



**INESEM**  
Instituto Europeo de  
Estudios Empresariales

## ***Técnico Superior en Auditoría y Gestión de la Calidad***

# ***Técnico Superior en Auditoría y Gestión de la Calidad***

**Duración:** 300 horas

**Precio:** 0 € \*

**Modalidad:** Online

\* 100 % bonificable para trabajadores.

## ***Descripción***

La implantación de un sistema de gestión de la Calidad en cualquier tipo de organización es un paso esencial para su desarrollo. El presente Curso dotará al alumno de los conocimientos necesarios para llevar a cabo la implantación de sistemas de calidad y su gestión, así como el desarrollo de modelos de gestión de la calidad y planificación de la calidad, según la ISO 9001, en el ámbito profesional.



## *A quién va dirigido*

Todos aquellos trabajadores y profesionales en activo que deseen adquirir o perfeccionar sus conocimientos técnicos en este área.

## *Objetivos*

Aportar al alumno de un modo rápido y sencillo todos aquellos conocimientos, habilidades y competencias que el mundo de la empresas exige en relación a la implantación de sistemas de calidad.

## *Para que te prepara*

Prepárese para gestionar el departamento de calidad de una empresa, así como para realizar las auditorías internas anuales

## *Salidas laborales*

Calidad

## Titulación

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de INESEM vía correo postal, la Titulación Oficial que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/master, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la instituciones que avalan la formación recibida (Instituto Europeo de Estudios Empresariales, Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo y Fondo Social Europeo).



## Forma de subvención

- Mediante descuento directo en el TC1, a cargo de los seguros sociales que la empresa paga cada mes a la Seguridad Social.

## Metodología

Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutorías telefónicas y una dirección de e-mail dónde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios. También se adjunta en CDROM una guía de ayuda para utilizar el campus online.

La metodología a seguir es ir avanzando a lo largo del itinerario de aprendizaje online, que cuenta con una serie de temas y ejercicios. Para su evaluación, el alumno/a deberá completar todos los ejercicios propuestos en el curso. La titulación será remitida al alumno/a por correo una vez se haya comprobado que ha completado el itinerario de aprendizaje satisfactoriamente.

## Materiales didácticos

- Manual teórico 'Gestión y Auditoría de la Calidad (ISO 9001:2008 - ISO 19011). Vol 2'
- Manual teórico 'Gestión y Auditoría de la Calidad (ISO 9001:2008 - ISO 19011). Vol 1'
- Manual teórico 'Gestión de la Excelencia Empresarial. (Calidad-Modelo EFQM)'



## Profesorado y servicio de tutorías

Nuestro centro tiene su sede en el "Centro de Empresas Granada", un moderno complejo empresarial situado en uno de los centros de negocios con mayor proyección de Andalucía Oriental. Contamos con una extensa plantilla de profesores especializados en las distintas áreas formativas, con una amplia experiencia en el ámbito docente.

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas, así como solicitar información complementaria, fuentes bibliográficas y asesoramiento profesional.

Podrá hacerlo de las siguientes formas:

- **Por e-mail:** El alumno podrá enviar sus dudas y consultas a cualquier hora y obtendrá respuesta con rapidez.

- **Por teléfono:** Existe un horario para las tutorías telefónicas, dentro del cual el alumno podrá hablar directamente con su tutor.



## ***Plazo de finalización***

El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá de la misma duración del curso. Existe por tanto un calendario formativo con una fecha de inicio y una fecha de fin.

Si una vez cumplido el plazo no se han cumplido los objetivos mínimos exigidos (entrega de ejercicios y evaluaciones correspondientes), el alumno podrá solicitar una prórroga con causa justificada.

## ***Campus virtual online***

Especialmente dirigido a los alumnos matriculados en cursos de modalidad online, el campus virtual de INESEM ofrece contenidos multimedia de alta calidad y ejercicios interactivos.

## ***Club de alumnos***

Servicio gratuito que permitirá al alumno formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: becas, descuentos y promociones en formación, viajes al extranjero para aprender idiomas...

## ***Revista digital***

El alumno podrá descargar artículos sobre e-learning, publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, etc.

