



PRESENTACIÓN DE

Abona

- Somos un equipo de **especialistas** en biblioteconomía y documentación.
- **Contamos con una amplia experiencia** en automatización de Archivos, Bibliotecas y Centros de Documentación.
- Aplicamos en nuestros servicios un sistema de **Gestión de la Calidad ISO 9001**.



¿POR QUÉ APLICAMOS TÉCNICAS DE MEDICIÓN ESTADÍSTICA?

- Por la aplicación del sistema de Gestión de Calidad ISO 9001, que garantiza:
 - El cumplimiento del servicio contratado
 - Aportar valor añadido a los procesos desarrollados
 - Obtener resultados eficaces y evaluarlos
 - Mejora Continua basada en mediciones objetivas



¿PARA QUÉ ABANA APLICA TÉCNICAS DE MEDICIÓN ESTADÍSTICA?

- Para **garantizar el correcto desarrollo** de nuestros servicios:
 - Establecemos objetivos medibles y coherentes
 - Aplicamos INDICADORES DE CALIDAD
 - Realizamos seguimiento, medición y análisis de los INDICADORES establecidos.
 - Evidenciamos el cumplimiento de los requisitos y objetivos marcados.



INDICADORES DE MEDIDA

- ABANA establece para el desarrollo de sus servicios **INDICADORES DE RENDIMIENTO** basados en la Norma ISO 2789
- Aportamos conocimiento práctico para la evaluación de servicios Bibliográficos y Documentales
- Perseguimos la **MEJORA CONTINUA**, a través de la valoración de los Indicadores establecidos



ANÁLISIS DE LOS DATOS

- ABANA recopila y evalúa los datos obtenidos

ANALIZANDO :

- Las tendencias de los procesos en los servicios desarrollados
- La conformidad con los requisitos establecidos
- La satisfacción del cliente



MEJORA CONTINUA

- ABANA busca la MEJORA CONTINUA mediante acciones destinadas a:
 - Controlar el correcto cumplimiento de los objetivos marcados
 - Mejorar la aplicación de los recursos asignados
 - Aportar valor añadido al servicio



CONCLUSIONES

- Motivar el uso y la aplicación de la Norma ISO 2789.
- Fijar Indicadores coherentes, con la diversificación de los servicios y actividades de las Bibliotecas.
- Desarrollar Herramientas de Gestión, que permitan obtener datos estadísticos de una manera ágil, eficaz y fiable.
- La Norma nos ayuda a cuantificar de cara a ofrecer Resultados Innovadores, toma de decisiones y mejora continua respecto a los resultados obtenidos.