



Nombre del alumno: Lizeth Vanessa Ramírez Ortiz

**Nombre del profesor: Myreille Eréndira Rodríguez
Alfonzo**

Nombre del trabajo: mapa conceptual

Materia: calidad en los servicios

Grado: 8° cuatrimestre

Grupo: "A"

CALIDAD EN LOS SERVICIOS

INDICADORES

Compuesto por

Diferencia entre datos e indicadores

Permite evaluar la calidad de los procesos, productos y servicios para asegurar la satisfacción de los clientes.



La Norma internacional ISI 11620

Incluye recomendaciones básicas sobre el uso de indicadores en bibliotecas, su diseño, selección, metodología e interpretación.

Ejes de evaluación

- Recursos, acceso e infraestructura
- Uso
- Eficiencia
- Potencial y desarrollo

Modelos de indicadores

- Indicadores de gestión
- Indicadores de resultado o producto
- Indicadores de efecto
- Indicadores de impacto
- Indicadores de calidad

Indicadores de organismos bibliotecarios

A través de la cual se promueve las "Mesas de Trabajo para la Formulación de Indicadores de Gestión de Bibliotecas Universitaria.

Objetivos

- Desarrollar sistemas de monitoreo.
- Crear e implementar un sistema de evaluación.
- Diseñar programas de capacitación para el personal.
- Crear un espacio de discusión

Formulación de indicadores

- Cifra absoluta
- Cifras Estadísticas absolutas
- Medidas estadísticas

Las técnicas de grupo

- El regalo de la alegría
- Discusión dirigida
- Seminario
- Phillips 6/6
- Tormenta de ideas
- Técnica de grupo nominal

Acreditación y estándares de bibliotecas

- Mantener información documentada con el objetivo de apoyar la operación de sus procesos.
- Conservar la información documentada para tener la certeza de que los procesos se ejecutan acorde con lo planificado.

OBTENCIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS

Formado por

Las técnicas de grupo

- El regalo de la alegría
- Discusión dirigida
- Seminario
- Phillips 6/6
- Tormenta de ideas
- Técnica de grupo nominal

Acreditación y estándares de bibliotecas

- Mantener información documentada con el objetivo de apoyar la operación de sus procesos.
- Conservar la información documentada para tener la certeza de que los procesos se ejecutan acorde con lo planificado.

Las encuestas

Método de investigación y recopilación de datos utilizadas para obtener información de personas sobre diversos temas.

Tipos

- Vía telefónica
- Correo
- Encuestas en papel
- Encuestas online
- Entrevistas personales

La norma internacional UNE-EN-ISO-9001:2000

Se pone de manifiesto la gestión por procesos y a organización debe concretar los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y su aplicación.

El modelo Europeo

Etapas

- Arquitectura del proceso
- Visibilidad del proceso
- Mecanismos del control
- Mecanismos de mejora