INESEM

BUSINESS SCHOOL

# *Especialista en Calidad de los Servicios y Satisfacción del Usuario en Archivos y Bibliotecas*

+ Información Gratis

**titulación de formación continua bonificada expedida por el instituto europeo de estudios empresariales**

# *Especialista en Calidad de los Servicios y Satisfacción del Usuario en Archivos y Bibliotecas*

***duración total:*** 200 horas ***horas teleformación:*** 100 horas

***precio:*** 0 € *

***modalidad:*** Online

* hasta 100 % bonificable para trabajadores.

## *descripción*

La gestión de la calidad de los servicios de información, especialmente en las bibliotecas, además de la satisfacción de los usuarios es fundamental en la actualidad. Con el presente curso se aportarán al alumnado los conocimientos necesarios para llevar a cabo una adecuada gestión de la calidad de los servicios en este entorno.

## a quién va dirigido

Todos aquellos trabajadores y profesionales en activo que deseen adquirir o perfeccionar sus conocimientos técnicos en este área.

## objetivos

- Comprender la gran relevancia que tiene el proceso de gestión de la calidad.
- Conocer los sistemas de gestión de la calidad, así como su valor añadido en las unidades de información.
- Analizar cuidadosamente las necesidades y expectativas de los usuarios.

## para qué te prepara

Con el presente curso se aportarán al alumnado los conocimientos necesarios para  llevar a cabo una adecuada gestión de la calidad de los servicios y la satisfacción del usuario en archivos y bibliotecas.

## salidas laborales

Bibliotecas / Archivista / Gestión de archivos / Administración.

## titulación

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de INESEM vía correo postal, la Titulación Oficial que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/máster, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la instituciones que avalan la formación recibida (Instituto Europeo de Estudios Empresariales).

INSTITUTO EUROPEO DE ESTUDIOS EMPRESARIALES

como centro de Formación acreditado para la impartición a nivel nacional de formación
EXPIDE LA SIGUIENTE TITULACIÓN

NOMBRE DEL ALUMNO/A

con D.N.I. XXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

Nombre de la Acción Formativa

de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación INESEM en la convocatoria de XXXX
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX- XXXX-XXXX-XXXXXX

Con una calificación de SOBRESALIENTE

Y para que conste expido la presente TITULACIÓN en
Granada, a (día) de (mes) de (año)

La direccion General — Firma del alumno/a

MARIA MORENO HIDALGO — Sello — NOMBRE DEL ALUMNO/A

## forma de bonificación

- Mediante descuento directo en el TC1, a cargo de los seguros sociales que la empresa paga cada mes a la Seguridad Social.

## metodología

El alumno comienza su andadura en INESEM a través del Campus Virtual. Con nuestra metodología de aprendizaje online, el alumno debe avanzar a lo largo de las unidades didácticas del itinerario formativo, así como realizar las actividades y autoevaluaciones correspondientes. Al final del itinerario, el alumno se encontrará con el examen final, debiendo contestar correctamente un mínimo del 75% de las cuestiones planteadas para poder obtener el título.

Nuestro equipo docente y un tutor especializado harán un seguimiento exhaustivo, evaluando todos los progresos del alumno así como estableciendo una línea abierta para la resolución de consultas.

El alumno dispone de un espacio donde gestionar todos sus trámites administrativos, la Secretaría Virtual, y de un lugar de encuentro, Comunidad INESEM, donde fomentar su proceso de aprendizaje que enriquecerá su desarrollo profesional.

## materiales didácticos

- Manual teórico 'Calidad de los Servicios y Satisfacción del Usuario en Archivos y Bibliotecas'

## *profesorado y servicio de tutorías*

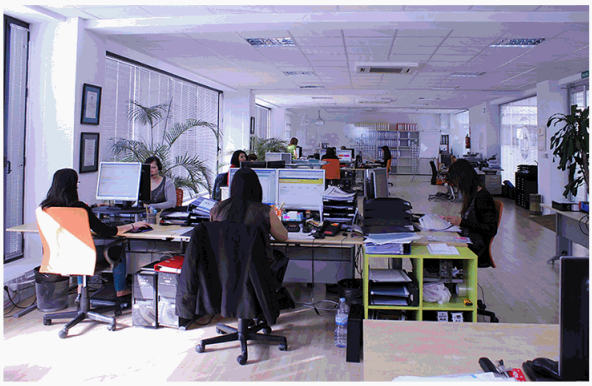
Nuestro equipo docente estará a su disposición para resolver cualquier consulta o ampliación de contenido que pueda necesitar relacionado con el curso. Podrá ponerse en contacto con nosotros a través de la propia plataforma o Chat, Email o Teléfono, en el horario que aparece en un documento denominado “Guía del Alumno” entregado junto al resto de materiales de estudio.
Contamos con una extensa plantilla de profesores especializados en las distintas áreas formativas, con una amplia experiencia en el ámbito docente.

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas, así como solicitar información complementaria, fuentes bibliográficas y asesoramiento profesional.
Podrá hacerlo de las siguientes formas:

- **Por e-mail**: El alumno podrá enviar sus dudas y consultas a cualquier hora y obtendrá respuesta en un plazo máximo de 48 horas.

