluación Continua (art 10), podrán optar a una Evaluación Final. Para ello, deberán solicitarlo a la Decana de la Facultad de Filosofía y Letras (y comunicarlo al profesor) en las tres primeras semanas de impartición de la asignatura, explicando las razones que le impiden seguir el sistema de evaluación continua. En el caso de aquellos alumnos que por razones justificadas no tengan formalizada su matrícula en la fecha de inicio de impartición de la asignatura, el plazo comenzará desde su incorporación a la misma.

Los estudiantes que no superen la asignatura en convocatoria ordinaria, es decir, por Evaluación Continua o por Evaluación Final, tendrán que someterse a la Evaluación Extraordinaria a través de una prueba final que se especificará en su momento por la profesora responsable de la asignatura. A pesar de ello se recomienda a estos estudiantes contactar con ella antes de la fecha prevista para esta convocatoria.

El profesor, en consonancia con el artículo 34.3 de la normativa de los procesos reguladores de los procesos de evaluación de la Universidad, practica una política de tolerancia cero hacia el plagio. Cualquier evidencia en este sentido acarreará el suspenso en la asignatura con la mínima calificación.

Criterios de evaluación

- Dominio de los conocimientos teóricos y prácticos
- Aplicación de los conceptos y de las ideas principales de cada uno de los módulos temáticos a las actividades programadas: trabajos y casos prácticos
- Actividades bien estructuradas y fundamentadas
- Expresión clara y coherente

Criterios de calificación

- Dominio y aplicación de conocimientos conceptuales (60%)
- Coherencia y rigor de las actividades desarrolladas (20%)
- Expresión clara y coherente de las ideas y contenidos desarrollados en las actividades (20%)

6. BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

- ALONSO ARÉVALO, J. Evaluación de bibliotecas universitarias con el Modelo EFQM. [Conference Paper]. En: *Encontro das Bibliotecas do Ensino 1*, Lisboa (Portugal). 18-19 December, 2003. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/archive/00001605/>
- AMAYA RAMÍREZ, M.A. Las colecciones y servicios de la biblioteca digital: criterios para su evaluación. *Ibersid*, 2007: 143-149. Disponible en: <http://ibersid.eu/ojs/index.php/ibersid/article/view/3282/3043>
- ARIAS, J.; AYUSO, M. J. Evaluación de las colecciones de una biblioteca pública. Análisis comparado con otras bibliotecas colombianas y extranjeras. *Investigación bibliotecológica*, 2008, 22 (45). Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0187-358X2008000200007&script=sci_arttext
- ARRIOLA NAVARRETE, O.; BUTRÓN YÁÑEZ, Katya. Un acercamiento a la evaluación de bibliotecas. *Biblioteca Universitaria*, 2008, 2 (1): 99-114. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/18415/7/Un%20acercamiento.pdf>
- BALAGUÉ, N. La aplicación de las normas ISO 9000 en los centros de documentación: una oportunidad de mejora. Disponible en: <http://www.magrama.gob.es/es/ceneam/grupos-de-trabajo-y->

seminarios/centros-de-documentacion-ambiental-y-espacios-naturales-prottegidos/balague2_tcm7-13206.pdf

- BALAGUÉ, N. Consolidando la calidad en las bibliotecas universitarias: evaluaciones, sellos, diplomas y certificaciones. *El Profesional de la información*, 2007, 16 (4): 338-342. Disponible en: <http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2007/julio/07.pdf>
- BALAGUÉ, N. El uso de la norma de calidad ISO 9001 en las bibliotecas de instituciones de educación superior. <http://www.ub.edu/bid/19balag2.htm>
- CABRERA FACUNDO, M.; COUTÍN DOMÍNGUEZ, A. Las bibliotecas digitales. Parte III. Evaluación. *ACIMED*, 2005, 13 (5). Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13_5_05/aci04505.pdf
- FERRER TORRENS, A.; REY MARTÍN, C. Aplicación del Libqual+ en el CRAI de la Universidad de Barcelona. En: *Actas de las Jornadas Españolas de Documentación*, 2005. Madrid : FESABID. Disponible en: <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/11479/1/libqual.pdf>
- FERRER, Linda M.; MOSCOSO, Purificación. La biblioteca escolar vista por sus usuarios: el caso del CEIP Isabel La Católica. *Revista General de Información y Documentación*, 2011, 21 (1): 76-98. Disponible en: <http://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/79-98/36608>
- FUSHIMI, M. (coordinadora). *Actas del segundo taller de indicadores de evaluación de bibliotecas*, 2011. Disponible en: http://eprints.rclis.org/16493/1/Actas_Tieb2_tomol.pdf
- FUSHIMI, M. (coordinadora) (2010) *Evaluación de bibliotecas universitarias: Una propuesta desde las perspectivas objetiva y subjetiva*. Buenos Aires: Alfagrama. ISBN 978-987-1305-62-9. Disponible en: <http://www.fuentesmemoria.fahce.unlp.edu.ar/libros/pm.19/pm.19.pdf>
- GARCÍA ABAD, F. Evaluación de la calidad de los sistemas de información. Madrid: Síntesis, 2005.
- GONZÁLEZ CASTRILLO, R. *Taller sobre indicadores de calidad* presentado en las I Jornadas Universitarias de Calidad y Bibliotecas "Los retos de la calidad". Huesca, 16 a 19 de junio de 2008. Disponible en: http://www.rebiun.org/documentos/Documents/IJCALIDAD/I.CALIDAD.2008_Taller.Indicadores.calidad_R.GonzalesCastrillo.pdf
- HERRERA-VIEDMA, E. et al. Midiendo la satisfacción de usuarios para mejorar la calidad en las bibliotecas universitarias. En: *Actas de las Jornadas Españolas de Documentación*, 2007. Disponible en: <http://sci2s.ugr.es/publications/ficheros/fesabid2007.pdf>
- HERRERA-VIEDMA, E.; LÓPEZ-GIJÓN, J.. El Modelo LibQual+ y SECABA para la evaluación de calidad de bibliotecas universitarias basada en satisfacción de usuarios. En: *XVI Asamblea Anual de REBIUN*, Cádiz, 5-8 de noviembre 2008. Disponible en: <http://www.rebiun.org/export/docReb/XVIasamblealibqual.doc>

