



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE  
DEL ÉXITO**

# Guía del Curso

## Curso en Auditoría y Gestión de la Calidad

---

Modalidad de realización del curso: [A distancia y Online](#)

Titulación: [Diploma acreditativo con las horas del curso](#)

---

### OBJETIVOS

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.

### CONTENIDOS

#### MÓDULO 1. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (ISO 9001)

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

1. Introducción al concepto de calidad
2. Definiciones de Calidad
3. El papel de la calidad en las organizaciones
4. Costes de calidad
5. Beneficios de un Sistema de Gestión de la 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 Siete principios básicos del Sistema de Gestión de la Calidad
2. Enfoque al cliente
3. Liderazgo
4. Compromiso del personal
5. Enfoque basado en procesos
6. Mejora Continua
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. INTRODUCCIÓN A LA ISO 9001

1. Las normas ISO 9000 y 9001
2. La Estructura de Alto Nivel
3. Principales factores de desarrollo de la ISO 9001

## UNIDAD DIDÁCTICA 6. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. ISO 9001

1. Objeto y Campo de Aplicación
2. Referencias Normativas
3. Términos y Definiciones
4. Contexto de la Organización
5. Liderazgo
6. Planificación
7. Soporte
8. Operación
9. Evaluación del desempeño
10. Mejora

## UNIDAD DIDÁCTICA 7. IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)

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

## MÓDULO 2. AUDITOR DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. INFRAESTRUCTURA DE LA CALIDAD.

1. Introducción. ¿Qué es un sistema de gestión?
2. Normalización, certificación, homologación y acreditación
3. Sistemas de gestión.

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. AUDITORIAS.

1. Generalidades de la auditoría.
2. Tipos de auditoría.
3. Elementos de la auditoría.

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. PLANIFICACIÓN Y PREPARACIÓN DEL PROGRAMA DE LA AUDITORÍA.

1. El equipo auditor.
2. Programa de auditoría.
3. Técnicas de auditoría.

### UNIDAD DIDÁCTICA 4. PROCESO DE LA AUDITORIA.

1. El proceso de auditoría.
2. Informe de auditoría.
3. Seguimiento de auditoría.

## UNIDAD DIDÁCTICA 5. AUDITORÍA INTERNA Y EXTERNA, AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

1. Auditoría interna y externa.
2. Auditoría de sistemas de gestión de la calidad.

## UNIDAD DIDÁCTICA 6. AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE MEDIOAMBIENTE Y PREVENCIÓN.

1. Auditoría de sistemas de gestión de medioambiente.
2. Auditoría de sistemas de seguridad y salud en el trabajo.

## UNIDAD DIDÁCTICA 7. AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE I+D+I Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.

1. Auditoría sistemas de gestión de I+D+i.
2. Auditoría de Responsabilidad Social Empresarial.

## UNIDAD DIDÁCTICA 8. PRODUCTOS Y SERVICIOS.

1. Clientes misteriosos.
2. Certificación de productos.
3. Otros sistemas de gestión.

## UNIDAD DIDÁCTICA 9. LA AUDITORÍA EN EL SECTOR.

### MÓDULO 3. MODELO DE CALIDAD EFQM: GESTIÓN DE LA EXCELENCIA EMPRESARIAL

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. PRINCIPIOS BÁSICOS DEL MODELO EFQM

1. Estructura del Modelo EFQM
2. La calidad total (TQM) y el Model EFQM
3. Principios Fundamentales de la Excelencia

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. CRITERIOS DE DIRECCIÓN DEL MODELO EFQM

1. Propósito, visión y estrategia
2. Cultura de la organización y liderazgo

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. CRITERIOS DE EJECUCIÓN DEL MODELO EFQM

1. Implicar a los grupos de interés
2. Crear valor sostenible
3. Gestionar el funcionamiento y la transformación

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. CRITERIOS RESULTADOS DEL MODELO EFQM

1. Percepción de los grupos de interés
2. Rendimiento estratégico y operativo

## UNIDAD DIDÁCTICA 5. APLICACIÓN DE LA MEJORA CONTINUA A LA ORGANIZACIÓN

1. El concepto REDER
2. Aplicación de la metodología REDER a Dirección y Ejecución
3. Aplicación de la metodología REDER a Resultados
4. Matrices de análisis y puntuación
5. Esquema general del proceso de evaluación
6. Etapas clave del proceso de evaluación
7. Modelo adaptado
8. Últimas novedades del modelo EFQM de excelencia

## UNIDAD DIDÁCTICA 6. RECONOCIMIENTOS BASADOS EN EL MODELO EFQM DE EXCELENCIA

1. Visión general
2. El proceso del premio
3. Proceso del sello CGC
4. Convalidación con el reconocimiento de EFQM
5. El nuevo enfoque de evaluación de la EFQM

## UNIDAD DIDÁCTICA 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



C/ San Lorenzo 2 - 2  
29001 Málaga



Tlf: 952 215 476  
Fax: 951 987 941



[www.academiaintegral.com.es](http://www.academiaintegral.com.es)  
E-mail: [info@academiaintegral.com.es](mailto:info@academiaintegral.com.es)