



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
Facultad de Humanidades y Educación
Escuela de Bibliotecología y Archivología

GUIA PARA LA APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 9000 EN UNIDADES DE INFORMACIÓN

Código: 0000

Departamento	:	Administración
Especialidad	:	Bibliotecología - Archivología
Prelación	:	Sin Prelación
Tipo de Asignatura	:	Electiva
Número de Créditos	:	3
Número de horas semanales	:	3
Profesor que dicta la materia	:	

1.- Justificación

Se destacará la importancia de los Sistemas de la calidad y los Servicios de Información, tanto para los beneficiarios: usuarios, servicios de información universidades; como para los ejecutores: investigadores, empresas, organismos e instituciones públicas y/o privadas, etc.

Posteriormente se explicará la implantación de los lineamientos y bases teóricas de los Sistemas de la Calidad; donde discutiremos los antecedentes históricos, así como la evolución de la actividad normalizadora y sus influencias en las ciencias de la información.

Por último se presentará una guía para la aplicación de la Norma COVENIN ISO 9000 a un determinado servicio de información o unidad de información, el cual pretenderá ser un documento y/o herramienta descriptiva, donde metodológicamente se estudien los diferentes aspectos de la Norma COVENIN ISO 9001: Sistemas de la Calidad. Modelo para el aseguramiento de la calidad en el diseño, el desarrollo, la producción, la instalación, y el servicio post-venta y su aplicación a los servicios de información especializados o unidades de información; así como, se establecerán los pasos a seguir para obtener la certificación con la Norma COVENIN ISO 9000.



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
Facultad de Humanidades y Educación
Escuela de Bibliotecología y Archivología

2.- Objetivos

GESTION DE LOS SISTEMAS DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN UNIDADES DE INFORMACIÓN:

- Introducir al estudiante en los conocimientos sobre los Sistemas de la Calidad y los Servicios de Información. Importancia de su interacción.
- Reconocer la importancia del especialista en información en su aplicabilidad en las Ciencias de la Información y los Sistemas de la Calidad. Importancia.
- Discutir sobre la importancia de aplicación de la Norma COVENIN ISO 9000 a un determinado servicio de información o unidad de información vinculados directamente con las bases de datos y sistemas automatizados de recuperación de información.

3.- Contenido Programático

ASPECTOS HISTORICOS:

1. Antecedentes,
2. Evolución de la actividad normalizadora en las Ciencias de la Información.

ASPECTOS TEÓRICOS:

1. La Normalización,
2. International Organization for Standardization, ¿ I.O.S? = ISO,
3. La Información,
 - 3.1 La Información: un servicio para los usuarios,
 - 3.2 Características de la información.
4. Los Servicios:
 - 4.1 Características de los servicios,
 - 4.2 Caracterización de los servicios de información,
5. La Gestión de la Calidad y su aplicación en los Servicios de Información.



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
Facultad de Humanidades y Educación
Escuela de Bibliotecología y Archivología

DISEÑO METODOLÓGICO: GUÍA PARA LA APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 9000 EN UNIDADES DE INFORMACIÓN ESPECIALIZADAS

1. Presentación e Información,
2. Beneficios y Ventajas de la aplicación del Sistema de la Calidad COVENIN ISO 9000 en Servicios de Información Especializados,
 - 2.1. Sistemas de la Calidad COVENIN ISO 9000,
 - 2.3. Etapas para la implantación de la norma COVENIN ISO 9000 a Servicios de Información Especializados.
3. Desarrollo de las etapas:
 - 3.1 Considerar lo que ocurre en el Servicio de Información,
 - 3.2 Análisis del Sistema de la Calidad COCENIN ISO 9001,
 - 3.3 Implantar el Sistema de la Calidad en el Servicio de Información,
 - 3.4 Mejorar el Sistema de la Calidad del Servicio de Información.
4. Pasos fundamentales para obtener la certificación COVENIN ISO 9000.

PRESENTACIÓN DE UNA GUIA CON LA APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 9000 EN LA UNIDAD DE INFORMACION

4.- Evaluación

- Exposiciones teóricas del facilitador y de los estudiantes sobre diversos temas asociados con los temas de estudio,
- Lectura recomendadas para la comprensión de los temas a tratar,
- Instrucción del uso y manejo de equipos terminales, PC y periféricos, soportes y formatos electrónicos,
- Realización de prácticas para los participantes y,



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
Facultad de Humanidades y Educación
Escuela de Bibliotecología y Archivología

- Visitas a Centros de Información, Documentación, Archivos y Bibliotecas que se encuentren, bajo la aplicabilidad de la Norma COVENIN ISO 9000 y sus servicios automatizados.

