



**Mi Universidad**

## **CUADRO SINÓPTICO**

*Nombre del Alumno: Julissa Cárdenas Rodas*

*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: en Nutrición*

*Cuatrimestre: 8vo*

I  
N  
D  
I  
C  
A  
D  
O  
R  
E  
S  
D  
E  
C  
A  
L  
I  
D  
A  
D

:

Son instrumentos de medición, tangibles y cuantificables. Miden el nivel de cumplimiento.  
Y permiten evaluar la calidad de los procesos, productos y servicios.

CARACTERÍSTICAS

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

CLASIFICACIÓN

- Generales
- Específicas
- Ponderados

NORMA ISO

Los conceptos y los principios de la gestión de la calidad descritos en la norma, proporcionan a la organización la capacidad de cumplir los retos presentados por un entorno que es profundamente diferente al de décadas recientes.

- 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

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

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.

R  
E  
Q  
U  
I  
S  
I  
T  
O  
S

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