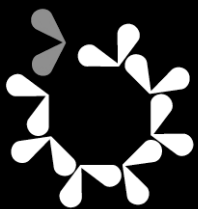




Universidad  
de Zaragoza

# JORNADAS SOBRE SERVICIOS SOCIALES Y CALIDAD

**RECURSOS  
DOCUMENTALES**



Facultad de  
Ciencias Sociales  
y del Trabajo  
Universidad  
de Zaragoza

25, 26 Y 27 DE  
NOVIEMBRE DE 2009

Universidad de Zaragoza  
**Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo**  
**Biblioteca**  
C/ Violante de Hungría, 23  
50.009 Zaragoza (España)

Página Web: <http://biblioteca.unizar.es/biblio.php?id=20>

Correo Electrónico: [bibsociz@unizar.es](mailto:bibsociz@unizar.es)

## SUMARIO

I-	INTRODUCCIÓN.....	5
II-	MONOGRAFÍAS SOBRE SERVICIOS SOCIALES Y CALIDAD.....	7
III-	MONOGRAFÍAS SOBRE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	13
IV-	REVISTAS SOBRE SERVICIOS SOCIALES Y CALIDAD EN LA BUZ.....	21
V-	NÚMEROS MONOGRÁFICOS DE REVISTAS SOBRE CALIDAD.....	25
VI-	ARTÍCULOS DE MONOGRAFÍAS Y DE REVISTAS SOBRE SERVICIOS SOCIALES Y CALIDAD.....	26
VII-	BASES DE DATOS SOBRE SERVICIOS SOCIALES Y CALIDAD.....	40
VIII-	LEGISLACIÓN SOBRE SERVICIOS SOCIALES Y CALIDAD.....	47
IX-	DIRECCIONES WEB DE INTERÉS.....	49
X-	CENTROS DE DOCUMENTACIÓN Y BIBLIOTECAS.....	50

//////

**El Modelo Europeo de Excelencia (EFQM), dice que:**

“Las organizaciones verdaderamente excelentes, se miden por su capacidad para alcanzar y sostener en el tiempo, resultados sobresalientes para sus grupos de interés”. ©EFQM.

## I. INTRODUCCIÓN

La calidad es un término que en los últimos años se ha impuesto en relación con la gestión de empresas y, también, en relación con la gestión de establecimientos y organizaciones de bienestar social y servicios sociales.

Hoy en día, la calidad forma parte de la filosofía y cultura de muchas organizaciones que tienen como fin realizar un trabajo bien hecho y la mejora continuada del mismo. Para ello, deben establecer programas que les permitan evaluar, supervisar y analizar la calidad de las prestaciones que ofrecen.

La calidad ha de ser consustancial a la identidad de las organizaciones y sus servicios, y por lo tanto, no es algo fortuito, ni ha de obedecer a una moda. Se trata de un compromiso de la dirección de las entidades y del personal.

En el campo de los servicios sociales, emerge la voluntad de los responsables de satisfacer las necesidades de todos los ciudadanos, y sobre todo, de las personas en situaciones de vulnerabilidad o desventaja, desarrollando unos Servicios Sociales de calidad y con los mejores resultados posibles.

Este documento que hemos elaborado para las “Jornadas sobre Servicios Sociales y Calidad” pretende recoger una selección de recursos documentales e información relativa a la calidad en los servicios sociales.

Los objetivos de esta aportación son los siguientes:

- Difundir los recursos documentales (libros, revistas, bases de datos, documentos electrónicos en Internet) tanto propios como de otros centros de documentación que abordan esta temática.
- Favorecer y facilitar el acceso a los recursos documentales de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo.

El documento puede ser consultado en la página web de la Biblioteca Universitaria: <http://biblioteca.unizar.es/biblio.php?id=20>.

Esperamos que nuestra aportación sirva para dar a conocer otras experiencias, profundizar en ellas y aplicar en sus campos de actuación aquellas mejoras que redunden en la calidad de su trabajo.

Nos sentiremos satisfechos si este documento resulta de su interés y, sobre todo, resulte útil para hacer frente a sus trabajos de investigación, docencia y de asistencia directa a los distintos colectivos con los que trabaje y sirva para ayudar a algunos profesionales a mejorar y crecer en la intervención profesional hacia la calidad.

Zaragoza, 25 de noviembre de 2009

## II. MONOGRAFÍAS SOBRE SERVICIOS SOCIALES Y CALIDAD

El listado de las referencias bibliográficas de monografías está ordenado de forma cronológica y, dentro de este orden, alfabéticamente por autor. Gran parte de las obras que aparecen pertenecen a la colección de la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza y la mayor parte de ellas están ubicadas en la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo. Si tiene interés por consultar alguna de ellas, puede ver su ubicación desde el catálogo Roble, disponible en la dirección web: <http://roble.unizar.es>.

### Año 2009

- *Contenido de la norma: ONGs con calidad. Una iniciativa para aumentar la calidad de los Servicios Sociales de las ONGs de España.* Madrid : Instituto para la Calidad ONG, 2009.
- IGNACIO GARCÍA, E.; RODRÍGUEZ ESCOBAR, J. (Dirs.). *Estándares de calidad de cuidados para la seguridad del paciente en los hospitales del SNS : Proyecto Séneca : Informe técnico diciembre 2008.* Madrid: Ministerio de Sanidad y Política Social Secretaría General Técnica Centro de Publicaciones, 2009.
- ORTEGA VARGAS, M. C. *Manual de evaluación de la calidad del servicio de enfermería: estrategias para su aplicación.* México, etc.: Editorial Médica Panamericana, 2009.
- VICENTE EDO, M. J.; SALCEDO FERNÁNDEZ, F.; COMET CORTÉS, P. (Coords.), (Grupo de Trabajo de Enfermería basada en la Evidencia de Aragón). *Estrategia de mejora de la calidad de los cuidados: Protocolos de cuidados de enfermería basados en la evidencia.* Zaragoza: Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud, 2009.

### Año 2008

- *I Congreso Nacional sobre Planificación en Servicios Sociales: Logroño, 20 y 21 de noviembre de 2008.* Logroño: Gobierno de La Rioja, Conserjería de Servicios Sociales, 2009.
- *IV Jornadas sobre calidad en los centros de Servicios Sociales.* Madrid: MAPFRE Medicina - Quavita, 2008.
- *Calidad y acreditación para las entidades prestadoras de servicios de atención a las personas mayores en situación de dependencia.* Barcelona: Fundación Edad y Vida, 2008.

- CASTRO VÁSQUEZ, M. D. C. *De pacientes a exigentes : un estudio sociológico sobre la calidad de la atención, derechos y ciudadanía en salud*. Hermosillo (México): El Colegio de Sonora, 2008.
- PONTE, J. *Guía de estándares de calidad en atención temprana*. Madrid: Real Patronato sobre Discapacidad, 2008.
- REBOLLOSO, E.; FERNÁNDEZ-RAMÍREZ, B.; CANTÓN, P. *Evaluación de programas de intervención social*. Madrid: Síntesis, 2008.

#### **Año 2007**

- FONTANALS DE NADAL, M. D. (Dir.); *Calidad y dependencia: grados de dependencia y necesidades de servicios: estudio de consultoría y asistencia*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Secretaría de Estados de Servicios Sociales Familias y Discapacidad Instituto de Mayores y Servicios Sociales, 2007.
- *Informe : estratègia de millora dels serveis socials d'atenció primària*. Barcelona: Ajuntament de Barcelona, Benestar Social, 2007.
- HERRERA HERNÁNDEZ, J. M. *Gerencia y administración de servicios sociales : manual*. Tenerife: Drago, 2007.

#### **Año 2006**

- *III Jornadas sobre la Calidad en los Centros de Servicios Sociales : Logroño, 28 y 29 de noviembre de 2006*. Logroño: Consejería de Juventud, Familia y Servicios Sociales, 2006.
- *Cada persona un compromiso: Buenas prácticas de calidad FEAPS*. Madrid: Confederación Española de Organizaciones en favor de las Personas con Discapacidad Intelectual, 2006.
- CALZADA MUÑOZ, A. *Mejora de la calidad en la atención a personas con discapacidad en Andalucía*. Sevilla: Dirección General de Personas con Discapacidad, 2006.

#### **Año 2005**

- FANTOVA AZCOAGA, F. *Manual para la gestión de la intervención social: políticas, organizaciones y sistemas para la acción*. Madrid: CCS, 2005.



- *Guía para la implantación del Sistema Básico de Calidad*. Valencia: Generalitat Valenciana, Consellería de Bienestar Social, 2005
- MUÑOZ-CABALLERO CAYUELA, M. I.; ALVIRA MARTIN, F. *Factores determinantes de la implantación de la calidad en la Administración Pública: una experiencia de éxito en Servicios Sociales*. Tesis doctoral de la Universidad Complutense de Madrid. 2005.
- Plan estratégico para el desarrollo de la atención sociosanitaria. Consejo Vasco de Atención Sociosanitaria. *Euskal Herriko Atentzio Soziosanitarioaren Garapenerako Plan Estrategikoa, 2005-2008*. Vitoria-Gasteiz: Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia = Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco, 2005.
- *Public services: the role of civil dialogue in provision of quality economic and social services*. Dublin, 6-7th April 2004. Brussels: European Economic and Social Committee, 2005.
- RODRÍGUEZ, A. *Calidad y solidaridad para la gente*. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello, 2005.

#### **Año 2004**

- CÁNOVAS SÁNCHEZ, F. (Coord.). *La gestión de la calidad en los servicios sociales*. Madrid: IMSERSO, 2004.

#### **Año 2003**

- *Ley 11/2002 de 18 de diciembre, de ordenación de la actividad de los centros y servicios de acción social y mejora de la calidad en la prestación de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid*. Madrid: Consejería de Servicios Sociales, 2003.
- SETIÉN SANTAMARÍA, M. L.; SACANELL BERRUECO, E.; ALLI, J. L. *La calidad de los Servicios Sociales: conceptos y experiencias*. Valencia: Tirant lo Blanch, 2003.

#### **Año 2002**

- *La Calidad como imperativo en la acción social*. Madrid: Cáritas Española, 2002.
- CARRERA, P.; MALGESINI, G.; LÓPEZ RUIZ, J. A. *Un techo y un futuro: buenas prácticas en la intervención social con personas sin hogar*. Barcelona: Icaria, 2002.

- *Informe 7-02 sobre el Proyecto de Ley de ordenación de la actividad de los centros y servicios de acción social y de la mejora de la calidad en la prestación de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.* Madrid: Consejo Económico y Social, 2002.
- FERNÁNDEZ GARCÍA, T.; ARES PARRA, A. *Servicios Sociales: dirección, gestión y planificación.* Madrid: Alianza, 2002.
- GARAU, J. *Guía para la implantación de la norma ONG con calidad.* Barcelona: INTRESS, 2002.
- MARTÍN CASTILLA, J. I.; TEJERA ORTEGA, A. M. *En busca de la excelencia : el modelo EFQM de excelencia en la administración de la comunidad de Madrid : adaptación y caso práctico.* Madrid: Comunidad de Madrid, Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano, 2002.
- PILLINGER, J. *Quality in social public services.* Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities, 2001.
- *Seminario, la calidad de los Servicios Sociales públicos.* Dublín: Fundación Europea para la mejora de las condiciones de vida y de trabajo, 2002.
- SERRA, A. *La calidad como imperativo en la acción social.* Madrid: Cáritas Española, 2002.
- *Servicios Sociales: dirección, gestión y planificación.* Madrid: Alianza, 2002.

