



CRUE

REBIUN

Red de Bibliotecas Universitarias







UNIVERSIDAD  
DE MÁLAGA



Biblioteca Universitaria  
Universidad de Málaga

## II Jornadas Universitarias de Calidad y Bibliotecas Málaga, 20 y 21 de mayo de 2010

### PROGRAMA

DIA 20			
Hora Inicio	Hora final	Actividad	Actividad paralela
08:30	09:30	Acreditación	
09:30	10:00	Inauguración	
10:00	10:45	Entrevista: “Las políticas de calidad” con Eduardo García Jiménez, Coordinador de Innovación de ANECA <ul style="list-style-type: none"> <li>Entrevistador: José Carlos Villadóniga, Biblioteca UHU</li> </ul>	
10:45	11:15	Pausa Café	
11:15	12:00	Comunicaciones A <ul style="list-style-type: none"> <li>Presentación de la Línea 3 de Calidad de REBIUN</li> <li>Aplicación del sistema de garantía interna de calidad en la Universidad Carlos III de Madrid </li> <li>Biblioteca Complutense de Madrid: evaluando cargas de trabajo para la mejora del servicio público </li> </ul>	Comunicaciones B <ul style="list-style-type: none"> <li>El trabajo en grupo en el desarrollo del Plan de Mejora de la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza </li> <li>ISOTools. Herramienta para la gestión de la calidad y excelencia en Bibliotecas. Caso práctico</li> <li>Estudio comparativo de la calidad de la información ofrecida sobre los servicios en las webs de las bibliotecas virtuales de universidades a distancia </li> </ul>
12:00	13:30	Taller 1 <ul style="list-style-type: none"> <li>Indicadores de percepción y rendimiento referidos al personal. Ana Rivas García-Soto, Unidad de Calidad de la UNED</li> </ul>	Taller 2 <ul style="list-style-type: none"> <li>El proceso de evaluación EFQM como instrumento de mejora continua y reconocimiento en las bibliotecas Isabel Rico y Carlos Calvo, Biblioteca de la UEM.</li> </ul>
13:30	14:00	Comunicaciones C <ul style="list-style-type: none"> <li>Presentación: “Actividades del Grupo de Perfiles Profesionales</li> </ul>	Comunicaciones D <ul style="list-style-type: none"> <li>Un compromiso de servicio común: la carta de servicios</li> </ul>

		<p>del Consejo de Cooperación Bibliotecaria”</p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>La gestión de la calidad en las Universidades Andaluzas: requisitos del complemento de productividad para la mejora y la calidad de los servicios y su aplicación en la Biblioteca de la Universidad de Almería.</li> </ul> 	<p>de la Biblioteca y del Servicio de Informática de la Universitat Pompeu Fabra</p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de encuestas de satisfacción con los servicios de la Universidad de Burgos on-line (GESSOL)</li> </ul> 
14:00	15:30	Almuerzo	
15:30	16:30	<p>Mesa de debate: “Los sistemas de gestión de la calidad en las universidades y en sus bibliotecas”</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Carlos Benavides Velasco, Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social UMA</li> <li>Fernando Quesada Pareja, Auditor Jefe de Sistemas de Gestión, Calidad, Gestión Ambiental e I+D+i, Agencia AENOR en Andalucía</li> <li>Vicent Falomir , Biblioteca UJI</li> <li>Modera: Nuria Balagué, Biblioteca UAB</li> </ul>	
16:30	17:00	Pausa Café	
17:00	18:30	<p><b>Taller 3</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Competencias profesionales: diseño de competencias técnicas y su uso. Gregorio García Reche, Biblioteca UMA, y Mila Cascajales Rupérez, Biblioteca UALM.</b></li> </ul>	<p><b>Taller 4</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>La revisión y mejora en el ciclo de calidad. Aurora Márquez y Aurora Estévez, Biblioteca UCA</b></li> </ul> <p><i>(Este taller tendrá una duración de una hora)</i></p>
18:30	19:15	<p><b>Comunicaciones E</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Formación en competencias informacionales y su gestión de calidad en la Biblioteca Universitaria de Granada: primeras experiencias</li> </ul>  <ul style="list-style-type: none"> <li>Certificación ISO del Consorcio Madroño</li> <li>Online Books: Determining value and quality</li> </ul>	<p><b>Comunicaciones F</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La certificación medioambiental en la biblioteca universitaria, por Fernando Martín UBU.</li> <li>Rompiendo barreras y logrando la plena accesibilidad en la Biblioteca de la Universidad Politécnica de Valencia.</li> </ul>  <ul style="list-style-type: none"> <li>El catálogo de productos y servicios de la Biblioteca Universitaria de la Universidad de Castilla-La Mancha.</li> </ul> 
21:30		Cena	

DIA 21			
09:30	10:15	<p>Presentación y entrevista: “Ágora: plataforma de la Junta de Andalucía para la gestión de proyectos de calidad”</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rosa Martín Reyes. Responsable de la Oficina para la Calidad de los Servicios Públicos de la Junta de Andalucía en Málaga</li> <li>• Modera: José Manuel Doblas, Vicegerente de Organización y Mejora de los Servicios de la UMA</li> </ul>	
10:15	11:15	<p>Mesa de debate: “Indicadores de la biblioteca en relación con los (logros) de la universidad”</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ José Magán, Biblioteca UCM</li> <li>▪ Gaspar Roselló, Agencia de Política y Calidad de la UB</li> <li>▪ Sebastián Jarillo, Biblioteca UJAEN</li> <li>▪ Modera: Adelaida Ferrer Torrens, Biblioteca UB</li> </ul>	
11:15	11:45	Pausa Café	
11:45	13:15	<p><b>Taller 5</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El benchmarking, un paso más hacia la excelencia: la comparación de resultados de encuestas de satisfacción de usuarios y clima laboral. Antonio Martínez Olea. Asesor Técnico de Planificación y Calidad. UJAEN, Miembro del Grupo de Benchmarking de Universidades</li> </ul>	<p><b>Taller 6</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gestión de quejas y sugerencias de usuarios y del personal. Carina Rey, Facultat de Biblioteconomia i Documentació, UB.</li> </ul>
13:15	14:00	<p>Ponencia: “Gestión del cambio en las organizaciones”. Mariano del Castillo, Club de Excelencia en Gestión Modera: M<sup>a</sup> Carmen Liñán, Biblioteca UCO</p>	
14:00	14:15	Clausura	
18:00	21:00	Visita (Alcazaba, Catedral, Ruta de Picasso)	