

**GUÍA DE LA ASIGNATURA "Sistemas de Gestión de la Calidad"**

Curso 2022-2023

**1. Introducción**

La asignatura se orienta a que el alumno conozca y aprenda las diferentes perspectivas de la calidad, los sistemas que se están aplicando en los servicios de información, su metodología y herramientas, así como entender la filosofía de la calidad y lo que supone trabajar con ella para contribuir, en el actual entorno híbrido de información, a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

**2. Profesores implicados en la asignatura**

- Carmen JORGE GARCÍA-REYES (Prof. Coordinador asignatura y responsable de grupo).
  - ✓ Universidad Carlos III de Madrid. Dpto. Biblioteconomía y Documentación. Facultad de Humanidades, Comunicación y Documentación. C/ Madrid 126-128, 28903 Getafe – Madrid – España.
  - ✓ Despacho 14.2.20. Tfno: 34 – 91 624 9220.
  - ✓ Correo electrónico: [cjorge@bib.uc3m.es](mailto:cjorge@bib.uc3m.es).

**3. Objetivos. Conocimientos, competencias y habilidades. Relación de la asignatura con otras asignaturas del Plan de Estudios**

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.

**A) OBJETIVOS DIDÁCTICOS GENERALES DE LA ASIGNATURA**

1. Conocer y comprender los principios, fundamentos e importancia de la Calidad, como Filosofía de Gestión en los servicios de Información, desde la perspectiva organizativa y sistémica de su funcionamiento.

2. Clarificar el papel holístico de la evaluación como proceso de gestión imprescindible en el logro de la calidad organizativa, entendida como criterio último que legitima la actuación de las unidades/servicios de información.
3. Conocer los principios y características básicas que presenta un Sistema de Gestión de la Calidad y los distintos enfoques y modelos desde los cuales poder articular el Sistema, a fin de optimizar el valor aportado al usuario de los servicios de información.
4. Conocer las aportaciones que puede hacer un Sistema de Gestión de la Calidad a la gestión organizativa de las Unidades de Información para que pueda contribuir al logro de los Objetivos de la Agenda 2030 de Naciones Unidas.
5. Identificar y planificar las etapas que conlleva la puesta en marcha de un Sistema de Gestión de la Calidad.
6. Conocer las características de las principales herramientas por las que analizar las necesidades y expectativas de los usuarios relacionadas con los servicios de información electrónicos.
7. Comprender los procesos de acreditación y certificación de los Sistemas de Gestión de la Calidad.
8. Obtener una visión práctica de la aplicación efectiva de los principales Sistemas de Gestión de la Calidad utilizados en bibliotecas y otros servicios/unidades de información
9. Desarrollar las competencias necesarias para poner en funcionamiento un Sistema de Gestión de la Calidad.

## B) COMPETENCIAS

Entendidas como "*conjunto de capacidades necesarias para ejercer una actividad profesional y dominar los comportamientos que se requieren*"<sup>1</sup>, las competencias que esta asignatura pretende desarrollar en el alumno se relacionan con la adquisición de:

### **B.1. Los conocimientos** relativos a:

- Los principios y fundamentos teóricos de la Calidad como Filosofía de Gestión.
- Las características que presenta la Calidad en las unidades/servicios de información, en tanto organizaciones de servicios y sistemas abiertos al entorno, que realizan actividades de tipo laboral y económico en el ejercicio de las funciones que le son propias y que se relacionan con el acopio, tratamiento, organización, recuperación y difusión de la información en entornos híbridos donde dominan las TIC's.

---

<sup>1</sup> La capacidad se define como la puesta en práctica, por una persona, de los conocimientos teóricos y técnicos de los que dispone, así como de su *saber estar* (que implica mostrar actitudes o comportamientos adecuados a una situación específica). Definición: *Euroreferencial en Información y Documentación*. 2ª ed. Madrid: SEDIC 2004.

