

MAPA CONCEPTUAL.

Nombre del Alumno: Gustavo Antonio Méndez Surián.

Nombre del temas: Unidad II Y III.

Nombre de la Materia: Calidad En Los Servicios

Nombre del profesor (a): Myreille Erendira Rodríguez Alfonzo.

Nombre de la Licenciatura: Lic.Trabajo Social y Gestión Comunitaria

Cuatrimestre: Octavo Cuatrimestre

UNIDAD II y III

GESTIÓN DE LOS PROCESOS.

INDICADORES

El enfoque a los procesos.

Es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar.

Diferencia entre datos e indicadores.

Modelos de indicadores.

Elementos que conforman los procesos.

La gestión por procesos en la biblioteca y el archivo: metodología.

Formulación de indicadores.

La Norma internacional ISI 11620.

Indicadores de organismos bibliotecarios.

Podemos tener un proceso de transferencia de documentos.

Es un proceso de consulta y préstamo de expedientes.

El proceso se implementa en la organización o servicio con una finalidad concreta.

Existen distintas propuestas o metodologías de aplicación de la gestión de procesos.

Implica la identificación y clasificación de los procesos que se llevan a cabo en toda organización

La primera es la relación entre la arquitectura del proceso y la estructura organizacional.

Desarrollar sistemas de monitoreo y evaluación de la calidad.

Crear e implementar un sistema de evaluación.

Crear un espacio de discusión para analizar la situación.

Los principios y prácticas bibliotecarias de aceptación general.

Esta norma reconocida para medir la calidad de los servicios.

Una serie de procedimientos y una metodología común.

Herramientas que sirven para evaluar la calidad y eficacia.

Los servicios prestados por una biblioteca y de otras actividades.

La eficiencia de los recursos asignados por la biblioteca a tales servicios.



Bibliografía.

Antología Calidad en los servicios

pagina 50 - 87

