



Institución: Universidad Del Sureste.

Materia: Calidad En Los Servicios

Licenciatura: Nutrición.

Tema: Conceptos Básicos De Calidad.

Docente: Lucero Del Carmen García Hernández.

Alumno(a): Sandra Ramos Solis.

Cuatrimestre: "8"

Fecha: 21-01- 2024. Comitán De Domínguez.

# Indicadores

## Concepto De Calidad

Son instrumentos de medición.

de De características tangibles y cuantificable.

Que permiten evaluar la calidad de los procesos, productos y servicios.

Para asegurar la satisfacción de los clientes.

## Características De Los Indicadores.

Las principales características que deben tener los indicadores.

Son los siguientes.

- Ser realista, directamente relacionados con las dimensiones significativas de la calidad del proceso, producto o servicio.

Efectistas y centrados en el verdadero impacto de la calidad.

Visibles y fácilmente representables en forma de gráficos de fácil interpretación.

Accesibles a las personas involucradas en las actividades medidas.

Sensibles a las variaciones de los parámetros que se esta midiendo.

Sencillos de calcular y gestionar.

## Clasificación De Los Indicadores De Calidad.

- Generales: Índices de incumplimiento de requisitos sobre un servicio global.

- Específicos: similares a los anteriores, pero referidos a un tipo de servicio concreto .

- Ponderados: Considerando una valoración, no necesariamente económica.

- Valorar la correcta aplicación de los recursos consumidos.

- Controlar y mejorar los procesos.

- Garantizar los resultados previstos.

- Mantener los estándares de calidad.

- Mejorar el nivel del servicio.

Orientar las actividades de mejora.

- Poder tomar las medidas correctoras y preventivas correspondientes.

# Proceso Iso 9001

¿Qué Es?

Es una norma que establece los requisitos de deben cumplir los sistemas de calidad.

Su objetivo es asegurar la calidad de los procesos y actividades de una organización.

Mediante la promoción de la mejora continua y el logro de la satisfacción del cliente.

¿Cómo Es El proceso De Certificación Iso 9001?

1- Comprender los requisitos iso 9001?

El primer paso Iso 9001, es obtener una comprensión profunda de los estándares.

Cumplir con los requisitos que piden para lograr la certificación.

Evaluar y Analizar La Organización.

Este segundo paso es evaluar y analizar.

El estado actual de tu organización.

Con respecto a los requisitos establecidos por la norma Iso 9001.

Implementar Su Sistema De Gestión De Calidad.

Tercer paso, es implementar un sistema de gestión de calidad.

Este sistema debe incluir procedimientos y procesos escritos.

Para áreas tales como planificación, diseño, producción y entrega de bienes/ servicios.

Capacitar A Los Empleados y Gerencia Sobre Los Requisitos De Iso 9001.

El cuarto paso es asegurar.

Que tus empleados y gerentes conozcan los requisitos de la norma.

La gestión del cambio es un punto critico al que prestar mucho detalle.

Enviar La solicitud De Certificación.

Quinto paso es enviar la solicitud para iniciar el proceso.

De certificación de la Iso 9001.

Tenemos que especificar los procedimientos y procesos implementados para garantizar que la organización cumple con la norma.

Auditoria y Certificación

Ultimo paso, el auditor revisara si se cumple los requisitos.

De la norma verificada que se hayan seguido todos los pasos.

Para obtener la certificación.

La organización estará certificada y podrán cosechar los beneficios de Iso 9001.

# Bibliografía

- Antología De La Universidad.
- Apuntes De Clases.
- <https://www.iso.org>
- <https://www.normas-iso.com>