



## Calidad en los servicios

### Actividad 2

#### “Cuadro descriptivo”

**Alumno: Deysi Alina Martínez Argüello.**

**Carrera: Lic. En Trabajo Social y Gestión Comunitaria**

**Grupo y Modalidad: 8vo. Cuatrimestre “Semiescolarizado”**

**Lugar y fecha: Frontera Comalapa, a 14 de febrero de 2023.**

## Cuadro descriptivo

Indicadores de calidad y Expectativas de las necesidades de los usuarios	
Criterio	Descripción
¿Qué es un Indicador de calidad?	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 (miden el nivel de cumplimiento de las especificaciones establecidas para una determinada actividad o proceso empresarial). Tipos: cualitativos y cuantitativos.
Diferencia entre certificación y acreditación	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. Sin la acreditación los certificados que emiten las organizaciones certificadoras no son reconocidos. (Imagen 1).
Beneficios de la acreditación empresarial	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Aporta mayor seguridad al cliente</li> <li>-Significa mayor competitividad</li> <li>-Proporciona "orden" de actividades y minimiza el riesgo de errores</li> <li>-Puede ser necesario ser considerado para una asignación.</li> <li>-Simplifica el comercio mundial.</li> </ul> (Beneficios para dependencias, consumidores, trabajadores y empresarios).
¿Qué es la EMA?	la EMA es la entidad mexicana de acreditación a.c. y tiene como objetivo principal acreditar a los Organismos de la Evaluación de la Conformidad, es decir a los laboratorios de ensayo, laboratorios de calibración, laboratorios clínicos, organismos de certificación, unidades de verificación, etc. Se trata de la primera entidad de gestión privada que existe en México y, gracias a su existencia, hoy en día los usuarios pueden tener mayor certeza de que recibirán un servicio de excelente calidad en los laboratorios a los que decidan acudir.

<p><b>¿Qué son las normas ISO?</b></p>	<p>Las normas ISO son establecidas por el Organismo Internacional de Estandarización (ISO), son un conjunto de normas orientadas a ordenar la gestión de una empresa en sus distintos ámbitos, y se componen de estándares y guías relacionados con sistemas y herramientas específicas de gestión aplicables en cualquier tipo de organización. Creadas con la finalidad de ofrecer orientación, coordinación, simplificación y unificación de criterios a las empresas y organizaciones con el objeto de reducir costes y aumentar la efectividad, así como estandarizar las normas de productos y servicios para las organizaciones internacionales.</p>
<p><b>En que consiste la ISO 9001</b></p>	<p>La ISO 9001 la cual pertenece a la familia de la norma ISO 9000 de Gestión de la Calidad es una de las normas más conocidas en el ámbito empresarial y de las organizaciones. Se trata de un estándar internacional consiste en medir la calidad de una empresa centrado en la satisfacción del cliente y en la capacidad de ofrecer productos y servicios que cumplan con las exigencias internas y externas de la organización.</p>
<p><b>¿Qué es un Sistema de gestión de calidad?</b></p>	<p>Es un sistema formalizado que documenta los procesos, procedimientos y responsabilidades para lograr políticas y objetivos de calidad. Un SGC ayuda a coordinar y dirigir las actividades de una organización para cumplir con los requisitos regulatorios y de clientes y mejorar su eficacia y eficiencia en forma continua.</p>
<p><b>¿Qué es y cuál es la función del ANCE?</b></p>	<p>Asociación de Normalización y Certificación A.C (ANCE) es una asociación civil sin fines de lucro, que compone su patrimonio por las aportaciones recibidas de sus asociados y de los servicios que brinda como certificación, inspección, verificación, normalización, sistemas de gestión, pruebas de laboratorio y capacitación, El liderazgo e innovación en soluciones de normalización, estandarización, calibración, pruebas de laboratorio, certificación, inspección, formación profesional y ensayos de aptitud, El cumplimiento con los requisitos legales, reglamentarios, así como de nuestras partes interesadas y la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad.</p>

Imagen 1

ACREDITACIÓN		CERTIFICACIÓN
Conseguir un manifiesto público de que las tareas de evaluación (ensayos, calibración, inspección, etc.) que se llevan a cabo por parte de una empresa son competentes técnicamente y cumplen los requisitos de una norma establecida.	<b>Objetivo perseguido</b>	Conseguir un manifiesto público de que el producto, sistema de gestión de una empresa o el conocimiento de una persona es conforme y cumple los requisitos de una norma establecida.
Actividades de evaluación avaladas por un organismo externo.	<b>Competencias que se adquieren tras obtenerla</b>	Productos, sistemas de gestión y conocimientos conformes al cumplimiento de una norma establecida.
Someterse al juicio de una entidad de acreditación.	<b>Proceso para obtenerla</b>	Someterse al juicio de un organismo certificador.
Entidades de acreditación.	<b>Qué organismo lo emite</b>	Entidades de certificación.
Las definidas en el proceso de acreditación.	<b>Alcance (actividades avaladas)</b>	Las definidas en el proceso de certificación.
Cumplimiento de los requisitos contemplados en la normativa de aplicación para conceder la acreditación.	<b>Obligaciones para mantenerla</b>	Cumplimiento de los requisitos contemplados en la normativa de aplicación para conceder la certificación.
Alcance de las actividades que se someten al proceso de acreditación.	<b>Procesos sometidos a juicio</b>	Alcance de las actividades que se someten al proceso de certificación.
Indefinida siempre que se superen con éxito las auditorías de seguimiento (entre 12 y 18 meses) y reevaluación (entre 4 y 5 años) por parte de la entidad de acreditación.	<b>Validez de las competencias adquiridas</b>	Indefinida siempre que se superen con éxito las auditorías de seguimiento (anuales) y recertificación (trienales como norma general) por parte de los organismos certificadores.

## Referencias

*masstech*. (29 de julio de 2019). Obtenido de <https://masstech.com.mx/que-es-la-ema-y-por-que-es-tan-importante-en-mexico/>

Torres, I. (9 de Enero de 2015). *ivconsultores*. Obtenido de <https://iveconsultores.com/diferencia-entre-certificacion-y-acreditacion/>

*Unir*. (20 de Marzo de 2020). Obtenido de <https://www.unir.net/ingenieria/revista/iso-9001/>