- JÁTIVA MIRALLES, M. V.; GALLO LEÓN, J. P. LibQUAL +: Evaluación de calidad de servicios desde la perspectiva del usuario. *Boletín de la ANABAD*, 2006, 56 (2): 53-75. Disponible en:
http://rebiun.org/opencms/opencms/handle404?exporturi=/export/docReb/libqual_evaluacion.pdf&%5d
- LANCASTER, F. *Evaluación de la biblioteca*. Madrid: ANABAD, 1996. Capítulo I.
- LibQUAL+ : Charting Library Service Quality - Disponible en:
<http://www.libqual.org/home>
- MADRID, I. Evaluación de bibliotecas: su necesidad e importancia. *Información, Cultura y Sociedad*, 2002, 6. Disponible en:
http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17402002000100008
- MASSISIMO, A. Evaluación de colecciones en las bibliotecas universitarias (I). Métodos basados en el estudio de la colección. *Anales de Documentación*, 2002, 5: 245-272. Disponible en:
<http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2111>
- MASSISIMO, A. Evaluación de colecciones en las bibliotecas universitarias (I). Métodos basados en el uso de la colección. *Anales de Documentación*, 2004, 7: 171-183. Disponible en:
<http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/1641>
- MORENO JIMÉNEZ, Daniel. *Interpretación de la norma ISO 9001:2000 para obtener el certificado de calidad en bibliotecas*. México : Universidad del Valle de México : Colegio Nacional de bibliotecarios : Library outsourcing service , 2005.
- MOSCOSO, P. Información y Documentación. Fundamentación teórica y coyuntura académica. *Revista General de Información y Documentación*, 2010, 20 (1): 25-43. Disponible en:
<http://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/RGID1010110025A>
- MOSCOSO, P.; MARTÍNEZ DEL VALLE, C. Análisis comparado de los procesos de evaluación de bibliotecas universitarias españolas. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 2009, 32: 155-178. Disponible en:
<http://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/view/DCIN0909110155A>
- MOSCOSO, P.; ORTIZ-REPISO, V. El impacto tecnológico en el quehacer bibliotecario: hacia un nuevo modelo de biblioteca digital. *La biblioteca digital. Documentación de las Ciencias de la Información*, 2002, 25: 115-127. Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=300733>
- NOGUEZ-ORTIZ, A. Evaluación de las bibliotecas digitales: su teoría y modelos. *Investigación bibliotecológica*, 2010, 24 (52). Disponible en:
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2010000300005

- NORMAS ISO 9000. http://www.ecured.cu/index.php/Normas_ISO_9000
- ORTIZ-REPISO, V.; MOSCOSO, P. La biblioteca digital: inventando el futuro. Disponible en: <http://www.bibliociencias.cu/gsd/collect/eventos/import/La%20Biblioteca%20Digital.pdf>
- PÉREZ LÓPEZ, A. La evaluación de colecciones: métodos y modelos. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 2002, 25: 321-360. Disponible en: http://www.ugr.es/~aperez/doc/Evaluacion_Colecciones.pdf
- RAMÍREZ CÉSPEDES, Z. Criterios e indicadores para evaluar bibliotecas digitales. *ACIMED*, 2006. Disponible en: http://eprints.rclis.org/9264/1/http_bvs.sld.cu_revistas_aci_vol14_6_06_aci04606.htm.pdf