



Mi Universidad

CUADRO SINÓPTICO

Nombre del Alumno: Azucena Elizabeth Carranza Tespan

Nombre del tema: Indicadores de Calidad

Parcial: 3ero

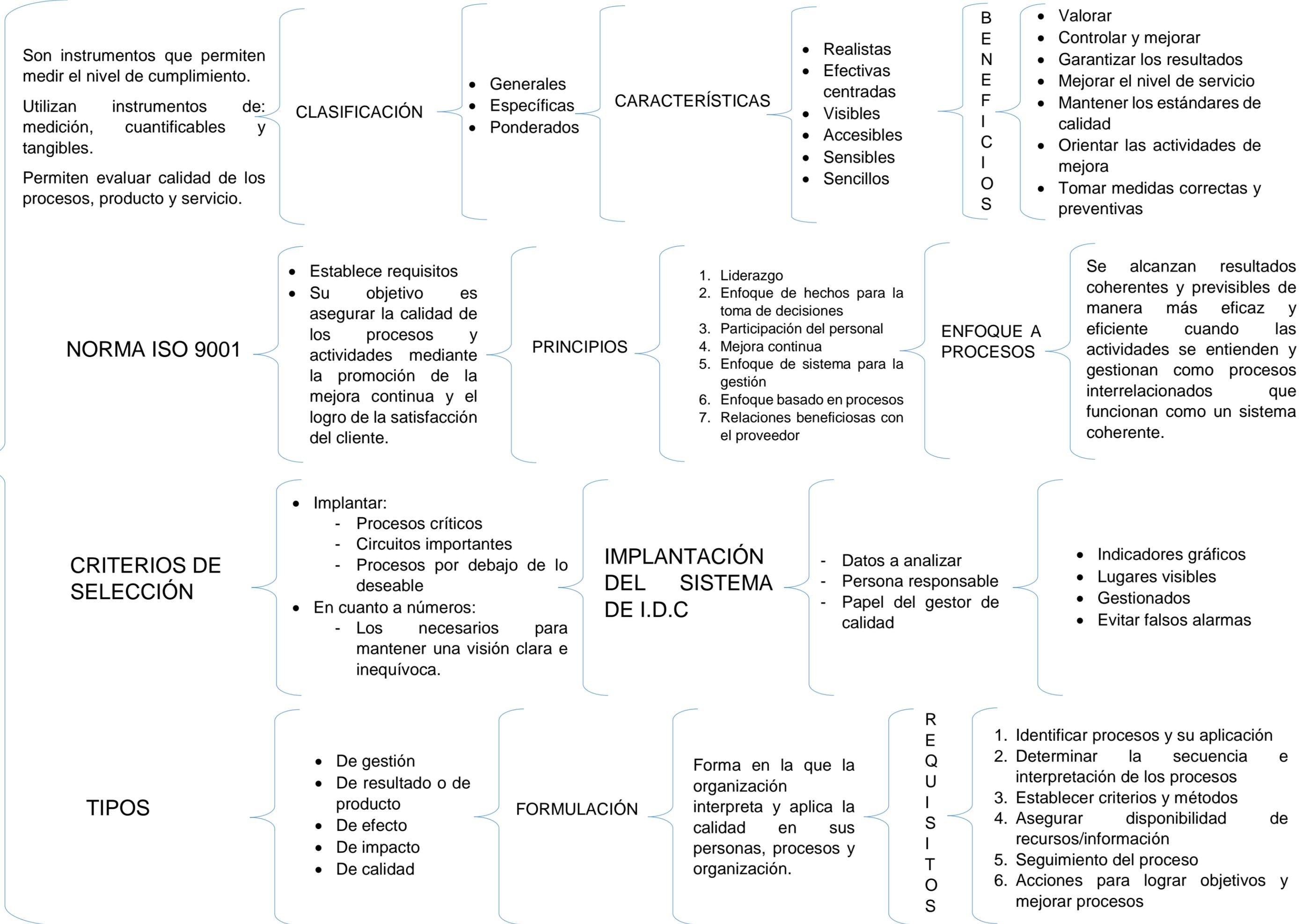
Nombre de la Materia: Calidad en los servicios

Nombre del profesor: Lic. Leyli Mariana Pérez Bartolón

Nombre de la Licenciatura: Licenciatura en Nutrición

Cuatrimestre: 8vo

INDICADORES DE CALIDAD



Son instrumentos que permiten medir el nivel de cumplimiento.
 Utilizan instrumentos de medición, cuantificables y tangibles.
 Permiten evaluar calidad de los procesos, producto y servicio.

CLASIFICACIÓN

- Generales
- Específicas
- Ponderados

CARACTERÍSTICAS

- Realistas
- Efectivas centradas
- Visibles
- Accesibles
- Sensibles
- Sencillos

BENEFICIOS

- Valorar
- Controlar y mejorar
- Garantizar los resultados
- Mejorar el nivel de servicio
- Mantener los estándares de calidad
- Orientar las actividades de mejora
- Tomar medidas correctas y preventivas

NORMA ISO 9001

- Establece requisitos
- Su objetivo es asegurar la calidad de los procesos y actividades mediante la promoción de la mejora continua y el logro de la satisfacción del cliente.

PRINCIPIOS

1. Liderazgo
2. Enfoque de hechos para la toma de decisiones
3. Participación del personal
4. Mejora continua
5. Enfoque de sistema para la gestión
6. Enfoque basado en procesos
7. Relaciones beneficiosas con el proveedor

ENFOQUE A PROCESOS

Se alcanzan resultados coherentes y previsibles de manera más eficaz y eficiente cuando las actividades se entienden y gestionan como procesos interrelacionados que funcionan como un sistema coherente.

CRITERIOS DE SELECCIÓN

- Implantar:
 - Procesos críticos
 - Circuitos importantes
 - Procesos por debajo de lo deseable
- En cuanto a números:
 - Los necesarios para mantener una visión clara e inequívoca.

IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE I.D.C

- Datos a analizar
- Persona responsable
- Papel del gestor de calidad

- Indicadores gráficos
- Lugares visibles
- Gestionados
- Evitar falsos alarmas

TIPOS

- De gestión
- De resultado o de producto
- De efecto
- De impacto
- De calidad

FORMULACIÓN

Forma en la que la organización interpreta y aplica la calidad en sus personas, procesos y organización.

REQUISITOS

1. Identificar procesos y su aplicación
2. Determinar la secuencia e interpretación de los procesos
3. Establecer criterios y métodos
4. Asegurar disponibilidad de recursos/información
5. Seguimiento del proceso
6. Acciones para lograr objetivos y mejorar procesos