
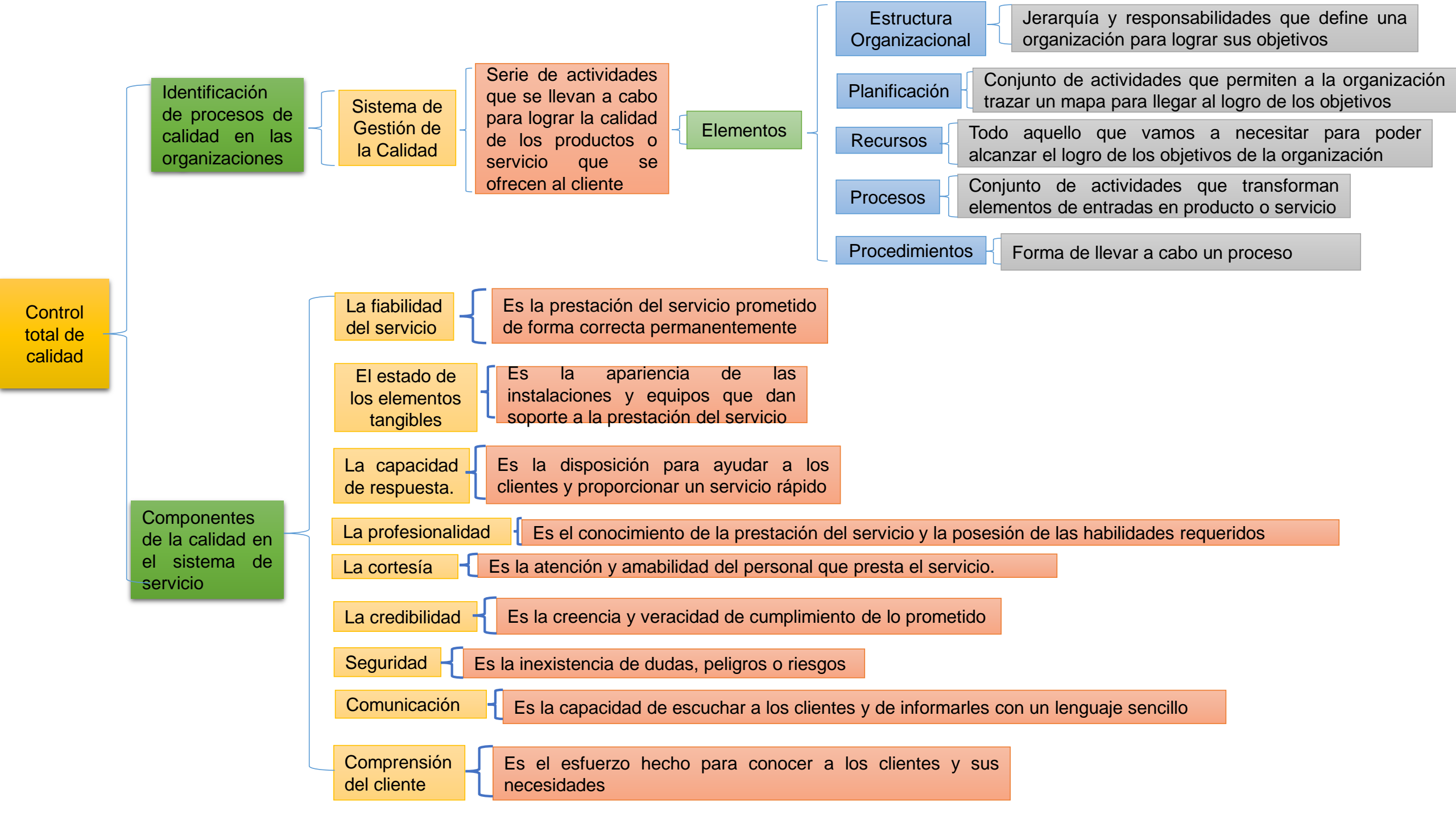


## TITULO: Cuadro sinóptico

- 
- **Materia:** Control total de calidad
  - **Docente:** Albores Aguilar Jorge Enrique
  - **Licenciatura:** Medicina Veterinaria y Zootecnia
  - **Cuatrimestre** 7°
  - **Nombre del alumno:** Ana María Aguilar Velasco



Control total de calidad

Identificación de procesos de calidad en las organizaciones

Sistema de Gestión de la Calidad

Serie de actividades que se llevan a cabo para lograr la calidad de los productos o servicio que se ofrecen al cliente

Elementos

Estructura Organizacional

Jerarquía y responsabilidades que define una organización para lograr sus objetivos

Planificación

Conjunto de actividades que permiten a la organización trazar un mapa para llegar al logro de los objetivos

Recursos

Todo aquello que vamos a necesitar para poder alcanzar el logro de los objetivos de la organización

Procesos

Conjunto de actividades que transforman elementos de entradas en producto o servicio

Procedimientos

Forma de llevar a cabo un proceso

Componentes de la calidad en el sistema de servicio

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

La cortesía

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

La credibilidad

Es la creencia y veracidad de cumplimiento de lo prometido

Seguridad

Es la inexistencia de dudas, peligros o riesgos

Comunicación

Es la capacidad de escuchar a los clientes y de informarles con un lenguaje sencillo

Comprensión del cliente

Es el esfuerzo hecho para conocer a los clientes y sus necesidades