

ASOCIACIÓN ANDALUZA DE PROFESIONALES DE
LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN

Cuesta del Rosario 8, casa 1, 1ª-I

41001 Sevilla

Tel./Fax: 954 560 961

www.aadocumentalistas.org

administracion@aadocumentalistas.org



Asociación Andaluza de Profesionales de la
Información y la Documentación

Centro de Formación y Difusión

Camino de los Descubrimientos 1

Isla de la Cartuja

41092 Sevilla

Tel.: 955 037 047 Fax: 955 037 001

www.juntadeandalucia.es/cultura/iaph

cursos.iaph@juntadeandalucia.es



JUNTA DE ANDALUCÍA

Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico
CONSEJERÍA DE CULTURA

Programa de formación IAPH 2010

DOCUMENTACIÓN

Sistema de gestión de calidad en bibliotecas y servicios de documentación



JUNTA DE ANDALUCÍA
CONSEJERÍA DE CULTURA

Director: Juan Antonio Conde Zambrana (AAPID)

Docente: Roser Lozano Díaz (Universitat Rovira i Virgili)

Sede: IAPH, Sevilla

Fecha: 13 al 15 de octubre de 2010

Duración: 20 horas

Nº de plazas: 30

Preinscripción: 1 de julio hasta el 20 de septiembre de 2010

Matriculación: hasta el 29 de septiembre de 2010

Horario: miércoles 13 y jueves 14 de 9:30 a 14:30 y de 16:30 a 19:00, y viernes 15 de 9:30 a 14:30

Objetivo general

El curso pretende capacitar en el trabajo con calidad a los profesionales, dotándoles de los conocimientos teóricos y prácticos y de la metodología adecuada para una eficaz implementación de un sistema de calidad.

Objetivos específicos

- Reflexionar sobre qué implica trabajar con calidad en la práctica cotidiana.
- Conocer la metodología y las herramientas necesarias para la implementación eficaz de un sistema de gestión de calidad.
- Saber trabajar con calidad desde una perspectiva global y coherente.
- Conocer los diferentes modelos de calidad.
- Analizar ejemplos prácticos

PROGRAMA

1. La calidad desde la perspectiva del usuario.

- Necesidades y expectativas.
- Instrumentos para la recogida de la información.
- La orientación de los servicios al usuario.
- Las cartas de servicio.
- El modelo SERVQUAL
- Calidad y evaluación.

2. Planificación estratégica y calidad.

- El diseño de un Plan de calidad.
- El circuito de las reclamaciones y sugerencias.
- Sistemas de certificación y de gestión de calidad: ISO 9001:2008, EFQM, AENOR, ANECA...etc.

3. La Certificación ISO 9001:2008.

4. El trabajo con mejora continua. EFQM

REQUISITOS

Titulación universitaria, preferentemente profesionales en documentación y biblioteconomía.

PREINSCRIPCIÓN

La preinscripción se formalizará cumplimentando el boletín que para este fin está disponible en la Agenda de Formación de la Web del IAPH: www.juntadeandalucia.es/cultura/iaph

La entidad organizadora se reserva el derecho de solicitar a la persona interesada la documentación acreditativa de la titulación universitaria, así como otros datos indicados en el curriculum.

Los servicios del IAPH están normalizados a través de la web institucional, por ello, es necesario registrarse como usuario la primera vez que se accede al boletín de preinscripción de los cursos del IAPH.

MATRICULACIÓN

El coste de la matrícula será de 100 €, y 85 € para las personas pertenecientes a la AAPID. El alumnado admitido deberá abonar la matrícula en el plazo señalado, en la cuenta corriente de Cajasol Nº: 2106-0005-42-1135181804 de la Asociación Andaluza de Profesionales de la Información y la Documentación. En caso de renuncia al curso sólo se reintegrará el importe, si la baja se produce con la antelación suficiente para cubrir la plaza.

Una copia del resguardo de haber realizado el ingreso se remitirá inmediatamente a:

Asociación Andaluza de Profesionales de la Información y la Documentación

Cuesta del Rosario nº 8, casa 1, 1º-I

41001 Sevilla

Tf/Fax: 954 560 961

Se deberá justificar la condición de pertenencia a la Asociación mediante documentación apropiada, que acompañará al resguardo de ingreso.

CERTIFICADO

El Director del Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico y el Presidente de la Asociación Andaluza de Profesionales de la Información y la Documentación certificarán conjuntamente, en el caso en que proceda, la asistencia y aprovechamiento docente del alumnado, indicando el título del curso, la dirección académica y el número de horas. La asistencia a un 90% de horas lectivas se considera indispensable para la obtención de dicha certificación.