



Mi Universidad

infografía

Nombre del Alumno: Larissa Isis del c. Trejo argueta

Nombre del tema: indicadores

Nombre de la Materia: calidad en los servicios

Nombre del profesor: Lic. Darling Dolli Guzmán Sánchez

Nombre de la Licenciatura: trabajo social y gestión comunitaria

Cuatrimestre: 8 cuatrimestre.

Pichucalco Chiapas a, 30 de marzo del 2023.

Diferencia entre datos e indicadores

Indicadores de calidad: una herramienta para controlar la calidad de los procesos.

Los indicadores de calidad son instrumentos de medición, de carácter tangible y cuantificable, que permiten evaluar la calidad de los procesos, productos y servicios para asegurar la satisfacción de los clientes.



Características de los indicadores de calidad

Efectistas y centrados en el verdadero impacto de la calidad. • Visibles y fácilmente representables en forma de gráficos de fácil interpretación. • Accesibles a las personas involucradas en las actividades medidas. • Sensibles a las variaciones de los parámetros que se está midiendo

Los indicadores pueden clasificarse en:

- **Generales:** índices de incumplimiento de requisitos sobre un servicio global.
- **Específicos:** similares a los anteriores, pero referidos a un tipo de servicio concreto o a una casuística de fallos determinada.
- **Ponderados:** considerando una valoración, no necesariamente económica, de la importancia del fallo / incumplimiento.



Un indicador es una comparación entre dos o más tipos de datos que sirve para elaborar una medida cuantitativa o una observación cualitativa.



MODELOS DE INDICADORES

Indicadores de gestión

Indicadores de resultado o producto

Indicadores de efecto

Indicadores de impacto

Indicadores de calidad

Formulación de indicadores

Cifra absoluta

Cifras estadísticas absolutas

Medidas estadísticas

La Norma internacional ISI 11620

La norma incluye recomendaciones

básicas sobre el uso de indicadores en bibliotecas, su diseño, selección,

metodología e interpretación, y en ella se propone una tabla de indicadores agrupados en torno a cuatro ejes de evaluación:

- Recursos, acceso e infraestructura
- Uso
- Eficiencia
- Potencial y desarrollo



Indicadores de los organismos bibliotecarios

se creó con los siguientes objetivos:

1. Desarrollar sistemas de monitoreo y evaluación de la calidad de los servicios de las bibliotecas universitarias nacionales.
2. Crear e implementar un sistema de evaluación de las colecciones (impresas y digitales) de las bibliotecas de estas universidades.

3. Diseñar programas de capacitación para el personal bibliotecario que labora en las bibliotecas de universidades nacionales.
4. Crear un espacio de discusión para analizar la situación de las bibliotecas de universidades nacionales y proponer alternativas de solución.



La implementación de SINEASE un organismo de acreditación que asegure la calidad de las instituciones educativas universitarias en nuestro país



tres etapas para la acreditación:

1. La autoevaluación:

2. Evaluación externa

3. Acreditación reconocimiento formal que certifica la calidad