- El proceso de evaluación, desde un enfoque holístico y dinámico del funcionamiento organizativo, orientado a los procesos como requisito necesario para lograr resultados de valor.
- Los fundamentos teórico-prácticos subyacentes a un Sistema de Gestión de Calidad
- Los distintos enfoques y modelos por los que articular un Sistema de Gestión de la Calidad y que se pueden aplicar a los servicios de información, sus ventajas e inconvenientes.
- Las aportaciones que un Sistema de Gestión de la Calidad puede hacer al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.
- Las principales herramientas por las que analizar la satisfacción del usuario con los servicios de información en el entorno tecnológico.
- Los procesos de acreditación y certificación de los Sistemas de Gestión de la Calidad.
- Algunas de las estrategias más significativas vinculadas a la implementación de Sistemas de Gestión de la Calidad desarrolladas en el ámbito profesional.

**B.2. Las habilidades y destrezas** necesarias<sup>2</sup> para garantizar el dominio experto de los principios metodológicos que implica la asignatura vinculados a:

- La capacidad para aplicar los conocimientos inherentes a la Filosofía de la Calidad y los conocimientos y prácticas relativas a los Sistemas de Gestión de la Calidad.
- La capacidad para evaluar 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.
- La capacidad para comprender la complejidad de la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad en las unidades/servicios de información.
- La capacidad para concebir y poner en marcha un Sistema de Gestión de la Calidad con todos sus componentes, aplicando la metodología y las herramientas más adecuadas para implementarlo.
- La capacidad para analizar la calidad percibida por los usuarios, haciendo uso de herramientas tecnológicas.
- La capacidad para diagnosticar, definir lo que es crítico y planificar acciones de mejora, así como para emprender un proceso de certificación.
- La capacidad para tomar decisiones autónomas con espíritu crítico, organizar y planificar el propio trabajo y trabajar en equipo

---

<sup>2</sup> Se incluye la *aptitud* como “disposición que induce a una persona a un comportamiento”. Definición: *Euroreferencial en Información y Documentación*. 2ª ed. Madrid: SEDIC 2004.

- La capacidad para 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.

### *c) RESULTADOS DEL APRENDIZAJE DE LA ASIGNATURA*

El estudiante, resumiendo todo lo anterior, 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.

### *D) RELACIÓN DE LA ASIGNATURA CON OTRAS ASIGNATURAS DEL PLAN DE ESTUDIOS*

La naturaleza de los contenidos de esta asignatura hace que éstos se encuentren relacionados con los relativos a la planificación, gestión y/o control de calidad de todo programa o proceso que, vinculado a un ámbito específico de actuación, pueda ser planteado y/o desarrollado en otras asignaturas del Máster Universitario en Bibliotecas, Archivos y Continuidad Digital (vg. en la asignatura Digitalización y Preservación). Así mismo y específicamente, con los

fundamentos conceptuales y prácticos de la asignatura Dirección de servicios de información.

#### **4. Metodología docente**

La Unidad Didáctica es la unidad de programación y acción docente en torno a la cual se articula la asignatura.

Cada Unidad Didáctica posee unos objetivos concretos de aprendizaje e incluye, además de los contenidos teóricos correspondientes y de lecturas especializadas y/o materiales complementarios específicos, ejercicios prácticos para su ejecución de forma individual y/o en grupo.

Aula Global facilitará el acceso a los materiales, la realización de actividades prácticas y la comunicación profesor-alumno, alumno-alumno y alumno-profesor.

Las Sesiones presenciales vinculadas con la asignatura se orientarán a clarificar aspectos teórico-prácticos de especial complejidad relacionados con las Unidades Didácticas y facilitarán al alumno la visión práctica de la asignatura.

La planificación del aprendizaje se especifica en cronograma adjunto.

##### **4.1. Materiales de estudio**

A) Bloque teórico específico de cada Unidad Didáctica (conformado por los materiales docentes elaborados por el profesor)

B) Lecturas Obligatorias y/o Complementarias seleccionadas como complemento formativo [artículos de revista, actas digitales de congresos...].

D) Materiales Complementarios necesarios para la realización de actividades prácticas, ilustrar el discurso teórico y/o reforzar los contenidos de una Unidad Didáctica [sitios web específicos, guías de autoevaluación, manuales de calidad, normas...]

