

**Nombre de alumno: Lucero Jiménez Fulgencio**

**Nombre del profesor: Jorge Enrique Albores**

**Nombre del trabajo: Actividad plataforma**

**Materia: Control total de calidad**

**Grado: 7mo**

PASIÓN POR EDUCAR

**Grupo: A**

# CALIDAD

- Identificación de procesos de calidad en las organizaciones

- Sistema de gestión de la calidad (SGC) es planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización
- Son actividades empresariales, planificadas y controladas.

- Elementos de SGC

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

- Componentes de la calidad en el sistema de servicio

- Factores que determinan la calidad

- Fiabilidad del servicio
- Estado de los elementos tangibles
- Capacidad de respuesta
- Profesionalidad
- Cortesía
- etc.

## Bibliografía

Albores, J. E. (2020). *Antología de control total de calidad*. Comitán de Domínguez: Universidad del Sureste.