



**Nombre de alumno: LOPEZ RODRIGUEZ JULIA
MARIA**

**Nombre del profesor: JORGE ENRIQUE
ALBORES AGUILAR**

Nombre del trabajo: CUADRO SINOPTICO

Materia: CONTROL TOTAL DE CALIDAD

Grado: 7TO

PASIÓN POR EDUCAR

Grupo: B

Comitán de Domínguez Chiapas a 25 de Septiembre de 2020.

IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS DE CALIDAD EN LAS ORGANIZACIONES

Sistema de Gestión de la Calidad

- Enfoque a procesos.
- Ciclo PHVA.
- Ocho principios de calidad y los beneficios.

- Liderazgo.
- Compromiso.

Sistema de Gestión de la Calidad

Actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de los productos o servicios.

- Planear.
- Controlar.
- Mejorar.

Sistema de Gestión de la Calidad

-Sistema

Conjunto de elementos que relacionadas entre sí ordenadamente contribuyen a determinado objetos.

-Gestión

Actividades para el logro de un negocio o un deseo.

Elementos

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

Componentes de la calidad en el sistema de servicio

FACTORES

Calidad en un producto están muy ligados a las características físicas y del funcionamiento del mismo.

- La fiabilidad del servicio.
- El estado de los elementos tangibles.
- La capacidad de respuesta.
- La profesionalidad.
- La cortesía.
- La credibilidad.
- Seguridad.
- Comunicación.
- Comprensión del cliente.

Fiabilidad del servicio.

Servicio prometido de forma correcta permanente mente.

El servicio técnico repara el televisor correctamente en el primer intento.

Cortesía

Atención y amabilidad del personal que presta el servicio.

Técnico recoge sus herramientas y deja todo tal.