Sistemas de Gestión de la calidad

Curso Académico: (2023 / 2024) **Fecha de revisión: 08/05/2023 13:38:56**

Departamento asignado a la asignatura: Departamento de Biblioteconomía y Documentación

Coordinador/a: JORGE GARCIA-REYES, MARIA CARMEN

Tipo: Optativa Créditos ECTS : 3.0

Curso : 1 Cuatrimestre : 1

REQUISITOS (ASIGNATURAS O MATERIAS CUYO CONOCIMIENTO SE PRESUPONE)

Dirección de servicios de información

OBJETIVOS

La asignatura SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD forma parte del conjunto de asignaturas objeto de aprendizaje de la materia DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE ARCHIVOS Y BIBLIOTECAS del Máster.

COMPETENCIAS BÁSICAS DE LA MATERIA
CB7. Que los estudiantes sepan aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio.
CB9. Que los estudiantes sepan comunicar sus conclusiones y los conocimientos y razones últimas que las sustentan a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades.

COMPETENCIAS GENERALES DE LA MATERIA
CG2. Identificar líneas de innovación tecnológica en bibliotecas y archivos y centros de documentación, y emprender posibles proyectos para su desarrollo.
CG3. Dirigir y gestionar archivos, bibliotecas y servicios de información digital en diversos ámbitos de aplicación, tanto de organismos públicos como de empresas privadas.
CG5. Reconocer la creciente importancia del trabajo en equipo en el mundo laboral y demostrar capacidad de adaptación e integración en diferentes entornos labores, manteniendo relaciones y comunicaciones fluidas.
CG6. Aceptar la necesidad del autoaprendizaje constante y de la formación continua como instrumentos que facilitan la adaptación a las innovaciones tecnológicas y organizativas.
CG7. Adquirir una visión global y coordinada de los procesos y servicios que se dan en las bibliotecas y los archivos y la incidencia que tiene el control de la calidad en los mismos en la satisfacción de los usuarios.
CG8. Valorar el trabajo riguroso y bien hecho, al planificar, organizar y desarrollar las actividades propias, demostrando iniciativa, creatividad y sentido de la responsabilidad, manteniendo el interés durante todo el proceso, y sintiendo satisfacción personal por los resultados conseguidos.
CG9. Integrar conocimientos, formular juicios y comunicar sus conclusiones, así como los conocimientos y razones últimas que las sustentan, a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades.
CG10. Reconocer la necesidad de la continua adaptación a diversos puestos de trabajo en diferentes sectores productivos, y a las innovaciones tecnológicas y organizativas relacionadas con la profesión, mostrando interés por incorporar a las actividades propias de la profesión la utilización de nuevas técnicas, procesos, herramientas y tecnologías.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS DE LA MATERIA
CE2. Conocer y aplicar los principios y técnicas de dirección para conseguir la eficiencia del equipo humano en la prestación de los servicios.
CE8. Aplicar metodologías y herramientas que permitan ofrecer una respuesta ágil, efectiva, adaptada y evaluable ante riesgos o alteraciones que pongan en peligro la continuidad digital de la organización.

RESULTADOS DEL APRENDIZAJE DE LA MATERIA

El valor esencial de la formación recibida en las asignaturas de esta materia se encamina hacia un aspecto que trasciende claramente la mera capacidad técnica o instrumental. De hecho, el estudiante debe comprender que su correcta gestión de documentos repercute en la continuidad digital y sobre todo en la estrategia de negocio de la organización. Esta materia se centra en formar a los alumnos en capacidades no sólo de información sino de conocimiento para la toma de decisiones en un entorno altamente competitivo.

El estudiante tras la superación de la materia deberá:
- Aplicar las habilidades básicas y destrezas que debe poseer un gestor para dirigir y conseguir hacer las cosas por medio de los demás, obteniendo el máximo aprovechamiento de los recursos disponibles, además de concebir y adaptar herramientas que permitan obtener un rendimiento óptimo del servicio.
- Conocer los principios y fundamentos teóricos de la Calidad como Filosofía de Gestión y las características que ésta presenta en las unidades/servicios de información.
- Aprender de las experiencias y prácticas llevadas a cabo en bibliotecas y otros centros de información relacionadas con la aplicación de Sistemas de Gestión de la Calidad.
- Definir la infraestructura de una gestión efectiva del conocimiento en los centros documentales.
- Conocer las distintas maneras de abordar el salto tecnológico en la gestión de los centros documentales.
- Entender el valor de la inteligencia competitiva.
- Conocer los modelos de aplicación de la inteligencia competitiva a las organizaciones.
- Aplicar estrategias y técnicas prospectivas para el estudio del futuro como una oportunidad de cambio.

