

Nombre del alumno: Ayla Ebed Zacarías Bartolón

Nombre del profesor: Luz Elena Cervantes Monroy

Nombre del trabajo: Cuadro sinóptico

Materia: Calidad de los servicios

Grado: 8 cuatrimestre

Grupo: A

Indicadores

Indicadores de calidad

Son instrumentos de medición, de carácter tangible y cuantificable

Permiten

Evaluar la calidad de los procesos, productos y servicios para asegurar la satisfacción de los clientes.

Miden

De manera global, el resultado final de las actividades empresariales

Características de los indicadores de calidad

- Ser realistas
- Efectistas y centrados en el verdadero impacto de la calidad
- Visibles y fácilmente representables

- Sensibles a las variaciones de los parámetros que se está midiendo.
- Sencillos de calcular y gestionar.

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

- Ponderados: considerando una valoración, no necesariamente económica

La selección de los indicadores de calidad

Los indicadores de calidad influyen sobre los indicadores de gestión

Criterios de selección de indicadores

Lo primero que hay que tener en cuenta es que los indicadores se deben implantar en: los procesos que sean más críticos por su alto nivel de influencia en la calidad del producto

Lo primero que hay que tener en cuenta es que los indicadores se deben implantar en: los procesos que sean más críticos por su alto nivel de influencia en la calidad del producto

Tipos de Indicadores

- Indicadores de gestión
- Indicadores de resultado
- Indicadores de efecto
- Indicadores de impacto

- Indicadores de calidad: cobertura, eficacia, valoración de ventas, satisfacción del cliente, competitividad.

Indicadores

Normas ISO 9001

Estas Normas establecen los requisitos que deben cumplir los sistemas de calidad

Clasificación de la Norma ISO 9001 2015

Este sistema se encarga de los requisitos de gestión de calidad

Concepto de la Certificación

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

Tipos de Certificación

Consiste en un proceso cuyo objetivo es reconocer a las entidades de Atención Médica que participen por iniciativa propia

Objetivo

Asegurar 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

Finalidad

Que la organización demuestre la capacidad para satisfacer los requisitos del cliente, los legales y normativos

Acreditación

Se define como el Aval que se otorga a una institución o servicio de salud

Proceso de certificación

- Registro
- Evaluación
- Dictamen
- Certificar
- Continuidad

Bibliografía

UDS. (09 de ENERO-ABRIL de 2023). *INDICADORES*. Obtenido de ANTOLOGIA CALIDAD DE LOS SERVICIOS:

<https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LNU/43bac1fd4d689a569e1a2f4973a33643-LC-LNU804%20CALIDAD%20EN%20LOS%20SERVICIOS.pdf>