Nombre del alumno:

Roxana Belén López López

Nombre del profesor:

Luz Elena Cervantes Monroy

Nombre del trabajo:

Cuadro sinóptico

Materia:

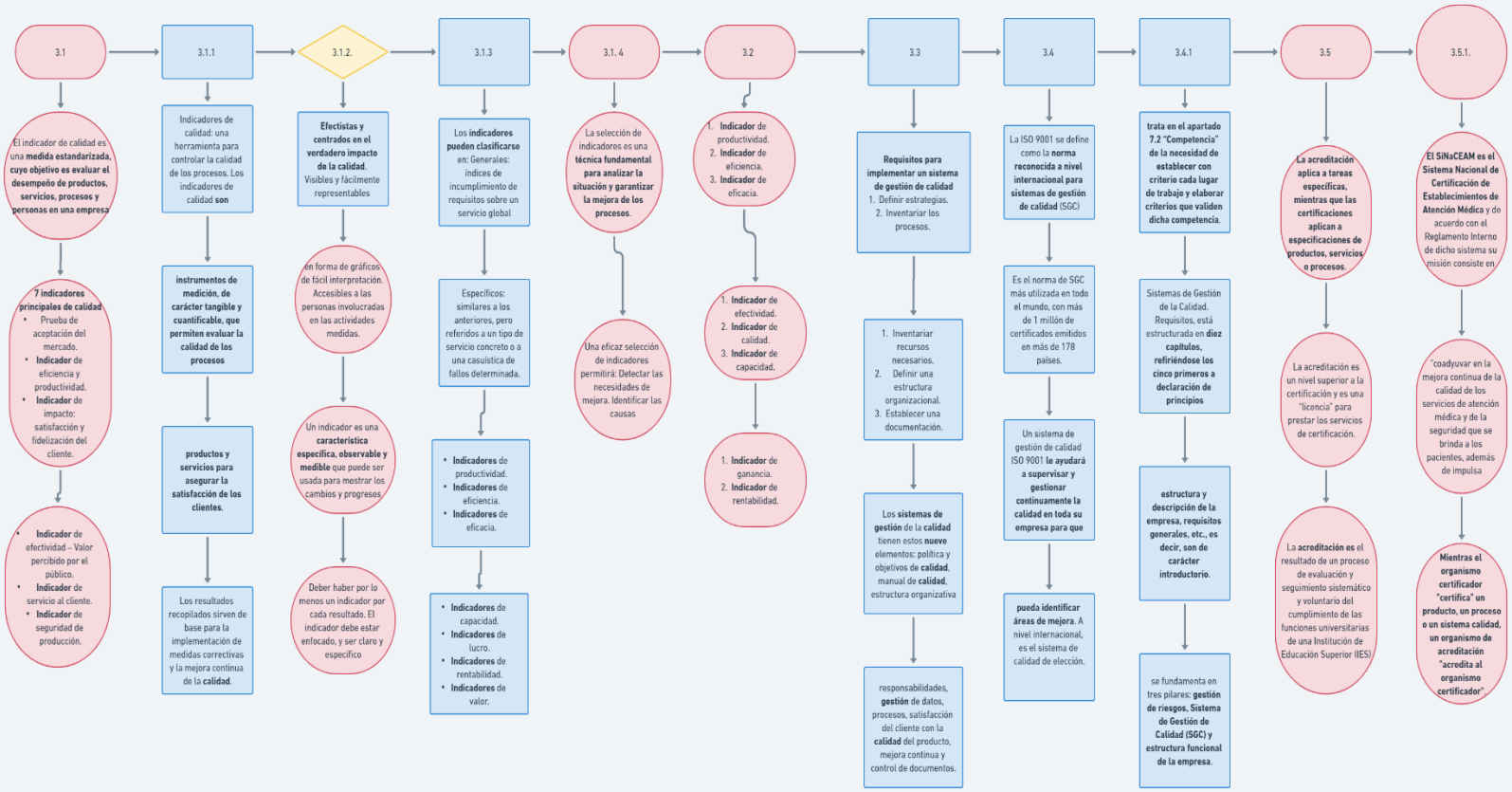
Calidad de los servicios

Grado:

8°

Grupo:

“A”