- **Por teléfono**: Existe un horario para las tutorías telefónicas, dentro del cual el alumno podrá hablar directamente con su tutor.

- **A través del Campus Virtual**: El alumno/a puede contactar  y enviar sus consultas a través del mismo, pudiendo tener acceso a Secretaría, agilizando cualquier proceso administrativo así como



## plazo de finalización

El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá de la misma duración del curso. Existe por tanto un calendario formativo con una fecha de inicio y una fecha de fin.

## campus virtual online

especialmente dirigido a los alumnos matriculados en cursos de modalidad online, el campus virtual de inesem ofrece contenidos multimedia de alta calidad y ejercicios interactivos.

## comunidad

servicio gratuito que permitirá al alumno formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: becas, descuentos y promociones en formación, viajes al extranjero para aprender idiomas...

## revista digital

el alumno podrá descargar artículos sobre e-learning,  publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, etc.

## secretaría

Este sistema comunica al alumno directamente con nuestros asistentes, agilizando todo el proceso de matriculación, envío de documentación y solución de cualquier incidencia.

Además, a través de nuestro gestor documental, el alumno puede disponer de todos sus documentos, controlar las fechas de envío, finalización de sus acciones formativas y todo lo relacionado con la parte administrativa de sus cursos, teniendo la posibilidad de realizar un seguimiento personal de todos sus trámites con INESEM

## programa formativo

**UNIDAD DIDÁCTICA 1. FUNDAMENTOS DEL CONCEPTO DE CALIDAD**

1.Introducción al concepto de calidad
2.Definiciones de calidad
3.Evolución del concepto de calidad
    1.- Concepto de calidad total o gestión total de la calidad
4.El papel de la calidad en las organizaciones
5.Costes de calidad
6.Beneficios de un sistema de gestión de calidad

**UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA GESTIÓN DE LA CALIDAD: CONCEPTOS RELACIONADOS**

1.Los tres niveles de la Calidad
2.Conceptos relacionados con la Gestión de la Calidad
3.Gestión por procesos
    1.- Los procesos en la organización
    2.- Mapa de procesos
    3.- Mejora de procesos
4.Diseño y planificación de la Calidad
    1.- La satisfacción del cliente
    2.- Relación con proveedores
5.El Benchmarking y la Gestión de la calidad
6.La reingeniería de procesos

**UNIDAD DIDÁCTICA 3. PRINCIPIOS CLAVE DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

1.Introducción a los principios básicos del Sistema de Gestión de la Calidad
2.Enfoque al cliente
3.Liderazgo
4.Compromiso de las personas
5.Enfoque a procesos
6.Mejora
7.Toma de decisiones basada en la evidencia
8.Gestión de las relaciones

**UNIDAD DIDÁCTICA 4. HERRAMIENTAS BÁSICAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

1.Ciclo PDCA (Plan/Do/Check/Act)
2.Tormenta de ideas
3.Diagrama Causa-Efecto
4.Diagrama de Pareto
5.Histograma de frecuencias
6.Modelos ISAMA para la mejora de procesos
7.Equipos de mejora
8.Círculos de Control de Calidad
    1.- El papel de los Círculos de Calidad
    2.- Los beneficios que aportan los Círculos de Calidad
9.El orden y la limpieza: las 5s
    1.- Seiri (Despejar)
    2.- Seiton (Ordenar)
    3.- Seiso (Limpiar)
    4.- Seiketsu (Sistematizar)
    5.- Shitsuke (Estandarización y Disciplina)
10.Seis SIGMA

+ Información Gratis

**UNIDAD DIDÁCTICA 5. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. ISO 9001:2015**

1.Las normas ISO 9000 y 9001
2.Introducción al contenido de la UNE-EN ISO 9001:2015
3.La norma ISO 9001
4.Requisitos

**UNIDAD DIDÁCTICA 6. IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

1.Documentación de un SGC
2.Hitos en la implantación de un SGC
3.Etapas en el desarrollo, implantación y certificación de un SGC
4.Metodología y puntos críticos de la implantación
5.El análisis DAFO
6.El proceso de acreditación
7.Pasos para integrar a los colaboradores del Sistema de Gestión de la Calidad en la empresa
8.Factores clave para llevar a cabo una buena gestión de la calidad

**UNIDAD DIDÁCTICA 7. INDICADORES DE RENDIMIENTO PARA BIBLIOTECAS**

1.Diferencia entre datos e indicadores
2.Modelo de Indicadores. Tipos
3.Formulación de indicadores
4.Organismos bibliotecarios nacionales
    1.- Consejo de cooperación bibliotecaria
    2.- Asociaciones para la cooperación

**UNIDAD DIDÁCTICA 8. OBTENCIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS**

1.Las técnicas de grupo
    1.- Qué son y qué no son las técnicas grupales
    2.- Elección de la técnica adecuada
    3.- Normas generales para el uso de las técnicas de grupo
2.Las encuestas
    1.- Encuesta personal presencial
    2.- Encuesta telefónica
    3.- Encuestas en Internet
    4.- Encuesta postal
3.La filosofía de Parasuraman