



Mi Universidad

Nombre del alumno: YURI JANETH GORDILLO ROSALES

Tema: CUESTIONARIO

Materia: CALIDAD EN LOS SERVICIOS

Nombre del profesor: INGE. MAGNER JOEL HERRERA

Licenciatura: TRABAJO SOCIAL Y GESTION COMUNITARIA

Cuatrimestre: OCTAVO

FEBRERO 2025

ACTIVIDAD 2. CUESTIONARIO

1. ¿Qué es la gestión de los procesos?

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.** Capacidad de respuesta: la rapidez con la que se atiende a los clientes
- 2.** Empatía: la atención y comprensión que se le da a los clientes
- 3.** Seguridad la protección y seguridad que se le brinda a los clientes
- 4.** Fiabilidad la consistencia y confiabilidad del servicio
- 5.** La calidad el bien estar de los elementos que se ofrecen en el servicio

3. ¿Qué es un indicador de calidad?

es una herramienta que mide la calidad de los productos, servicios y procesos de una organización. Sirva para evaluar el cumplimiento de los estándares de calidad y la eficacia de los procesos

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

La certificación es el proceso de verificar que un producto servicio o proceso cumple con ciertos requisitos, mientras que la acreditación es el reconocimiento de las el reconocimiento de la competencia de una organización

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

Se evalúan como su calidad, funcionamiento y cumplimiento de estándares

6. ¿Qué es la EMA?

(Entidad Mexicana de acreditación)

7. ¿Qué es la norma ISO?

Significa International Organización Internacional para la Estandarización

8. ¿En qué consiste la ISO 9001?

Asegurar que el sistema de calidad este conforme alas normas

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

una disposición de normas bien documentada e integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales de una organización para poder brindar servicios y/o productos con altos estándares de calidad.

10. Menciona 3 organismos de certificación acreditados por la EMA

- 1.** Laboratorios de calibración
- 2.** Unidades de inspección
- 3.** Organismos
- 4.** Productos de materiales referencia
- 5.** Laboratorios clínicos