3.1
El indicador de calidad es una **medida estandarizada, cuyo objetivo es evaluar el desempeño de productos, servicios, procesos y personas en una empresa**
7 indicadores principales de calidad
- Prueba de aceptación del mercado.
- **Indicador** de eficiencia y productividad.
- **Indicador** de impacto: satisfacción y fidelización del cliente.
- **Indicador** de efectividad – Valor percibido por el público.
- **Indicador** de servicio al cliente.
- **Indicador** de seguridad de producción.
3.1.1
Indicadores de calidad: una 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.
Los resultados recopilados sirven de base para la implementación de medidas correctivas y la mejora continua de la **calidad**.
3.1.2.
Efectistas y centrados en el verdadero impacto de la calidad. Visibles y fácilmente representables
en forma de gráficos de fácil interpretación. Accesibles a las personas involucradas en las actividades medidas.
Un indicador es una **característica específica, observable y medible** que puede ser usada para mostrar los cambios y progresos.
Deber haber por lo menos un indicador por cada resultado. El indicador debe estar enfocado, y ser claro y específico
3.1.3
Los **indicadores pueden clasificarse** en: Generales: índices de incumplimiento de requisitos sobre un servicio global
Específicos: similares a los anteriores, pero referidos a un tipo de servicio concreto o a una casuística de fallos determinada.
- **Indicadores** de productividad.
- **Indicadores** de eficiencia.
- **Indicadores** de eficacia.
- **Indicadores** de capacidad.
- **Indicadores** de lucro.
- **Indicadores** de rentabilidad.
- **Indicadores** de valor.
3.1. 4
La selección de indicadores es una **técnica fundamental para analizar la situación y garantizar la mejora de los procesos**.
Una eficaz selección de indicadores permitirá: Detectar las necesidades de mejora. Identificar las causas
3.2
1. **Indicador** de productividad.
2. **Indicador** de eficiencia.
3. **Indicador** de eficacia.
1. **Indicador** de efectividad.
2. **Indicador** de calidad.
3. **Indicador** de capacidad.
1. **Indicador** de ganancia.
2. **Indicador** de rentabilidad.
3.3
Requisitos para implementar un sistema de gestión de calidad
1. Definir estrategias.
2. Inventariar los procesos.
1. Inventariar recursos necesarios.
2. Definir una estructura organizacional.
3. Establecer una documentación.
Los **sistemas de gestión** de la **calidad** tienen estos **nueve** elementos: política y objetivos de **calidad**, manual de **calidad**, estructura organizativa
responsabilidades, **gestión** de datos, procesos, satisfacción del cliente con la **calidad** del producto, mejora continua y control de documentos.
3.4
La ISO 9001 se define como la **norma reconocida a nivel internacional para sistemas de gestión de calidad** (SGC)
Es el norma de SGC más utilizada en todo el mundo, con más de 1 millón de certificados emitidos en más de 178 países.
Un sistema de gestión de calidad ISO 9001 **le ayudará a supervisar y gestionar continuamente la calidad en toda su empresa para que**
pueda identificar áreas de mejora. A nivel internacional, es el sistema de calidad de elección.
3.4.1
trata en el apartado 7.2 "Competencia" de la necesidad de establecer con criterio cada lugar de trabajo y elaborar criterios que validen dicha competencia.
Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos, está estructurada en **diez capítulos, refiriéndose los cinco primeros a declaración de principios**
estructura y descripción de la empresa, requisitos generales, etc., es decir, son de carácter introductorio.
se fundamenta en tres pilares: **gestión de riesgos**, **Sistema de Gestión de Calidad (SGC)** y **estructura funcional de la empresa**.
3.5
La acreditación aplica a tareas específicas, mientras que las certificaciones aplican a especificaciones de productos, servicios o procesos.
La acreditación es un nivel superior a la certificación y es una "licencia" para prestar los servicios de certificación.
La **acreditación es** el resultado de un proceso de evaluación y seguimiento sistemático y voluntario del cumplimiento de las funciones universitarias de una Institución de Educación Superior (IES)
3.5.1.
El SiNaCEAM es el Sistema Nacional de Certificación de Establecimientos de Atención Médica y de acuerdo con el Reglamento Interno de dicho sistema su misión consiste en
"coadyuvar en la mejora continua de la calidad de los servicios de atención médica y de la seguridad que se brinda a los pacientes, además de impulsa
Mientras el organismo certificador "certifica" un producto, un proceso o un sistema calidad, un organismo de acreditación "acredita al organismo certificador".