



Curso ICA de:

CURSO DE POSTGRADO

**SISTEMAS DE GESTION DE LA CALIDAD. ISO
9001. AUDITORIAS INTERNAS**

DURACION: 150 HORAS

CRÉDITOS: 15

. Dirigido a docents que tengan interés en el conocimiento de la Norma, ISO 9001:2000 y la revisión ISO 9001:2008, que deseen profundizar en el conocimiento de los requisitos derivados de la nueva revisión y, sobre todo, que deseen adquirir mayores conocimientos en materia de indicadores de gestión, imprescindibles para la mejora continua exigida por las diferentes normas internacionales, aplicados al ámbito de la calidad. Los indicadores de gestión se convierten en los signos vitales de la organización, y su continuo monitoreo permite establecer las condiciones e identificar los diversos síntomas que se derivan del desarrollo normal de las actividades. En una organización se debe contar con el mínimo número posible de indicadores que nos garanticen contar con información constante, real y precisa sobre aspectos tales como: efectividad, eficiencia, eficacia, productividad, calidad, la ejecución presupuestal, la incidencia de la gestión, todos los cuales constituyen el conjunto de signos vitales de la organización. Mediante este curso obtendremos diferentes perspectivas para el análisis de indicadores pero, sobre todo, para adquirir una lógica que nos permita intuir los factores que deben formar parte del sistema de indicadores en cualquier proceso u organización.

CONTENIDOS:

1	Modificaciones	de	ISO	9001-2008		
1.1	Modificaciones	de	ISO	9001-2008		
2	Indicadores	de	gestión			
2.1				Introducción		
2.2	Planificación	y	control	de	gestión	
2.3	Indicadores		de		gestión	
2.4	Diseño	y	construcción	de	indicadores	
2.5	Metodología	general	para	establecimiento	de	indicadores
2.6	Indicadores	básicos	de	un	negocio	
2.7	Indicadores		de		efectividad	
2.8	Indicadores		de		eficiencia	
2.9	Indicadores		de		calidad	
2.10	Indicadores		de		productividad	
2.11	Indicadores		de		apalancamiento	
2.12	Indicadores		de		rentabilidad	
2.13	Indicadores		de		riesgo	
2.14	Indicadores		de		competitividad	

2.15		Indicadores		de	liquidez
2.16	Diseño	de	otros	indicadores	importantes
2.17					Conclusiones
2.18					Bibliografía

3	Casos	para	trabajar	en	equipo
3.1	Casos	para	trabajar	en	equipo
3.2	Casos	para	trabajar	en	equipo
3.3	Casos	para	trabajar	en	equipo
3.4	Casos	para	trabajar	en	equipo
3.5	Casos	para	trabajar	en	equipo
3.6	Casos	para	trabajar	en	equipo

3.7 Cuestionario: Cuestionario final

PARTE II: AUDITORIAS INTERNAS

1 Análisis de ISO 9001_2008

- 1.1 Normas para sistemas de calidad
- 1.2 Visión global de la nueva norma
- 1.3 Revisión de los requisitos de ISO 9001_2008

2 Qué es un documento

- 2.1 Definición de documentos
- 2.2 La norma ISO 9004_2008 y su impacto en la estructura documental
- 2.3 Contenido de un procedimiento del sistema de gestión de la calidad
- 2.4 Estructura típica de un procedimiento
- 2.5 Estructura de un manual de calidad
- 2.6 Cómo redactar el manual de calidad
- 2.7 Las instrucciones de trabajo

3 Qué es la gestión por procesos

- 3.1 La cadena de la gestión de calidad
- 3.2 Análisis de la organización tradicional
- 3.3 Organización basada en procesos
- 3.4 Los procesos de una organización
- 3.5 Clasificación de los procesos
- 3.6 La gestión por procesos
- 3.7 Ejemplos de procesos
- 3.8 Qué debe identificarse de un proceso
- 3.9 Qué pide la ISO 9001_2008 en relación con los procesos
- 3.10 Cómo documentar los procesos de una organización
- 3.11 Nota - La integración de sistemas

4 Equipo auditor

- 4.1 Generalidades
- 4.2 Responsabilidad del auditor
- 4.3 Auditores internos y externos
- 4.4 Clasificaciones de auditor
- 4.5 Atributos y perfil
- 4.6 Características de la personalidad

5 Planificación de las Auditorias

- 5.1 Etapas de la auditoria
- 5.2 Planificación y preparación
- 5.3 Lista de verificación
- 5.4 Conclusión

6 Ejecución de las auditorias

- 6.1 Generalidades
- 6.2 Revisión documental
- 6.3 Observaciones
- 6.4 La pista de Auditoría
- 6.5 Auditando los procesos y sus interacciones
- 6.6 Toma de notas
- 6.7 Recuerde su programa
- 6.8 Informe
- 6.9 Calidad de la información
- 6.10 Informar a tiempo
- 6.11 Informe final
- 6.12 Acción de seguimiento
- 6.13 Cuestionario: Cuestionario final

METODOLOGÍA

A DISTANCIA A TRAVÉS DE PLATAFORMA DE TELEFORMACION. CONTROL DE EVALUACIONES A TRAVÉS DE ESTE SISTEMA.

