



Un primer curso de gestión de calidad en Unidades de Información

Curso a distancia de la Consultora de Ciencias de la Información

Docente a cargo: Lic. Patricia Allendez Sullivan

Dirección de contacto: pas@ccinfo.com.ar

Fundamentación

La modernización de las Unidades de Información (UI) implica un conjunto de cambios en la definición de su misión, visión, valores y objetivos. Entre los aspectos más destacados de la Gestión de Calidad, se encuentra la mejora continua, la satisfacción de los clientes (usuarios), la competencia de cada miembro del staff y el trabajo en equipo.

Los servicios bibliotecarios actuales se enfrentan a un mercado global altamente competitivo. Cualquier cliente puede consultar y comunicarse con personal especializado en cualquier parte del mundo.

Por otra parte, la calidad de los procesos que realizan las Unidades de Información son cada vez más complejos, y los usuarios (clientes) son más exigentes. Muchas veces estos clientes demuestran destrezas tecnológicas más avanzadas que la de los profesionales que los atienden.

La Gestión de la Calidad requiere de herramientas, exclusivas del rubro servicio, y que hoy en día son imprescindibles para poder mantener altos niveles de eficiencia operacional.

En respuesta al desafío planteado y con la finalidad de difundir entre la comunidad de bibliotecarios interesados en estos aspectos distintivos de la calidad en el sector servicios, es que hoy presentamos el presente curso.

Objetivos del programa

Objetivo general

- ❖ Formar profesionales que puedan dar respuesta a las demandas cada vez más complejas y exigentes de los clientes.

Objetivos específicos

- ❖ Proporcionar nociones básicas y avanzadas sobre la gestión de calidad
- ❖ Comprender la filosofía de la calidad
- ❖ Identificar y aprender a trabajar con herramientas de la calidad
- ❖ Introducir el concepto de mejor continua en las Unidades de Información
- ❖ Emplear el sistema de encuestas y concientizar sobre el concepto de fidelización de clientes
- ❖ Analizar el comportamiento de resistencia al cambio en la Unidad de Información y aprender a ejercer el liderazgo

Participantes

Este programa está diseñado para todos los profesionales del área de Ciencias de la Información que entiendan la importancia de la implementación de un sistema de Gestión de Calidad en las Unidades de Información, con la finalidad de trabajar en equipo, afianzar lazos profesionales y brindar un servicio óptimo y reconocido por su excelencia a sus clientes.

Unidad I: Primeras nociones

Construcción de una cultura de calidad

Historia de la calidad

La calidad en la Argentina

Definiendo que es la calidad

Primer concepto de Auditoría de calidad de procesos

La función de la calidad

Unidad II: Sistema de gestión de Calidad

Gestión de Unidades de Información

Las habilidades de un buen director

Definición y alcance de un Sistema de Gestión de la Calidad

La familia ISO 9000

Sistema de gestión de calidad. Su evolución

Costos de la calidad

Unidad III: Calidad Total - Total Quality Management (TQM)

Definición de calidad total
Características de la calidad total
Las cuatro bases de la calidad total
Los 14 puntos de Deming
Enfermedades mortales y obstáculos
Proceso de calidad total

Unidad IV: La Norma ISO 9001:2000 y su estructura

Los 8 principios de la gestión de la calidad
Algunas generalidades
Enfoque basado en procesos
Objeto y campo de aplicación
Referencias normativas
Términos y definiciones
Sistema de gestión de calidad
Responsabilidad de la dirección
Gestión de recursos
Realización del producto o servicio
Medición, análisis y mejora
La norma ISO 9001:2008

Unidad V: Implementando la norma ISO en la Unidad de Información

Requerimientos de implementación
Etapas de la implementación
Política
Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad
Diseño de manuales: Manual de la Calidad y Manual de Procedimientos
Flujograma
Tipos de procesos, selección e identificación

Instrucciones de trabajo
Certificación
Planificación y preparación de la auditoría
Actividades de la auditoría
Actividades posteriores a la auditoría

Bibliografía

Balagué Mola, N. (2007). "El uso de la norma de calidad ISO 9001 en las bibliotecas de instituciones de educación superior". En: BID: Textos Universitarios de Biblioteconomía y Documentación, 19. Consultado el 19/02/09. Disponible en:
http://www2.ub.edu/bid/consulta_articulos.php?fichero=19balag2.htm

Escrache, I.; Eva Doménech Antich, R. (2005). *Los sistemas de gestión, componentes estratégicos en la mejora continua*. Valencia: Universidad Politécnica de Valencia.

Gómez Hernández, J. A. (2002). "Gestión de bibliotecas. Calidad y evaluación". En: Gómez Hernández, J. A. *Gestión de bibliotecas*. Murcia. Consultado el 22/02/09. Disponible en:
www.um.es/gtiweb/jgomez/bibgen/intranet/04gestion-b.PDF

Mellado Romera, M. D. (2006). *La gestión integrada de la calidad, el medio ambiente y la prevención de riesgos laborales en las organizaciones*. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces.

Nava, V. M.; Nava Carbellido, V. M.; Jiménez Veladez, M. R. (2005). *Iso 900:2000: estrategias para implementar la norma de calidad para la mejora continua*. México: Limusa.

Rodríguez, G. M.; Giraldo, C. (2003). *Certificación de calidad para la biblioteca pública: una experiencia para compartir*. Ponencia publicada en World Library

and Information Congress: 69th IFLA General Conference and Council, Berlin, 1-9 de agosto de 2003.

Rosander, A. C. (1992). *La búsqueda de la calidad en los servicios*. Madrid: Díaz de Santos.

Sánchez Ambriz, G. (2006). "La evaluación de bibliotecas universitarias: una estrategia metodológica en América Latina". En: Boletín de ANABAD, 56, 1, 21-40.

Udaondo Durán, M. (1992). *Gestión de calidad*. Madrid: Díaz de Santos.

Zeithaml, V.; Parasuraman, A.; Berry, L. (1992). *Calidad total en la gestión de servicios: como lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. Madrid: Díaz de Santos.