



Universidad del sureste
San Cristóbal de las casas, Chiapas

Trabajo social y gestión comunitaria VIII

Materia:

Calidad en los servicios

Título:

Cuadro sinóptico “ideas principales de las Normas ISO 11620”

Catedrático:

Estrella Janette guillen Díaz

Alumna:

Stephanie de Jesús González Morales

Correo:

stheffgonzalez77@gmail.com

Fecha:

10/abril/2021

**NORMA ISO
11620: 2014
SOBRE
INDICADORES
DE
RENDIMIENTO
PARA
BIBLIOTECAS**

**Ejes de
evaluación**

- 1. recursos, acceso e infraestructura.
- 2. uso
- 3. eficiencia.
- 4. potencial y desarrollo.

Objetivos

- 1. desarrollar y evaluar la calidad de las bibliotecas universitarias.
- 2. crear colecciones digitales e impresas de las bibliotecas.
- 3. capacitación para el personal que labora en las bibliotecas.
- 4. analizar y proponer soluciones ante situaciones que se tengan en la biblioteca.

**Indicadores de
desempeño
para
bibliotecas
universitarias
nacionales**

Servirá como guía para el proceso de autoevaluación y posterior acreditación.

El sistema nacional de evaluación, acreditación y certificación de la calidad universitaria (SINEACE) establece etapas de acreditación

- 1. autoevaluación la { Identifica fortalezas y debilidades para la toma de decisiones.
- 2. evaluación externa { Permite constatar la veracidad de la autoevaluación.
- 3. acreditación { Reconocimiento formal de la calidad.