La evaluación del Electiva consistirá en una práctica por cada proceso, un trabajo final, en el que se tomarán en cuenta todos los procesos, y se evaluarán las prácticas de la aplicación de la Norma COVENIN ISO 9000 y/o en línea, asistencia y participación en el taller.

6.- Bibliografía

1. Asociación Española de Normalización y Certificación AENOR: **“Más de 127.000 certificados ISO 9000”**. En: UNE Boletín mensual de AENOR. Madrid: AENOR, Ene. 1997; (104): 7-11.
2. González P., Douglas A.; Torres F., Wilmer J.: **Aplicación de la serie COVENIN ISO 9000 a una fábrica de transformadores**. Caracas: Universidad Central de Venezuela, Facultad de Ingeniería, Escuela de Mecánica, 1995.
3. **“COPANT y la Serie ISO 9000”**. En: Foro COVENIN ISO 9000 Venezuela. Mayo 1.994; (8): 2-4.
4. **“Realzando la competitividad global”**. En: Foro COVENIN ISO 9000 Venezuela. Oct. 1.993; (2) : 2-3.
5. **“SERIE ISO 9000: Experiencia venezolana”**. En: Foro COVENIN ISO 9000 Venezuela. Feb. 1.994; (5): 2-4.
6. “International Organization for Standardization, ¿ I.O.S.?” En: **Foro COVENIN ISO 9000 Venezuela**. Oct.-Nov. 1.994; (13): 8.
7. Cornella, Alfonso: **“Gestión de recursos de información”**. Los recursos de información: Ventaja competitiva de los servicios de información. 1995: 141-153.
8. Tapscott, Don Caston, Art.: **Cambio de paradigmas empresariales**. Santa Fe de Bogotá: McGraw-Hill, 1995.
9. COVENIN. Comisión Venezolana de Normas Industriales: **“Gestión de la calidad y aseguramiento de la calidad vocabulario”**. En: COVENIN ISO 8402: 1995. p.3.



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
Facultad de Humanidades y Educación
Escuela de Bibliotecología y Archivología

10. **El usuario es lo primero**. Santa Fe de Bogotá: McGraw-Hill, 1994.
11. García E., Morales, H.: **“Aportaciones de la Gestión de Calidad a Bibliotecas y Servicios a Documentación”**. En: Documentación Científica. Ene-Mar 1.995; 18: 9-18.
12. **“Registro de firmas de capacidad evaluada. Fondo para la Normalización y Certificación de la Calidad”**. En: FONDONORMA. Feb. 1.998.
13. COVENIN. Comisión Venezolana de Normas Industriales: **COVENIN-ISO 9004-2:1994. Gestión de la calidad y elementos del sistema de la calidad. Parte 2: Lineamientos para servicios**. P.1.
14. COVENIN. Comisión Venezolana de Normas Industriales: **COVENIN-ISO 9001:1995. Sistemas de la calidad. Modelo para el aseguramiento de la calidad en el diseño, el desarrollo, la producción, la instalación y el servicio post-venta**. P.1.

OTRAS OBRAS:

1. Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Tecnológicas CONICIT. Caracas: **CONICIT en cuentas, Julio 1997**; (10):12.
2. Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Tecnológicas CONICIT. Caracas: **CONICIT en cuentas, Agosto 1997**; (1).
3. Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Tecnológicas CONICIT. Caracas: **CONICIT en cuentas, Octubre 1996**; (1).
4. Paiva, Orlando; Pérez Estrella, Taller: **“Tecnologías de la Información. CONICIT, Programa de formación y adiestramiento de recursos humanos”**. 8-9 de Septiembre 1997.
5. **“La gestión de la calidad en los servicios”**. En: Boletín COPANT. Ene – mar. 1997; (30): 4-8.
6. Rosander, A.C.: **La búsqueda de la calidad en los servicios**. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A., 1992.



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
Facultad de Humanidades y Educación
Escuela de Bibliotecología y Archivología

7. Sutter, Eric.: **Maitriser l'information pour garantir la qualité : Publication réalisée á la demande du Ministère de la Recherche et de l'Espace (Délégation á l'information Scientifique et Technique)**. París: Afnor., 1993.
8. **“La gerencia de la calidad en los servicios de información de servicios”**. En: Foro COVENIN ISO 9000 Venezuela. Ene-Feb. 1.997; 3 (24): 6-7.
9. Lamus, José: **“Gestión de la calidad total en la industria petrolera: aplicaciones y resultados”**. En: Rippet: Plataforma para la inteligencia tecnológica. Oct.-Dic. 1.994; 4 18-19.
10. Ramírez, Rebeca: **“Normas venezolanas en ciencias de la información”**. En: INFOLAC: UNESCO. Oct. – Dic., 1996; 9 (4): 17-18.
11. International Standard for Organization. **ISO 9000 for Small Bussineses. What to do – Advice from ISO/TC 176**, Suiza, 1996, 152 p.