



NOMBRE DEL ALUMNO: SYLVIA MILETH GUTIERREZ CITALAN

TEMA :CUADRO SINOPTICO UNIDAD 3

MATERIA: CALIDAD EN LOS SERVICIOS

NOMBRE DEL PROFESOR:LUCERO DEL CARMEN GARCIA HERNANDEZ

LICENCIATURA EN NUTRICIÓN

OCTAVO CUATRIMESTRE

COMITÁN DE DOMÍNGUEZ CHIAPAS. 8 DE MARZO DEL 2024

Indicadores

¿Que son?

Son instrumentos de medición de carácter **tangible** y **cuantificable** que evalúan la calidad de los procesos.

GARANTIZAN SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Se caracterizan

- Ser realistas relacionados con la calidad del producto
- Deben ser pocos
- Representativos de las áreas prioritarias
- Centrados en el verdadero impacto de la calidad.

Certificación Norma ISO 9001:2015

Asegura la calidad de los procesos y actividades de una organización

¿Como se clasifican ?

Generales: Requisitos sobre un servicio global

Específicos: Concretos

Ponderados: Variación no económica incumplimiento

Otras características

- Visibles gráficos de fácil interpretación.
- Accesibles a las personas involucradas.
- Sensibles a las variaciones de los parámetros que se está midiendo.

¿Cómo hacerlo?

1. **Comprender los requisitos**
2. **Evaluar y analizar la organización**
3. **Implementar su sistema de calidad**
4. **Capacitar a los empleados y gerencia**
5. **Enviar la solicitud de certificación**
6. **Auditoría y Certificación**



BIBLIOGRAFÍA

**Universidad del Sureste 2024. Antología de Calidad de los servicios
Unidad 3. Recuperado el 8 de Marzo de 2024.**