



Mi Universidad

Nadia Hernández Gordillo.

Luz Elena Cervantes Monroy.

Lic. Trabajo social y gestión comunitaria.

Mapa conceptual unidad 3 y 4.

Calidad en los servicios.

8vo.

A

Comitán de Domínguez Chiapas a 8 de abril del 2024

Unidad III

Indicadores.

3.1 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.

3.1.1 ¿Qué son los indicadores de calidad?

Los

Indicadores de gestión miden de manera, global, el resultado final

De, las

Actividades empresariales basándose en un estándar

El cual

Responde al nivel de calidad objetivo que la empresa espera y desea alcanzar.

3.1.2 características de los indicadores de calidad.

Son

- Ser realistas.
- Supervisión constante de la gestión.
- Efectivo y centrados en el verdadero impacto de la calidad.
- Visibles y representables en forma de gráficos de fácil interpretación.
- Accesibles a las personas involucradas.
- Sensibles a las variaciones de los parámetros que se está midiendo.
- Sencillos de calcular y gestionar.

3.1.3 clasificación de los indicadores, los indicadores pueden clasificarse.

En

generales, específicos, ponderados, valoración, controlar y mejorar los procesos, garantizar los resultados previos, mantener los estándares de calidad, mejorar el servicio con el fin de lograr una mayor satisfacción de los clientes, orientar las actividades de mejora, poder tomar medidas correctoras y preventivas correspondiente.

3.1.4 la selección de los indicadores de calidad.

La

Selección de un indicador requiere de una comprensión precisa

De, los

Recursos necesarios para recopilar y analizar

Los

Datos.

3.2 tipos de indicadores.

Son

- Indicadores de gestión.
- Indicadores de resultado o producto.
- Indicadores de efecto.
- Indicadores de impacto.
- Indicadores de calidad.

3.3 Requisitos para formular un sistema de gestión de calidad.

Son

- 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 mejoramiento continuo en sus procesos.

3.4 normas ISO 9001.

Estas

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

Su

Objetivo es 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.

3.4.1 clasificación de la norma ISO 9001 2015.

Este

Sistema 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, los legales y normativos a través de la aplicación eficaz del sistema.

3.5 concepto de la certificación y acreditación.

De

Acuerdo con la secretaria de salud

La

Certificación de establecimientos de atención medica

Es, el

Proceso por el cual el consejo de salubridad general reconoce

A, los

Establecimientos de atención médica, que participan de manera voluntaria y cumplen

Los

Estándares necesarios para brindar servicios con buena calidad en la atención médica y seguridad a los pacientes.

3.5.1 tipos de certificación de establecimientos de atención medica en México.

Consiste

En un proceso cuyo objetivo es reconocer a las entidades de atención medica

Que

Participen por iniciativa propia, las cuales satisfagan los estándares establecidos

para

Proporcionar servicios de atención medica seguros y de calidad óptima.

Calidad y las mejores continuas.

4.1 Estándares de calidad.

Los

Estándares establecen criterios para el desarrollo

De

Políticas y para medir el desempeño.

4.2 La mejora continua Deming.

El

Circulo Deming lo componen 4 etapas cíclicas

De

Forma que una vez acabada la etapa final

Se

Debe volver a la primera y repetir el ciclo de nuevo

De

Forma que las actividades son reevaluadas periódicamente

Para

Incorporar nuevas mejoras.

Sus

Etapas

- Planificar (plan).
- Hacer (do).
- Controlar o verificar.
- Actuar.

4.3 Cultura organizacional y la calidad.

La

Cultura organizacional promueve la eliminación

De

Todo tipo de despilfarros

Que

El sector de la atención en salud es necesaria

Por

La falta de recursos disponibles.

4.4 La gestión de la calidad como función especializada y profesionalizada.

Es

Una función de la dirección que se agrega a otras existentes anteriormente

Como

La gestión comercial la gestión de las operaciones o

La

Gestión de la innovación.

4.5 los costos de calidad y no calidad.

Las

Condiciones del entorno económico y social

Han

Impulsado importantes cambios en la organización

Y

Gestión hospitalaria siendo

Su

Objetivo prioritario en la actualidad la búsqueda de la eficiencia.

Formato APA

[72abc2823d5e65bd85fee867ecbbbf4-LC-LTS804 CALIDAD EN LOS SERVICIOS.pdf](#)
[\(plataformaeducativauds.com.mx\)](#)