⁸Io

**Calidad en los servicios**

****

**Actividad 2**

**“Cuadro descriptivo”**

**Alumno: IVONNE ANASHELI GARCÍA AGUILAR**

**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?**  | Es un instrumento de medición enfocado los procesos de una empresa para evaluar su desempeño , logro de objetivos y calidad de cada uno. |
| **Diferencia entre certificación y acreditación**  | CERTIFICACIÓN significa que un tercero independiente ha confirmado por escrito que un producto o servicio cumple los requisitos preescritos.ACREDITACIÓN significa que un organismo autorizado reconoce formalmente una organización o individuo,la competencia para ejecutar un servicio específico como se describe en un determinado alcance. |
| **Beneficios de la acreditación empresarial**  | Simplifica el comercio mundial.Aporta mayor seguridad al cliente.Proporciona orden de actividades y minimiza el riesgo de errores.Puede ser necesario ser considerado para una asignación.Mayor competitividad.  |
| **¿Qué es la EMA?** | Es la media Móvil Exponencial (EMA, por sus siglas en inglés de Exponential Moving Average) **es un tipo de media móvil, que asigna una ponderación diferente a cada precio**. Este cálculo favorece a los precios más recientes al otorgarles un peso mayor y reduciendo de manera exponencial según se retrocede en el tiempo. |
| **¿Qué son las normas ISO?** | Las [normas ISO](https://www.isotools.org/normas/) son un conjunto de **normas orientadas a ordenar la gestión de una empresa** en sus distintos ámbitos |
| **En que consiste la ISO 9001** | La norma ISO 9001 es un estándar internacional basado en unos principios de **gestión de la calidad** centrado en varios focos, entre ellos los consumidores, pero también tiene en cuenta la implicación y motivación de la dirección, el enfoque en los procesos y la mejora continua. El objetivo, al fin y al cabo, es mejorar la **satisfacción del cliente**. |
| **¿Qué es un Sistema de gestión de calidad?**  | **Un *conjunto interrelacionado de elementos de una organización, que interactúan juntos para establecer procesos y políticas para el cumplimiento de los objetivos de calidad.*** |
| **¿Qué es y cuál es la función del ANCE?** | 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 |