



**Mi Universidad**

## **CUADRO SINÓPTICO**

**NOMBRE DEL ALUMNO: OLGA HERNANDEZ JIMENEZ**

**ACTIVIDAD: CUADRO SINÓPTICO**

**NOMBRE DE LA MATERIA: CALIDAD DE SERVICIO.**

**NOMBRE DE LA PROFESORA: LIC. BEATRIZ ADRIANA MÉNDEZ GONZÁLEZ**

**NOMBRE DE LA LICENCIATURA: TRABAJO SOCIAL Y GESTIÓN COMUNITARIA.**

**CUATRIMESTRE: OCTAVO**

**05 DE ABRIL DE 2022**

# Unidad 3. Normas de calidad -Nacionales e internacionales (normalización)

## Normas de calidad

El aseguramiento de la calidad y los procesos de certificación, acreditación y estándares

Los procedimientos de aseguramiento de la calidad abarcan todas las etapas del ciclo de vida de un proyecto: planeación sistemática, ejecución del proyecto, supervisión y evaluación, y revisión previa a su difusión, así como actualización, mantenimiento, corrección de errores y archivo.

- calidad
- certificación
- acreditación
- estándares

Llevar a cabo un adecuado aseguramiento de calidad permite detectar defectos o desviaciones en el producto o servicio, corregirlos de manera oportuna y mejorar de manera continua, garantizando la satisfacción de los clientes y del mercado.

La certificación, es el proceso llevado a cabo por una entidad reconocida como independiente de las partes interesadas, mediante el que se manifiesta la conformidad de una determinada empresa, producto, proceso, servicio o persona con los requisitos definidos en normas o especificaciones técnicas.

La acreditación es el acto a través del cual el Estado adopta y hace público el reconocimiento de la comprobación que se efectúa en una institución, acerca de la calidad de sus programas académicos, su organización, funcionamiento y el cumplimiento de su función social.

Las Estándares de Acreditación Internacional de ISQua, versión 2008, son declaraciones de resultados necesarios para la provisión de servicios excelentes de evaluación externa. Ellos se sustentan en criterios que corresponden a componentes medibles de los estándares.

El concepto de normalización (estandarización)

La normalización, también conocida como estandarización, permite crear normas o estándares que establecen las características comunes que deben cumplir los productos en todo el mundo. Es decir, que su manufactura o fabricación debe ser de la misma forma en México, Estados Unidos, China, o en cualquier otro país.

Normas Oficiales Mexicanas

Las Normas Oficiales Mexicanas son las regulaciones técnicas de observancia obligatoria expedidas por las dependencias competentes, conforme a las finalidades establecidas en el artículo 40 de Ley Federal sobre Metrología y Normalización, que establecen las reglas, especificaciones, atributos, directrices, características o prescripciones aplicables a un producto, proceso, instalación, sistemas, actividad, servicio o método de producción u operación, así como aquellas relativas a terminología, simbología, embalaje, mercado o etiquetado y las que se refieran a su cumplimiento o aplicación.

- NOM-035-STPS-2018- Factores de riesgo psicosocial en el trabajo
- NOM-050-SCFI- Etiquetado general de productos
- NMX-SAST-26000-IMNC-2011 - Guía de responsabilidad social

la NOM 035 tiene como objetivo establecer los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo.

La NOM-050-SCFI-2004 tiene como función establecer la información comercial que deben de tener los productos de fabricación nacional y de procedencia extranjera que se destinen a los consumidores en el territorio nacional y establecer las características de dicha información.

La Guía NMX-SAST-26000-IMNC-2011/ISO 26000:2010 hace énfasis en que el desempeño de una organización con la sociedad y con su impacto con el medio ambiente será una parte crítica al medir su desempeño integral y su habilidad para operar de manera eficaz. Proporciona orientación sobre los Principios y Materias Fundamentales de Responsabilidad Social que ayudan a integrar un comportamiento socialmente responsable en cualquier organización del sector privado, público y sin fines de lucro, independientemente si son grandes, medianas o pequeñas y operan en países desarrollados o en países en desarrollo.

### Las normas ISO. Principales Normas ISO

ISO 9000

Las normas ISO 9000 son fundamentales para que las empresas brinden productos de calidad a sus clientes. Abarcan un conjunto de directrices orientadas a la óptima gestión de una organización. Tienen como finalidad unificar criterios para reducir los costes de producción y aumentar la productividad.

