



**Curso online. Técnico Superior en
Auditoría y Gestión de la Calidad**



Working

Formación Integral S.L.

www.workingformacion.com

OBJETIVOS

La Auditoría de los Sistemas de Gestión (ASG) es una auditoría no financiera cuyo propósito es el de evaluar tanto el desempeño como la eficiencia/eficacia del mismo de una organización o de parte de ella. Esta evaluación es considerada como un análisis crítico constructivo. Hoy en día, las empresas que son auditadas para valorar su sistema de gestión ganan puntos a nivel competitivo debido al prestigio otorgado cuando los resultados son positivos. Así, con el presente curso online de Auditor de Sistemas de Gestión de la Calidad (ISO 9001:2015) se pretende aportar los conocimientos necesarios para introducir los aspectos principales de la auditoría, su finalidad y la forma de llevarla a cabo de forma correcta.

CONTENIDOS

PARTE 1. GESTIÓN Y AUDITORÍA DE LA CALIDAD (ISO 9001:2008-ISO 19011)

MÓDULO 1. CALIDAD

TEMA 1. FUNDAMENTOS DE LA CALIDAD

1. Conceptos generales
2. Definiciones de Calidad
3. Evolución de la calidad
4. Cuánta calidad ofrecer
5. Costes de calidad
6. Qué es un sistema de gestión de la calidad. Historia
7. Ocho principios de la gestión de calidad
8. Beneficios de un sistema de gestión de calidad
9. Círculos de control de calidad

TEMA 2. LA IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN

1. Introducción
2. Contenido de la UNE-EN ISO 9001:2008
3. Ciclo de calidad para una empresa productora de bienes
4. Ciclo de Calidad para una empresa productora de servicios
5. Pasos para integrar a los colaboradores del sistema de gestión de la calidad en la empresa
6. Factores clave para llevar a cabo una buena gestión de la calidad
7. Casos prácticos de gestión de la calidad

TEMA 3. HERRAMIENTAS BÁSICAS DE CALIDAD

- 1.Lluvia de ideas
- 2.Análisis de afinidad
- 3.Cinco porqués 135
- 4.Diagrama Causa-Efecto
- 5.Cuestionarios para definición de problemas
- 6.Modelación de Sistemas
- 7.Diagrama de Pareto
- 8.Priorización: Toma de decisiones entre distintas opciones

TEMA 4. EL MODELO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- 1.Introducción
- 2.Modelo
- 3.Fase preliminar
- 4.La auditoría en profundidad

TEMA 5. CALIBRACIÓN DE EQUIPOS Y FUNDAMENTOS ESTADÍSTICOS

- 1.Introducción
- 2.Calibración de los Instrumentos de medida
- 3.Incertidumbres en la medida
- 4.Planes de calibración
- 5.Conceptos estadísticos básicos
- 6.Estudios de capacidad

TEMA 6. GESTIÓN DE PROYECTOS COMO PROCESO

- 1.Los procesos
- 2.La gestión de proyectos
- 3.Modelo de gestión de proyectos como proceso

TEMA 7. PLANES DE MUESTREO SEGÚN LA NORMA UNE 66020

- 1.Introducción
- 2.Algunas ventajas de la inspección por muestreo
- 3.Conceptos básicos
- 4.Planes de muestreo y la Norma UNE-EN 66020

TEMA 8. TÉCNICAS DE INGENIERÍA DE LA CALIDAD

- 1.Técnicas de planificación
- 2.Despliegue de la función de Calidad QFD
- 3.Análisis modal de fallos y efectos. AMFE

MÓDULO 2. AUDITORÍA

TEMA 9. AUDITORÍAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN

- 1.Introducción
- 2.Norma ISO 19011. Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o medioambiental
- 3.Objetivos de la auditoría de sistemas de gestión
- 4.Fuentes de Información
- 5.Independencia de los Auditores
- 6.Principios profesionales
- 7.Riesgos en una Auditoría
- 8.Enfoque de la Gestión de la Calidad Total a medida

TEMA 10. LA AUDITORÍA DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN. DOCUMENTOS DE TRABAJO E INFORMES DE AUDITORÍA

- 1.Introducción
- 2.Documentación de trabajo
- 3.Informe de la Auditoría

TEMA 11. LA AUDITORÍA DEL SISTEMA DE CALIDAD (I)

