



Mi Universidad

Actividad 2

NOMBRE DEL ALUMNO: Kareli Yazmin Palacios Roblero

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 por procesos puede definirse como una forma de enfocar el trabajo, donde se persigue el mejoramiento continuo de las actividades de una organización mediante la identificación, selección, descripción, documentación y mejora continua de los procesos.
2. **Menciona y explica los 5 factores clave de la calidad en los servicios.**
 1. **Elementos tangibles:** la apariencia de las instalaciones de la organización, la presentación del personal, equipos y otros elementos con los que el cliente está en contacto.
 2. **Fiabilidad:** significa entregar correcta y oportunamente el servicio acordado.
 3. **Capacidad de respuesta:** la disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido.
 4. **Seguridad (garantía):** son los conocimientos y atención mostrados por los empleados respecto del servicio brindado, además de la habilidad para inspirar confianza y credibilidad.
3. **¿Qué es un indicador de calidad?** Es un dato revelador, que nos indica si vamos en el camino correcto.
4. **¿Cuál es la diferencia entre certificación y acreditación?** La acreditación se da sobre la persona o institución que tiene capacidad de evaluar un determinado proceso, producto o instalación mientras que la certificación es otorgada sobre un producto, proceso o incluso persona y determina que cumple con unos determinados requisitos previamente definidos.
5. **¿Qué aspectos son evaluados para obtener una acreditación?** Instalaciones adecuadas para realizar las actividades diarias, personal calificado, confiabilidad y seguridad de la información que reciben de sus clientes.

6. ¿Qué es la EMA? En todos los países donde ISO opera hay una entidad de acreditación, encargada de acreditar a los organismos certificadores y acreditadores. En México es la EMA (Entidad Mexicana de acreditación), en España AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación). Tienen esta capacidad porque realizan evaluaciones con la norma ISO 17021 lo que les asegura competencias para hacer auditorías de certificación.

7. ¿Qué es la norma ISO? Es una red de los institutos de normas nacionales de 160 países, cuya central está en Ginebra (Suiza) que coordina todo el sistema.

8. ¿En qué consiste la ISO 9001? Es una norma internacional que determina los requisitos para un sistema de gestión de calidad (SGC). Se basa en todos los principios de administración de calidad con los que debe contar una empresa para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos y servicios.

9. ¿Qué es un sistema de gestión de calidad? Los sistemas de calidad son un cúmulo de herramientas y procedimientos que le brindan a cualquier organización métodos para planificar, ejecutar y gestionar las actividades fundamentales para el desarrollo de sus operaciones.

Las empresas necesitan servicios de alta calidad para darles a sus clientes experiencias favorables con el artículo que comercializan.

10. Menciona 3 organismos de certificación acreditados por la EMA

- ANCE
- APPLUS
- OCI