



**NOMBRE DE ALUMNO:** MONTSERRAT HERNÁNDEZ REGALADO

**NOMBRE DEL PROFESOR:** LUCERO DEL CARMEN GARCIA HERNANDEZ

**NOMBRE DEL TRABAJO:** CUADRO SINOPTICO

**MATERIA:** CALIDAD EN LOS SERVICIOS

**GRADO:** OCTAVO CUATRIMESTRE

**GRUPO:** LNU17EMC0121-A

COMITÁN DE DOMÍNGUEZ CHIAPAS A: 08 DE MARZO DEL 2024

# INDICADORES

## CARACTERÍSTICAS DE LOS INDICADORES DE CALIDAD

### SON

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

- Realistas, directamente relacionados con las dimensiones significativas de la calidad del proceso, producto o servicio
- En cuanto al número, deben ser pocos, aunque suficientemente representativos de las áreas prioritarias o que requieren una supervisión constante de la gestión.
- 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 está midiendo
- Sencillos de calcular y gestionar

## CLASIFICACIÓN DE LOS INDICADORES

### GENERALES

índices de incumplimiento de requisitos sobre un servicio global

### ESPECIFICOS

similares a los anteriores, pero referidos a un tipo de servicio concreto o a una casuística de fallos determinada

### PONDERADOS

considerando una valoración, no necesariamente económica, de la importancia del fallo / incumplimiento

# **NORMA ISO-9001-2015**

## **PROCESO DE CERTIFICACIÓN DE LA NORMA**

1. Comprender los requisitos de ISO 9001: comprensión de los estándares.
2. Evaluar y analizar la organización
3. Implementar su sistema de gestión de calidad
4. Capacitar a los empleados y gerencia sobre los requisitos de ISO 9001: asegurar que los empleados y gerentes conozcan los requisitos de la norma
5. Enviar la solicitud de certificación
6. Auditoria y certificación

### **FUENTE DE CONSULTA:**

<https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LNU/9237ffb6e548fc8d1b758a68ffe41cb1-LC-LNU804%20CALIDAD%20EN%20LOS%20SERVICIOS.pdf>