

UDS

Montero Gómez María Fernanda

García Hernández Lucero del Carmen

“Tipos de indicadores”

Calidad de los servicios

8° Cuatrimestre

3° Parcial

Nutrición

Tipos de indicadores

Indicadores por proceso

Característica específica, observable y medible que puede ser usada para mostrar los cambios y progresos que está haciendo un programa hacia el logro de un resultado específico.

- Productividad** — Es el número de actividades realizadas por unidad de recurso disponible por unidad de tiempo.
- Rendimiento** — Es el número de actividades realizadas por unidad de recurso utilizado.
- Intensidad de uso** — Es el número promedio de los servicios recibidos en un periodo de tiempo. Se calcula dividiendo el número de unidades de servicios (o actividades) por el número de usuarios de los mismos.
- Extensión de uso** — Es la proporción de la población que usa un servicio determinado en un periodo de tiempo.
- Utilización** — Es la relación entre el recurso utilizado y el recurso disponible para una actividad o por un servicio por unidad de tiempo.

Indicadores por resultados

Son indicadores que comparan cuantitativa o cualitativamente los objetivos planificados y resultados logrados, por ende, son indicadores que muestran el beneficio inmediato de la implementación del proyecto.

- Cobertura** — Es la proporción de personas con necesidades de servicios de salud que reciben atención para tales necesidades. Se determina la tasa de cobertura dividiendo el número de personas que hacen uso de un determinado servicio, por el número de personas que tienen necesidades.
- Eficacia** — Es el logro del objetivo del servicio sobre los usuarios del mismo.
- Eficiencia** — Capacidad de disponer de alguien o algo para conseguir un efecto determinado.

Indicadores por alternativas

Existen numerosos indicadores, que pueden utilizar para la medición de diferentes aspectos de desempeño.

Ejemplo:

DESCRIPCIÓN	INDICADOR
Regularidad de la supervisión	No. De plantas supervisadas durante "n" meses / pasados x 100

Indicadores de impactos

Expresan los cambios ocasionados a partir de las acciones de formación. Deben permitir la comparación con la situación anterior a la implementación del programa y en los sucesivos cortes evaluativos programados.

- Efectividad** — Se define como resultado de las acciones sobre la población objeto de los mismos. La efectividad a veces se calcula por la diferencia de tasa de años diferentes o con el porcentaje reducido por los años.

Proceso de certificación de la norma ISO 9001 :2015

La norma ISO 9001:2015 certifica que una organización cumpla con los diferentes requisitos de calidad que garantizan la satisfacción de los clientes

Registro

Son documentos que proporcionan evidencia objetiva de que una organización está cumpliendo con los requisitos y está llevando a cabo sus actividades de manera efectiva.

Evaluación

Consiste en escanear cada uno de los requisitos de la norma en modo de pregunta, esto le permitirá tomar medidas correctivas.

Dictamen

Es el medio a través del cual el auditor emite su juicio profesional sobre los estados financieros que ha examinado. El Dictamen es la expresión escrita donde el auditor expone su conclusión sobre la tarea que realizó.

Continuidad

Implica identificar los posibles escenarios en los que podrían no cumplirse los resultados esperados. Se deben establecer las acciones pertinentes para minimizarlo.

Tipos de indicadores

Bibliografía

Apuntes en clase

Hoja de apoyo que nos otorgó la profe el día miércoles 21/02/2024