#### **Año 2001**

- *IV Jornadas sobre calidad y Servicios Sociales. 15 y 16 de noviembre de 2001. Las personas artífices de la calidad.* Bilbao: Universidad de Deusto, Escuela de Trabajo Social, 2001.
- FANTOVA AZCOAGA, F.; TOÑA GÜENAGA, A. *Investigación y desarrollo de un modelo de gestión para organizaciones no lucrativas de Servicios Sociales.* Bilbao: Universidad de Deusto, 2001.
- *Vivienda y residencia para personas con retraso mental: orientaciones para la calidad.* Madrid : FEAPS, 2001.

## Año 2000

- *150 proyectos de mejora de la calidad en la Comunidad de Madrid*. Madrid: Comunidad de Madrid, 2000.
- *III Jornadas sobre calidad y Servicios Sociales. 16 y 17 de noviembre de 2000*. Bilbao: Universidad de Deusto, Escuela de Trabajo Social, 2000.
- *Analizando la calidad de vida: calidad de vida, calidad de servicio*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Secretaría General de Asuntos Sociales, Instituto de Migraciones y Servicios Sociales, 2000.
- *Curso de evaluación y gestión de calidad en servicios de bienestar social: abril-mayo 2000, documentación*. Valladolid: Universidad de Valladolid., 2000.
- FERNÁNDEZ-BALLESTEROS, Rocío (Dir.): *Gerontología social*. Madrid: Pirámide, 2000.
- HERNÁNDEZ YÁÑEZ, J.; FANTOVA AZCOAGA, F. *El imperativo de la calidad en la acción social*. Madrid: Cáritas Española, 2000.
- MEDINA TORNERO, M. E. *Evaluación de la calidad asistencial del servicio de ayuda a domicilio en el Ayuntamiento de Murcia*. Murcia: Universidad de Murcia, Servicio de Publicaciones, 2000.
- SLUYTER, G. V. *Total quality management in mental health and mental retardation*. Washington: American Association on Mental Retardation, 2000.
- TRINIDAD REQUENA, A. (Coord.). *Evaluación y calidad en las organizaciones públicas: actas de las primeras Jornadas sobre evaluación y calidad en las organizaciones públicas, celebradas en Granada en 1999*. Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública, 2000.

## Año 1999

- *II Jornadas sobre calidad y Servicios Sociales*. Bilbao: Universidad de Deusto, Escuela de Trabajo Social, 1999.
- *V Congreso Estatal de Intervención Social: Calidad y responsabilidad compartida: retos del bienestar en el cambio de siglo: Madrid, 25, 26 y 27 de noviembre de 1998*. Madrid: Instituto de Migraciones y Servicios Sociales (IMSERSO), 1999.

- *Calidad y responsabilidad compartida: retos del bienestar en el cambio de siglo : V Congreso Estatal de Intervención Social : Madrid 25, 26 y 27 de noviembre de 1998.* Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 1999.
- MORENO CASAS, J. L.; BLANCO LOSADA, M. *Implantación del plan de calidad de la Comunidad de Madrid.* Madrid: Comunidad, Dirección General de Calidad de los Servicios, 1999.
- *Los procesos de calidad en Servicios Sociales.* Zaragoza: Gobierno de Aragón, 1999.
- SANCHO, D. *Gestión de servicios públicos: estrategias de marketing y calidad.* Barcelona: Universitat Pompeu Fabra, 1999.

### **Año 1998**

- *I Jornadas sobre Calidad y Servicios Sociales : 12 y 13 de noviembre de 1998 = Kalitatea eta Gizarte Zerbitzuak I. Jardunalidak : 1998ko azaroaren 12an eta 13an.* Bilbao: Universidad de Deusto, 1998.
- ADAMS, R.; CAMPLING, J. *Quality social work.* London, etc: Macmillan, 1998.
- SANS, C. *Bibliografía sobre disminuidos psíquicos y calidad de vida.* Barcelona: Escola Universitaria de Treball Social, 1998.
- VIVAS CONSUELO, D.; BARRACHINA, I. *Gestión de la calidad de los Servicios Sociales: unidades didácticas.* Valencia : M/C/Q, 1998.

### III. MONOGRAFÍAS SOBRE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El listado de las referencias bibliográficas de monografías está ordenado de forma cronológica y, dentro de este orden, alfabéticamente por autor. Todas las obras que aparecen pertenecen a la colección de la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza y la mayor parte de ellas están ubicadas en la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo. Si tiene interés por consultar alguna de ellas, puedes ver su ubicación desde el catálogo Roble, disponible en la dirección web: <http://roble.unizar.es>.

#### Año 2009

- NAVAJO, P. *Planificación estratégica en organizaciones no lucrativas: guía participativa basada en valores*. Madrid: Narcea, 2009.
- HARRISON, J. S.; ST. JOHN, C. H. *Fundamentos de la dirección estratégica*. Madrid: Paraninfo, 2009.

#### Año 2008

- APARISI CAUDELI, J. A. *La eficacia del cuadro de mando integral en el control estratégico de las entidades públicas*. Valencia: Sindicatura de Comptes de la Comunitat Valenciana, 2008.
- ARANAZ ANDRÉS, J. M. (Dir.) [et al.] *Gestión sanitaria: calidad y seguridad de los pacientes*. Madrid: Díaz de Santos: Fundación Mapfre, 2008.
- DAVID, F. R. *Conceptos de administración estratégica*. México, etc.: Pearson Educación, 2008.
- GRANT, R. M.; *Dirección estratégica: conceptos, técnicas y aplicaciones*. Madrid: Thomson Civitas, 2008.
- GUERRAS MARTÍN, L. A.; NAVAS LÓPEZ, J. E. *Casos de dirección estratégica de la empresa*. Cizur Menor (Navarra): Thomson Civitas, 2008.
- GUERRAS MARTÍN, L. Á.; NAVAS LÓPEZ, J. E. *La dirección estratégica de la empresa: teoría y aplicaciones*. Madrid: Thomson Civitas, 2008.

- GUEVARA GRATERÓN, I. R.; ZARDOYA ALEGRÍA, A. I.; BELLOSTAS PÉREZ-GRUESO, A. J. (Dir.). *Estudio de los modelos de excelencia empresarial y gestión de la calidad: aplicación al sector sanitario español*, 2008.
- ONTAÑÓN LOZANO, S.; PASTOR TEJEDOR, A. C. (Dir.). *Diseño de un programa de gestión estratégica basado en la integración del modelo EFQM y el BSC aplicado a un caso real [recurso electrónico]*. 2008.
- QUINTERO, J. A. J. *Dirección estratégica y viabilidad de empresas: aplicaciones prácticas*. Madrid: Pirámide, 2008.

### **Año 2007**

- ALCALDE SAN MIGUEL, P. *Calidad*. Madrid: Thomson Paraninfo, 2007.
- ALVAREZ, J. L.; MARTÍNEZ, M. J. *Lo que se aprende en los mejores*. Barcelona: Gestión 2000, 2007.
- *Gestión de la calidad*. Madrid: AENOR, 2007.
- LARRAGA MORATA, E.; SANCHO VAL, J. J. (Dir.). *Diseño de software para la gestión de sistemas integrados de calidad y ambientales conformes con las normas: ISO 9001:2000 e ISO 14001:2004 en PYMES [recurso electrónico]*. 2007.
- MÁRQUEZ DOMÍNGUEZ, J. A. (Ed. lit.). *Planificación estratégica y desarrollo: ensayo previo para diseñar un plan estratégico de desarrollo en la provincia de Huelva*. Huelva: Universidad de Huelva, 2007.
- MIRANDA GONZÁLEZ, F. J.; CHAMORRO MERA, A.; RUBIO LACOBIA, S. *Introducción a la gestión de la calidad*. Madrid: Delta, 2007.
- MUÑOZ SIMÓN, I.; MADRE SEDILES, M. A. (Dir.). *Sistema de gestión de calidad*. 2007.
- PASTOR TEJEDOR, J. *Modelo de gestión de calidad en instituciones sanitarias: integrando los modelos de gestión EFQM y CMI*. Madrid: Consejo Económico y Social, 2007.
- SENLLE, A.. *Gestión estratégica de RRHH para la calidad y la excelencia*. Madrid: AENOR, 2007.
- VALENTÍN ASÍN, E.; LAGUNA ABAD, A. (Dir.). *Integración de la innovación en el sistema de gestión de calidad ISO 9001 de una empresa de servicios [recurso electrónico]*. 2007.

## Año 2006

- ABRIL SÁNCHEZ, C. E.; ENRÍQUEZ PALOMINO, A.; SÁNCHEZ RIVERO, J. M. *Manual para la integración de sistemas de gestión: calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales*. Madrid: FC Editorial, 2006.
- ÁLVAREZ IBARROLA, J. M.; BULLÓN CARO, J.; ÁLVAREZ GALLEGO, I. *Introducción a la calidad: aproximación a los sistemas de gestión y tratamiento de calidad*. Vigo: Ideaspropias, 2006.
- BAGUER LABENA, G.; NAVARRO ELOLA, L. (Dir.). *Diseño de un modelo de gestión de calidad de formación aplicado a cursos de formación en la administración pública [recurso electrónico]*. 2006.
- BUENO CAMPOS, E. *Dirección estratégica: desarrollo de la estrategia y análisis de casos*. Madrid: Pirámide, 2006.
- BUENO CAMPOS, E.; MORCILLO ORTEGA, P.; SALMADOR SÁNCHEZ, M. P. *Dirección estratégica: nuevas perspectivas teóricas*. Madrid: Pirámide, 2006.
- CAMISÓN ZORNOZA, C.; CRUZ, S.; GONZÁLEZ, T. *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación, 2006.
- LUENGO MONZÓN, D.; CUBERO MARÍN, J. J.,DIR.; UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA. ÁREA DE INGENIERÍA DE LOS PROCESOS DE FABRICACIÓN. *Metodología para la revisión de la documentación de un sistema de gestión de la calidad*. 2006.
- PASTOR TEJEDOR, J. *El modelo EFQM & CMI para la medición, valoración y alineación de la estrategia en la gestión de la calidad en instituciones sanitarias. Tesis doctoral de la Universidad de Zaragoza*,2006.
- REY, S. L. *Implantación de un sistema de calidad: los diferentes sistemas de calidad existentes en la organización*. Vigo: Ideaspropias, 2006.
- ROBERTS, J. *La empresa moderna: organización, estrategia y resultados*. Barcelona: Antoni Bosch, 2006.
- VILLUENDAS LÓPEZ, E.; CUBERO MARÍN, J. J. (Dir.). *Sistema integrado de gestión, calidad y ambiente*. 2006.

