



ALUMNA: ALBA JUDITH TORRES TOVILLA

MAPA CONCEPTUAL: INDICADORES, CALIDAD Y LAS MEJORAS CONTINUAS

MATERIA : CALIDAD DE LOS SERVICIOS

PROFESORA: DRA. LUZ ELENA CERVANTES MONROY

LICENCIATURA TRABAJO SOCIAL Y GESTION COMUNITARIA

CUATRIMESTRE: 8VO GRUPO: "A"

TUZANTAN CHIAPAS A 19/03/24

Indicadores de calidad

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

Tipos de indicadores

- Son
- Indicadores de gestión
 - Indicadores de resultado o producto
 - Indicadores de efecto
 - Indicadores de impacto
 - Indicadores de calidad

Normas ISO 9001

Establecen
La calidad de los procesos y actividades de una organización mediante la promoción de la mejora continua y el logro de la satisfacción del cliente.

Se

Clasifican

En

- Genéales** → Indices de incumplimiento de requisitos sobre un servicio global.
- Específicos** → Referidos a un tipo de servicio concreto o a una casuística de fallos determinada.
- Ponderados** → considerando una valoración, de la importancia del fallo / incumplimiento.

Proceso de certificación

Son

- Registro
- Evaluación
- Dictamen
- Certificar
- Continuidad

Estándares de calidad

Establecen

Los criterios para el desarrollo de políticas y para medir el desempeño.

El

Ciclo PDCA

Es

Un sistema de mejora continua

Lo

Componen 4 etapas cíclicas

Son

1. Planificar (Plan)
2. Hacer (Do)
3. Controlar o Verificar (Check)
4. Actuar (Act)

Una

VeZ terminado el paso 4, se debe volver al primer paso periódicamente para estudiar nuevas mejoras a implantar.

La

Norma ISO 8402

Define

la Gestión de la Calidad es "aspecto de la función general de la gestión que determina y aplica la política de la calidad"

Quedando

la Gestión de la Calidad es un área de especialización gerencial y técnica que da lugar a la aparición en las organizaciones de profesionales especializados.

BIBLIOGRAFÍA

MWConsultores, U. (2024) CALIDAD EN LOS SERVICIOS , UDS Mi Universidad. Available at: <https://plataformaeducativauds.com.mx/> (Accessed: 09 March 2024).