

GUÍA DE LA ASIGNATURA

Sistemas de Gestión de la Calidad

2024/2025

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.

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, en el marco de la gestión de la calidad, las necesidades y expectativas de los usuarios relacionadas con los servicios de información.
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”*¹, 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 el actual entorno híbrido de información.
- 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.

¹ 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.

- Las principales herramientas por las que analizar la satisfacción del usuario con los servicios de información.
- 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** necesarias² 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 las herramientas que mejor se adapten a las necesidades organizativas.
- 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
- 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.

² 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.

- 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 -en clase y fuera del aula- 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.

4.1. Sesiones de clase

Las Sesiones de clase se orientarán a exponer y clarificar aspectos teórico-prácticos de la asignatura y facilitarán al alumno la visión práctica de los contenidos.

Se impartirán, con los siguientes horarios:

-Sesiones presenciales/online síncronas en Campus Puerta de Toledo: viernes 8 y 22 de noviembre y 13 de diciembre en horario de 18'10 a 19'00h:

- Sesiones online síncronas: miércoles 13 y 27 de noviembre y 18 de diciembre, en horario de 16'00 a 17'30h. Las sesiones serán grabadas y enlazarán sus vídeos en la sala de la asignatura en Aula Global el mismo día de su impartición, o, en caso de imposibilidad de este cumplimiento, al día siguiente.

4.2. Materiales de estudio

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

B) Lecturas seleccionadas como complemento formativo [artículos de revista, actas digitales de congresos...].

C) 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...]

D) Actividades prácticas diversas (donde, en su caso, podrían incluirse actividades que requieran el uso de herramientas de Inteligencia artificial) por las que poder comprobar el proceso de aprendizaje del alumno en relación a cada Unidad Didáctica: vg. 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; infografías, debates...).

4.3. 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").

4.4. 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, preferentemente, a través del "Foro de la Asignatura"** (atendido en plazo de 24 – 48 h por el profesor, en periodo lectivo de lunes a viernes) **y, si fuera necesario, en las Sesiones de clase establecidas para la asignatura.**
- 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 **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

- ARRIOLA NAVARRETE, O. *Evaluación de bibliotecas: un modelo desde la óptica de los sistemas de gestión de calidad*. México DF: Alfagrama, 2006.
- ASANTE, E.; NGULUBE, P. Critical success factors for total quality management implementation and implications for sustainable academic libraries. *Library Management*, 41 (6/7), 2020. Pp. 545-563.
- 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>
- 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.

- CALZADA PRADO, F. J., & JORGE GARCÍA-REYES, C. (2019). Social media and library metrics and indicators: How can we measure impact on performance? In G. Catalano, C. Daraio, M. Gregori, H. F. Moed, & G. Ruocco (Eds.), *Proceedings of the 17th Conference of the International Society for Scientometrics and Informetrics ISSI2019: Vol. II* (pp. 2734–2735). Edizioni Efestò.
- CRISTOBAL, A. S. Expectations on Library Services, Library Quality (LibQual) Dimension and Library Customer Satisfaction: Relationship to Customer Loyalty. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*, art. 1706, 2018.
- CULLEN, R. Does performance measurement improve organizational effectiveness? A post modern analysis. *Performance Measurement and Metrics*, 1 (1), 1999. Pp. 9-30.
- EUROPEAN FOUNDATION FOR QUALITY MANAGEMENT (EFQM). *The EFQM Model*. [en línea]. <https://www.efqm.org/efqm-model>
- 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.
- JORGE GARCIA-REYES, C. Libraries as centers of excellence: quality management as inducer of libraries' social impact. Boosting the knowledge economy: key contributions from Information Services in educational, cultural and corporate environments. Elsevier.2022. Pp. 63-76
- 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.
- MAHIBHA, G. Total quality management—a requisite for modern library and information management. *International Journal of Information, Business and Management*, 2021, vol. 13, no 1, p. 1-8.
- 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.
- 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/>
- PACIOS LOZANO, A. R. A customer orientation checklist: a model. *Library Management*, 41 (6/7), 2020. Pp. 545-563
- 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.

- 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.
- SARAIVA, P. Quality 5.0 in turbulent times. *Quality Progress*, 56 (2023,10). Pp.18-25.
- SAYED, E.N. Aligning planning with outcomes. *Performance Measurement and Metrics*, 14 (2), 2013, pp. 100-117.
- STUBBING, A. *Data Driven Decisions: A Practical Toolkit for Library and Information Professionals*. Facet Publishing, U., 2022.
- 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), 2008. Pp. 511-551.

NOTA: los recursos electrónicos y la bibliografía complementaria 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:

— Actividades prácticas de Evaluación Continua	50%
• Trabajos individuales/grupo	3 puntos
- Actividad individual/grupo UD1	1
- Actividad individual/grupo UD2	1
- Actividad individual/grupo UD3	1
• Realización de cuestionarios evaluables y puntuables	0,75 puntos
- Test de autoevaluación (UD4-UD5)	
• Trabajo Final	1,25 puntos
— Examen Final (presencial y de superación obligatoria)	50%
• Prueba Final: Actividad formativa sobre TF	2 puntos
• Examen Final	3 puntos

- NOTA IMPORTANTE RESPECTO A LA EVALUACIÓN CONTINUA

El profesor podrá asignar un 0,5 adicional a la calificación final obtenida en este bloque, en función de la participación activa del alumno demostrada a lo largo del curso (SE1: Participación en foros y sesiones presenciales)

- NOTA IMPORTANTE RESPECTO AL EXAMEN/PRUEBA FINAL

Será necesario superar el examen para poder sumar ambas calificaciones. En ausencia de normativa específica de la Universidad para estudios de postgrado, en caso de no superar el examen, será de aplicación la normativa de la universidad “Criterio para la calificación de las asignaturas suspensas en los estudios de Grado y Dobles Grados por no alcanzar la nota mínima exigida en el examen final, aprobado por acuerdo de la Junta de Facultad de Humanidades, Comunicación y Documentación de 3 de julio de 2023” (BOEL de 17 de julio de 2023). <http://hdl.handle.net/10016/37914>

NOTA IMPORTANTE RESPECTO A LA CONVOCATORIA ORDINARIA Y EXTRAORDINARIA

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 los estudios de Grado, aprobada por el Consejo de Gobierno de la UC3M en reunión de 31 de mayo, 2011.

<https://www.uc3m.es/ss/Satellite/UC3MInstitucional/es/ListadoNormativas/1371206706530/Estudios de Grado> (apartado “Exámenes”)

