



Nombre de la alumna: Sarina López González.

Nombre del profesor: Luz Elena Cervantes Monroy.

Nombre del trabajo: Cuadro sinoptico

Materia: Calidad en los servicios.

Grado: 8° Cuatrimestre

Comitán de Domínguez Chiapas a 12 de Marzo de 2023.

CALIDAD DE LOS SERVICIOS

3.1 INDICADORES DE CALIDAD

3.1.1 ¿QUÉ SON?

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.

3.1.2 CARACTERÍSTICAS

- Ser realistas en la calidad del proceso, producto o servicio.
- 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.

3.1.3 CLASIFICACION

- GENERALES** { índices de incumplimiento de requisitos sobre un servicio global.
- ESPECIFICOS** { 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.

3.1.4 SELECCIÓN

- Utilizar indicadores gráficos de fácil interpretación.
- Colocar los indicadores en lugares visibles dentro de las zonas donde se realizan las actividades.
- Que los indicadores sean gestionados por los responsables de los procesos o actividades medidas.
- Evitar las falsas alarmas como consecuencia de una sobredimensión del valor de dichos indicadores.

3.2 TIPOS DE INDICADORES

GESTION

Se utilizan para realizar el monitoreo de los procesos, de los insumos y de las actividades.

RESULTADO O PRODUCTO

Relacionan los bienes y servicios generados por la acción de formación.

EFFECTO

Refieren a las consecuencias inmediatas de la formación y desarrollo de competencias sobre las personas.

IMPACTO

Cambio esperado en la situación de los participantes una vez que la formación se lleva a cabo.

CALIDAD

Instrumentos de medición que se emplean para evaluar la calidad de los procesos o productos.

3.3 REQUISITOS PARA FORMULAR UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

- Identificar los procesos y su aplicación.
- Determinar la secuencia e interacción de los procesos.
- Establecer criterios y métodos para garantizar la administración eficaz de los procesos y controles.
- Asegurar la disponibilidad de los recursos y de la información.
- Realizar el seguimiento a los procesos.
- Implementar acciones para alcanzar los objetivos planificados y el mejoramiento continuo en sus procesos.

3.4 NORMAS ISO 9001

QUE ES

Establecen los requisitos que deben cumplir los sistemas de calidad, su objetivo es asegurar la calidad de los procesos.

3.4.1 CLASIFICACION

Se encarga de los requisitos de gestión de calidad, con la finalidad de que la organización demuestre la capacidad para satisfacer los requisitos del cliente.

CONCEPTO

Proceso por el cual, una organización con autoridad para ello, garantiza que un proveedor de servicios de salud cumple de manera satisfactoria.

3.5 CONCEPTO DE LA CERTIFICACION Y ACREDITACION

3.5.1 TIPOS DE CERTIFICACION

- REGISTRO** { La institución debe cumplir con una serie de requisitos para iniciar el proceso de registro.
- EVALUACION** { Se evalúa la implementación del Modelo de Seguridad del Paciente del CSG a través de los estándares correspondientes al tipo de organización.
- DICTAMEN** { Se lleva a cabo el análisis de la información obtenida en las dos primeras fases del proceso.

Bibliografía

UDS. (14 de ENERO-ABRIL de 2023). Obtenido de CALIDAD EN LOS SERVICIOS: <https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LNU/43bac1fd4d689a569e1a2f4973a33643-LC-LNU804%20CALIDAD%20EN%20LOS%20SERVICIOS.pdf>