


TEMA:

-  DOCENTE: JORGE ENRIQUE ALBORES
- NOMBRE DEL ALUMNO: ANDREA CASTRO HIDALGO
- CARRERA: MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA
- CUARRIMESTRE: 7to
- MATERIA: CONTROL DE CALIDAD

CONTROL DE CALIDAD

Identificación de procesos de calidad en las organizaciones

Un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) no es más que una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, es planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en el cumplimiento de los requisitos del cliente y en el logro de la satisfacción del mismo.

Estructura Organizacional

La Estructura Organizacional es la jerarquía de funciones y responsabilidades que define una organización para lograr sus objetivos.

Planificación

La Planificación constituye al conjunto de actividades que permiten a la organización trazar un mapa para llegar al logro de los objetivos que se ha planteado.

Recursos

El Recurso es todo aquello que vamos a necesitar para poder alcanzar el logro de los objetivos de la organización (personas, equipos, infraestructura, dinero, etc).

Procesos

Los Procesos son el conjunto de actividades que transforman elementos de entradas en producto o servicio.

Componentes de la calidad en el sistema de servicio

Los factores que determinan la calidad están ligados a la percepción que los clientes tienen de él.

La fiabilidad del servicio. Es la prestación del servicio prometido de forma correcta permanentemente.

El estado de los elementos tangibles. Es la apariencia de las instalaciones y equipos que dan soporte a la prestación del servicio.

La capacidad de respuesta. Es la disposición para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido.

La profesionalidad. Es el conocimiento de la prestación del servicio y la posesión de las habilidades requeridos por las personas encargadas de prestar el servicio.

La cortesía. Es la atención y amabilidad del personal que presta el servicio

Seguridad. Es la inexistencia de dudas, peligros o riesgos.