



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



*Working*

Formación Integral S.L.

[www.workingformacion.com](http://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](http://www.workingformacion.com)