RESULTADOS DEL APRENDIZAJE DE LA ASIGNATURA

El estudiante tras la superación de la asignatura SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD deberá:
- Conocer en las unidades/servicios de información, en tanto organizaciones de servicios y sistemas abiertos al entorno, las diferentes perspectivas desde las que poder considerar la Calidad y los principios y fundamentos teóricos que la sustentan como Filosofía de Gestión y respuesta necesaria a los retos del mundo digital.
- Conocer, desde un enfoque holístico y dinámico del funcionamiento organizativo, el proceso de evaluación como requisito necesario para lograr resultados de valor, y comprender la importancia de incorporar una cultura de evaluación acorde con la búsqueda de la mejora continua postulada por la Filosofía de la Gestión de la Calidad.
- Conocer los fundamentos teórico-prácticos subyacentes a un Sistema de Gestión de Calidad y los modelos de calidad y sistemas de gestión de la calidad que se pueden aplicar, y se vienen aplicando, en los servicios/unidades de información, así como las aportaciones que un Sistema de Gestión de la Calidad puede hacer a la gestión organizativa de las unidades de información para contribuir al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de Naciones Unidas.
- Concebir y poner en marcha un sistema de calidad con todos sus componentes, aplicando la metodología y las herramientas más adecuadas para implementarlo.
- Conocer y aplicar las principales herramientas por las que analizar las necesidades y expectativas de calidad de los usuarios en el entorno digital, y los procesos de acreditación y certificación de los Sistemas de Gestión de la Calidad.
- Aprender de las experiencias y prácticas llevadas a cabo en bibliotecas y otros centros de información relacionadas con la aplicación de Sistemas de Gestión de la Calidad, entendiendo la Filosofía de la Calidad y lo que supone trabajar con ella.

DESCRIPCIÓN DE CONTENIDOS: PROGRAMA

Temas comunes a las asignaturas de la materia DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE ARCHIVOS Y BIBLIOTECAS del Máster:

- Análisis y explotación de información/transformación en conocimiento operativo
- Dirección y planificación de servicios

Temas específicos de la asignatura SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD:

Teoría

1. EVALUACIÓN Y CALIDAD
1.1. La Calidad como Filosofía de gestión en el entorno híbrido de actuación de las

Unidades/Servicios de Información como respuesta necesaria a los retos del mundo digital.
1.2. El enfoque holístico de la Evaluación y su papel en el marco del funcionamiento organizativo orientado a la calidad.

2. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
2.1. El Sistema de Gestión de la Calidad: principios y características.
2.2. Enfoques y Modelos-Metodología y Herramientas: TQM, ISO 9000, Modelos de Excelencia.
2.3. El modelo EFQM 2020 y sus aportaciones a la Agenda 2030 de Naciones Unidas.

3. PROCESO DE IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
3.1. Del diagnóstico inicial y del conocimiento de las necesidades/expectativas del usuario, a la evaluación y la aplicación del ciclo de mejora continua para el logro y mantenimiento de una imagen de marca competitiva en el entorno digital, que contribuya al Desarrollo Sostenible.

4. LA CALIDAD DESDE LA PERSPECTIVA DEL USUARIO
4.1. Los atributos de la calidad desde la óptica del destinatario de los servicios de información
4.2. Calidad percibida: características, implicaciones y modelos de medición. Retos ante el entorno digital.

5. LA CERTIFICACIÓN
5.1. Normas y modelos de referencia por los que demostrar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad.
5.2. Agencias y organismos de certificación.
5.3. La certificación como proceso: Autoevaluación, Auditoría Externa y Reconocimientos a la Gestión de la Calidad

Práctica

Resolución de supuestos prácticos relacionados con el contenido de la asignatura (incluyendo la realización de un Trabajo Final).