## Año 2005

- CAMPOY CORTÉS, A.; PASTOR TEJEDOR, J. (Dir.). *Análisis del nuevo modelo de gestión estratégica EFQM & CMI en el HUMS y estudio estratégico de diferentes organizaciones según el método del caso [recurso electrónico]*. 2005.
- FERRANDO SÁNCHEZ, M.; GRANERO CASTRO, J. *Calidad total: modelo EFQM de excelencia*. Madrid: Fundación Confemetal, 2005.
- GARCÍA, R. F. *Sistemas de gestión de la calidad, ambiente y prevención de riesgos laborales: su integración*. Alicante: Club Universitario, 2005.
- JOHNSON, G.; WHITTINGTON, R.; SCHOLES, K. *Dirección estratégica*. Madrid: Prentice Hall, 2005.
- LLORÉNS MONTES, F. J.; FUENTES FUENTES, M. D. M. *Gestión de la calidad empresarial : fundamentos e implantación*. Madrid: Pirámide, 2005.
- MACAZAGA, J.; PASCUAL, A. *Organización basada en procesos*. Madrid: Ra-ma, 2005.
- ROYO GRACIA, F. *Implantación de la gestión de la calidad total como herramienta de mejora del desempeño organizacional. Tesis doctoral de la Universidad de Zaragoza*, 2005.
- SÁNCHEZ, J. V. *Gestión de la calidad : mejora continua y sistemas de gestión : teoría y práctica*. Madrid: Pirámide, 2005.
- SEGURA, F. O. *Sistema de gestión : una guía práctica : cómo pasar de la certificación de la calidad a un enfoque integral de gestión*. Madrid: Díaz de Santos, 2005.
- SENLLE, A. *ISO 9000:2000 : calidad y excelencia : Todo lo que se tiene que conocer para implantar y mantener un sistema de gestión de la calidad y avanzar por el camino de la excelencia*. Barcelona: Gestión 2000, 2005.



## Año 2004

- ARBAIZAR ISO, E.; ARCEGA SOLSONA, F. J. (Dir.) *Actualización de la documentación del sistema de gestión de la calidad a la norma ISO 9001:2000 [recurso electrónico]*. 2004.
- CEBOLLADA GAY, D.; MARTÍN SAN JOSÉ, J. (Dir.) *Desarrollo e implantación de un sistema de gestión de la calidad según la norma UNE-EN-ISO-9001:2000 [recurso electrónico]*. 2004.
- *Jornada sobre Evaluación y mejora del sistema de gestión de la calidad según la norma ISO 9004 Guía UNE 66174:2003 : Jueves, 25 de marzo de 2004, Ministerio de Ciencia y Tecnología, Madrid.* Madrid: Asociación Española para la Calidad AENOR, 2004.
- MONGAY, J. *La dirección estratégica de la empresa : prácticas avanzadas : un enfoque de marketing*. Madrid: Thomson : Civitas, 2004.
- OLIVÁN, A. T. M. *Cómo elaborar un plan de empresa*. Madrid: Thomson, 2004.
- SOLANO ANDRÉS, R.; PASTOR TEJEDOR, J. (Dir.) *Modelo de gestión estratégica basado en la utilización conjunta del cuadro de mando integral y el modelo EFQM : aplicación práctica en instituciones sanitarias. Proyecto de Fin de Carrera de la Universidad de Zaragoza*, 2004.

## Año 2003

- BUJ, S. G. *Dirección estratégica*. Madrid: McGraw Hill, 2003.
- *Equipamientos municipales de proximidad. Gestión de calidad*. Gijón: Trea, 2003.
- *Guía para la evaluación del sistema de gestión de calidad según la norma UNE-EN ISO 9004:2000 : herramientas y planes de mejora : UNE 66174*. Madrid: Aenor, 2003.
- *Introducción a la excelencia*. Madrid: Efqm; Club Gestión de Calidad, 2003.
- PETRICK, J. A.; FURR, D. S. *Calidad total en la dirección de recursos humanos*. Barcelona: Gestión 2000, 2003.
- SENLLE, A. *Evaluar la gestión y la calidad: herramientas para la gestión de la calidad y los recursos humanos*. Barcelona: Gestión 2000, 2003.

## Año 2002

- *Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental: ISO 19011:2002*. Madrid: AENOR, 2002.
- BENAVENT, F. B. *La autoevaluación de la calidad en la gestión*. Valencia: Universitat de Valencia, Facultat d'Economía, 2002.
- BLOCK, M. R.; MARASH, I. R. *Integración de la ISO 14001 en un sistema de gestión de la calidad*. Madrid: Fundación Confemental, 2002.
- FUENTES FUENTES, M. D. M. *La gestión de la calidad total : análisis del impacto del entorno en su implantación y resultados*. Granada: Universidad de Granada, 2002.
- GALLOWAY, D. *Mejora continua de procesos : cómo rediseñar los procesos con diagramas de flujos y análisis de tareas*. Barcelona: Gestión 2000, 2002.
- MORCILLO ORTEGA, P.; FERNÁNDEZ AGUADO, J. (Coords.). *Nuevas claves para la dirección estratégica*. Barcelona: Ariel, 2002.
- PFEIFER, T.; TORRES LEZA, F. *Manual de gestión e ingeniería de la calidad*. Zaragoza: Mira, 2002.
- ROS, S. C. *La gestión de la calidad: enfoques, principios y técnicas*. Valencia: Universitat de Valencia, Facultat d'Economía, 2002.

## Año 2001

- *Curso de gestión de la calidad recurso electrónico*. Barcelona: Océano Multimedia, 2001.
- CENTENO MACIÁ, G.; LÓPEZ GARCÍA, L. *Guía de autoevaluación para la Administración Pública: modelo europeo de gestión de calidad 2000*. Madrid: Ministerio de Administraciones Públicas, 2001.
- CUATRECASAS, L. *Gestión integral de la calidad: implantación, control y certificación*. Barcelona: Gestión 2000, 2001.
- MIGUEL, J. M. D.; CAÏS, J. *Excelencia: calidad de las universidades españolas*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas, 2001.

- MORENO-LUZÓN, M. D.; PERIS BONET, F. J.; GONZÁLEZ CRUZ, T. *Gestión de la calidad y diseño de organizaciones: teoría y estudio de casos*. Madrid: Prentice Hall, 2001.
- RUIZ-OLALLA CORCUERA, M. C. *Gestión de la calidad del servicio a través de indicadores externos*. Madrid: Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas, 2001.

### **Año 2000**

- *Dossier EFQM de excelencia*. Bruselas: European Foundation Quality Management; Madrid: Club de Gestión de Calidad, 2000.
- GAMARRA MARTÍN, D. *Aplicación de la norma ISO 9000 en los estudios de formación profesional de un IES y enfoques actuales de la gestión de la calidad total. Proyecto de Fin de carrera de la Universidad de Zaragoza*, 2000.
- GONZÁLEZ CRUZ, T. F.; GUILLÉN PARRA, M. *Necesidades de liderazgo y su dimensión ética en la gestión de calidad total*. Valencia: Universitat Facultat de Ciències Econòmiques i Empresariales, 2000.
- PÉREZ JUSTE, R. *Hacia una educación de calidad: gestión, instrumentos y evaluación*. Madrid: Narcea, 2000.
- ROJAS, F. A. *Como se hace un plan estratégico: modelo de desarrollo en una empresa*. Madrid: ESIC editorial, 2000.
- RUIZ AVILÉS, P. *Bases para la acción social y planificación estratégica del desarrollo rural*. Sevilla: Junta de Andalucía Consejería de Agricultura y Pesca, 2000.
- *Sistemas de gestión de la calidad : Directrices para la mejora del desempeño : ISO 9004:2000*. Madrid: AENOR, 2000.
- *Sistemas de gestión de la calidad : Fundamentos y vocabulario : ISO 9000:2000*. Madrid: AENOR, 2000
- *Sistemas de gestión de la calidad : Requisitos : ISO 9001:2000*. Madrid: AENOR, 2000.
- *Sistemas de gestión de la calidad ISO 2000 : Requisitos : Comparación ISO/DIS 9001:1999 con ISO 9001:1994*. Madrid: AENOR, 2000.

## Año 1999

- BADÍA GIMÉNEZ, A.; BELLIDO ANDÚJAR, S. *Técnicas para la gestión de la calidad : control de la calidad ISO 9000, gestión por procesos, diagramas de proceso*. Madrid: Técno, 1999.
- CELA TRULOCK, J. L. *Calidad, qué es, cómo hacerla*. Barcelona: Gestión 2000, 1999.
- *Gestión de calidad : Recopilación de normas UNE*. Madrid: AENOR, 1999.

#### IV. REVISTAS SOBRE SERVICIOS SOCIALES Y CALIDAD EN LA BUZ

##### REVISTAS SOBRE GESTIÓN DE LA CALIDAD

---

- *Academy of Management Review*. Ada (Ohio) [etc.] : Academy of Management, 1976-
- *Alta Dirección*. Barcelona : Nauta, 1965-
- *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*. Madrid: Asociación Científica de Economía y Dirección de la Empresa, Universidad Autónoma de Madrid, 1998-
- *Cuadernos de Gestión*. Bilbao : Instituto de Economía Aplicada a la Empresa, Universidad del País Vasco ; [Logroño] : Departamento de Economía y Empresa, Universidad de La Rioja, 1985-
- *Dirección y Organización : revista de dirección, organización y administración de empresas*. Madrid : Fundación General Universidad Politécnica de Madrid, CEPADE 1992-
- *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*. Vigo : Asociación Europea de Dirección y Economía de la Empresa, 1995-
- *Revista de Dirección y Administración de Empresas*. San Sebastián : Escuela Universitaria de Estudios Empresariales, 1994-
- *Revista de Gestión Pública y Privada*. Huesca : Servicio de Publicaciones de la Universidad de Zaragoza, 1996-
- *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*. Santiago de Compostela : Asociación Europea de Dirección y Economía de la Empresa (AEDEM), 1992-
- *Visión : el periódico de la excelencia*. Madrid : Club Gestión de Calidad, 2000-

