



**fesabid'09**

**XI Jornadas Españolas de Documentación**  
Zaragoza, 20, 21 y 22 de mayo de 2009

interinformación 

## **Las cartas de servicio de las unidades de información como instrumento de calidad**

*Jueves 21 de mayo, de 10h a 11:30h, Sala 7*

### **Objetivo:**

- Presentar las cartas de servicios como instrumento de calidad
- Potenciar su uso en las unidades de servicios
- Presentar qué son las cartas, cómo se construyen
- Presentar los problemas, beneficios y oportunidades de disponer de carta de servicios

### **Descripción:**

sesión teórica centrada en el conocimiento de:

1. Principios de la calidad
2. Marco conceptual
3. Realidad española (panorámica)

Sesión práctica:

4. Contenido de la carta de servicios
5. Aseguramiento

### **Interviene:**

- **Adelaida Ferrer** Universitat de Barcelona. Facultad de Empresariales. Biblioteca
- **Carina Rey** Coordinadora de los Sistemas de Información y Documentación del Vicerrectorado de Docencia y Convergencia Europea de la Universitat de Barcelona

### **Organiza:**

Facultad Biblioteconomía i Documentació Universidad de Barcelona.  
Grupo de investigación DENEAA



► <http://www.fesabid.org/zaragoza2009>