ACTIVIDADES FORMATIVAS, METODOLOGÍA A UTILIZAR Y RÉGIMEN DE TUTORÍAS

ACTIVIDADES FORMATIVAS DEL PLAN DE ESTUDIOS REFERIDAS A MATERIAS

AF1. Trabajo individual para el estudio de materiales teóricos y prácticos elaborados y aportados por el profesor
AF2. Trabajo individual para la resolución de problemas y casos prácticos
AF3. Clases teórico-prácticas
AF4. Tutorías
AF5. Trabajo en grupo
AF6. Participación activa en foros habilitados por el profesor en la plataforma educativa virtual
AF7. Realización de test de autoevaluación para repaso de contenidos

ACTIVIDADES FORMATIVAS

Código Estudiante Actividad	Nº Horas totales		Nº Horas presenciales		% Presencialidad
	Materia (asignatura)		Materia (asignatura)		Materia (asignatura)
AF1	210	(30)	0		0
AF2	158	(23)	0		0
AF3	21	(3)	21	(3)	100 (100)
AF4	18	(2)	0		0
AF5	210	(30)	0		0
AF6	7	(1)	0		0
AF7	6	(1)	0		0
Total Materia	630		21		3,3
Total asignatura		(90)		(3)	(3,3)

METODOLOGÍAS DOCENTES

MD1. Exposiciones del profesor en clase, con soporte de medios informáticos y audiovisuales, en las que se desarrollan los conceptos principales de la materia y se proporciona la bibliografía para complementar el aprendizaje de los alumnos.
MD2. Lectura crítica de textos recomendados por el profesor de la asignatura (artículos de prensa, informes, manuales y/o artículos académicos, bien para su posterior discusión en clase, bien para ampliar y consolidar los conocimientos de la asignatura).
MD3. Resolución de casos prácticos, problemas, etc., planteados por el profesor de manera individual o en grupo.
MD4. Exposición y discusión en clase, bajo la moderación del profesor de temas relacionados con el contenido de la materia, así como de casos prácticos.
MD5. Elaboración de trabajos e informes de manera individual o en grupo.
MD6. Lectura de materiales docentes teóricos y prácticos.

RÉGIMEN DE TUTORÍAS

Los horarios de las tutorías, ajustados a lo dispuesto por la Universidad, se podrán consultar en el espacio propio de la asignatura, en la plataforma de enseñanza y aprendizaje "Aula Global". Se plantean dos tipos de Tutorías:
A) Tutorías colectivas. Se destinan a clarificar dudas o problemas generales relacionados con los aspectos teórico-prácticos de la asignatura, bien a instancia de los alumnos o del propio profesor si lo considera necesario. Se realizarán en las Sesiones Presenciales establecidas para la asignatura y a través del Foro de la Asignatura (este foro será atendido por el profesor, en periodo lectivo, de lunes a viernes).
B) Tutorías individuales. Tienen por objetivo planificar, hacer el seguimiento de los trabajos de curso, guiar o reorientar la actividad desarrollada... Se harán, a solicitud del estudiante, en línea, dentro del horario establecido para tutorías.
Además de estas tutorías fijadas oficialmente para la asignatura, los alumnos pueden solicitar y concertar con el profesor tutorías fuera de esos horarios.

SISTEMA DE EVALUACIÓN

Peso porcentual del Examen/Prueba Final:	50
Peso porcentual del resto de la evaluación:	50

SISTEMAS DE EVALUACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS REFERIDAS A MATERIAS

SE1. Participación en clase y foros en plataforma educativa virtual.
SE2. Trabajos individuales o en grupo realizados durante el curso.
SE3. Realización de cuestionarios evaluables y puntuables.
SE4. Examen o Trabajo final*.

* El examen formará parte de una Prueba Final junto a una actividad formativa de tipo práctico realizada en presencia del docente en el aula y tiempo destinado al examen. Se realizará en modalidad presencial, en la universidad Carlos III o en un centro concertado por la universidad que garantice la identidad del estudiante, y deberá superarlo para poder
aprobar la materia/asignatura correspondiente.

