



INDICADORES



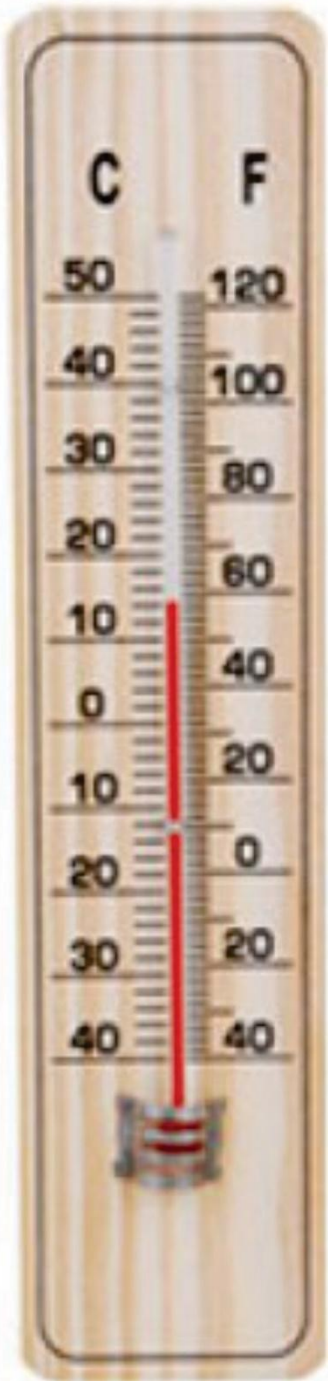
**Centro de Capacitación
y Gestión Judicial**
Dr. Mario Dei Castelli



Poder Judicial
Provincia de Misiones



INDICADOR



► Dato o información que sirve para conocer o valorar las características y la intensidad de un hecho o para determinar su evolución futura.

► Son puntos de referencia, que brindan información cualitativa o cuantitativa, conformada por uno o varios datos, constituidos por percepciones, números, hechos, opiniones o medidas, que permiten seguir el desenvolvimiento de un proceso y su evaluación, y que deben guardar relación con el mismo.

INDICADORES DE CALIDAD

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. Dicho de otro modo, **miden el nivel de cumplimiento de las especificaciones establecidas** para una determinada actividad o

Características de los indicadores de calidad:

- > **Ser realistas**
- > **Accesibles**
- > **Sensibles a las variaciones**
- > **Sencillos de calcular y gestionar.**
- > **Visibles y fácilmente representables**



EJEMPLOS

Nombre de Indicador: MEDIDOR DE COMBUSTIBLE

Unidad de medida: Tanque (Its.)

Fuente: Tanque de combustible

Responsable: *El que maneja.*

Formula: Lectura directa, no hay formula a aplicar.

Frecuencia de Medición: Periodo de tiempo establecido de medición (*cada vez que se usa el auto*)

Umbral de control: Valor del indicador limite (Máx.. o Min.) a la cual uno se permite llegar.

(Reserva de combustible)



Nombre de Indicador: TERMÓMETRO

Unidad de medida:

Grados Centígrados ($^{\circ}\text{C}$)

Grados Fahrenheit ($^{\circ}\text{F}$)

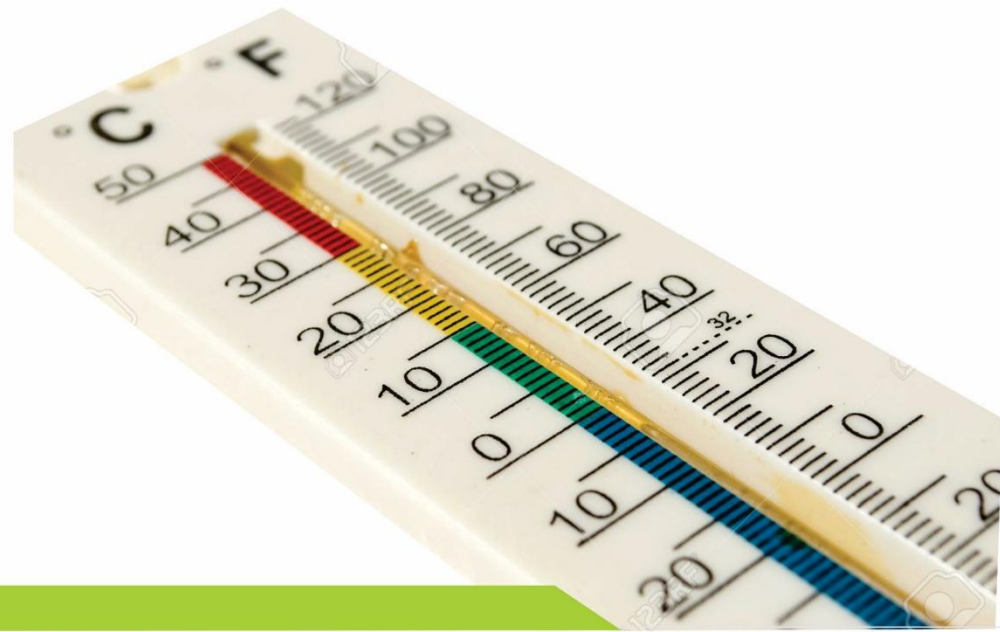
Fuente: El ambiente en que se encuentre.

