



**Nombre de alumno:** Pablo David Gómez Valdez.

**Nombre del profesor:** Lucero del Carmen García

**Nombre del trabajo:** Cuadro sinóptico

**Materia:** Calidad en los servicio a

**Grado:** 8º Cuatrimestre.

**Parcial:** 3

**Grupo:** LNU17EMC0121- A

Comitán de Domínguez Chiapas, a 21 de Enero de 2023.

# Indicadores

## Concepto de Indicadores

- Definición — Medidas cuantitativas o cualitativas que permiten evaluar el desempeño de un proceso, producto o servicio.
- Propósito — Facilitar la toma de decisiones, identificar áreas de mejora y monitorizar el progreso hacia los objetivos

## Características de los Indicadores de Calidad

- Relevantes: Relacionados directamente con los objetivos y metas de calidad.
- Medibles: Pueden ser cuantificados o evaluados de manera objetiva.
- Consistentes: Producen resultados reproducibles y confiables.
- Sensibles: Detectan cambios significativos en el desempeño.
- Accesibles: Datos necesarios para calcular los indicadores están disponibles y son accesibles.

## Clasificación de los Indicadores

- Indicadores de Estructura — Evalúan los recursos y capacidades disponibles para realizar un proceso.
- Indicadores de Proceso — Miden el desempeño durante la ejecución de un proceso.
- Indicadores de Resultado — Reflejan el impacto final del proceso en términos de calidad, eficiencia o satisfacción del cliente.

## Proceso de Certificación Norma ISO 9001:2015

- Planificación: Establecimiento de objetivos y políticas de calidad.
- Implementación: Documentación de procesos, procedimientos y controles.
- Verificación: Auditorías internas para verificar el cumplimiento de la norma.
- Revisión por la Dirección: Evaluación del sistema de gestión de calidad por la alta dirección.
- Certificación: Evaluación externa por un organismo certificador acreditado.
- Mantenimiento: Seguimiento continuo y mejora del sistema de gestión de calidad.

Bibliografía: <https://www.unifikas.com/es/noticias/todo-lo-que-quieres-saber-sobre-los-indicadores-de-calidad#:~:text=Los%20indicadores%20de%20calidad%20son,en%20todos%20los%20procesos%20empresariales.>

<https://blog-es.checklistfacil.com/indicadores-de-calidad/>