



Nombre de alumno: Jenifer Elizabeth Velasco Hidalgo

Nombre del profesor: Lucero del Carmen García Hernández

Nombre del trabajo: Cuadro sinóptico

Materia: Calidad en los servicios

Grado: 8º Cuatrimestre.

Parcial: 3.

Grupo: LNU17EMC0121- A

Comitán de Domínguez Chiapas, a 8 de marzo de 2024

INDICADORES

¿QUÉ SON?

KPI: Key Performance Indicator (Indicador clave de rendimientos)

Miden el nivel de cumplimiento de las especificaciones establecidas para una determinada actividad o proceso empresarial.

CARACTERÍSTICAS

- ser realistas
- 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

- Generales: índices de incumplimiento de requisitos sobre un servicio global
- Específicos: 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

PROCESO DE CERTIFICACIÓN NORMA ISO 9001:2015

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

Bibliografía:

- ✚ Universidad del Sureste 2024. Antología de calidad en los servicios. Unidad 3. Recuperado el 8 de marzo de 2024.