## REVISTAS DE TRABAJO SOCIAL Y SERVICIOS SOCIALES

---

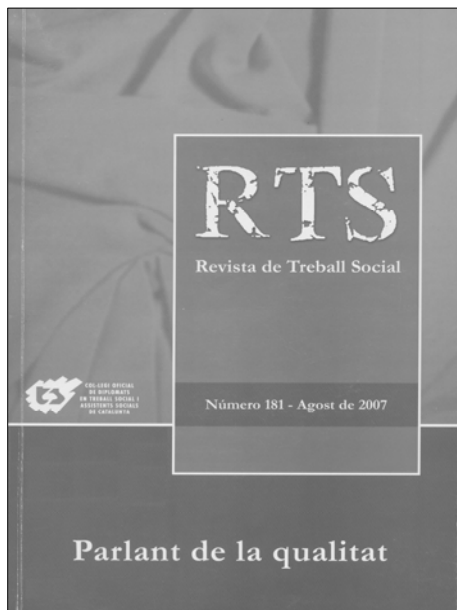
- *Acciones e Investigaciones Sociales*. Zaragoza, Universidad, Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo, 1991-
- *Alternativas : Cuadernos de Trabajo Social*. Alicante : Universidad, Escuela Universitaria de Trabajo Social, 1992-
- *Área Social*. Cuenca : Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social de Castilla-La Mancha, 1997-
- *Boletín de Estudios y Documentación*. Madrid : Comité Español para el Bienestar Social, 1992-
- *CABS : cuadernos andaluces de bienestar social*. Granada : Universidad de Granada, Escuela Universitaria de Trabajo Social, 1997-
- *Cáritas*: Madrid : Cáritas Española, 1952-
- *Community Care : The Independent Voice of Social Work*. Wallington (Gran Bretaña) : Reed Business Publishing Group, 1991-
- *Cuadernos de Trabajo Social*: Madrid : Universidad Complutense, Escuela Universitaria de Trabajo Social. Escuela Universitaria de Trabajo Social, 1987-
- *Documentación Social : revista de estudios sociales y de sociología aplicada*. Madrid : Cáritas Española, 1959-
- *Documentos de Trabajo Social : revista de Trabajo Social y acción social*. Málaga : Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Málaga, 1993-
- *El Crisol: Boletín de la Fundación Diagrama*. Madrid : Fundación Diagrama, 2001-
- *Entorno Social: independiente de actualidad en asuntos sociales*. Madrid : Entorno Social, 1994-
- *Hilero Eguneratuz : Boletín Documental sobre Servicios Sociales*. San Sebastián : Gobierno Vasco, Departamento de Justicia, Trabajo y Seguridad Social, 2000-
- *Humanismo y Trabajo Social*. León : Universidad de León, Secretariado de Publicaciones y Medios Audiovisuales, 2002-
- *Journal of Social Policy*. Cambridge : Cambridge University Press, 1997-

- ***La Cristalera : Revista de Asuntos Sociales.*** Murcia : Comunidad Autónoma de Murcia, Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales, Dirección General de Bienestar Social, 1992-
- ***La Revue Française de Service Social.*** Paris : Association Nationale des Assistants de Service Social, [1971]-
- ***Portularia : Revista de Trabajo Social.*** Huelva : Universidad, 2001-
- ***Realidad Social.*** Sevilla : Colegio Oficial de Diplomados de Trabajo Social, 1995
- ***Redes : Revista de Servicios Sociales.*** Huelva : Diputación de Huelva, Área de Servicios Sociales, 1996-
- ***Revista de Servicios Sociales y Política Social.*** Madrid : Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes sociales, 1984-
- ***Revista Española del Tercer Sector.*** Madrid : Fundación Luis Vives, 2005-
- ***RTS : Revista de Treball Social.*** Barcelona : Col·legi Oficial de Diplomats en Treball Social i Assistents Socials de Catalunya, 1968-
- ***Service Social Dans le Monde.*** Paris : Fondation Internationale pour l'étude du changement dans le politiques sociales, 1935-
- ***Servicios Sociales.*** Valladolid : Junta de Castilla y León, 2002-
- ***Social Service Review.*** Chicago : Faculty of the School of Social Service Administration of the University of Chicago, 1997-. New York : NASW Press, [1955?]-
- ***Social Work Abstracts.*** Washington : NASW Press, 1994-
- ***Social Work Research.*** Washington : NASW Press, 1997-
- ***Social XXI : Revista de información del Instituto Aragonés de Servicios Sociales.*** Zaragoza : IASS, 2001-
- ***Sociedad y Bienestar : Revista de la Escuela Universitaria Adscrita Relaciones Laborales-Trabajo Social de Jerez de la Frontera.*** Jerez : Escuela Universitaria Adscrita Relaciones Laborales-Trabajo Social de Jerez de la Frontera, 1996-
- ***Temas de Trabajo Social.*** La Habana : Hospital psiquiátrico de La Habana, 1979-
- ***Trabajo Social : Revista cuatrimestral de Trabajo Social de Uruguay y la Región.*** Montevideo : Eppal Ltda., 1986-

- ***Trabajo Social Hoy.*** Madrid : Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Madrid, 1993-
- ***Trabajo Social y Salud.*** Zaragoza : Asociación Española de Trabajo Social y Salud, 1988-
- ***Trasfondo Trabajo Social.*** Badajoz : Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social, 1999-
- ***TS Difusión.*** Málaga : Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales, 1996-
- ***TSMU:*** Murcia : Colegio oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales, 2003-
- ***Vie Sociale.*** Paris : Centre d'Études, de Documentation, d'Information et d'Actions Sociales, 1964-
- ***Zerbitzuan : Gizarte zerbitzuetako aldizkaria.*** Vitoria-Gasteiz : Servicio Central de Publicaciones del País Vasco, 1986-



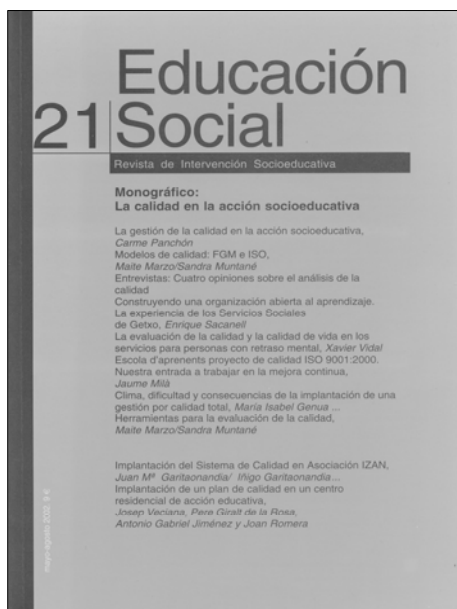
## V. NÚMEROS MONOGRÁFICOS DE REVISTAS SOBRE CALIDAD



**RTS: Revista de Treball Social. N. 181**  
Parlant de la qualitat



**DOCUMENTACIÓN SOCIAL. N. 128**  
La calidad como imperativo en la acción social



**EDUCACIÓN SOCIAL: Revista de Intervención Socioeducativa. N. 21**  
La calidad en la acción socioeducativa



**REVISTA DE SERVICIOS SOCIALES Y POLÍTICA SOCIAL. N. 49 y 50**  
Calidad

## VI. ARTÍCULOS DE MONOGRAFÍAS Y DE REVISTAS SOBRE SERVICIOS SOCIALES Y CALIDAD

Los artículos citados a continuación están extraídos de las bases de datos de DIALNET, COMPLUDOC y SIIS.

### Año 2009

- **¿Analizamos nuestra actividad los trabajadores sociales sanitarios?** Torres Serna, M. T.; Sánchez Fernández, C. En: Agathos: Atención sociosanitaria y bienestar. 2009, Vol. 9, N. 2, p. 22-29.
- **Buenas prácticas: hacia la construcción de equipos eficientes en los Servicios Sociales.** Percaz Four-Pome, M. En: Agathos : Atención sociosanitaria y bienestar. 2009, Vol. 9, N. 1, p. 4-13.
- **La gestión en el Trabajo Social sanitario: análisis los indicadores de derivación del Hospital de Navarra al Hospital de San Juan de Dios: evolución desde 2002 hasta 2008.** Napal Lecumberri, C.; Visus Eraso, Á. M.; Sagarra Pérez de Obanos, M. En: Agathos: Atención sociosanitaria y bienestar. 2009, Vol. 9, N. 3, p. 12-21.
- **Orientaciones para la implantación progresiva de sistemas de calidad en los Servicios Sociales locales de la CAPV.** Barbero Blanco, I.; Díez Aramburu, V. En: Zerbitzuan: Gizarte zerbitzuetarako aldizkaria = Revista de Servicios Sociales. 2009, N. 45, p. 39-47.

### Año 2008

- **"¡Cuarenta iguales para hoy!". Detalles que recordar en la comunicación para mejorar nuestras relaciones sociales y profesionales.** Vildósola Saenz, M.; Lázaro Cabezón, Ó. En: Revista de Servicios Sociales y Política Social. 2008, N. 82, p. 29-47.
- **Evaluación de la calidad de vida en personas mayores y con discapacidad: La Escala FUMAT.** Gómez, L. E.; Verdugo Alonso, M. A.; Arias, B.; Navas, P. En: Intervención psicosocial: Revista sobre igualdad y calidad de vida. 2008, Vol. 17, N. 2, p. 189-200.

- **La Evaluación de Programas de Intervención Social.** Rosa Gimeno, P. d. l. En: Revista de Servicios Sociales y Política Social. 2008, N. 83, p. 69-84.
- **Impacto de la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a Personas en Situación de Dependencia en los Servicios Sociales Comunitarios.** Villalobos Santos, J. En: Documentos de Trabajo Social: Revista de trabajo y acción social. 2008, N. 43, p. 9-28.
- **Sistemas de gestión de la calidad en el tercer sector de acción social: situación actual y propuestas de futuro.** Barbero Blanco, I. En: Zerbitzuan: Gizarte zerbitzuetarako aldizkaria = Revista de Servicios Sociales. 2008, N. 43, p. 7-18.
- **Un viaje hacia la calidad de los Servicios Sociales municipales: experiencia de una mancomunidad.** Cercadillo Isla, M. En: Trabajo Social hoy. 2008, N. 54, p. 71-82.
- **Visión histórica y Práctica profesional en Atención Primaria de Salud: los avances y el reto de la calidad.** Barranco Expósito, C.; Rodríguez Morales, H. En: Trabajo Social y salud. 2008, N. 61, p. 7-35.

#### **Año 2007**

- **La calidad de los servicios públicos: un comentario.** Recio Andreu, A. En: RTS: Revista de Treball Social. 2007, N. 181, p. 9-19.
- **Cooperación entre salud pública y atención clínica en un contexto de cambio de la utilización del sistema sanitario.** Gervás, J.; Segura Benedicto, A. En: Atención primaria: Publicación oficial de la Sociedad Española de Familia y Comunitaria. 2007, Vol. 39, N. 6, p. 319-322.
- **Declaración de compromiso por la Calidad en el Tercer Sector de acción social.** En: Cáritas. 2007, N. 478, p. 9.
- **Dependencia, un nuevo derecho. Calidad y eficacia del sistema.** En: Minusval. Instituto Nacional de Servicios Sociales (Inserso). 2007, Vol. XXXIII, N. 161, p. 46-49.

