



Nombre de alumnos: Andrea Guadalupe Ramírez Velasco

Nombre del trabajo: Mapa conceptual

Materia: Calidad en los servicios.

Grado: 8to

PASIÓN POR EDUCAR

Grupo: trabajo social

Comitán de Domínguez Chiapas a 12 de marzo de 2021

- Ser realistas • En cuanto al número, deben ser pocos aunque suficientemente representativos de las áreas prioritarias o que requieren una supervisión constante de la gestión.
- Efectistas y centrados en el verdadero impacto de la calidad.
- Visibles y fácilmente representables.
- Accesibles a las personas involucradas en las actividades medidas.
-

indicadores de calidad son instrumentos de medición, de carácter tangible y cuantificable, que permiten evaluar la calidad de los procesos, productos y servicios para asegurar la satisfacción de los clientes.

Generales: índices de incumplimiento de requisitos sobre un servicio global. •
Específicos: similares a los anteriores, pero referidos a un tipo de servicio concreto o a una casuística de fallos determinada. •
Ponderados: considerando una valoración, no necesariamente económica, de la importancia del fallo / incumplimiento.

La elaboración de los indicadores de desempeño de las bibliotecas nos permitirán obtener datos importantes para la toma de decisiones y la asignación de mejores presupuestos para las bibliotecas universitarias El COBÚN toma como base para el desarrollo de los indicadores de desempeño,

Tiene que

Los

son

Diferencia entre datos e indicadores

La

Indicadores de organismos bibliotecarios.

INDICADORES

Modelos de indicadores

Se dice que

. Valorar la correcta aplicación de los recursos consumidos por las diferentes actividades de uso público y la adecuación de sus resultados a los requerimientos es uno de los muchos beneficios de la implantación de indicadores.

este

comité se creó con los siguientes objetivos: 1. Desarrollar sistemas de monitoreo y evaluación de la calidad de los servicios de las bibliotecas 2. Crear e implementar un sistema de evaluación de las colecciones (3. Diseñar programas de capacitación para el personal bibliotecario 4. Crear un espacio de discusión para analizar la situación de las bibliotecas de universidades

Formulación de indicadores.

Los

indicadores de calidad influyen sobre los indicadores de gestión, por lo que son de gran importancia para que la dirección de la empresa proponga acciones globales o de un departamento o área concreta.

el

La Norma internacional ISI 11620

Se dice que

Su alto nivel de influencia en decisiones muy importantes para la organización otorga una gran importancia a su correcta selección.

la

nuevo texto supone una revisión de la edición de 2008, e incorpora indicadores de rendimiento que han sido utilizados en los últimos años en sistemas bibliotecarios de distintos países y que cuentan con una metodología ensayada.

norma incluye recomendaciones básicas sobre el uso de indicadores en bibliotecas, su diseño, selección, metodología e interpretación, y en ella se propone una tabla de indicadores agrupados en torno a cuatro ejes de evaluación • Recursos, acceso e infraestructura • Uso • Eficiencia • Potencial y desarrollo