SISTEMAS DE EVALUACIÓN ASIGNATURA

Sistemas de
evaluación Ponderación (%)

SE1.....5
- Participación en foros y sesiones presenciales.....5
SE2.....30
- Actividad individual/grupo: marco conceptual.....0,75
- Actividad individual/grupo: modelos de Excelencia.....0,75
- Actividad individual/grupo: gestión por procesos.....0,75
- Actividad individual/grupo: cartas de servicios.....0,75
SE3.....15
- Tests de autoevaluación (UD1-UD2-UD3)..... .0,75
- Tests de autoevaluación (UD4-UD5).....0,75

Peso porcentual del Examen/Prueba Final:	50
Peso porcentual del resto de la evaluación:	50

SE4.....50
- Prueba final: Actividad formativa sobre Trabajo final entregado.....20
- Examen final presencial.....30

Peso porcentual del Examen Final + Prueba Final: 50

Peso porcentual del resto de la evaluación: 50

NOTA IMPORTANTE

Aunque la nota final es sumativa, se necesitará superar el examen final para poder aprobar la asignatura.

En ausencia de normativa específica de la Universidad para estudios de postgrado, los términos y condiciones de la Convocatoria Ordinaria y Extraordinaria seguirán las disposiciones de la normativa que rige el proceso de evaluación continua en el pregrado, aprobada por el Consejo de Gobierno de la UC3M en reunión del 31 de mayo, 2011.
Normativa disponible en:
http://www.uc3m.es/portal/page/portal/organizacion/secret_general
ormativa/estudiantes/estudios_grado

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

- ARRIOLA NAVARRETE, O. Evaluación de bibliotecas: un modelo desde la óptica de los sistemas de gestión de calidad., México DF: Alfagrama, , 2006.

- ATKINSON, J. Academic libraries and quality: an analysis and evaluation framework. , New Review of Academic Librarianship, Latest Articles , (May 2017). http://dx.doi.org/10.1080/13614533.2017.1316749

- ATKINSON, J. (ed.). Quality and the Academic Library: Reviewing, Assessing and Enhancing Service Provision., Oxford: Chandos Publishing, , 2016. https://doi.org/10.1016/B978-0-12-802105-7.00028-2

- ATKINSON, J.; WALTON, G. Establishing Quality in University Libraries: Role of External Frameworks. , New Review of Academic Librarianship, 23 (1), , 2017. Pp. 1-5. http://dx.doi.org/10.1080/13614533.2016.1271238

- BABALHAVAEJI, F, ISFANDYARI-MOGHADDAM, A., AQILI, S.V., SHAKOOII, A. Quality assessment of academic libraries' performance with a special reference to information technology-based services: Suggesting an evaluation checklist, The Electronic Library, Vol. 28 (4), 2010, pp. 592-621..

- BARTON, J. L. Measurement, management and the Digital Library. , Library Review, 53 (3), , 2004. Pp. 138-141.

- BERTOT, J.C. Libraries and Networked Information Services: Issues and Considerations in Measurement., Performance Measurement and Metrics, 5 (1), , 2004. Pp. 11-19.

- CULLEN, R. Does performance measurement improve organizational effectiveness? A post modern analysis. , Performance Measurement and Metrics, 1 (1),, 1999. Pp. 9-30.

- DASH, N.K., PADHI, P. Quality Assessment of Libraries., DESIDOC Journal of Library & Information Technology, Vol. 30 (6), November 2010, pp. 12-23..

- FRANKLIN, B., KYRILLIDOU, M., PLUM, T. From usage to user: library metrics and expectations for the evaluation of digital libraries. En, Tsakonas, G. and Papatheodorou, C. (Eds), Evaluation of Digital Libraries: An Insight to Useful Applications and Methods, 2009, pp. 17-39., Chandos Publishing, Oxford..

- GIMENO PERELLÓ, J. Evaluación de la calidad en bibliotecas: compromiso con lo público. , Buenos Aires: Alfagrama,, 2009.

- HERNON, P. &. ALTMAN, E. Assessing service quality: satisfying the expectations of library customers. , Chicago: ALA, , 1998.

- 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.

