

# EVENTOS

II JORNADAS UNIVERSITARIAS  
DE CALIDAD Y BIBLIOTECAS

2010



**ISOTOOLS: HERRAMIENTA PARA LA GESTIÓN  
DE LA CALIDAD Y EXCELENCIA EN BIBLIOTECAS**



crue

Universidades  
Españolas

Red de Bibliotecas  
REBIUN

ISOTools – [www.isotools.org](http://www.isotools.org)

**ISOTools.** Herramienta para la gestión  
de la **calidad y excelencia** en Bibliotecas.  
Caso Práctico.

**ISOTools** es un proyecto global orientado a ofrecer soluciones integrales en las áreas de gestión de personas, procesos y estrategia, que generen valor para nuestros clientes, en el marco de la excelencia y la mejora continua.



Estrategia



Procesos



Personas



Resultados

A través de una extensa red de alianzas, **ISOTools** ofrece sus soluciones a muy diferentes organizaciones y en diferentes partes del mundo: España, Portugal, Marruecos, Chile, Argentina, Colombia, Ecuador, Brasil, Uruguay y México.

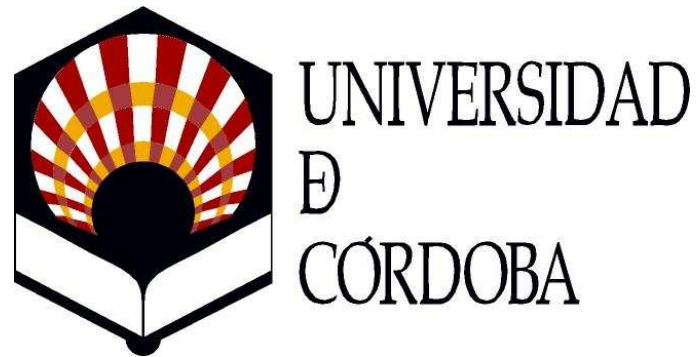


Contamos con certificaciones en Calidad ([ISO 9.001](#)), Medio Ambiente ([ISO 14.001](#)), Seguridad de la Información ([ISO 27.001](#)), Gestión de Servicios TI ([ISO 20.000 - 1](#)) y Madurez de Software nivel 2 ([ISO 15.504](#)), habiendo optado además a premios de Excelencia Empresarial.





- Planificación Estratégica
- Gestión por Procesos en Servicios
- Cartas de Servicio
- Sistema de Garantía Interna de Calidad - AUDIT



- Sistema de gestión por Procesos en Servicios / Unidades Funcionales
- Cartas de Servicio



- Sistema Interno de Garantía de Calidad - AUDIT





Laureate International Universities

Biblioteca Dulce Chacón

- Modelo de Gestión por Procesos.
- Sistema de Calidad y Excelencia
- Gestión por Competencias y Gestión del Desempeño.



Gestor de  
Procesos

Gestión  
Documental

Indicadores

Balanced  
Scorecard

Encuestas

Gestión de  
Incidencias

Objetivos de  
Mejora

Gestión de  
Personas

Herramientas  
de  
Autoevaluación



CASO PRÁCTICO. ACCESO AL SISTEMA

Marta Cobos  
[proyectos@isotools.org](mailto:proyectos@isotools.org)  
[www.isotools.org](http://www.isotools.org)