

# Cuadro sinóptico

**Nombre del Alumno:** Felipe de Jesus Lopez Avendaño

**Parcial:** 1

**Nombre de la Materia:** Calidad en los servicios

**Nombre del profesor:** Lic. Luz Elena Cervantes Monroy

**Nombre de la Licenciatura:** NUTRICIÓN

**Cuatrimestre:** 8

# INDICADORES DE CALIDAD

¿Qué son?

herramienta para controlar la calidad de los procesos

instrumentos de medición, de carácter tangible y cuantificable

Características

- ❖ • Accesibles a las personas involucradas en las actividades medidas.
- ❖ • Sensibles a las variaciones de los parámetros que se está midiendo.
- ❖ • Sencillos de calcular y gestionar.



Clasificación

Generales

índices de incumplimiento de requisitos sobre un servicio global.

Ponderados

similares a los anteriores, pero referidos a un tipo de servicio concreto o a una casuística de fallos determinada.

Específicos

considerando una valoración, no necesariamente económica, de la importancia del fallo / incumplimiento.

Selección de indicadores

los procesos que sean más críticos por su alto nivel de influencia en la calidad del producto o servicio

Utilizar indicadores gráficos de fácil interpretación

Normas ISO 9001

Estas Normas establecen los requisitos que deben cumplir los sistemas de calidad

Los requerimientos de la norma son genéricos

# INDICADORES DE CALIDAD

## Tipos

❖ De gestión

Se utilizan para realizar el monitoreo de los procesos, de los insumos y de las actividades que se ejecutan con el fin de lograr los productos específicos de una política o programa

❖ De resultado y producto

Relacionan los bienes y servicios generados por la acción de formación

❖ De efecto

Se refieren a las consecuencias inmediatas de la formación y desarrollo de competencias sobre las personas, las empresas o la sociedad.

❖ De impacto

Representan el cambio esperado en la situación de los participantes una vez que la formación se lleva a cabo

❖ De calidad

suele estar asociado a la satisfacción que los productos generan en un público determinado

## Requisitos para formular un Sistema de Gestión de Calidad

1. Identificar los procesos y su aplicación.
2. 2. Determinar la secuencia e interacción de los procesos.
3. 3. Establecer criterios y métodos para garantizar la administración eficaz de los procesos y controles.
4. 4. Asegurar la disponibilidad de los recursos y de la información.
5. 5. Realizar el seguimiento a los procesos.
6. 6. Implementar acciones para alcanzar los objetivos planificados

## Bibliografía

Calidad en los servicios. (s. f.). UDS. Recuperado 11 de marzo, de:

<https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LNU/3b1ccbad94c89b9c1be3e77a700c6b39-LC-LNU803%20SOBREPESO%20Y%20OBESIDAD.pdf>