



# Calidad total en las organizaciones

**Sku:** 3677-80\_V2

**Horas:** 50

## CONTENIDOS

**UD1.Los sistemas de calidad** 1. El concepto de calidad 1.1. La calidad en la producción: antecedentes 1.2. El desarrollo de la calidad en Japón 1.3. La Recuperación de la Industria en Occidente 1.4. Definición del Concepto de Calidad 2. Sistemas de calidad 2.1.Gestión de la calidad según la EFQM 2.2. Gestión de calidad según la Calidad Total **UD2.Gestión de la calidad en las empresas** 1. Calidad en las empresas industriales 1.1. Los Procesos Productivos 1.2. Tipos de procesos productivos. 1.3. Herramientas estadísticas para el control del proceso productivo. 1.4. Aspectos Económicos 1.5. Proveedores 1.6. Gestión de compras. 1.7. Modelos de relación proveedor-cliente. 1.8. El Cliente 2. Calidad de empresas de servicio 2.1. Principios de la Calidad en el Servicio. 2.2. Medida de la Calidad en el Servicio. 2.3. Sistema de Gestión de la Calidad en el Servicio. 2.4. Excelencia en el Servicio. 2.5. Causas Principales de la deficiencia en la Calidad del Servicio. 2.6. La Calidad del Servicio como estrategia de Fidelización del Cliente. 3. Costes de calidad 3.1. El Concepto de "COSTE DE CALIDAD". 3.2. Tipos de Costes de Calidad. 3.3. Coste Total de la Calidad. 3.4. Los Costes de la calidad y la competitividad de la empresa. **UD3.Normalización y certificación** 1. Normalización 2. Certificación 3. Implantación de un sistema de calidad 3.1.Gestión de la información y la comunicación 3.2.Pasos para implantar un sistema de calidad total. 3.3.Implantar sistemas de gestión de la calidad 3.4.Claves del Éxito de un Proyecto de Implantación de la Calidad 4 Norma ISO 9001:2015 **UD4.Auditorías de los sistemas de calidad** 1. Norma ISO 19011:2012. Auditorías del sistema de gestión de la calidad 1.1. Agentes que Intervienen en una Auditoría 1.2. Tipos de Auditorías 1.3. Objetivo y Frecuencia de las Auditorías 2. Auditoría práctica 2.1. Elaboración del Programa de Auditorías 2.2. Revisión de los documentos y de los datos aplicables 2.3. Planificación de la Auditoría 2.4. Realización de la Auditoría 2.5. Elaboración y Presentación del informe de auditoría 2.6. Seguimiento de Acciones Correctivas 2.7. Funciones y Responsabilidades del Auditor 2.8. La Práctica de la Auditoría 2.9. Técnicas y Estrategias para Auditar