E) Actividades prácticas diversas por las que poder comprobar el proceso de aprendizaje del alumno en relación a cada Unidad Didáctica (análisis de lecturas, URL's y Documentos concretos de Agencias y Unidades de información; experiencias registradas en el ámbito profesional; estudios de caso; mapas conceptuales; debates...).

##### **4.2. Uso de las herramientas de comunicación**

Con independencia de que puedan habilitarse otras herramientas, el Foro es la herramienta de comunicación básica prevista en Aula Global para la asignatura. Se habilitará un Foro para la comunicación profesor-alumno (Foro "Avisos") y un Foro destinado a la comunicación profesor-alumno, alumno-alumno y alumno-profesor ("Foro de la Asignatura").

### 4.3. Tutorías

Como acción de apoyo y asesoramiento del profesor al alumno (que complementa su proceso de formación y de desarrollo de competencias), 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 en el cronograma 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, bien de forma presencial, bien por **Blackboard Collaborate/Google Meet**, dentro del horario establecido para tutorías.

## 5. Temario

La asignatura se articula en cinco Unidades Didácticas:

### 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 y 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 en el tiempo 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.

#### 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 externos a la Gestión de la Calidad

#### 6. Bibliografía básica de la asignatura

- 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. <https://doi.org/10.1080/13614533.2016.1271238>
- BABALHAVAEEI, 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
- GIMENO PERELLÓ, J. *Evaluación de la calidad en bibliotecas: compromiso con lo público*. Buenos Aires: Alfagrama, 2009.
- FRANKLIN, B., KYRILLIDOU, M., PLUM, T. From usage to user: library metrics and expectations for the evaluation of digital libraries. En, Tsakonias, G. and Papatheodorou, C. (Eds), *Evaluation of Digital Libraries: An Insight to Useful Applications and Methods*, 2009, pp. 17-39. Chandos Publishing, Oxford.
- HERNON, P. & ALTMAN, E. *Assessing service quality: satisfying the expectations of library customers*. Chicago: ALA, 1998.

- HERRERA-VIDEAMA, 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.). Xalapa (Ver.); México, D.F.; Buenos Aires (Arg.): Universidad Veracruzana; Library Outsourcing Service; Alfagrama*, 2011, pp. 137-151.
- 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 GONZÁLEZ, 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.
- 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.
- 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>
- 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.
- 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>
- SAYED, E.N. Aligning planning with outcomes. *Performance Measurement and Metrics*, vol. 14 (2), 2013, pp. 100-117.
- 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.

Recursos electrónicos

Básicos

- EUROPEAN FOUNDATION FOR QUALITY MANAGEMENT (EFQM). *The EFQM Model* [en línea]. <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]. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/development-agenda/>

Complementarios

- Se irán haciendo disponibles conforme avance el curso.

## 7. Temporización y Cronograma

Ver el cronograma disponible en Aula Global

## 8. Evaluación

La nota final de la asignatura, resultado de una evaluación continua, se conformará de acuerdo al siguiente baremo:

- **Examen Final (presencial y de superación obligatoria) = 50%**
  - Prueba Final: Entrega Trabajo Final + actividad formativa sobre TF ..... **20%**
  - Examen Final ..... **30%**
- **Actividades prácticas = 50%**
  - Trabajos individuales o en grupo realizados durante el curso = **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
  - Realización de cuestionarios evaluables y puntuables = **15%**
    - Test de autoevaluación (UD1-UD2-UD3) .....0,75
    - Test de autoevaluación (UD4-UD5-UD3) .....0,75
  - Participación en foros y sesiones presenciales = **0'5%**

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, disponible en:

[https://www.uc3m.es/ss/Satellite/UC3MInstitucional/es/ListadoNormativas/1371206706530/Estudios\\_de\\_Grado](https://www.uc3m.es/ss/Satellite/UC3MInstitucional/es/ListadoNormativas/1371206706530/Estudios_de_Grado)  
(apartado "Exámenes")