



Mi Universidad

CUADRO DESCRIPTIVO.

NOMBRE DEL ALUMNO: ROCIO DANIELA SANTIZO MENDEZ.

TEMA: INDICADORES DE CALIDAD.

PARCIAL: PRIMER PARCIAL.

MATERIA: CALIDAD EN LOS SERVICIOS.

NOMBRE DEL PROFESOR: MAGNER JOEL HERRERA ORDOÑEZ.

LICENCIATURA: TRABAJO SOCIAL Y GESTION COMUNITARIA.

CUATRIMESTRE: 8° VO

Frontera Comalapa Chiapas a 14 de febrero de 2023.

CUADRO DESCRIPTIVO

Indicadores de calidad y Expectativas de las necesidades de los usuarios

Criterio	Descripción
<p>¿Qué es un Indicador de calidad?</p>	<p>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. Dicho de otro modo, miden el nivel de cumplimiento de las especificaciones establecidas para una determinada actividad o proceso empresarial.</p>
<p>Diferencia entre certificación y acreditación</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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. La acreditación es un proceso por el cual una organización que realiza actividades de evaluación somete sus actividades de evaluación a una inspección por parte de una entidad externa (entidad de acreditación). <p>La diferencia entre acreditación y certificación es que 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>
<p>Beneficios de la acreditación empresarial</p>	<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> <p>Podemos enumerar los principales beneficios de la acreditación como:</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

<p>¿Qué es la EMA?</p>	<p>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>
<p>¿Qué son las normas ISO?</p>	<p>Las normas ISO son pautas de calidad aceptadas internacionalmente que guían a las organizaciones hacia el logro eficiente de los objetivos planificados. Su alcance cubre distintos aspectos de la vida diaria de un negocio sin distinguir tamaño, naturaleza o sector. Los requisitos de las normas ISO son formulados a partir de la dinámica del mercado, los desafíos organizacionales, las tendencias, las expectativas de calidad, los intereses del proveedor y la conveniencia del cliente.</p>
<p>En que consiste la ISO 9001</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 que mide 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>¿Qué es un Sistema de gestión de calidad?</p>	<p>Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de acuerdo a las normas ISO 9000 es: Un conjunto interrelacionado de elementos de una organización, que interactúan juntos para establecer procesos y políticas para el cumplimiento de los objetivos de calidad. Son utilizados por las empresas para asegurar la capacidad de proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes, los requisitos legales y reglamentarios aplicables.</p>
<p>¿Qué es y cuál es la función del ANCE?</p>	<p>Fundada en 1992 por un grupo de empresarios, interesados en colaborar con la legalidad y la seguridad de los productos, crearon una institución privada sin fines de lucro, para brindar apoyo en materia de certificación de producto para el sector eléctrico. Buscando atender las necesidades de diversos sectores, desarrollamos estándares y regulaciones incrementando nuestra gama de servicios, para que un mayor número de industrias fueran beneficiadas con actividades de normalización y evaluación de la conformidad.</p>

	<p>Nuestro liderazgo en certificación, inspección, verificación, sistemas de gestión, pruebas de laboratorio y capacitación, nos hizo añadir valor a las acciones de negocio de nuestros clientes, que en conjunto perfeccionamos con una mejora continua.</p>
--	--