



Mi Universidad

Actividad 2

NOMBRE DEL ALUMNO: Medardo Ventura Jiménez

TEMA: Indicadores de calidad y expectativas de los usuarios

PARCIAL: I

MATERIA: Calidad en los servicios

NOMBRE DEL PROFESOR: Ing. Joel Herrera Ordoñez

LICENCIATURA: Trabajo social y Gestión Comunitaria

CUATRIMESTRE: 8vo.

LUGAR Y FECHA: Frontera Comalapa, Chiapas a 13 de febrero de 2024

Cuestionario

1. ¿Qué es la gestión de los procesos?

La gestión de procesos es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente.

2. Menciona y explica los 5 factores clave de la calidad en los servicios.

elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

3. ¿Qué es un indicador de calidad?

Los 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). Tipos: cualitativos y cuantitativos.

4. ¿Cuál es la diferencia entre certificación y acreditación?

La acreditación aplica a tareas específicas, mientras que las certificaciones aplican a especificaciones de productos, servicios o procesos. La acreditación es un nivel superior a la certificación y es una “licencia” para prestar los servicios de certificación. Sin la acreditación los certificados que emiten las organizaciones certificadoras no son reconocidos.

5. ¿Qué aspectos son evaluados para obtener una acreditación?

• Instalaciones adecuadas • Personal capacitado • Sistema de calidad con mejora continua y auditorias periódicas • Instrumentos calibrados con trazabilidad a los patrones nacionales y/o extranjeros. • Confidencialidad y seguridad • Métodos confiables, incertidumbre comprobada.

6. ¿Qué es la EMA?

la EMA es la entidad mexicana de acreditación a.c. y tiene como objetivo principal acreditar a los Organismos de la Evaluación de la Conformidad, es decir a los laboratorios de ensayo, laboratorios de calibración, laboratorios clínicos, organismos de certificación, unidades de verificación, etc. Se trata de la primera entidad de gestión privada que existe en México y, gracias a su existencia, hoy en día los usuarios pueden tener mayor certeza de que recibirán un servicio de excelente calidad en los laboratorios a los que decidan acudir.

7. ¿Qué es la norma ISO?

Las normas ISO son establecidas por el Organismo Internacional de Estandarización (ISO), son un conjunto de normas orientadas a ordenar la gestión de una empresa en sus distintos ámbitos, y se componen de estándares y guías relacionados con sistemas y herramientas específicas de gestión

aplicables en cualquier tipo de organización. Creadas con la finalidad de ofrecer orientación, coordinación, simplificación y unificación de criterios a las empresas y organizaciones con el objeto de reducir costes y aumentar la efectividad, así como estandarizar las normas de productos y servicios para las organizaciones internacionales.

8. ¿En que consiste la ISO 9001?

La ISO 9001 la cual pertenece a la familia de la norma ISO 9000 de Gestión de la Calidad es una de las normas más conocidas en el ámbito empresarial y de las organizaciones. Se trata de un estándar internacional consiste en medir la calidad de una empresa centrado en la satisfacción del cliente y en la capacidad de ofrecer productos y servicios que cumplan con las exigencias internas y externas de la organización.

9. ¿Qué es un sistema de gestión de calidad?

Es un sistema formalizado que documenta los procesos, procedimientos y responsabilidades para lograr políticas y objetivos de calidad. Un SGC ayuda a coordinar y dirigir las actividades de una organización para cumplir con los requisitos regulatorios y de clientes y mejorar su eficacia y eficiencia en forma continua.

10. Menciona 3 organismos de certificación acreditados por la EMA

IMNC

ANCE

OCI

Nota: Para dar respuesta a las preguntas planteadas, descarga del área de recursos el archivo adjunto denominado “MATERIAL DE ESTUDIO I”. Así mismo, puedes buscar en fuentes diversas en internet.