



## **Especialista en Gestión y Auditoría de la Calidad (ISO 9001:2015 - ISO 19011)**

**Duración:** 80 horas

**Modalidad:** Online

**Coste Bonificable:** 600 €

### **Objetivos**

La gestión de la calidad se ha convertido en las últimas décadas en un área de estudio imprescindible. En los medios de comunicación, en la publicidad y en general en el mundo de la empresa, se hace referencia constantemente a las certificaciones ISO 9000, al logro de la excelencia empresarial mediante el empleo del modelo EFQM o a la gestión por procesos de algunas organizaciones, entre otros conceptos relacionados. Así, con el presente curso se pretende aportar los conocimientos necesarios relacionados con la última norma UNE de calidad: la ISO 9001:2015, además de introducir los aspectos principales de la auditoría, su finalidad y la forma de llevarla a cabo de forma correcta.

### **Contenidos**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. FUNDAMENTOS DEL CONCEPTO DE CALIDAD**

1. Introducción al concepto de calidad
2. Definiciones de calidad
3. Evolución del concepto de calidad
4. El papel de la calidad en las organizaciones
5. Costes de calidad
6. Beneficios de un sistema de gestión de calidad

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA GESTIÓN DE LA CALIDAD: CONCEPTOS RELACIONADOS**



1. Los tres niveles de la Calidad
2. Conceptos relacionados con la Gestión de la Calidad
3. Gestión por procesos
4. Diseño y planificación de la Calidad
5. El Benchmarking y la Gestión de la calidad
6. La reingeniería de procesos

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. PRINCIPIOS CLAVE DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

1. Introducción a los principios básicos del Sistema de Gestión de la Calidad
2. Enfoque al cliente
3. Liderazgo
4. Compromiso de las personas
5. Enfoque a procesos
6. Mejora
7. Toma de decisiones basada en la evidencia
8. Gestión de las relaciones

### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. HERRAMIENTAS BÁSICAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

1. Ciclo PDCA (Plan/Do/Check/Act)
2. Tormenta de ideas
3. Diagrama Causa-Efecto
4. Diagrama de Pareto



5. Histograma de frecuencias
6. Modelos ISAMA para la mejora de procesos
7. Equipos de mejora
8. Círculos de Control de Calidad
9. El orden y la limpieza: las 5s
10. Seis SIGMA

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. ISO 9001:2015**

1. Las normas ISO 9000 y 9001
2. Introducción al contenido de la UNE-EN ISO 9001:2015
3. La norma ISO 9001:2015. Requisitos

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 6. IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

1. Documentación de un SGC
2. Hitos en la implantación de un SGC
3. Etapas en el desarrollo, implantación y certificación de un SGC
4. Metodología y puntos críticos de la implantación
5. El análisis DAFO
6. El proceso de acreditación
7. Pasos para integrar a los colaboradores del Sistema de Gestión de la Calidad en la empresa
8. Factores clave para llevar a cabo una buena gestión de la calidad

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 7. INTRODUCCIÓN AL CONCEPTO DE AUDITORÍA**



1. Origen y definición del concepto de Auditoría
2. Tipos de Auditorías
3. El comportamiento ético durante la Auditoría

### **UNIDAD DIDÁCTICA 8. AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN**

1. Introducción a la Auditoría de los Sistemas de Gestión
2. Norma ISO 19011. Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión
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

### **UNIDAD DIDÁCTICA 9. AUDITORÍA DEL SISTEMA DE CALIDAD (I)**

1. Auditorías de Calidad
2. Sistemas de Calidad
3. Definiciones y conceptos asociados
4. El auditor de Calidad

### **UNIDAD DIDÁCTICA 10. AUDITORÍA DEL SISTEMA DE CALIDAD (II)**

1. Procedimiento de la Auditoría
2. Modelo de Auditoría del Sistema de Calidad
3. Inicio de la Auditoría
4. Preparación de la Auditoría



5. Realización de la Auditoría
6. Reunión de clausura
7. Seguimiento de las acciones correctoras
8. Calidad en la Auditoría
9. Métricas
10. Implantación de las auditorías de Calidad en las empresas

## **UNIDAD DIDÁCTICA 11. CALIBRACIÓN DE EQUIPOS Y FUNDAMENTOS ESTADÍSTICOS**

1. Introducción a la calibración de instrumentos de medida
2. Calibración de instrumentos de medida
3. Incertidumbre en la medida
4. Planes de calibración
5. Conceptos estadísticos básicos
6. Estudios de capacidad

### **ANEXO 1. DOCUMENTOS DE TRABAJO E INFORMES DE AUDITORÍA**

### **ANEXO 2. CUESTIONARIO ESTÁNDAR DE INSPECCIÓN FÍSICA**

### **ANEXO 3. CUESTIONARIO ESTÁNDAR DE ENTREVISTA CON LA DIRECCIÓN**

### **ANEXO 4. EJEMPLOS DE CUESTIONARIOS DE AUDITORÍA EN PROFUNDIDAD**

### **ANEXO 5. TÉCNICAS DE ENTREVISTA PERSONAL**

### **ANEXO 6. EJEMPLO DE INFORME DE AUDITORÍA**



**MATRICÚLESE**



[Fórmate Sin Coste](#)

[info@formatesincoste.com](mailto:info@formatesincoste.com)

Tfno: 956 074 222/655 617 059

Fax: 956 922 482

**ANEXO 7. CUERPO DE CONOCIMIENTOS PARA AUDITORES DE CALIDAD (ASQ)**

**ANEXO 8. CUESTIONARIO TIPO ISO-9001**