



Calidad en los servicios

Actividad 2

“Cuadro descriptivo”

Alumno: Jessica Janine Garcia 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?	El indicador de calidad es una medida estandarizada, cuyo objetivo es evaluar el desempeño de productos, servicios, procesos y personas en una empresa, para asegurar la satisfacción de los clientes
Diferencia entre certificación y acreditación	<p>La certificación es un proceso por el que una entidad externa, realiza una comprobación de los servicios y actividades de la empresa en cuestión. Esta entidad debe estar autorizada y no pertenecer al cliente, para que la certificación sea veraz y no entre en conflicto con ninguno de los intereses de la empresa.</p> <p>La acreditación es un proceso en el que un organismo autorizado ejecuta actividades de evaluación para así conceder el reconocimiento formal de que un organismo o una persona está capacitado para cumplir la tarea que desempeña.</p>
Beneficios de la acreditación empresarial	<p>La acreditación es una forma de demostrar calidad y competencia. Tiene efectos positivos para las autoridades, los compradores, la industria, los fabricantes y los consumidores.</p> <ul style="list-style-type: none"> . Aporta mayor seguridad al cliente. . Significa mayor competitividad. . Proporciona "orden" de actividades y minimiza el riesgo de errores. . Puede ser necesario ser considerado para una asignación. . Simplifica el comercio mundial.
¿Qué es la EMA?	<p>Sistemas de Gestión Ambiental – ema acredita a los organismos de certificación que certifican ISO 14001. Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo – ema acredita a los organismos de certificación que certifican NMX-SAST-001/OHSAS</p>

<p>¿Qué son las normas ISO?</p>	<p>Las normas ISO son un conjunto de estándares con reconocimiento internacional que fueron creados con el objetivo de ayudar a las empresas a establecer unos niveles de homogeneidad en relación con la gestión, prestación de servicios y desarrollo de productos en la industria.</p>
<p>En que consiste la ISO 9001</p>	<p>La ISO 9001 es una norma ISO internacional elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) que se aplica a los Sistemas de Gestión de Calidad de organizaciones públicas y privadas, independientemente de su tamaño o actividad empresarial. Se trata de un método de trabajo excelente para la mejora de la calidad de los productos y servicios, así como de la satisfacción del cliente. El sistema de gestión de calidad se basa en la norma ISO 9001, las empresas se interesan por obtener esta certificación para garantizar a sus clientes la mejora de sus productos o servicios y estos a su vez prefieren empresas comprometidas con la calidad. Por lo tanto, las normas como la ISO 9001 se convierten en una ventaja competitiva para las organizaciones</p>
<p>¿Qué es un Sistema de gestión de calidad?</p>	<p><i>Un conjunto interrelacionado de elementos de una organización, que interactúan juntos para establecer procesos y políticas para el cumplimiento de los objetivos de calidad.</i> El sistema de gestión de la calidad es la gestión de servicios que se ofrecen, y que incluye planear, controlar, y mejorar, aquellos elementos de una organización, que de alguna manera afectan o influyen en la satisfacción del cliente y en el logro de los resultados deseados por la organización.</p>
<p>¿Qué es y cuál es la función del ANCE?</p>	<p>Asociación de Normalización y Certificación, A.C. Bombas verticales tipo turbina con motor externo eléctrico vertical. Requisitos de seguridad y eficiencia energética para transformadores de distribución. Calentadores de agua para uso doméstico y comercial</p> <p>Crear valor para la calidad de vida de las personas mediante la seguridad, la salud, el desempeño y un uso más eficiente de los recursos del planeta, como agente relevante e incluyente en la infraestructura de la calidad, en equilibrio con el desarrollo industrial y tecnológico</p>