



TITULO: cuadros sinopticos

- Materia: control total de calidad
- Docente: Jorge Enrique Albores
- Licenciatura: Medicina veterinaria y zootecnia
- Cuatrimestre: 7to
- Nombre del alumno: Alejandra Teresa Posadas Arriaga.

Identificación
De los
Procesos de
Calidad en las
organizaciones

El sistema de gestión es la serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de productos y servicios.

PLANIFICACION

Conjunto de actividades para trazar el logro.

RECURSOS

Personas, equipo, infraestructura y dinero.

PROCESOS

Transformación de productos y servicios,

PROCEDIMIENTOS

Pasos detallados para transformar elementos.

Componentes de la calidad en el sistema del sistema de servicio

Fiabilidad del servicio

Prestación de los servicios de una manera correcta.

Capacidad de respuesta

Disposición y rapidez a los clientes.

Profesionalidad

Conocimiento y habilidades

Cortesía

La atención y amabilidad del personal.

Seguridad

Inexistencia de dudas, peligros y riesgos.

Comunicación

Escuchar e informar a los clientes a modo que ellos entiendan.

Comprensión del cliente

Conocer al cliente y sus necesidades.