ISO 14000

La ISO 14000 hace referencia a una serie de normas vinculadas con la gestión de los sistemas medioambientales, que se encuentran relacionados con la protección, prevención, contaminación y necesidades socio-económicas y dentro de todos estos aspectos y normas vinculadas, se encuentra la ISO 14001.

ISO 18000

OHSAS 18001, la norma más conocida de la familia OHSAS 18000, (Occupational Health and Safety Assessment Series), hace referencia a una serie de especificaciones relativas a la salud y seguridad en el trabajo.

ISO 26000

La ISO 26000 es una norma internacional de aplicación voluntaria que orienta a las organizaciones en la que se establecen las definiciones, principios y materiales fundamentales de la Responsabilidad Social Empresarial.

La naturaleza inmaterial de la calidad en los servicios

La calidad del servicio es muy importante en la actualidad, ya que, los clientes son cada vez más exigentes y están más informados gracias a la tecnología.

En primer lugar, es importante, antes de comenzar con los distintos modelos, revisar los significados que ha ido adquiriendo este término, de acuerdo con Reeves y Bednar (1994, p.419) se podría determinar cuatro perspectivas básicas en el concepto de calidad.

La gestión de la calidad en las empresas de servicios

La calidad dentro de una empresa es un factor importante que produce satisfacción a sus clientes, empleados y accionistas, y dota de herramientas prácticas para una gestión integral. En la actualidad es necesario cumplir con los estándares de calidad para poder competir en un mercado cada vez más exigente; por ello se debe buscar: la mejora continua, la satisfacción de los clientes, la estandarización, el control de los procesos.

También se debe hacer que los diferentes departamentos busquen siempre la satisfacción del cliente, para que mejorar la calidad dentro de la empresa defendiendo los objetivos que le corresponden. Una atractiva manera es hacer un sistema basado en la norma ISO 9000, porque busca la estandarización, con la calidad, de todos los procesos dentro de la empresa.

El personal que brinda los servicios -Uno de los factores clave para la satisfacción del cliente

Es una persona física o moral que presta un servicio intangible y **AUTÓNOMO** a otra persona física o moral a cambio de un pago.

El prestador de servicios debe de tener la libertad de desarrollar las actividades para las que fue contratado en la forma y tiempos que desee, siempre y cuando, cumpla con los plazos de entrega y características que de común acuerdo pacten las partes.

Indicadores de calidad

Los indicadores de calidad son instrumentos de medición que las organizaciones utilizan para evaluar la calidad de sus productos y servicios. Son herramientas esenciales que mantienen los estándares de calidad en todos los procesos empresariales.

Características de las organizaciones excelentes

El Modelo EFQM (2013) revisa parcialmente la definición de excelencia: indica que "las organizaciones excelentes logran y mantienen niveles sobresalientes de rendimiento que satisfacen o exceden las expectativas de todos los grupos de interés".

Orientación a la acción.

- Cercanía con el cliente.
- Fomento de la autonomía e iniciativa en los empleados.
- Productividad desde las personas.
- Orientación a los valores.
- Fidelidad a su negocio central.
- Estructura simple y staff reducido.

Técnicas en la evaluación de los servicios para identificar los principales determinantes de la calidad y expectativas de los usuarios

## Registro de quejas

El sistema de quejas, reclamos y sugerencias es una herramienta gerencial y de control social que permite conocer las necesidades de la ciudadanía con respecto a los servicios prestados por las diferentes entidades.

## Sesiones de grupo (focus group)

Sesiones de grupo o Focus Group es una técnica de estudio de opiniones o actitudes que se realiza con pequeños grupos de personas. Esta técnica se utiliza fundamentalmente en estudios comerciales o de marketing para conocer aspectos muy específicos de productos, marcas, etc.

## Aplicación de encuestas

Puedes usar las encuestas para coordinar planes, pedir la opinión de las personas o simplemente documentar información para tu uso personal de una forma que resulte fácil de buscar y organizar. Estas son algunas de las estupendas formas en que puedes usar las encuestas para hacer tu vida diaria un poco más sencilla.

## Círculos de calidad

Los círculos de calidad identifican, analizan y resuelven problemas relacionados con el trabajo. Círculo de calidad, rendimiento total. Cuando los círculos de calidad van resolviendo problemas, el rendimiento total del área de trabajo mejora de forma continua.