- **Estudio psicosocial del estrés laboral y el síndrome de Burnout en los trabajadores de los centros municipales de Servicios Sociales, dependientes del Patronato Municipal de Asuntos Sociales, Excmo. de Jaén.** Funes Jiménez, E.; Barranco Carrillo, A. En: Documentos de Trabajo Social: Revista de trabajo y acción social. 2007, N. 40, p. 77-113.
- **La gestió de la qualitat en les organitzacions de Serveis Socials: una visió des de les ciències del treball.** Canals Montero, X.; Mesquida González, J. M. En: RTS: Revista de treball social. 2007, N. 181, p. 37-46.
- **Gestión de la calidad en los Servicios Sociales: ISO 9001 y compromiso social.** Espinosa, E. En: UNE: boletín mensual de AENOR. 2007, N. 217, p. 22-25.
- **La información, orientación y asesoramiento sociales: ¿una prestación básica de los Servicios Sociales?** Montagut Canela, M. En: Documentos de Trabajo Social: Revista de trabajo y acción social. 2007, N. 40, p. 179-193.
- **Ley de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia: análisis y comentarios.** Ramírez Navarro, J. M.; García Herrero, G. En: Documentos de Trabajo Social: Revista de trabajo y acción social. 2007, N. 40, p. 37-52.
- **Qualitat? Gestió? Metodologia?** Porcel, A. En: RTS: Revista de treball social. 2007, N. 181, p. 47-58.
- **La qualitat en els serveis o els serveis de qualitat?** Pretel, X. S. En: RTS: Revista de treball social. 2007, N. 181, p. 59-72.
- **La qualitat en treball social: quan la paraula de les idees dóna pas als fets.** Colom Masfret, D. En: RTS: Revista de treball social. 2007, N. 181, p. 20-36.
- **Quality of care: expanding the social work dialogue.** Megivern, D. M.; McMillen, J. C.; Proctor, E. K.; Striley, C. L. W.; Cabassa, L. J. and Munson, M. R. En: Social work. 2007, Vol. 52, N. 2, p. 115-124.
- **El reto de la calidad en las actuaciones de los servicios sociales.** Salvador Pedraza, M. J. En: Análisis: revista de psicoanálisis y cultura de Castilla y León. 2007, N. 14, p. 53-56.

- **Retos de la calidad de los servicios en el Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia.** Sánchez Pérez, M. C. En: Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. 2007, N. 70, p. 135-151.

#### Año 2006

- **Ámbitos de intervención profesional. Desarrollo humano y calidad en Trabajo Social.** Barranco Expósito, C. En: Trabajo Social hoy. 2006, N. 47, p. 33-55.
- **Calidad en la docencia de Trabajo Social y Servicios Sociales de calidad.** Sánchez Pérez, M. C. En: Acciones e Investigaciones Sociales. 2006, N. Extraordinario, p. 465.
- **La calidad ética de la intervención social (Valoración de los estudiantes de Trabajo Social de Navarra).** Úriz Pemán, M. J.; Ballester Izquierdo, A. En: Revista de Servicios Sociales y Política Social. 2006, N. 74, p. 137-153.
- **Calidad y Servicios Sociales.** Escobar Rando, G. En: Documentos de Trabajo Social: Revista de trabajo y acción social. 2006, N. 37, p. 23-47.
- **La coordinación de servicios sanitarios y sociales debe contemplarse en la ley: Dependencia 2006 (III): análisis del Proyecto de Ley de Autonomía Personal.** Barreda, I. En: Actualidad del derecho sanitario. 2006, N. 128, p. 444-452.
- **Derechos humanos, calidad y Servicios Sociales.** Casas Mínguez, F. En: Bits: Boletín informativo Trabajo Social. 2006, N. 9,
- **Educación social y evaluación: evaluar para mejorar y transformar.** Gómez Serra, M. En: Pedagogía social. 2006, N. 12-13, p. 163-179.
- **Educación temprana de calidad.** Castañón, M. Á.; Láez Álvarez, M. C. En: Minusval. Instituto Nacional de Servicios Sociales (Insero). 2006, N. 159, p. 28-30.
- **Ética, calidad integrada y burnout en las organizaciones de bienestar social: reflexiones y propuestas desde el Trabajo Social.** Barranco Expósito, C. En: Revista de Servicios Sociales y Política Social. 2006, N. 75, p. 105-117.

- **Instrumentos para la gestión de la calidad en los Servicios Sociales de atención a personas con discapacidad.** Fernández, S.; Iglesias, M. T. En: Siglo Cero: Revista Española sobre Discapacidad Intelectual. 2006, Vol. 37, N. 219, p. 75-86.
- **VI Jornadas Científicas de Investigación sobre Personas con Discapacidad.** En: Boletín del Real Patronato sobre Discapacidad. 2006, N. 60, p. 53.
- **La intervención social en una "sociedad" reticular.** Herrera Gómez, M.; Alemán Bracho, M. d. C. En: Papers: revista de sociología. 2006, N. 81, p. 229-247.

#### **Año 2005**

- **La calidad en los Servicios Sociales, los Servicios Sociales y la atención a la dependencia "Retos de los Servicios Sociales Domiciliarios".** Martín Tejedor, F. En: Trabajo social hoy. 2005, N. 2, p. 145-158.
- **La calidad en servicios sociales: un nuevo derecho.** Sánchez Pérez, C. En: Área social. 2005, N. 6, p. 61-66.
- **Gestión de calidad en el servicio de atención.** Alcantud, F.; Dolz, I.; Ayuso, A. En: Minusval. 2005, N. 154, p. 32-34.
- **Interdisciplinariedad, calidad y mejora continua en el diseño e implantación de programas de intervención en personas con demencia.** Caamaño, J. En: Agathos: Atención sociosanitaria y bienestar. 2005, N. 2, p. 4-17.
- **Una mirada a los Servicios Sociales y al Trabajo Social en Turquía.** Bañez Tello, T. En: Acciones e investigaciones sociales. 2005, N. 21, p. 205-226.
- **Del trabajo de apostolado a la profesionalización. Análisis de la profesión de Trabajo Social en Aragón.** Bañez Tello, T. En: Cuadernos de Trabajo Social. 2005, N. 18, p. 79-98.

#### **Año 2004**

- **La calidad: herramienta para la salud de los "clientes" en la acción social.** García Pérez, J. D.; Mora Fernández, I.; Barranco Expósito, C. En: Trabajo Social y Salud. 2004, N. 47, p. 65-72.

- **Calidad en los Servicios Sociales : situación y perspectivas.** Moral, A. d. En: Sesenta y más. 2004, N. 233, p. 38-38.
- **Control de Calidad, Inspección, Registro y autorizaciones de los Centros y Servicios de Acción Social.** En: OFRIM. Boletín. 2004, N. 65, p. 9-10.
- **Gestión y calidad en la atención a personas con demencia.** Genua, M. I; Leturia, F.J. En: Geriátría y gerontología, 39, 1, 2004, p. 61-71.
- **De la gestión de puestos a la gestión de personas: claves y oportunidades del desarrollo de un sistema de evaluación del desempeño basado en competencias.** Noguer, M. C. En: Análisis local. 2004, Vol. II, N. 53, p. 53-61.
- **Las herramientas de la calidad frente a la exclusión social.** Rodríguez Berrio, A. En: Agathos: Atención sociosanitaria y bienestar. 2004, Vol. 4, N. 1, p. 14-22.
- **La intervención en Trabajo Social desde la calidad integrada.** Barranco Expósito, C. En: Alternativas: Cuadernos de Trabajo Social. 2004, N. 12, p. 79-102.
- **Atención Integral de Calidad.** Sánchez Robles, M. En: Documentos de Trabajo Social: Revista de Trabajo Social y Acción Social. 2004, N. 32, p. 51-66.
- **Modelos de calidad útiles para las organizaciones FEAPS.** Portalo, J. M. En: Siglo Cero: Revista Española sobre Discapacidad Intelectual. 2004, Vol. 35, N. 210, p. 56-67.
- **Presente y futuro de la calidad de los Servicios Sociales.** Villa, J. M. En: Sesenta y más. 2004, N. 232, p. 40-41.
- **Prestación de Servicios Sociales: marketing y calidad.** González Calvo, V. En: Documentos de Trabajo Social: Revista de trabajo y acción social. 2004, N. 31, p. 97-111.
- **Programas de calidad en la rehabilitación sociosanitaria.** Rey Pita, M. L. En: Rehabilitación: Revista de la Sociedad Española de Rehabilitación y Medicina Física. 2004, Vol. 38, N. 6, p. 280.
- **Los Servicios Sociales y la calidad integrada. Investigación realizada en centros de atención a las personas con discapacidad.** Barranco Expósito, C. En: Siglo Cero. 2004, Vol. 35(3), N. 211, p. 5-17.

- **El sistema de Gestión de la Calidad del Centro de Servicios Sociales Comunitarios del Distrito Centro: Profesionalización y garantía de derechos.** Escobar Rando, G.; Gil Valenzuela, C. En: Documentos de Trabajo Social: Revista de trabajo y acción social. 2004, N. 33, p. 55-114.

### Año 2003

- **La calidad asistencial en centros residenciales de Servicios Sociales: mayores y discapacitados psíquicos.** Hernández Mondragón, J. A. En: Informaciones psiquiátricas: Publicación científica de los Centros de la Congregación de Hermanas Hospitalarias del Sagrado Corazón de Jesús. 2003, N. 174, p. 329.
- **La calidad en el Departamento para la Política Social de la Diputación Foral de Guipúzcoa.** Jauregui Elizondo, R. En: UNE: boletín mensual de AENOR. 2003, N. 178, p. 43-46.
- **Calidad y Servicios Sociales: la experiencia del Ayuntamiento de Getxo.** Sacanell, E. En: La calidad de los Servicios Sociales : conceptos y experiencias. Tirant lo Blanch, 2003, p. 297-316.
- **El Colegio de Trabajadores Sociales de Madrid apuesta por la universalidad de los Servicios Sociales y el establecimiento de ratios de calidad.** Menéndez, J. En: Monitor educador. 2003, N. 95, p. 19-21.
- **Compromiso y liderazgo de las organizaciones sociales por la calidad.** Azúa, P. En: Documentación social. 2002, N. 128, p. 81-96.
- **Las cooperativas de Iniciativa Social: una reflexión desde el ámbito de las empresas sociales respecto a la calidad en la prestación de Servicios Sociales.** Ponti, A. En: La calidad de los Servicios Sociales : conceptos y experiencias. Tirant lo Blanch, 2003, p. 383-388.
- **Creación de escenarios para la mejora continua de la calidad en Servicios Sociales: el plan de calidad de ICASS 1999-2001. Generalitat de Catalunya.** Casals Cienfuegos-Jovellanos, I. En: La calidad de los Servicios Sociales : conceptos y experiencias. Tirant lo Blanch.2003, p. 317-324.



- **Dificultades y beneficios de la implantación de sistemas de gestión de calidad en una organización.** Sánchez Pérez, M. C. En: Bits: Boletín informativo Trabajo Social. 2003, N. 5.
- **Función y aplicabilidad del control estadístico de la calidad en los Servicios Sociales.** Palacios, J. L. En: Cuadernos de Trabajo Social. 2003, N. 16, p. 29-48.
- **La función de calidad en el sector de los Servicios Sociales.** Marco, J. L. En: Qualitas hodie: Excelencia, desarrollo sostenible e innovación. 2003, N. 90, p. 16-17.
- **Revisión de un Plan Gerontológico: el caso de Navarra.** Oslé, C.; Anaut, S. En: Revista española de geriatría y gerontología: Organó oficial de la Sociedad Española de Geriatría y Gerontología. 2003, Vol. 38, N. 5, p. 275-280.
- **El rumbo de la atención sociosanitaria en el País Vasco: mejorando la calidad de los servicios.** Sobremonte de Mendicuti, E. En: Agathos: Atención sociosanitaria y bienestar. 2003, Vol. 3, N. 4, p. 38-46.
- **Teóricos de la Calidad.** Casas Mínguez, F. En: Bits: Boletín informativo Trabajo Social. 2003, N. 5.

