



Nombre de alumno: María Fernanda Vidal Velázquez

Nombre del profesor: Jorge Enrique Albores

Nombre del trabajo: Cuadro sinóptico

Materia: control total de calidad

Grado: 7to cuatrimestre

Grupo: B

PASIÓN POR EDUCAR

Comitán de Domínguez Chiapas a 25 de septiembre del 2020.

Identificación de procesos de calidad en las organizaciones

SGC es una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la la calidad de los productos o servicios

Sistema

Elementos relacionados entre sí ordenadamente contribuyen a determinar el objetivo

Gestión

Acción o efecto de hacer actividades para el logro de un negocio o un deseo cualquiera

Elementos de SGC

- Estructura organizacional
- Planificación
- Recursos.
- Procesos.
- Procedimientos.

Planificación de la calidad

Establece los requisitos y los objetivos para la calidad y para la aplicación de elementos

Pasos

- Establecer el proyecto.
- Identificar los clientes
- Identificar los requisitos de los clientes.
- Desarrollar el producto.
- Desarrollar el proceso

Componentes de la calidad en el sistema de servicio

Están muy ligados a las características físicas y del funcionamiento del mismo

Finalidad del servicio

Presentación del servicio de forma correcta permanentemente

Estado de los elementos tangibles

Apariencia de las instalaciones y equipos que dan soporte a la presentación del servicio

La capacidad de respuesta

Disposición para ayudar a los clientes y proporcionar de servicio rápido.

La profesionalidad

Conocimiento de la presentación del servicio y la posición de las habilidades requeridas.

Cortesía

Atención y amabilidad del personal que presta el servicio

seguridad

Inexistencia de dudas, peligrosa o riesgosa

Comprensión del cliente

Esfuerzo hecho para reconocer a los clientes y sus necesidades

