



Nombre del alumno:

Yaneli Guadalupe De León Méndez

Nombre del profesor:

Luz Elena Cervantes

Nombre del trabajo:

Mapa Conceptual

Materia:

Calidad En Los Servicios

Grado:

8° Cuatrimestre

Grupo:

“A”

Calidad en los servicios

Indicadores

La calidad y las mejoras continuas

Indicadores de calidad

Definición
Son instrumentos de medición, de carácter tangible y cuantificable.

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

Características de los indicadores de calidad

- Ser realistas.
- Sencillos de calcular y gestionar.
- Accesible a las personas involucradas.
- Efectistas y centrados en la calidad.
- Visibles en gráficos de fácil interpretación.

Clasificación de los indicadores de calidad

- Generales
 - Ponderados
 - Específicos
- Mejorar el nivel del servicio.
- Controlar y mejorar los procesos.
- Valorar la correcta aplicación de los recursos consumidos.
- Garantizar los resultados previstos.
- Mantener los estándares de calidad.
- Toma las medidas correctoras y preventivas correspondientes.

Tipos de Indicadores

- Indicadores de gestión**
Se utilizan para realizar el monitoreo de los procesos, de los insumos y de las actividades.
- Indicadores de resultado o producto**
Relacionan los bienes y servicios generados por la acción de formación.
- Indicadores de efecto**
Representan el encuentro de las acciones formativas, con la demanda de los participantes.
- Indicadores de impacto**
Representan el cambio esperado en la situación de los participantes una vez que la formación se lleva a cabo
- Indicadores de calidad**
Está asociada a la satisfacción que los productos generan en un público determinado.

Requisitos para formular un Sistema de Gestión de Calidad

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

Normas ISO 9001

Establece
Los requisitos que deben cumplir los sistemas de calidad.

Objetivo
Asegurar la calidad de los procesos y actividades de una organización.

Requerimientos de la norma
Genéricos

Características específicas de la empresa
Tamaño, actividad, clientes, planificación, tipo y estilo de liderazgo, entre algunos otros.

Concepto de la Certificación y Acreditación

Definición
La certificación
Es el proceso en el cual, una organización con autoridad garantiza que un proveedor de servicios de salud cumple una serie de requisitos para generar los mejores resultados en el paciente.

La acreditación
Aval que se otorga a una institución o servicio de salud, que cumple con los estándares mínimos de calidad vigentes.

La Certificación Médica en México
El SiNACEAM
Guiado por su función estratégica de articulación con otras organizaciones e instituciones.

Inicio
En el 2016 un trabajo colaborativo con la Dirección General de Calidad y Educación en Salud (DGCES).

Su objetivo
Desarrollar un Modelo de Complementariedad Acreditación-Certificación

Estándares de calidad

Establece
Criterios para el desarrollo de políticas y para medir el desempeño.

Metodologías para la formulación de estándares de calidad
Blueprinting "planos de servicio"
En este enfoque los servicios son en esencia procesos, y siguen una serie de pasos; este método busca el plasmar de forma gráfica t (plano, gráfico diagrama).

Los elementos para evaluar, llamadas dimensiones de la calidad (Donabedian)

- Aceptabilidad
- Accesibilidad
- Adecuación
- Continuidad
- Eficacia
- Efectividad
- Oportunidad
- Seguridad

La mejora continua Deming

El Ciclo PDCA
Es
La sistemática más usada para implantar un sistema de mejora continua.

4 etapas clínicas

1. **Planificar (Plan):** Se buscan las actividades susceptibles de mejora y se establecen los objetivos a alcanzar.
2. **Hacer (Do):** Se realizan los cambios para implantar la mejora propuesta
3. **Controlar o Verificar (Check):** Una vez implantada la mejora, se deja un periodo de prueba para verificar su correcto funcionamiento.

Cultura organizacional y la calidad

Calidad en la empresa
Renovación total de la mentalidad del personal

Se establece la mentalidad de cero defectos.

Pone en práctica una gestión participativa

Despierta la conciencia de no equivocarse.

La Gestión de la Calidad

Definición
Área de especialización gerencial y técnica que da lugar a la aparición en las organizaciones de profesionales especializados.

Se ha convertido
En campo para una profesionalización directiva.

Los expertos en calidad
Directores de sistemas de gestión de la calidad o del medioambiente, auditores de Sistemas de Gestión de la Calidad o de Sistemas de Gestión Medioambiental.

4. Actuar (Act): Por último, una vez finalizado el periodo de prueba se deben estudiar los resultados y compararlos con el funcionamiento de las actividades antes de haber sido implantada la mejora.