



NOMBRE DEL CURSO	MODALIDAD	DURACIÓN
Diseño de Sistemas y Servicios de Calidad en una Biblioteca	En Línea	40 Horas

OBJETIVO GENERAL:

Aplicar modelos y normas de gestión de la calidad en bibliotecas o unidades de información, con la finalidad de ofrecer mejores servicios en su organización a través de la satisfacción de las necesidades informativas de los usuarios

PERFIL DE INGRESO:

- Preferentemente trabajar en una biblioteca
- Dominar el uso de una computadora
- Contar con habilidades básicas en el manejo de Office
- Disponer de habilidades básicas en navegación de Internet
- Disposición al servicio y atención al público
- Autogestión de su proceso de aprendizaje
- Organización del tiempo para elaborar las actividades

PERFIL DE EGRESO:

- Identificación de modelos de gestión y normas de calidad en la gestión de bibliotecas
- Comparación de los diferentes modelos de gestión de calidad y normas de calidad en las unidades de información
- Aplicación de elementos básicos de un modelo de gestión de calidad y normas en una biblioteca

TEMAS	ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS	RECURSOS DIDÁCTICOS Y MATERIALES
Tema 1. Modelos de gestión de calidad y procedimientos aplicables en las unidades de información	Participación en foro	
	Aprendizaje colaborativo	
1.1. La cultura de la calidad en las bibliotecas	Argumentación de ideas y posturas propias	Sitios Web
	Revisión analítica de recursos informativos	Videos
1.2. Modelo Deming	Realización de cuestionario	Lecturas
1.3. Modelo Malcolm Baldrige	Elaboración de mapa mental	Foro
	Elaboración de cuadro comparativo	Cuestionario
1.4. Modelo Europeo de Gestión de Calidad (EFQM)	Reflexión	



1.5. Modelo Iberoamericano para la Excelencia		
Tema 2. Normas de gestión de calidad aplicables a las bibliotecas	Revisión analítica de recursos informativos	Lecturas
2.1 Normas ISO:9001	Elaboración de reporte comparativo	Foro
2.2 Normas ACRL/ALA	Elaboración de propuesta	
	Participación en foro	

EVALUACIÓN	
COMPONENTES DE LA EVALUACIÓN	PORCENTAJES
Prácticas y Cuestionarios	60%
Participación en Foros	30%
Evaluación Final	10%

BIBLIOGRAFÍA

Águila, M. (06 enero 2018). *Modelo de calidad Malcolm Baldrige* [Archivo de video]. Recuperado de https://youtu.be/OT5_MAsWzrw

Association of College and Research Libraries. (2001). *Objetivos de formación para la alfabetización en información: un modelo de declaración para bibliotecas universitarias*. Recuperado de <http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/standards/ObjInfoLitSpan.pdf>
[Clásico]

Club Excelencia en Gestión. (2017). *Modelo EFQM*. Recuperado de <https://www.clubexcelencia.org/modelo-efqm>

Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad. (2019). *Modelo Iberoamericano de excelencia en la gestión*. Recuperado de https://www.fundibeq.org/images/pdf/Modelo_Iberoamericano_V2019_AP.pdf

Heflo. (2019). *Ciclo PDCA: Un concepto determinante en la mejora de procesos* [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://www.heflo.com/es/blog/pdca/ciclo-pdca-concepto/>

Ingenio empresa. (20 septiembre 2018). *Ciclo de Deming (PHVA o PDCA): Qué es y cómo se hace + ejemplo práctico*. [Archivo de video]. Recuperado de <https://youtu.be/Ny5I08EcEEY>

Programa Retos ASCUN. (31 marzo 2016). *Modelo de la EFQM* [Archivo de video]. Recuperado de <https://youtu.be/0rp8OtQjhDw>

Schroeder, T. (07 de octubre 2019). *Acelerando los resultados con los criterios Malcolm Baldrige* [Mensaje en un blog]. Recuperado de



BIBLIOGRAFÍA

<https://blog.softexpert.com/es/acelerando-resultados-criterios-malcolm-baldrige/>

Sistema de Bibliotecas de la Universidad de los Andes (2017). *Manual de calidad ISO 9001:2015*. Recuperado de <https://planeacion.uniandes.edu.co/dmdocuments/M-45-1-03-01%20Manual%20de%20Calidad%20SGC%20SisBiblio.pdf>