
EVALUACIÓN DE UNIDADES DE INFORMACIÓN.

- Presentación y objetivos.
- Enunciado y preguntas.
- Criterios de evaluación.
- Formato de entrega.
- Fecha de entrega.



Presentación

Objetivos:

1. Saber aplicar los indicadores de evaluación de forma pertinente.
2. Unir los conceptos de evaluación y calidad.
3. Entender la evaluación como una "retroalimentación" de la planificación estratégica.

Presentación de la prueba

Esta tercera PEC: Evaluación de Unidades de Información, se basa también en el supuesto práctico que habéis elaborado para las anteriores pruebas de evaluación continua.

Habrá que ir completando el supuesto con lo estudiado y trabajado en el módulo cuarto de la asignatura.

Al igual que en la PEC1 y PEC2 para la nota de esta PEC3 se tendrá en cuenta tanto el supuesto elaborado como las respuestas a las preguntas escogidas.

En esta PEC, se pretende resumir el objetivo último de cualquier Unidad de Información: la calidad como meta.

Para lograrlo es necesario:

- a) Comprometer y responsabilizar individualmente a todas las personas por la calidad y la mejora permanente.
- b) La formación continua de todo el personal. Hoy en día, no se considera como un costo sino como una inversión.
- c) Una actitud positiva hacia el trabajo bien hecho y la mejora constante.
- d) Cualquier defecto que se detecte hay que eliminarlo cuanto antes.
- e) Fijar permanentemente objetivos de mejora. La gestión de calidad es un proceso continuo.
- f) Hacer un seguimiento periódico de resultados. este es uno de los objetivos básicos en todo programa de calidad.

El objetivo de la calidad en los servicios de información es lograr que converjan la calidad que el usuario demanda, la que se da en el servicio y la calidad programada. Para lograrlo, es necesario que las personas que trabajan en ella, sin excepción, aún en los niveles más básicos de la Organización estén sensibilizadas, participen de actividades que les hagan comprender la importancia del cambio, del trabajo, que ellos están contribuyendo a realizar. Es una nueva forma de gestionar en la que tiene que tomar parte toda la plantilla. Y una plantilla motivada. Porque sin duda alguna el elemento clave para un buen servicio de información por encima de todas las



tecnologías punta es el humano. (Fernández Fernández, 1999).

Enunciado y preguntas de la PEC3

- A) Completar el supuesto elaborado para la PEC1 y la PEC2 con los contenidos del módulo cuarto de la asignatura, para poder contestar a las preguntas planteadas en esta tercera prueba.
- B) Se procederá a responder a una serie de preguntas en base al supuesto elaborado. Habrá que elegir tres entre las siguientes:
1. Indica cuales son las razones por las que evaluarías la UI y cuales son los resultados que obtendrías.
 2. Escoge un servicio y/o producto de vuestra UI e indica cuales son los indicadores de rendimiento que te permitirán realizar una evaluación.
 3. El CRM, permite gestionar las relaciones con el cliente, realiza siguiendo los pasos indicados en el material este procedimiento con el objetivo de fidelizar tus usuarios. El CRM puedes aplicarlo a toda la UI o aplicarlo en un servicio determinado.
 4. Elige un servicio y/o producto de vuestra UI para realizar una encuesta que permita conocer la opinión de los usuarios. La encuesta debe ser realizada con preguntas escuetas.
 5. Realizar un benchmarking de vuestra UI, a través de otras UI que aparezcan en la red Internet.

Criterios de la evaluación

Como criterios generales de puntuación se establecen los siguientes:

La pertinencia:

- . Adecuación de los indicadores elegidos a los problemas presentados en el supuesto.
- . Adecuación de los indicadores aportados de forma teórica y su justificación.

La complejidad:

- . Referencias teóricas en base a bibliografía específica.
- . referencias prácticas con otro tipo de Unidades de Información.



La coherencia:

- . Lógica interna en el desarrollo de todos los indicadores.
- . Coherentes con la política o estrategia general de la Unidad de Información.

Otros:

- . Capacidad de redacción.
- . Expresión escrita.

Formato de entrega

Se enviará un e-mail al buzón de la pestaña del aula denominada **Evaluación**, en el apartado ENTREGA DE PECs Y ACTIVIDADES, Evaluación. El e-mail deberá contener un fichero WORD adjunto con las respuestas a las preguntas, no es necesario que dicho archivo contenga los enunciados de las preguntas, pero sí el número de la pregunta respondida. En el pie de la página escribid vuestro nombre completo y el número total de páginas que contiene la prueba.

El nombre del fichero tendrá el siguiente formato: "apellido1_apellido3_PEC3.doc". Los apellidos se escribirán sin acentos. Por ejemplo, un estudiante llamado Alfredo García Melgar pondría el siguiente nombre a su archivo: "garcia_melgar_PEC3.doc"

Para simplificar vuestro trabajo, abrid un archivo nuevo en word, seleccionar el enunciado de la PEC, hacéis clic sobre copiar y lo pegáis en el nuevo documento. Posteriormente, lo "guardáis como ..." siguiendo el formato que antes se ha indicado.

La extensión máxima de esta PEC será de **10 hojas**.

Fecha de entrega

La fecha tope de entrega serán las 24 horas del 12/12/2006.