

# CALIDAD TOTAL EN LAS ORGANIZACIONES

**SKU:** EVOL-1437-VNO-A | **Categorías:** [ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN](#), [Calidad](#), [Normas ISO/UNE](#)

## INFORMACIÓN DEL CURSO

**Horas** [50](#)

**Acreditado por Universidad** [SI](#)

**Créditos ECTS** [2](#)

### CURSO DE ESPECIALIZACIÓN

#### Objetivos

- Ampliar conocimientos sobre el desarrollo de la calidad a lo largo de la historia.
- Analizar profundamente el concepto de calidad.
- Conocer la Gestión de la calidad según la EFQM y la gestión de la calidad según la Calidad Total.
- Diferenciar la normalización y certificación
- Conocer el proceso de implantación de un sistema de calidad
- Tratar la norma ISO 9001:2015
- Conocer los agentes, objetivos y tipos de auditorías del sistema de gestión de la calidad.
- Tratar la auditoría práctica y los elementos que la componen.

#### 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