#### **Año 2002**

- **Una aproximación a la calidad en al ámbito de la Acción Social: elementos para comprender la calidad.** Serra, A. En: Documentación social. 2002, N. 128, p. 19-36.
- **La atención a la dependencia en Aragón: Elementos para la planificación y la gestión de servicios sociosanitarios.** Carreter Ordóñez, C.; Lou Alcaine, M. L.; Abad Díez, J. M.; López Gómez, L. I. En: Agathos: Atención sociosanitaria y bienestar. 2002, Vol. 2, N. 4, p. 22-30.
- **Buenas prácticas en los Centros. Calidad de los servicios de los CAMP.** Cendón Alonso, M. T. En: Minusval. 2002, N. 134, p. 32-33.
- **Calidad en los servicios para personas con discapacidad intelectual en el ámbito europeo.** Tamarit, J. En: Documentación Social: Revista de Estudios Sociales y Sociología Aplicada. 2002, N. 128, p. 241-254.

- **La calidad: estrategia o control en la prestación de servicios en un sistema de economía mixta del bienestar.** Fernández Guerrero, R.; Martínez Moreno, A. En: Documentación Social: Revista de Estudios Sociales y Sociología Aplicada. 2002, N. 128, p. 37-55.
- **La Calidad, una prioridad para el trabajo de las ONG.** Doménech, R. En: Documentación social. 2002, N. 128, p. 147-160.
- **Clima, dificultad y consecuencias de la implantación de una gestión por la calidad total.** Genua, M. I. En: Educación social: Revista de intervención socioeducativa. 2002, N. 21, p. 102-114.
- **La cultura de la calidad desde una perspectiva histórica.** Cánovas Sánchez, F. En: Documentación social. 2002, N. 128, p. 57-80.
- **Entrevistas: Cuatro opiniones sobre el análisis de la calidad. Construyendo una organización abierta al aprendizaje. La experiencia de los Servicios Sociales de Getxo.** Sacanell, E. En: Educación social: Revista de intervención socioeducativa. 2002, N. 21, p. 43-57.
- **La evaluación de la calidad de vida en los servicios para personas con retraso mental.** Vidal Ferrús, X. En: Educación social: Revista de intervención socioeducativa. 2002, N. 21, p. 58-82.
- **La experiencia de FEAPS en el proceso de implantación de la calidad.** Lacasta, J. J. En: Documentación Social. 2002, N. 128, p. 291-304.
- **La gestión de la calidad en la acción socioeducativa.** Panchón i Iglesias, C. En: Educación social: Revista de intervención socioeducativa. 2002, N. 21, p. 10-24.
- **Implantación de un plan de calidad en un centro residencial de acción educativa.** Veciana Armengol, J.; Giralt de la Rosa, P.; Gabriel Jimenez, A.; Romera Hernández, G. J. En: Educación Social. 2002, N. 21, p. 140-155.
- **Influencia de la imagen corporativa en la eficiencia de los servicios públicos: un análisis empírico.** Zoghbi Manrique de Lara, P.; Armas Díaz, A. En: CIRIEC – España. Revista de economía pública, social y cooperativa. 2002, N. 42, p. 187-206.

- **La medición de la calidad en la administración local: el caso de los servicios socioculturales del Ayuntamiento de Alcobendas.** Catalina, C.; Palacios Gómez, J. L.; Fulgueiras, F. J. En: Dirección y organización: Revista de dirección, organización y administración de empresas. 2002, N. 28, p. 147-158.
- **Modelo europeo para la gestión de la calidad.** Echanove Tuero, F. En: Documentación social. 2002, N. 128, p. 131-146.
- **Principios y valores que sustentan la calidad.** Plumed Moreno, C. En: Documentación social. 2002, N. 128, p. 97-116.
- **La supervisión como sistema de evaluación continua que garantiza la calidad de los servicios.** Hernández Aristu, J. En: Documentación Social: Revista de Estudios Sociales y Sociología Aplicada. 2002, N. 128, p. 219-240.
- **Teleasistencia domiciliaria, un servicio con calidad.** Cruz Roja Española. Departamento de Actividades y Servicios. En: Documentación social. 2002, N. 128, p. 317-330.

#### **Año 2001**

- **Envejecimiento y protección social de la dependencia en España: veinte años de historia y una mirada hacia el futuro.** Rodríguez Rodríguez, P.; Sancho Castiello, M. T. En: Intervención psicosocial: Revista sobre igualdad y calidad de vida. 2001, Vol. 10, N. 3, p. 259-276.
- **Una experiencia de formación-acción orientada a la gestión de la calidad en Servicios Sociales.** Martín Quirós, M. A.; Delgado Padial, A.; Rodríguez Fernández, A.; Martín Quirós, G. En: Intervención Psicosocial: Revista sobre Igualdad y Calidad de Vida. 2001, Vol. 10, N. 1, p. 117-126.
- **La gestión de la calidad interna de los Servicios Sociales.** Rueda Estrada, J. D. En: Trabajo Social Hoy. 2001, N. 31, p. 62-72.
- **Quality in Social Public Services.** Jordan, M. En: The British Journal of Social Work. 2001, Vol. 31, N. 5, p. 811-812.
- **Servicios Sociales Comunitarios: organización y funcionamiento.** Martínez Martínez, G. En: Trabajo Social Hoy. 2001, N. 34, p. 4-38.

- **El tercer sector a debate.** Bel Adell, C.; Gómez Fayrén, J. En: Papeles de geografía. 2001, N. 33, p. 35-48.

#### **Año 2000**

- **Apostando por un modelo de calidad propio.** Navarro Tuneu, E.; Garau Salas, J. En: Revista de Servicios Sociales y Política Social. 2000, N. 49, p. 91-96.
- **Una aproximación al estudio de la calidad del SAD municipal en el Distrito de Levante (de la ciudad de Córdoba).** Blanco Roses, A.; Vida Ruiz, A. En: Documentos de Trabajo Social: Revista de Trabajo Social y Acción Social. 2000, N. 19, p. 103-137.
- **Bibliografía selectiva sobre "Calidad y evaluación".** Sans, M. C. En: Revista de Servicios Sociales y Política Social. 2000, N. 50, p. 119-124.
- **La calidad de las intervenciones sociales en las empresas de servicios humanos.** Bengoa Arana, M. A.; Celorio Yolito, M. J. En: Revista de Servicios Sociales y Política Social. 2000, N. 49, p. 63-84.
- **Calidad en los Servicios Sociales (reflexiones sobre la calidez).** Barriga Martín, L. A. En: Revista de Servicios Sociales y política social. 2000, N. 49, p. 31-62.
- **Calidad y Servicios Sociales.** Salvador Pedraza, M. J. En: Nuevas perspectivas de los Servicios Sociales. Universidad Nacional de Educación a Distancia, UNED. 2000, p. 215-256.
- **Derechos de los ciudadanos y calidad en los Servicios Sociales.** López de Foranda, F. En: Revista de Servicios Sociales y Política Social. 2000, N. 50, p. 9-26.
- **Evaluación de la calidad de las prestaciones dirigidas a los mayores.** Medina Tornero, M. E. En: Políticas sociales para las personas mayores en el próximo siglo: (actas del congreso, Murcia, 10-12 de noviembre de 1999). Universidad de Murcia, Servicio de Publicaciones. 2000, p. 33-60.
- **La evaluación: una herramienta de mejora de la calidad y de denuncia social ¿por qué no?** Colom Masfret, D. En: Revista de Servicios Sociales y Política Social. 2000, N. 50, p. 87-102.

- **La función de los premios en el desarrollo de la Calidad Total en el sector público: el caso del Premio Ciudadanía.** Monar, F. En: Revista de Servicios Sociales y Política Social. 2000, N. 50, p. 103-108.
- **Garantía de la calidad de los Servicios Sociales.** Clorio, M. J.; Bengoa Arana, M. A. En: Cambio social, relaciones humanas, nuevas tecnologías: enfoques para una formación de futuro : [3er Congreso, Escuelas Universitarias de Trabajo Social]. Zaragoza : Mira, 2000, Vol. 2, p. 277-284.
- **Herramientas para gestionar la calidad en un centro de Servicios Sociales.** Moya Vaquero, E. En: Revista de Servicios Sociales y Política Social. 2000, N. 49, p. 85-90.
- **La gestión de la calidad como nueva visión estratégica de los Servicios Sociales.** Medina Tornero, M. E. En: Cambio social, relaciones humanas, nuevas tecnologías : enfoques para una formación de futuro : [3er Congreso, Escuelas Universitarias de Trabajo Social]. Zaragoza : Mira, 2000, Vol. 2, p. 285-292.
- **La implantación de un sistema de calidad en los Servicios Sociales locales.** Molina Cano, J.; Núñez Trigueros, M. L. En: Cambio social, relaciones humanas, nuevas tecnologías: enfoques para una formación de futuro : [3er Congreso, Escuelas Universitarias de Trabajo Social]. Zaragoza: Mira. 2000, Vol. 2, p. 315-320.
- **Reflexiones y experiencias sobre calidad desde un servicio social municipal.** Sacanell Berrueco, E. En: Revista de Servicios Sociales y Política Social. 2000, N. 49, p. 9-30.
- **Los retos de la calidad en los Servicios Sociales.** Salvador Pedraza, M. J. En: Revista de Servicios Sociales y política social. 2000, N. 50, p. 27-54.
- **Sobre calidad profesional.** Domínguez Pachón, M. J. En: Revista de Servicios Sociales y Política Social. 2000, N. 50, p. 71-86.

#### **Año 1999**

- **La calidad como factor clave en el desarrollo del sistema público de Servicios Sociales del año 2000.** Méndez de Valdivia, M. En: Cuadernos de Trabajo Social. 1999, N. 12, p. 77-92.

- **La calidad en los servicios sociales de familia e infancia.** Fernández del Valle, J. En: Papeles del psicólogo: revista del Colegio Oficial de Psicólogos. 1999, N. 74.
- **Calidad total en compensar, servicio al cliente y medidas antisindicalistas 1988-1997.** López Pedreros, A. R. En: Innovar. Revista de ciencias administrativas y sociales. 1999, N. 14, p. 119-136.
- **Estándares de calidad y propuestas para la coordinación entre los Servicios Sociales comunitarios y los servicios especializados de protección de menores.** Polonio Gallardo, J. A. En: Redes.Revista de Servicios Sociales. 1999, N. 6, p. 17-31.
- **Evaluación de la calidad en Servicios Sociales.** Medina Tornero, M. E. En: La psicología como profesión : enfoques actuales : selección y adaptación de ponencias y comunicaciones del II Congreso de Psicología Profesional, Murcia, mayo de 1995. Murcia : Colegio Oficial de Psicólogos, Delegación de Murcia : Universidad de Murcia, Servicio de Publicaciones.1999, p. 53-74.
- **¿Gestión de calidad en centros de Servicios Sociales?** Medina Tornero, M. E. En: Calidad y responsabilidad compartida: retos del bienestar en el cambio de siglo. Madrid : Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Instituto de Migraciones y Servicios Sociales, IMSERSO.1999, p. 543-580.
- **La gestión de calidad en las organizaciones de acción social.** Ugalde, M.; Trapote, A. En: Zerbitzuan: Revista de Servicios Sociales (Gizarte Zerbitzuetako Aldizcaria). 1999, N. 37, p. 51-59.
- **Ideas rectoras para la calidad en los procesos de gestión de las organizaciones a favor de las personas con retraso mental.** Brezmes, M. J.; Lacasta, J. J.; López Fraguas, A. En: Siglo Cero. 1999, Vol. 30, N. 185, p. 23-26.
- **La implantación de la calidad en Servicios Sociales: desafío a la tradición.** Medina Tornero, M. E. En: Papeles del psicólogo: revista del Colegio Oficial de Psicólogos. 1999, N. 74.
- **Los manuales para la calidad de Feaps.** Lacasta, J. J. En: Siglo Cero. 1999, Vol. 30, N. 185, p. 7-17.

