

Nombre del alumno: Verónica Mariana Hernández Rincón.

Nombre del tema: Proceso De Evaluación De La Calidad A Través De Indicadores

Parcial: Segundo Parcial

Nombre de la materia: Calidad En Los Servicios De Enfermería.

Nombre del profesor: Alfonso Velázquez Ramírez.

Nombre de la licenciatura: Enfermería.

Cuatrimestre: Octavo Cuatrimestre.



Mi Universidad

SUPER NOTA

Pichucalco, Chiapas 08 de febrero del 2024.

Proceso De Evaluación De La Calidad A Través De Indicadores

Los indicadores de calidad son sensores que permiten crecer de forma ordenada y previsible, así como operar de manera más eficiente.

Establecer indicadores de calidad como un procedimiento continuo permitirá un crecimiento ordenado y previsible en tu empresa.

Subsistemas De Evaluación

Organización del equipo evaluador

Identificación de los parámetros de los procesos

Formulación de los indicadores

Implementación

Auditorías de los indicadores

Evaluación

Acción de mejoras

¿Qué es el control de calidad?

Sistema adoptado por las empresas para medir la calidad de los productos y servicios, evaluando si siguen los lineamientos definidos en las especificaciones técnicas establecidas en sus diseños.



Los indicadores son herramientas utilizadas en los modelos de calidad, tales como CWQC (Company – Wide Quality Control), TQM (Total Quality Management), EFQM (Modelo de excelencia europeo), ISO 9001/2000, entre otras.

Criteria

- Ser explícito
- Aceptado por los diferentes interesados
- Elaborado en forma participativa
- Comprensible.
- Fácilmente cuantificable
- Debe ser flexible

Condición que debe cumplir una determinada actividad, actuación o proceso para ser considerada de calidad.

Estándar

- ISO: organización más importante encargada de favorecer la estandarización de las normas a nivel internacional. funciona como una red de asociaciones entre gobiernos, empresas y organizaciones de usuarios.

El rango en el que resulta aceptable el nivel de calidad que se alcanza en un determinado proceso. Los estándares de calidad determinan el nivel mínimo y máximo aceptable para un indicador.

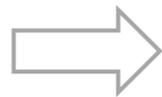
Indicador

- Validez
- Fiabilidad
- Comunicabilidad
- Resistencia a la manipulación
- Economía en la recogida de datos y su procesamiento

Instrumentos de medición que las organizaciones utilizan para evaluar la calidad de sus productos y servicios.

Clasificación De Los Indicadores

Evaluación



La evaluación es el proceso de identificar y reunir datos acerca de servicios o actividades específicas, estableciendo criterios para valorar su éxito y determinando el grado hasta donde el servicio o actividad cumple sus fines y objetivos establecidos.



La evaluación se suele basar en la toma de datos sobre los resultados obtenidos, que permitan llegar a conclusiones que redunden en la mejora de la organización.



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.

Evaluación según la norma ISO 11.620



Eficacia: Medida del grado de cumplimiento de los objetivos. Una actividad es eficaz si consigue los resultados que pretendía conseguir.



Eficiencia: Medida de la utilización de los recursos necesarios para conseguir un objetivo. Una actividad es eficiente si reduce al mínimo la utilización de los recursos, o produce mejores resultados con los mismos recursos.

Evaluación



Medición



Indicadores

Los indicadores de rendimiento son números, símbolos o letras, derivados de estadísticas y datos de la biblioteca o centro, y utilizados para evaluar el rendimiento de la misma.

- Evaluación de los recursos humanos: La buena gestión de un centro de documentación depende esencialmente de su personal.
- Evaluación del edificio, instalaciones y equipamiento: La actividad de un centro de documentación se desarrolla en un lugar y espacio determinado. Se trata del edificio y sus instalaciones.

La buena gestión de un centro de documentación depende esencialmente de su personal. Desde el punto de vista económico, el personal es el recurso más valioso y caro de una organización.

- Evaluación de la colección: La evaluación de la colección es el proceso de análisis y descripción de la colección de materiales usando medidas cualitativas y cuantitativas.
- Evaluación de los servicios: Todos los servicios que se ofrecen en una unidad de información pueden ser evaluados.
- Calidad y Gestión de Calidad Total

Normas De Calidad

- ✓ ISO 9000: Sistemas de Gestión de Calidad
- ✓ ISO 10000: Guías para implementar Sistemas de Gestión de Calidad/ Reportes Técnicos
- ✓ ISO 9000: Requisitos de aseguramiento de la calidad para equipamiento de medición, aseguramiento de la medición.
- ✓ ISO 14000: Sistemas de Gestión Ambiental de las Organizaciones.
- ✓ ISO 19011: Directrices para la Auditoría de los SGC y/o Ambiental

Características De Los Estándares



- Ofrecen una cantidad exacta del producto.
- Establecen un ritmo de distribución puntual.
- Fijan precios de acuerdo con las variables de oferta y demanda.
- Garantizan rapidez en su servicio al cliente.
- Brindan facilidades de uso.
- Procuran niveles óptimos de seguridad.

Referencias Bibliográficas

1. <https://bind.com.mx/blog/administracion-y-productividad/indicadores-de-calidad> (08 de febrero del 2024)
2. <https://www.nacionmulticultural.unam.mx/empresasindigenas/docs/2102.pdf> (08 de febrero del 2024)
3. https://sites.google.com/cvudes.edu.co/evaluacionred/grupo_eval_red-6/est%C3%A1ndares-de-calidad (08 de febrero del 2024)
4. https://www.unirioja.es/servicios/ose/pdf/cartas_compromiso/Ponencia_Pablo_Burgos.pdf (08 de febrero del 2024)
5. <https://www.sydle.com/es/blog/control-de-calidad-cual-es-su-funcion-descubre-como-hacerlo-635692df4037f135695fbd75> (08 de febrero del 2024)
6. <https://www.unifikas.com/es/noticias/todo-lo-que-ienes-que-saber-sobre-los-indicadores-de-calidad#:~:text=Los%20indicadores%20de%20calidad%20son,en%20todos%20los%20procesos%20empresariales.> (08 de febrero del 2024)
7. <https://grctools.software/2015/03/30/que-son-los-indicadores-de-calidad/> (08 de febrero del 2024)
8. <https://www.euroinnova.mx/blog/que-son-los-estandares-de-calidad#:~:text=Los%20est%C3%A1ndares%20de%20calidad%20se,de%20un%20grupo%20de%20clientes.> (08 de febrero del 2024)
9. <https://www.uv.es/macass/T10.pdf> (08 de febrero del 2024)
10. <https://dadun.unav.edu/bitstream/10171/9157/1/16%20Estudios%20Ea.pdf> (08 de febrero del 2024)