

## ***Cuadro sinóptico***

**Nombre de alumno:** Carla Karina Calvo Ortega

**Nombre del profesor:** Ing. Lucero del Carmen  
García Hernández

**Nombre del trabajo:** Indicadores de calidad

**Materia:** Calidad en los servicios

**Grado:** Octavo cuatrimestre

**Grupo:** Nutrición

# INDICADORES

## INDICADORES DE CALIDAD

Son instrumentos de medición, de carácter tangible y cuantificable, que permiten evaluar la calidad de los procesos, productos y servicios para asegurar la satisfacción de los clientes.

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

## INDICADORES DE GESTIÓN

Miden el resultado final de las actividades empresariales basándose en un estándar, el cual responde al nivel de calidad objetivo que la empresa espera y desea alcanzar.

## CARACTERÍSTICAS DE LOS INDICADORES DE CALIDAD

- Ser realistas, es decir, directamente relacionados con las dimensiones significativas de la calidad del proceso, producto o servicio.
- En cuanto al número, deben ser pocos, aunque suficientemente representativos de las áreas prioritarias o que requieren una supervisión constante de la gestión.
- Efectistas y centrados en el verdadero impacto de la calidad.
- 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.

# INDICADORES

## CLASIFICACIÓN DE LOS INDICADORES DE CALIDAD

- **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.

## BENEFICIOS DE LA IMPLANTACIÓN DE UNOS INDICADORES DE CALIDAD

- Valorar la correcta aplicación de los recursos consumidos por las diferentes actividades de uso público y la adecuación de sus resultados a los requerimientos.
- Controlar y mejorar los procesos.
- Garantizar los resultados previstos.
- Mantener los estándares de calidad.
- Mejorar el nivel del servicio con el fin de lograr una mayor satisfacción de los clientes.
- Orientar las actividades de mejora, mediante la implantación de acciones preventivas y el control de los resultados obtenidos.
- Poder tomar las medidas correctoras y preventivas correspondientes

## PROCESO DE CERTIFICACIÓN ISO 9001

1. **Comprender los requisitos de ISO 9001:** Obtener una comprensión profunda de los estándares.
2. **Evaluar y analizar la organización:** Es evaluar y analizar el estado actual de tu organización con respecto a los requisitos establecidos por la norma ISO 9001
3. **Implementar su sistema de gestión de calidad:** este sistema debe incluir procedimientos y procesos escritos para áreas tales como planificación, diseño, producción y entrega de bienes/ servicios.
4. **Capacitar a los empleados y gerencia sobre los requisitos de ISO 9001:** se asegura que los empleados y gerentes conozcan los requisitos de la norma.
5. **Enviar la solicitud de certificación:** Es enviar la solicitud para iniciar el proceso de certificación de la ISO 9001. En ella hay que especificar los procedimientos y procesos implementados para garantizar que la organización cumple con la norma.
6. **Auditoria y certificación:** el auditor revisará si se cumplen los requisitos de la norma para verificar que se hayan seguido todos los pasos para obtener la certificación.

## **Bibliografía:**

Universidad del sureste. *Antología de calidad en los servicios*. (p 46 – 49)