



UNIVERSIDAD  
DEL SURESTE

"Pasión<sup>por</sup>  
educar"

Titulo:

Cuadro sinóptico

- Materia: control total de calidad
- Profesor; Jorge Enrique Albores →
- Licenciatura: LMVZ
- Cuatrimestre: 6to A
- Alumna: M. de Lourdes Lopez Leon

Fecha de entrega: 22 de septiembre del 2020

Tema 1.5 y 1.6

Definición de gestión de sistemas de calidad;

Gestión;

Hacer actividades para el logro de un negocio

Sistema;

Conjunto de elementos que relacionadas entre sí ordenadamente

elementos de un Sistema de Gestión de la Calidad:

Estructura Organizacional, Planificación (Estrategia), Recursos, Procesos, Procedimientos.

La planificación de la calidad

Establecer el proyecto, Identificar los clientes, Identificar los requisitos del cliente, Desarrollar el producto, Desarrollar el proceso

La fiabilidad del servicio

Ejemplos:

el servicio técnico repara el televisor correctamente en el primer intento

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

Ejemplo:

el servicio técnico viene a reparar el televisor el mismo día de la avería;