



*Nombre de la Alumna: Wendy Lizeth Ramírez Pérez*

*Nombre de la Materia: Calidad en los servicios*

*Nombre del Tema: Actividad 2 (preguntas)*

*Nombre de la profesor: Magner Joel Herrera*

*Nombre de la Licenciatura: Trabajo Social Y Gestión Comunitaria*

*Cuatrimestre: 8*

# Preguntas

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.
2. **Menciona y explica los 5 factores clave de la calidad en los servicios:**  
**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. **Fiabilidad:** Significa entregar correcta y oportunamente el servicio acordado. **Capacidad de respuesta;** La disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido. **Seguridad;** Son los conocimientos y atención mostrados por los empleados respecto del servicio brindado, además de la habilidad para inspirar confianza y credibilidad. **Empatía;** Es el grado de atención personalizada que ofrecen las empresas a sus clientes.
3. **¿Qué es un indicador 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.
4. **¿Cuál es la diferencia entre certificación y acreditación?** **Acreditación:** Es el proceso mediante el cual una organización independiente y con la autoridad para ello, evalúa una entidad que presta un servicio. **Certificación:** Es el proceso mediante un organismo debidamente autorizado lleva a cabo una verificación de un proceso o servicio.
5. **¿Qué aspectos son evaluados para obtener una acreditación?**  
**Instalaciones adecuadas para realizar las actividades diarias; Personal calificado, Confidencialidad y seguridad de la información que reciben**

de sus clientes, **Métodos de trabajo confiables, Equipos calibrados y Mejora continua de sus actividades y realización de auditorías internas periódicas.**

6. **¿Qué es la EMA?** Entidad mexicana de acreditación.
7. **¿Qué es la norma ISO?** Organización internacional para la Estandarización. Es una red de los institutos de normas nacionales de 160 países, cuya central esta en Ginebra (suiza) que coordina todo el sistema.
8. **¿En qué consiste la ISO 9001?** 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 documentada e integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales de una organización, para poder brindar servicios y/o ofrecer productos con altos estándares de calidad, minimizando costos innecesarios y logrando la satisfacción de los clientes o usuarios.
10. **Menciona 3 organismos de certificación acreditados por la EMA:** Ance, Applus y Bureau veritas.