- **Para asegurar la calidad de servicio a través de la participación social. Algunas experiencias nórdicas.** Ogard, M. En: Documentos de Trabajo Social: Revista de Trabajo Social y Acción Social. 1999, N. 16, p. 283-290.

#### **Año 1998**

- **El control de calidad en la presentación de Servicios Sociales.** Delgado Atienza, A. C.; Méndez de Valdivia, M. En: Trabajo Social Hoy. 1998, N. 22, p. 43-46.
- **El cuidado familiar a personas mayores y/o con discapacidad y el uso de los Servicios Sociales.** Montoro Rodríguez, J. En: Revista de Servicios Sociales y política social. 1998, N. 43, p. 83-100.
- **Cómo realizar la supervisión y el seguimiento de programas de Servicios Sociales para mejorar la calidad.** Porcel, A. En: Hacia los Servicios Sociales del año 2000. Madrid : Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Instituto de Migraciones y Servicios Sociales, IMSERSO,1998, p. 295-312.
- **La norma ISO y la mejora continua: hacia la calidad de vida. Gautena: "comentario sobre una experiencia practica".** Barinaga Osinalde, R. En: Siglo Cero. 1998, Vol. 29, N. 176, p. 5-9.
- **Las nuevas formas de gestión de los Servicios Sanitarios y Sociosanitarios.** Cantero Rivas, R. En: La Ley: Revista jurídica española de doctrina, jurisprudencia y bibliografía. 1998, N. 3, p. 1551-1556.

## VII. BASES DE DATOS SOBRE SERVICIOS SOCIALES Y CALIDAD

### BASES DE DATOS ESPECIALIZADAS

<b>AGELINE</b>	<p>AgeLine es una base de datos bibliográfica sobre gerontología social y temas relacionados con el envejecimiento. Incluye unas 75.000 referencias (artículos de unas 600 revistas, libros, informes, tesis, etc.) en inglés. Realizada por AARP (American Association of Retired Persons).</p> <p>Disponible en la página web: <b><a href="http://www.aarp.org">http://www.aarp.org</a></b></p>
<b>BASE DE DATOS ESTATAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD</b>	<p>La información recogida actualmente en la base de datos es la relativa al total de la gestión de valoraciones en las distintas Comunidades Autónomas que conforman el Estado español, exceptuando la relativa a la Diputación Foral de Guipúzcoa que no fue posible incorporarla en su momento.</p> <p>Disponible en la página web: <b><a href="http://sid.usal.es/estadisticas.asp?arg=bdestatal">http://sid.usal.es/estadisticas.asp?arg=bdestatal</a></b></p>
<b>CAREDATA</b>	<p>Base de datos bibliográfica sobre Trabajo Social. Contiene unas 75.000 referencias (artículos, libros, informes, literatura gris, etc,...) en inglés. Realizada por National Institute for Social Work (NISW).</p> <p>Disponible en la página web: <b><a href="http://www.grampiancaredata.gov.uk">http://www.grampiancaredata.gov.uk</a></b></p>



<p style="text-align: center;"><b>CEDISS</b></p>	<p style="text-align: center;">Esta Base de Datos incluye:</p> <p style="text-align: center;">BCEDISS: base de datos referencial, recoge los fondos de la biblioteca (monografías, informes y artículos de revistas) e incluye el catálogo de publicaciones periódicas con más de 600 títulos.</p> <p style="text-align: center;">LEGISLACIÓN SOCIAL: recoge de modo referencial y desde 1980 las disposiciones legislativas del Estado, de las Comunidades Autónomas y de la Unión Europea en el campo de la acción social y de los Servicios Sociales.</p> <p style="text-align: center;">Disponible en la página web:</p> <p style="text-align: center;"><b><a href="http://www.mtas.es">http://www.mtas.es</a></b> (No consultable en línea)</p>
<p style="text-align: center;"><b>INTERNATIONAL BIBLIOGRAPHY OF THE SOCIAL SCIENCES (IBSS)</b></p>	<p style="text-align: center;">Base de datos bibliográfica de ciencias sociales: política, sociología, economía y antropología. Incluye referencias de artículos de revista (más de 2800 títulos), monografías, etc. Incluye el resumen de los artículos aproximadamente en un 60% de los casos.</p> <p style="text-align: center;">Disponible en la página web:</p> <p style="text-align: center;"><b><a href="http://www.lse.ac.uk/collections/IBSS">http://www.lse.ac.uk/collections/IBSS</a></b></p>
<p style="text-align: center;"><b>PORTAL DE MAYORES</b></p>	<p style="text-align: center;">Portal científico especializado en Gerontología y Geriatria dirigido a los profesionales de los Servicios Sociales, a los propios mayores y a la sociedad en general. Desarrollado por el Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC) y el Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO). El Portal Mayores contiene bases de datos de Documentación, Legislación, Estadísticas, Investigación, Salud y Psicología, Residencias, Programas e Internacional, tanto a nivel estatal como por cada Comunidad Autónoma.</p> <p style="text-align: center;">Disponible en la página web:</p> <p style="text-align: center;"><b><a href="http://www.imsersomayores.csic.es">http://www.imsersomayores.csic.es</a></b></p>

<p><b>SIIS (CENTRO DE DOCUMENTACIÓN Y ESTUDIOS)</b></p>	<p>El SIIS – Centro de Documentación y Estudios –, perteneciente a la Fundación Eguía-Careaga, es una institución dedicada al campo de documentación e investigación en el ámbito del bienestar social. Desarrolla esta actividad en colaboración con el Gobierno Vasco y las Diputaciones Forales, en el ámbito autonómico; y en colaboración con el Real Patronato sobre Discapacidad, en el ámbito estatal. El SIIS desarrolla labores de estudio sobre la elaboración de servicios, la mejora continua de la calidad de los servicios y la elaboración de manuales de buenas prácticas.</p> <p>Disponible en la página web:  <a href="http://www.siiis.net/es">http://www.siiis.net/es</a></p>
<p><b>SOCIAL SCIENCES CITATION INDEX</b> (acceso vía Isi Web of Knowledge)</p>	<p>Base de datos bibliográfica de ciencias sociales: derecho, ciencias políticas, sociología, urbanismo, psicología, salud pública, i biblioteconomía entre otras. Incluye referencias de los artículos publicados en más de 1.700 revistas, desde 1992 incluye el resumen de los artículos aproximadamente en un 60%.</p> <p>Disponible en la página web:  <a href="http://www.accesowok.fecyt.es/login">http://www.accesowok.fecyt.es/login</a></p>
<p><b>SOCIAL SERVICES ABSTRACTS</b></p>	<p>Producida por Sociological Abstracts, una división de Cambridge Scientific Abstracts, esta base de datos proporciona referencias bibliográficas con resúmenes de artículos de revistas, monografías, capítulos de libros, informes, etc. Abarca materias como Trabajo Social, Servicios Sociales y áreas relacionadas: bienestar social, política social, desarrollo comunitario,...</p> <p>Disponible en la página web: (Acceso online desde el Catálogo de la Universidad)  <a href="http://roble.unizar.es">http://roble.unizar.es</a></p>

<p><b>SOCIOLOGICAL ABSTRACTS</b></p>	<p>Producida por Cambridge Scientific Abstracts, Sociological Abstracts ofrece alrededor de 530.000 referencias bibliográficas con resúmenes de artículos de revistas, monografías, capítulos de libros, informes, etc,... de más de 2.500 publicaciones de 35 países. Abarca materias como antropología, negocios, psicología social, desarrollo comunitario, educación, estudios medioambientales, gerontología, derecho y criminología, estudios de género, estudios de familia, medicina y salud, Trabajo Social, violencia, urbanismo,... Incluye el Social Planning Policy and Development Abstracts (SOPODA).</p> <p>Disponible en la página web: (Acceso online desde el Catálogo de la Universidad)</p> <p><b><a href="http://roble.unizar.es">http://roble.unizar.es</a></b></p>
<p><b>SWL SOCIAL SCIENCES BIBLIOGRAPHY</b></p>	<p>Creado por el Nederlands Instituut voor Wetenschappelijke Informatiediensten de Ámsterdam (NIWI). Bibliografía sobre ciencias sociales. Contiene monografías, tesis, tesinas, literatura gris...</p> <p>Disponible en la página web:</p> <p><b><a href="http://wwwoud.niwi.knaw.nl">http://wwwoud.niwi.knaw.nl</a></b></p>

## BASES DE DATOS GENERALES

---

<b>BANCO DE DATOS ASEP-JDS</b>	<p>Base de datos numérica (encuestas). Ofrece datos correspondientes a encuesta de opinión españolas (realizadas por ASEP, CIRES, Real Instituto Elcano,...) e internacionales (Latinobarómetro, World Values Survey, CSES,...).</p> <p>Disponible en la página web: <b><a href="http://www.jdsurvey.net/jds/jdsurvey.jsp">http://www.jdsurvey.net/jds/jdsurvey.jsp</a></b></p>
<b>BASE DE DADES DE SUMARIS (CBUC)</b>	<p>Base de datos de sumarios de las revistas electrónicas del Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Cataluña (CBUC).</p> <p>Permite hacer búsquedas en los sumarios de más de 12.000 revistas suscritas por las bibliotecas miembros del Consorcio e incorpora unos formularios electrónicos que posibilitan hacer solicitudes de préstamo interbibliotecario de manera automática.</p> <p>Disponible en la página web: <b><a href="http://sumaris.cbuc.es">http://sumaris.cbuc.es</a></b></p>
<b>BUSINESS SOURCE ELITE</b>	<p>Base de datos económica que proporciona el texto completo de unas 1.100 revistas sobre economía y empresa, pero también sobre ciencia política, administración pública, sociología, demografía, etc,...</p> <p>Disponible en la página web: <b><a href="http://www.ebscohost.com">http://www.ebscohost.com</a></b></p>
<b>COMPLUDOC</b>	<p>Base de datos bibliográfica. Recoge artículos de las revistas recibidas en las bibliotecas de la Universidad Complutense de Madrid (4.000 revistas, de las cuales 1.300 en español). Incluye revistas de ciencias políticas, economía, ciencia y humanidades.</p> <p>Disponible en la página web: <b><a href="http://europa.sim.ucm.es/compludoc">http://europa.sim.ucm.es/compludoc</a></b></p>