- 1.Introducción
- 2.Auditorías de calidad
- 3.Sistema de Calidad
- 4.Definiciones y conceptos asociados
- 5.Procedimiento
- 6.Seguimiento de las acciones correctoras
- 7.Calidad en la auditoría
- 8.Métricas
- 9.Implantación de las auditorías de calidad en la empresa

TEMA 12. LA AUDITORÍA DEL SISTEMA DE CALIDAD (II)

- 1.El concepto de Calidad Total
- 2.El modelo europeo de excelencia: la Autoevaluación
- 3.Sistemas de aseguramiento de la Calidad: ISO 9000
- 4.El manual de calidad, los procedimientos y la documentación operativa
- 5.Diseño y planificación de la Calidad
- 6.Técnicas avanzadas de Gestión de Calidad: Benchmarking
- 7.Técnicas avanzadas de gestión de la Calidad: La reingeniería de procesos

ANEXO 1. CUESTIONARIO ESTÁNDAR DE INSPECCIÓN FÍSICA

ANEXO 2. CUESTIONARIO ESTÁNDAR DE ENTREVISTA CON LA DIRECCIÓN

ANEXO 3. EJEMPLOS DE CUESTIONARIOS DE AUDITORIA EN PROFUNDIDAD

ANEXO 4. TÉCNICAS DE ENTREVISTA PERSONAL

ANEXO 5. EJEMPLO DE INFORME DE AUDITORÍA

ANEXO 6. CUERPO DE CONOCIMIENTOS PARA AUDITORES DE CALIDAD (ASQ)

ANEXO 7. CUESTIONARIO TIPO ISO-9001

ANEXO 8. PRESENTACIÓN DE LA NORMATIVA ISO 9001/2008

ANEXO 9. NORMA INTERNACIONAL ISO 9001:2008

PARTE 2. GESTIÓN DE LA EXCELENCIA EMPRESARIAL (CALIDAD-MODELO EFQM)

TEMA 1. ORIGEN Y FUNDAMENTO DEL MODELO EFQM

- 1.Evolución del término calidad a la calidad total
- 2.La Calidad Total (TQM)
- 3.Los grandes modelos de Calidad Total
- 4.Calidad Total, EFQM, ISO 9000 ¿Diferencias y similitudes?
- 5.Aparición del modelo europeo

TEMA 2. PRINCIPIOS BÁSICOS Y CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES

- 1.Estructura del modelo EFQM
- 2.Principios fundamentales de la excelencia

TEMA 3. CRITERIOS AGENTES DEL MODELO EFQM

- 1.Introducción
- 2.Liderazgo
- 3.Política y estrategia
- 4.Personas
- 5.Alianzas y recursos
- 6.Procesos

TEMA 4. CRITERIOS RESULTADOS DEL MODELO EFQM

- 1.Resultados en los clientes
- 2.Resultados en las personas
- 3.Resultados en la sociedad
- 4.Resultados clave

TEMA 5. APLICACIÓN DE LA MEJORA CONTINUA A LA ORGANIZACIÓN

- 1.El Concepto REDER
- 2.Criterios de agentes
- 3.Criterios de resultados
- 4.Matrices de análisis y puntuación
- 5.Proceso de evaluación
- 6.Esquema general del proceso de evaluación
- 7.Etapas clave del proceso de evaluación
- 8.Modelo adaptado
- 9.Ultimas novedades del modelo EFQM de excelencia

TEMA 6. RECONOCIMIENTOS BASADOS EN EL MODELO EFQM DE EXCELENCIA

- 1.Visión General
- 2.Proceso del premio
- 3.Proceso del Sello CGC.
- 4.Convalidación con el reconocimiento de EQM
- 5.El nuevo enfoque de evaluación de la EFQM

TEMA 7. APLICACIONES PRÁCTICAS DEL MODELO EFQM DE EXCELENCIA

- 1.La importancia del cuestionario de autoevaluación
- 2.Herramienta de guía y soporte a la metodología de autoevaluación

MODALIDAD

METODOLOGÍA

Online. Se entrega el material a través de nuestra plataforma virtual homologada. Contará con acceso a la misma las 24 horas al día los 365 días a la semana.

<http://cursosonline.workingformacion.com>

DURACIÓN

300 horas.

IMPARTIDO POR

Tutor experto en la materia. Contará con apoyo a través de nuestra plataforma en todo momento.

Al finalizar el curso se hará entrega de un
DIPLOMA HOMOLOGADO





Working

Formación Integral S.L.

Paseo Rosales 32, local 9 50008 Zaragoza
976 242 109 - info@workingformacion.com

www.workingformacion.com

