



**Calidad en los servicios**

**Nombre: Andrea Altuzar Villatoro**

**Grado y grupo : 8 A**

**Numero de lista: 1**

**Actividad: cuadro sinóptico de la tercera unidad**

**Fecha: 9 de marzo del 2024.**

# Indicadores de calidad

## Concepto

son instrumentos de medición que las organizaciones utilizan para evaluar la calidad de sus productos y servicios.

sirven para medir la gestión de la salud, la integridad y el bienestar de los empleados de una organización.

## Características

Los buenos indicadores de calidad KPI tienen las siguientes características:

Medibles. → Permiten cuantificarse.

Interpretables. → Todos los que los usan los entienden e interpretan fácilmente.

Completos. → Examinan el trabajo de todo el personal sin limitarse sólo a un grupo.

Temporales. → Con implicaciones tanto a corto como a largo plazo.

Objetivos. → Están centrados en el verdadero impacto en la gestión

## Clasificación

Generales. → índices de incumplimiento de requisitos sobre un servicio global.

Específicos. → 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.

## Proceso de certificación

### Norma ISO 9001:2015

Estas Normas establecen los requisitos que deben cumplir los sistemas de calidad, su objetivo es asegurar la calidad de los procesos y actividades de una organización

- Identificar y conocer los requerimientos normativos y cómo los mismos alcanzan a la actividad de la organización.
- Analizar la situación de la organización, dónde está (Misión) y a dónde debe llegar (Visión).
- Construir desde cada proceso un Sistema de Gestión de la Calidad.
- Documentar los procesos que sean requeridos por la norma.

## **Bibliografía**

**Universidad del Sureste, Uds. Antología de calidad en los servicios, unidad 3.**

**Recuperado el 9 de marzo del 2024.**