



UNIVERSIDAD DEL SURESTE

NOMBRE:

ZAYRA CRITELL GONZALEZ OCAÑA

CARRERA:

LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL Y GESTION COMUNITARIA

ACTIVIDAD:

MAPA CONCEPTUAL

8TAVO CUATRIMESTRE

MATERIA:

CALIDAD EN LOS SERVICIOS

CATEDRATICO:

JOSE ALBERTO PEREZ ALEGRIA

OBTENCIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS

Las técnicas de grupo

EL REGALO DE LA ALEGRÍA

Promover un clima de confianza personal

DISCUSIÓN DIRIGIDA

intercambio de ideas

Las encuestas

método de investigación y recopilación de datos

pueden llevar a cabo de muchas maneras

mejorar de forma continua el Sistema de Gestión de la Calidad

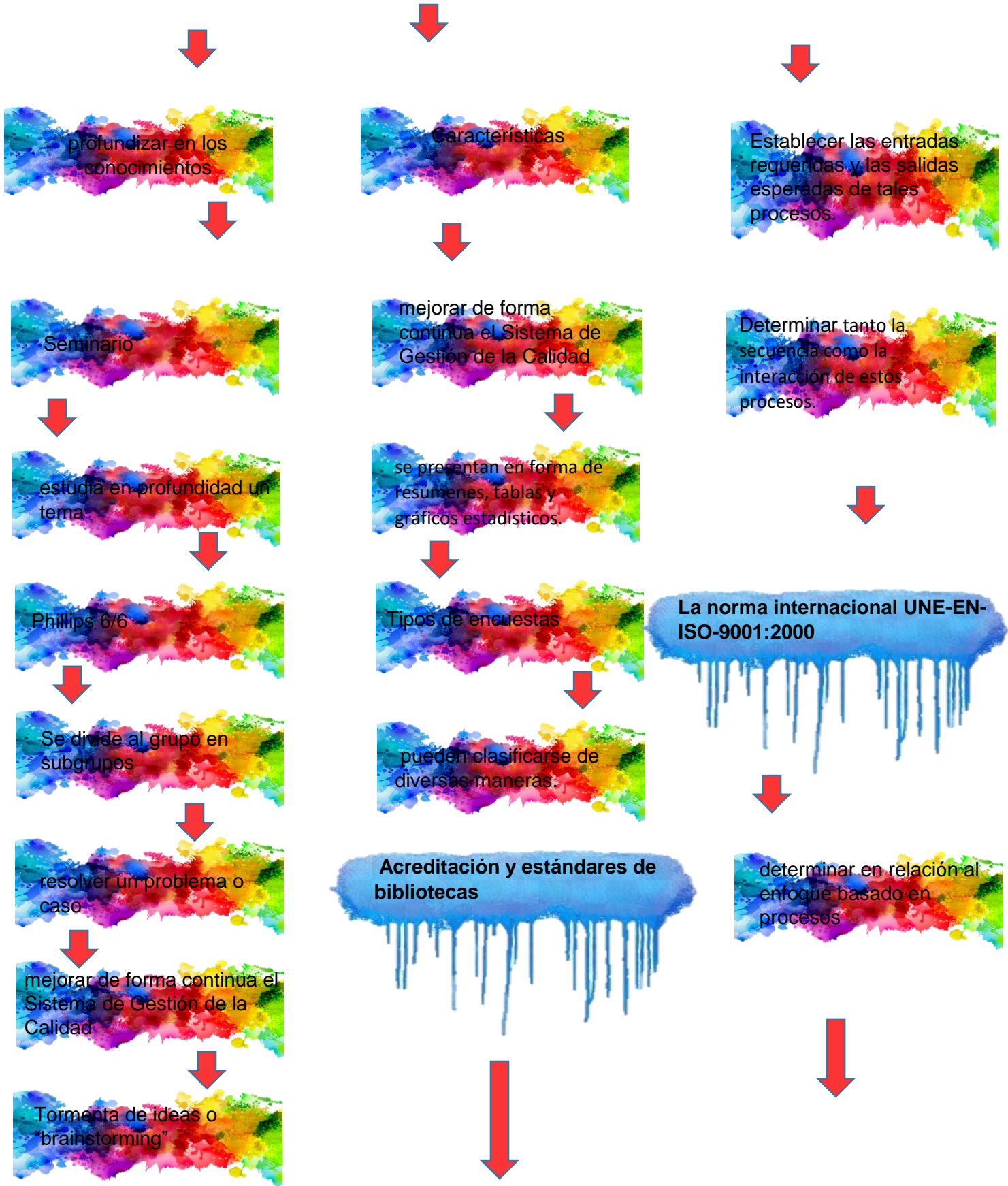
Estandarización, sistemas de gestión de la calidad

establecer

implementar

mantener

mejorar de forma continua el Sistema de Gestión de la Calidad





permite ante todo desarrollar la creatividad

herramienta para que cada biblioteca pueda establecer sus propios objetivos en el contexto

Insumos necesarios y resultados esperados de estos procesos.



Intercambiar informaciones, toma de decisiones

guía para analizar de manera metódica y sistemática todas las actividades

norma de la Organización Internacional para la Estandarización.



acceso a las bases de datos

Responsabilidad de la Dirección. Gestión de recursos.



El modelo Europeo. EFQM

La Norma ISO 9001 establece los requisitos que debe cumplir un sistema de gestión de la calidad y en consecuencia, es la que se utiliza para la certificación de dichos sistemas. Para la certificación, dado que es la única norma aplicable para conseguir la misma.



anualmente a las mejores organizaciones



utilizando como criterio de decisión el Modelo de Excelencia EFQM.



es un modelo de carácter no normativo que desarrolla el concepto de la Calidad Total y está orientado hacia la Excelencia.



Este Modelo integra herramientas normativas tales como ISO o herramientas industriales de gestión



los principales conceptos o características que conforman el modelo EFQM



- Orientación hacia los resultados.
- Orientación al cliente.
- Liderazgo y coherencia.
- Gestión por procesos y hechos.