



**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.**