## **Programa formativo**

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

#### **MÓDULO 1. CALIDAD**

##### **TEMA 1. FUNDAMENTOS DE LA CALIDAD**

Conceptos generales  
Definiciones de Calidad  
Evolución de la calidad  
Cuánta calidad ofrecer  
Costes de calidad  
Qué es un sistema de gestión de la calidad. Historia  
Ocho principios de la gestión de calidad  
Beneficios de un sistema de gestión de calidad  
Círculos de control de calidad

##### **TEMA 2. LA IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN**

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

##### **TEMA 3. HERRAMIENTAS BÁSICAS DE CALIDAD**

Lluvia de ideas  
Análisis de afinidad  
Cinco porqués 135  
Diagrama Causa-Efecto  
Cuestionarios para definición de problemas  
Modelación de Sistemas  
Diagrama de Pareto  
Priorización: Toma de decisiones entre distintas opciones

##### **TEMA 4. EL MODELO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

Introducción  
Modelo  
Fase preliminar  
La auditoría en profundidad

##### **TEMA 5. CALIBRACIÓN DE EQUIPOS Y FUNDAMENTOS ESTADÍSTICOS**

Introducción  
Calibración de los Instrumentos de medida  
Incertidumbres en la medida  
Planes de calibración  
Conceptos estadísticos básicos  
Estudios de capacidad

##### **TEMA 6. GESTIÓN DE PROYECTOS COMO PROCESO**

Los procesos  
La gestión de proyectos  
Modelo de gestión de proyectos como proceso

##### **TEMA 7. PLANES DE MUESTREO SEGÚN LA NORMA UNE 66020**

**+ Información Gratis**

Introducción

Algunas ventajas de la inspección por muestreo

Conceptos básicos

Planes de muestreo y la Norma UNE-EN 66020

## **TEMA 8. TÉCNICAS DE INGENIERÍA DE LA CALIDAD**

Técnicas de planificación

Despliegue de la función de Calidad QFD

Análisis modal de fallos y efectos. AMFE

## **MÓDULO 2. AUDITORÍA**

### **TEMA 9. AUDITORÍAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN**

Introducción

Norma ISO 19011. Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o medioambiental

Objetivos de la auditoría de sistemas de gestión

Fuentes de Información

Independencia de los Auditores

Principios profesionales

Riesgos en una Auditoría

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**

Introducción

Documentación de trabajo

Informe de la Auditoría

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

Introducción

Auditorías de calidad

Sistema de Calidad

Definiciones y conceptos asociados

Procedimiento

Seguimiento de las acciones correctoras

Calidad en la auditoría

Métricas

Implantación de las auditorías de calidad en la empresa

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

El concepto de Calidad Total

El modelo europeo de excelencia: la Autoevaluación

Sistemas de aseguramiento de la Calidad: ISO 9000

El manual de calidad, los procedimientos y la documentación operativa

Diseño y planificación de la Calidad

Técnicas avanzadas de Gestión de Calidad: Benchmarking

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**

+ Información Gratis

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

### **TEMA 1. ORIGEN Y FUNDAMENTO DEL MODELO EFQM**

Evolución del término calidad a la calidad total

La Calidad Total (TQM)

Los grandes modelos de Calidad Total

Calidad Total, EFQM, ISO 9000 ¿Diferencias y similitudes?

Aparición del modelo europeo

### **TEMA 2. PRINCIPIOS BÁSICOS Y CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES**

Estructura del modelo EFQM

Principios fundamentales de la excelencia

### **TEMA 3. CRITERIOS AGENTES DEL MODELO EFQM**

Introducción

Liderazgo

Política y estrategia

Personas

Alianzas y recursos

Procesos

### **TEMA 4. CRITERIOS RESULTADOS DEL MODELO EFQM**

Resultados en los clientes

Resultados en las personas

Resultados en la sociedad

Resultados clave

### **TEMA 5. APLICACIÓN DE LA MEJORA CONTINUA A LA ORGANIZACIÓN 183**

El Concepto REDER

Criterios de agentes

Criterios de resultados

Matrices de análisis y puntuación

Proceso de evaluación

Esquema general del proceso de evaluación

Etapas clave del proceso de evaluación

Modelo adaptado

Últimas novedades del modelo EFQM de excelencia

### **TEMA 6. RECONOCIMIENTOS BASADOS EN EL MODELO EFQM DE EXCELENCIA**

Visión General

Proceso del premio

Proceso del Sello CGC.

Convalidación con el reconocimiento de EQM

El nuevo enfoque de evaluación de la EFQM

### **TEMA 7. APLICACIONES PRÁCTICAS DEL MODELO EFQM DE EXCELENCIA**

La importancia del cuestionario de autoevaluación

Herramienta de guía y soporte a la metodología de autoevaluación

SUPUESTO PRÁCTICO 1