Responsable: El que realiza la lectura de la medición.

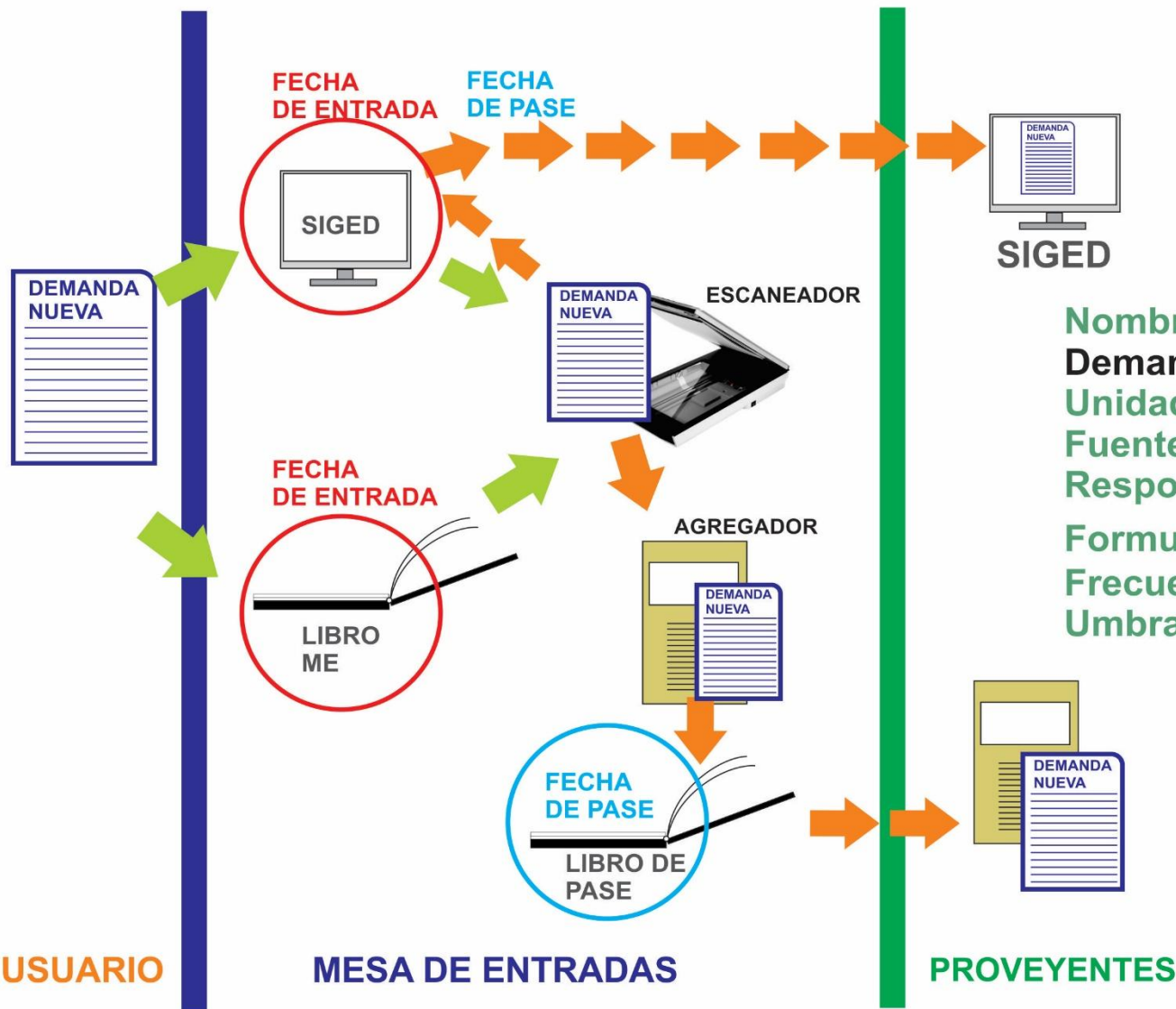
Formula: Lectura directa, no hay formula a aplicar.

Frecuencia de Medición: Periodo de tiempo establecido de medición.

Umbral de control: Valor del indicador limite (Max. o Min.) a la cual uno se permite llegar.



EJEMPLOS



Nombre de Indicador: Tiempo de Demandas nuevas en ME
Unidad de medida: días
Fuente: SIGED / LIBRO ME/PASE
Responsable: Personal de ME
Formula: $T_{dme} = F_{pase\ a\ prov} - F_{entrada}$
Frecuencia de Medición: Semanal
Umbral de control: 3 días