

- Compromiso de la Dirección
- Coordinación
- Evaluación
- Gestión por procesos en 22
 - Identificación de procesos.
 - Planificación de procesos.
 - Medida y mejora de procesos.
- **Unidad 3. Procesos de control de calidad de los servicios y productos de 22.**
 - Procesos de producción y servicio
 - Comprobación de la Calidad
 - Organización y Métodos de Comprobación de la Calidad.
 - Supervisión y medida del proceso y producto/servicio
 - Satisfacción del cliente
 - Supervisión y medida de productos/servicios
 - Gestión de los datos
 - Objetivos
 - Sistema de información de la calidad a la Dirección.
 - Informes.
 - La calidad asistida por ordenador.
 - Métodos estadísticos.
 - Evaluación de resultados
 - Propuestas de mejora