



CRITERIO, INDICADOR, ESTANDAR

1. Diferenciar entre criterio, indicador y estándar de calidad
2. Conocer las características que debe poseer un indicador de calidad
3. Saber definir indicadores y estándares de calidad



CRITERIO

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

Es decir qué perseguimos, cuál es el objetivo, qué pretendemos teniendo en cuenta aquellas características que mejor representan (siempre que pueden medirse) lo que deseamos lograr.



CRITERIO

- Ser explícito
- Aceptado por los diferentes interesados (productores, clientes, etc...),
- Elaborado en forma participativa
- Comprensible.
- Fácilmente cuantificable
- Debe ser flexible
- Aceptable por el cliente



INDICADOR

Medida cuantitativa que puede usarse como guía para controlar y valorar la calidad de las diferentes actividades.

Es decir, la forma particular (normalmente numérica) en la que se mide o evalúa cada uno de los criterios.



INDICADOR

Características

Validez: el indicador mide lo que dice que mide

Fiabilidad: las medidas son estables y replicables

Comunicabilidad: a otros agentes implicados

Resistencia a la manipulación

Economía en la recogida de datos y su procesamiento



INDICADOR

Tipos de indicadores

Tipo de la información	<ul style="list-style-type: none">- Cuantitativa- Cualitativa
Nº de variables utilizadas	<ul style="list-style-type: none">- Estadísticos- De rendimiento- Índices
Nivel de agrupación	<ul style="list-style-type: none">- Actividad- Negociado/Unidad- Servicio- Universidad
Dimensiones	<ul style="list-style-type: none">- Contexto- Entrada- Proceso- Salidas



INDICADOR

Condiciones para construir un sistema de indicadores

- ↪ Conocimiento de los sistemas, las instituciones, los procesos y los componentes de la educación superior
- ↪ Disponibilidad de información válida, pertinente y fiable
- ↪ Objetivos claros sobre el uso (manejo e interpretación)
- ↪ Visión precisa del propósito que quiera asignarse a un indicador

La universidad es enormemente compleja, por lo que ningún indicador en particular podría abarcarla

INDICADOR

Utilización o no de indicadores homogéneos

- ¿Resulta o no adecuado utilizar los mismos indicadores?

↪ Si se espera que todas las universidades obtengan el mismo tipo de output educativo e investigador → **mismos indicadores**

↪ Si se intenta la diversificación y especialización → **distintos indicadores**

en función de la especialización
(resulta problemático su utilización pública **trato desigual**)

- ¿Resulta o no adecuado utilizar el mismo nivel de exigencia?

↪ Las situaciones de partida son diferentes

↪ Deben primar los criterios de equidad



ESTANDAR

Grado de cumplimiento exigible a un criterio de calidad. Dicho en otros términos, define 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. Si el valor del indicador se encuentra dentro del rango significa que estamos cumpliendo con el criterio de calidad que habíamos definido y que las cosas transcurren conforme a lo previsto

EJEMPLO (UMH Observatorio ocupacional)

COMPROMISO

INDICADOR

Hacer <u>más atractiva y deslocalizada la gestión administrativa con los usuarios, estudiantes y empresas mediante un incremento de la utilización de la aplicación telemática.</u>	Número de usuarios que realizan sus trámites por medio de la aplicación telemática.
Satisfacer las necesidades de las empresas realizando el proceso de preselección de candidatos en menos de 15 días .	Número de días en gestionar la selección de los estudiantes (peticiones pendiente envío candidatos).
Aumento del rendimiento del servicio en la realización de prácticas de estudiantes en un 10% anual .	Porcentaje de crecimiento del número de prácticas.
Aumento del rendimiento del servicio en la suscripción de convenios con empresas y entidades en un 10% anual .	Porcentaje de crecimiento del número de convenios.
Reducir el tiempo de firma de la documentación de las prácticas a menos de 20 días .	Número medio de días en tramitar anexos del Observatorio.
Mantener un elevado nivel de satisfacción en las empresas alcanzando un nivel mínimo de satisfacción del 90% .	Porcentaje de satisfacción de las empresas que participan en el programa de prácticas.
Mantener un elevado nivel de satisfacción en los estudiantes alcanzando un nivel mínimo de satisfacción	Porcentaje de satisfacción de los estudiantes que participan en el programa de prácticas.
Compromiso con la filosofía de mejora continua, elaborando anualmente un plan de mejoras .	Elaboración de un plan de mejora anual.
<u>Mantenimiento y renovación anual del sistema de calidad, certificado por AENOR, bajo la norma ISO 9001:2000.</u>	Mantenimiento y renovación del sistema de calidad bajo la norma ISO 9000:2000.
Actualización de la página web del servicio, al menos, semanalmente .	Número de días sin actualizar la web.
Las sugerencias y quejas presentadas por los usuarios se contestaran en un plazo no superior a 5 días .	Número de días que se tarda en contestar las sugerencias o quejas.
Fomentar la formación de los miembros del servicio, realizando de media por los miembros del Observatorio 15 horas de formación anuales.	Número horas de formación impartidas a cada uno de los miembros del observatorio.
Favorecer la protección del medio ambiente reciclando el 100% de los toners de impresión.	Porcentaje de toners entregados a la empresa de reciclaje.
Fomentar la difusión del servicio entre los clientes potenciales del Observatorio Ocupacional, por medio de charlas, jornadas y conferencias, con unos mínimos de: 10 charlas, 2 jornadas y 1 conferencia .	Número de charlas, jornadas, conferencias y folletos realizados.
Cumplimiento de la asignación presupuestaria anual del Observatorio Ocupacional.	No sobrepasar el presupuesto asignado al Observatorio Ocupacional.
<u>Difundir externamente la realización ejecutada durante el año mediante la confección de una Memoria de Actividades.</u>	Realizar una memoria anual de las actividades realizadas en el Observatorio.
Hacer accesible el Servicio a todos los usuarios durante al menos 40 horas semanales , dando cobertura tanto en horario de mañana como de tarde.	Número de horas semanales que el Observatorio ofrece servicio a sus usuarios.