<p style="text-align: center;"><b>CSIC</b></p>	<p>Bases de datos bibliográficas de ciencia, ciencias sociales y biomedicina. Recoge unas 3200 revistas españolas especializadas en: ciencias sociales y humanidades (Base de Datos ISOC), medicina (IME) y ciencia y tecnología (ICYT).</p> <p style="text-align: center;">Disponible en la página web:</p> <p style="text-align: center;"><b><a href="http://bddoc.csic.es:8080/index.jsp">http://bddoc.csic.es:8080/index.jsp</a></b></p> <p>También accesible online desde el Catálogo de la Universidad:</p> <p style="text-align: center;"><b><a href="http://roble.unizar.es">http://roble.unizar.es</a></b></p>
<p style="text-align: center;"><b>ISI WEB OF KNOWLEDGE</b></p>	<p>Es una plataforma que ofrece la posibilidad de buscar en todo el contenido de las bases de datos multidisciplinares del Institut for Scientific Information (ISI). Esta plataforma incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Web of Science (WOS) (SSCI, SCI, AHCI)</li> <li>- ISI Proceedings (1990- )</li> <li>- Journal Citation Reports (JCR)(1997- )</li> <li>- ISI Essential Science Indicators (los últimos 10 años)</li> <li>- Derwent Innovations Index (1980- )</li> <li>- Current Contents Connect (1997-)</li> </ul> <p style="text-align: center;">Disponible en la página web: (Accesible online desde el Catálogo de la Universidad)</p> <p style="text-align: center;"><b><a href="http://www.accesowok.fecyt.es/login">http://www.accesowok.fecyt.es/login</a></b></p>
<p style="text-align: center;"><b>JOURNAL CITATION REPORTS (JCR)</b></p>	<p>Base de datos bibliográfica de ciencias sociales: política, sociología, economía y antropología. Incluye referencias de artículos de revista (más de 2800 títulos), monografías, etc.</p> <p>Incluye el resumen de los artículos aproximadamente en un 60% de los casos.</p> <p style="text-align: center;">(Acceso vía Isi Web of Knowledge)</p>

<p><b>PERIODICALS INDEX ONLINE ANTIC PCI FULL TEXT</b></p>	<p>Base de datos de sumarios de revistas de humanidades y ciencias sociales. Contiene el texto completo de más de 200 publicaciones, con la previsión de incorporar unas 100 cada año. La cobertura cronológica se inicia con los primeros números de las revistas y llega hasta el 1995.</p> <p>Disponible en la página web: <b><a href="http://pio.chadwyck.co.uk/home.do">http://pio.chadwyck.co.uk/home.do</a></b></p>
<p><b>REBIUN</b></p>	<p>Catálogo colectivo de la red de Bibliotecas Universitarias y Científicas Españolas. Incluye los fondos bibliográficos (revistas, libros y fondo antiguo) de las Bibliotecas de las principales Universidades españolas. Al final del registro aparece el código de la Biblioteca en la que se encuentra ese documento.</p> <p>Disponible en la página web: <b><a href="http://rebiun.absysnet.com">http://rebiun.absysnet.com</a></b></p>
<p><b>SCIENCE DIRECT</b></p>	<p>Acceso en texto completo de más de 1.600 revistas publicadas por Elsevier, Academic Press y Harcourt Health Science.</p> <p>Disponible en la página web: (Acceso online desde el Catálogo de la Universidad) <b><a href="http://www.sciencedirect.com">http://www.sciencedirect.com</a></b></p>
<p><b>TXT</b></p>	<p>Tesis doctorales en Xarxa. Base de datos de Tesis doctorales del Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Cataluña. Permite la consulta remota, a través de Internet, del texto completo de las tesis, así como realizar búsquedas por autor/a, director/a, materia, universidad y departamento donde se llevó, y año de su defensa.</p> <p>Disponible en la página web: <b><a href="http://www.tesisenxarxa.net">http://www.tesisenxarxa.net</a></b></p>

## VIII. LEGISLACIÓN SOBRE SERVICIOS SOCIALES Y CALIDAD

- **Ley de 5/2009, de 30 de junio de 2009, de Servicios Sociales de Aragón,** Presidencia del Gobierno de Aragón (BOA de 10-07-2009).
- **Ley 4/2009 de 11 de junio de 2009, de Servicios Sociales de las Islas Baleares,** Presidencia del Gobierno de las Islas Baleares, (BOIB de 18-06-2009).
- **Resolución de 2 de diciembre de 2008, por la que se publica el acuerdo del Consejo Territorial del Sistema para la autonomía y atención a la dependencia, sobre criterios comunes de acreditación para garantizar la calidad de los centros y servicios del sistema para la autonomía y atención a la dependencia,** Ministerio de Educación, Política Social y Deporte, (BOE de 17-12-2008).
- **Orden de 21 de abril de 2008, por la que se crea la Comisión de Calidad de los Servicios Sociales y se determinan su organización y funciones,** Consejería de Servicios Sociales del Gobierno de la Rioja, (BOLR de 01-05-2008).
- **Ley 12/2007 de 11 de octubre de 2007, de Servicios Sociales de Cataluña,** Presidencia de la Generalitat de Cataluña, (DOGC de 06-11-2007).
- **Ley 3/2007 de 1 de marzo de 2007, de Calidad de los Servicios Sociales,** Presidencia del Gobierno de la Rioja, (BOLR 08-03-2007).
- **Decreto 152/2005 de 9 de diciembre de 2005, por el que se aprueba la carta de derechos de la ciudadanía y se crea el observatorio de la calidad de los servicios en la administración de la Comunidad de Cantabria,** Consejería de Presidencia del Gobierno de Cantabria, (BOCA de 03-01-2006).
- **Ley Foral 21/2005 de 29 de diciembre de 2005, de evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los servicios públicos del Gobierno de Navarra,** Presidencia del Gobierno de Navarra, (BON de 09-01-2006).
- **Decreto Foral 13/2004 de 2 de marzo de 2004, de ayudas económicas para la implantación de planes de calidad en centros residenciales y centros de día para personas mayores del territorio histórico de Guipúzcoa,** Departamento para la Política Social, (BOG de 11-03-2004).

- **Ley 16/2003 de 28 de mayo 2003, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud**, Jefatura del Estado, (BOE de 29-05-2003).

- **Ley 11/2002 de 18 de diciembre de 2002, de ordenación de la actividad de los centros y servicios de acción social y de mejora de la calidad en la prestación de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid**, Presidencia de la Comunidad de Madrid, (BOCM de 23-12-2002).

- **Decreto 90/2002 de 30 de mayo de 2002, sobre el control de la calidad de los centros y servicios de acción social y entidades evaluadoras de la misma, en la Comunidad Valenciana**, Consejería de Bienestar Social de la Comunidad Valenciana, (DOCV de 05-06-2002).

- **Orden de 22 de mayo de 2002, por la que se determinan la organización y funciones de la Comisión de Calidad de los Servicios de la Conserjería de Servicios Sociales de Castilla La Mancha**, Consejería de Servicios Sociales de la Junta de Castilla La Mancha, (BOCM de 12-06-2002).

- **Orden de 13 de mayo de 2002, por la que se regulan los estándares de calidad que tiene que cumplir los servicios, centros y establecimientos de salud mental de utilización pública de Cataluña**, Departamento de Sanidad y Seguridad Social de la Generalitat de Cataluña, (DOGC de 24-05-2002).

- **Decreto 145/2000 de 3 de noviembre de 2000, de creación del Instituto de Evaluación y Calidad del Sistema Educativo de las Islas Baleares**, Consejería de Educación y Cultura del Gobierno de las Islas Baleares, (BOIB de 11-11-2000).

- **Real Decreto 928/1993 de 18 de junio de 1993, regula el Instituto Nacional de Calidad y Evaluación**, Ministerio de Educación y Ciencia, (BOE de 06-07-1993).



## IX. DIRECCIONES WEB DE INTERÉS

<b>FUNDACIÓN EDE</b>	<a href="http://www.fundacionede.org/calidad/herramientas.asp">www.fundacionede.org/calidad/herramientas.asp</a>
<b>INSTITUTO PARA LA CALIDAD DE LAS ONG (ICONG)</b>	<a href="http://www.icong.org">www.icong.org</a>
<b>INTRESS CALIDAD</b>	<a href="http://www.intress.org">www.intress.org</a>
<b>QUALITY</b>	<a href="http://www.docquality.info/es">www.docquality.info/es</a>
<b>SOCIALIA CALIDAD</b>	<a href="http://www.caixagalicia.es/wvio004_contenido/esp/pags/wvio004s_portada_socialia_calidad.asp">www.caixagalicia.es/wvio004_contenido/esp/pags/wvio004s_portada_socialia_calidad.asp</a>

## X. CENTROS DE DOCUMENTACIÓN Y BIBLIOTECAS

### CENTROS DE DOCUMENTACIÓN Y BIBLIOTECAS ESPECIALIZADOS

---

- *SIIS – Centro de Documentación y Estudios –*.  
Disponible en la Web: <http://www.siiis.net/es>.
- *Portal de Mayores*.  
Disponible en la Web: <http://www.imsersomayores.csic.es>.
- *Biblioteca del IMSERSO*.  
Disponible en la Web:  
[http://www.imserso.es/imserso\\_01/documentacion/biblioteca/index.htm](http://www.imserso.es/imserso_01/documentacion/biblioteca/index.htm).
- *Biblioteca del Ministerio de Trabajo e Inmigración*.  
Disponible en la Web:  
[http://www.mtas.es/es/sec\\_bep/bibliotecas.htm](http://www.mtas.es/es/sec_bep/bibliotecas.htm).

### CATÁLOGOS DE CENTROS NO ESPECIALIZADOS

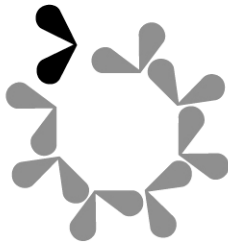
---

- *REBIUN (Red de Bibliotecas Universitarias)*.  
Disponible en la Web: <http://rebiun.crue.org>.
- *Red de Bibliotecas del CSIC*.  
Disponible en la Web: <http://aleph.csic.es>.
- *Biblioteca Nacional*.  
Disponible en la Web: <http://www.bne.es>.
- *Bibliotecas Públicas del Estado*.  
Disponible en la Web: <http://www.mcu.es/bibliotecas/index.html>.
- *Agencia del ISBN (Libros españoles en venta)*.  
Disponible en la Web:  
<http://www.mcu.es/libro/CE/InformacionGeneral.html>.
- *Library Congress on Line Catalog*.  
Disponible en la Web: <http://catalog.loc.gov>.
- *The British Library Public Catalogue*.  
Disponible en la Web: <http://blpc.bl.uk>.
- *Consortio de Bibliotecas Universitarias de Cataluña*.  
Disponible en la Web: <http://sumaris.cbuc.es>.





Universidad  
de Zaragoza



**Facultad de  
Ciencias Sociales  
y del Trabajo**  
Universidad  
de Zaragoza