- JARVIS, A., & PALMES, P. C. ISO 9001:2015, understand, implement, succeed! , Boston, etc.: Pearson,, 2016

- JORGE GARCÍA-REYES, C. Acreditación y certificación de la calidad en bibliotecas universitarias: la experiencia española., En, Satisfacción de usuarios. Evaluación Integral de bibliotecas. Lau, Jesús (comp.). Lau, Jesús (comp.). Xalapa (Ver.); México, D.F.; Buenos Aires (Arg.): Universidad Veracruzana; Library Outsourcing Service; Alfagrama, pp. 137-151, , ©2011.

- LAKOS, A. Culture of assessment as a catalyst for organizational culture change in libraries. , Proceedings of 4th Northumbria International Conference, Pittsburgh, PA, August 2001. Washington, DC: ARL, , 2002. Pp. 311-319.

- MANO GONZALEZ, M. de la (coord.). NUEVOS instrumentos para la evaluación de bibliotecas: la normativa internacional ISO. , Madrid: AENOR, , 2014.

- MUNDE, G.; MARKS, K. Surviving the Future: Academic Libraries, Quality and Assessment. , Oxford: Chandos Publishing,, 2009.

- NICHOLSON, S. A conceptual framework for the holistic measurement and cumulative evaluation of library services., Journal of Documentation, 60 (2), , 2004. Pp. 164-182.

- NITECKI, D.A.; ABELS, E.G. Exploring the cause and effect of library value. , Performance Measurement and Metrics, vol. 14 (1), , 2013, pp. 17-24.

- ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS (ONU). La Agenda para el Desarrollo Sostenible. En, Objetivos de Desarrollo Sostenible., Dykinson, 2021

- PACIOS, A.R. A customer orientation checklist: a model. Library Review, vol. 49 (4), 2000, pp. 173-178. , https://doi.org/10.1108/00242530010325436.

- PACIOS, A.R., SERNA, I. The Annual Report, Indicator of Library Transparency. International Information & Library Review, vol. 52 (4), 2020, pp. 253-262., https://doi.org/10.1080/10572317.2020.1728176.

- PACIOS, A.R.; GUTIÉRREZ, J.M.; GARCÍA, F.; MORALES, A.M. User Charters, Instruments for Public Library Transparency and Communication. Library Philosophy and Practice (e-journal), 2021, 5569. , https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/5569.

- PASSONNEAU, S.M. Library assessment activities. Using ISO 11620 to review the assessment data of academic libraries in North America., Performance Measurement and Metrics, vol. 14 (3), , 2013, pp. 175-196.

- PENACHO, J.L. Vademécum de la Calidad en la gestión empresarial: Capítulo VI. Sistemas de indicadores de la calidad., Forum Calidad, Año 20, nº 194, , 2008. Pp. 67-72.

- POLL, R. Performance, processes and costs: managing service quality with the balanced scorecard. , Library Trends, 49 (4), , 2001. Pp. 709-717.

- POLL, R. Benchmarking with quality indicators: national projects., Performance Measurement and Metrics, 8 (1), , 2007. Pp. 41-53.

- POLL, R. Ten years after: Measuring Quality revised. , Performance Measurement and Metrics, 9 (1), , 2008. Pp. 26-37.

- SACCHETTI, L. ISO quality as a driver of continuous improvement. , Performance Measurement and Metrics, 8 (2),, 2007. Pp. 88-97.

- SAYED, E.N. Aligning planning with outcomes. , Performance Measurement and Metrics, vol. 14 (2), , 2013, pp. 100-117.

- SELGA CRISTOBAL, A. Expectations on Library Services, Library Quality (LibQual) Dimension and Library Customer Satisfaction: Relationship to Customer Loyalty. Library Philosophy and Practice (e-journal), 2018, 1706., https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/1706.

- YU, L.; HONG, Q.; GU, S.; WANG, Y. An epistemological critique of gap theory based library assessment: the case of SERVQUAL., Journal of Documentation, 64 (4), , Pp. 511-551.

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

- Se irá haciendo disponible conforme avance el curso de la asignatura ., ., .

RECURSOS ELECTRÓNICOS BÁSICOS

- EUROPEAN FOUNDATION FOR QUALITY MANAGEMENT (EFQM). . The EFQM Model. [en línea]. : http://https://www.efqm.org/efqm-model

- ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS (ONU). . La Agenda para el Desarrollo Sostenible. En, Objetivos de Desarrollo Sostenible [en línea]. : http://https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/development-agenda/