

 	INDICADORES DE SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS	MCGE Directriz Ed.: 6 V.: 1 Fecha: DICIEMBRE 2019 Curso: 2019-2020 Página 1 de 1 Responsable: Directora / C.Calidad
3.2. ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE CALIDAD	3.2.3. Revisión y mejora del sistema de calidad	

Los indicadores de seguimiento de la Carta de Servicios:

- Exponen el objetivo que se pretende alcanzar con el compromiso, y el grado de cumplimiento del mismo.
- Tanto los objetivos como los indicadores asociados al mismo se recogen también en el Plan de Gestión y en los distintos planes de área elaborados.
- El cumplimiento de objetivos se analiza de forma regular, según el cronograma que recoge el Plan de Gestión y los seguimientos establecidos en los distintos planes para comprobar el grado de cumplimiento y corregir, si fuera necesario, las acciones desarrolladas para su consecución y establecer medidas de subsanación si se incumplen los objetivos.

Los indicadores utilizados pueden encuadrarse en dos grandes categorías:

- **Indicadores objetivos**, que miden directamente el desarrollo de las actividades y
- **Indicadores de percepción**, que miden indirectamente los resultados del servicio desde el punto de vista de sus usuarios.

Los aspectos de tipo psicosocial, más relacionados con elementos como la comunicación, el trato, la receptividad, etc., son difíciles de objetivar directamente, por lo que se ha acudido a indicadores de percepción/satisfacción. En cambio, los aspectos referentes a dimensiones más “tangibles” (rapidez, acierto, instalaciones, etc.) se han utilizado indicadores objetivos que cuantifican directamente la estructura y resultados del servicio.

Siempre que ha sido posible se ha procurado elegir indicadores objetivos medibles directamente por el Centro.

Para definir los indicadores adecuados (esto es, que reflejen el grado de consecución de los estándares fijados para cada factor clave de la calidad del servicio), el equipo de trabajo se ha asegurado de que tengan unas determinadas características.

Las características de los Indicadores utilizados:

- Se definen según los estándares previamente establecidos.
- No deben imponerse, sino consensuarse: se asume qué y cómo se va a medir.
- Pertinentes: referidos a los factores y estándares de calidad a medir.
- Precisos: el resultado que aporte cada uno de los indicadores debe ser relevante y fiable para la medición
- Se define su expresión numérica y unidad de medida: pueden presentarse en forma de valores absolutos, porcentuales o de ratios (relación entre variables)
- Relevancia: referidos a actividades importante o críticas
- Cada indicador debe ser objetivo y unívoco
- Fiabilidad: basados en el cálculo de datos extraídos de fuentes fiables.
- Deben asignarse responsabilidades para la medición y el análisis.