



# Mi Universidad

**Nombre del Alumno:** **Yahana Lineth Roblero Montoya**

**Tema:** **Cuestionario**

**Parcial:** **1**

**Materia:** **Calidad en los servicios**

**Nombre del Profesor:** **Magner Joel Herrera**

**Licenciatura:** **Trabajo Social**

**Cuatrimestre:** **8**

**Lugar y Fecha:** **18 de enero 2025**

- 1. ¿Qué es la gestión de los 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. Para una buena gestión de procesos es fundamental contar con el compromiso de todos los funcionarios.
- 2. Menciona y explica los 5 factores clave de la calidad de los servicios.**

Confiabilidad: Es la capacidad de ofrecer un servicio de una manera exacta, segura y consciente

Respuesta: Es la capacidad de brindar un servicio puntual

Seguridad: Conocimiento y cortesía mostrada por los empleados respecto del servicio brindado, la habilidad para inspirar confianza y credibilidad.

Empatía: Atención personalizada y cuidadosa a los clientes.

Tangibles: Aspectos físicos del servicio, como presentación del personal, equipos y otros elementos
- 3. ¿Qué es un indicador de calidad?** Es un dato o conjunto de datos que nos ayudan a medir objetivamente la evolución del sistema en gestión. Mide si estamos cumpliendo con nuestros objetivos. Nos indica si vamos en el camino correcto. Lo que no se mide no se puede mejorar.
- 4. ¿Cuál es la diferencia entre certificación y acreditación?** Son dos procesos de evaluación y reconocimiento que se utilizan para garantizar la calidad y seguridad de instituciones, productos, servicios y personas.

La acreditación se enfoca en la evaluación de instituciones y programas, mientras que la certificación se enfoca en la evaluación de productos, servicios o personas

- 5. ¿Qué aspectos son evaluados para obtener una acreditación?** Instalaciones adecuadas para realizar las tareas diarias.  
Personal calificado  
Confidencialidad y seguridad de la información  
Métodos de trabajo confiables.  
Equipos calibrados.  
Mejora continua de sus actividades y realización de auditorías internas periódicas.
- 6. ¿Qué es la EMA?** Es la Entidad Mexicana de Acreditación, encargada de acreditar a los organismos certificadores y acreditadores
- 7. ¿Qué es la norma ISO?** Significa en español, organización internacional para la estandarización. Se ocupa de establecer las normas de fabricación, de comunicación y de comercialización, tanto de productos como de servicios en el plano internacional. Lo que se propone es estandarizar las normas de seguridad
- 8. ¿En qué consiste la ISO 9001?** Es una norma internacional que determina los requisitos para un sistema de gestión de calidad. Se basa en todos los principios de

administración de calidad con los que debe de 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?** Es una disposición de normas bien documentadas e integradas a los procedimientos técnicos y gerenciales de una organización para poder brindar servicios y ofrecer productos con altos estándares de calidad, minimizando costos innecesarios y logrando la satisfacción de clientes y usuarios.

**10. Menciona 3 organismos de certificación acreditados por la EMA.** Applus, Bureau Veritas, IMNC