* El Curso será desarrollado con una metodología a Distancia/on line.

* El alumno dispondrá de un extenso material sobre los aspectos teóricos del Curso que deberá estudiar para la realización de una prueba objetiva a través de la plataforma on line. Se facilitarán para cada tema los artículos y programas que se especifican y que servirían de material básico para la elaboración de programas posteriores adaptados a las necesidades y a la situación.

*El Alumno tendrá siempre que quiera a su disposición previa petición la tutoría de los profesionales tutores del curso. Así como consultas telefónicas y a través de la plataforma de teleformación. Hay una atención continuada en el horario de apertura del Centro de 9 a 14 horas y de 16 a 21 horas. A través de la plataforma el alumno puede ponerse en contacto con su tutor correspondiente en cualquier momento siendo respondido en el menor plazo de tiempo posible teniéndose en cuenta que los tutores por lo general se conectan diariamente a la plataforma.

El sistema de enseñanza a distancia está organizado de tal forma que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales, también se realiza en esta modalidad para permitir el acceso al curso a aquellos alumnos que viven en zonas rurales lejos de los lugares habituales donde suelen realizarse los cursos y que tienen interés en continuar formándose.

En este sistema de enseñanza el alumno tiene que seguir un aprendizaje sistemático y un ritmo de estudio, adaptado a sus circunstancias personales de tiempo.

Por ello se incorporan las últimas novedades en tecnología de la comunicación, que permitirán al alumno un adecuado aprovechamiento.

Medios y materiales docentes

-Temario desarrollado.

-Pruebas objetivas de autoevaluación y evaluación

-Consultas y Tutorías personalizadas a través de teléfono, correo, fax, Internet y de la Plataforma propia de Teleformación de la que dispone el Centro.

(Ver Anexo guía para Usuarios de la Plataforma ICA de Teleformación)

PROFESORADO:

Profesores Psicólogos clínicos. Pedagogos. Maestros especialistas en PT.

EVALUACIÓN:

Se efectuará a través de:

1.- Prueba objetiva al finalizar el Curso respecto a los diferentes contenidos de los distintos bloques temáticos.

2.- Se realizará por parte de cada asistente una valoración del Curso en sus diferentes aspectos.

- Prueba de Evaluación tipo test de todo el curso: al finalizar la prueba de autoevaluación del último Tema se le propondrá la Prueba final del curso para comprobar que su aprendizaje global ha sido satisfactorio. La no superación de este examen conllevará la no aprobación del curso.

Superar la prueba significa obtener, al menos, el 80% de respuestas correctas. Por ejemplo, si se proponen 100 preguntas, debe responder correctamente a 80 de ellas.

- Tareas o trabajos personales supervisados, que cada alumno realizará, ayudándose de los foros.

- Participación en foros.

- Envíos de correos al tutor.

- Frecuencia de uso del curso.

Por tanto, el alumno habrá aprobado el curso, y tendrá derecho a la obtención del diploma acreditativo, si:

- Obtiene en el Examen, tipo test, final del curso, al menos, el

80 % de respuestas acertadas.

- Es calificado como apto en todas las Tareas de tipo práctico propuestas. Se valorará la realización de un trabajo práctico en relación a los programas expuestos en lo que se refiere a un diseño curricular específico.

TIPOS DE PRUEBAS DE EVALUACION

Serán realizadas a través del apartado ejercicios y examen de la Plataforma de Teleformación unas pruebas de evaluación tipo test para valoración del conocimiento de los contenidos del curso.

Asimismo se realizará un cuestionario de evaluación de la calidad del curso en cuanto a desarrollo, profesorado, contenidos etc... valorándose el grado de satisfacción del alumno.

TUTORIAS

Las tutorías serán realizadas fundamentalmente en horario de tarde de 18 a 21 horas, dado el nivel de ocupación del profesorado sobre todo en horario de mañana. Podrán realizarse tutorías a través de la Plataforma de teleformación dispuesta para ello o incluso a nivel telefónico, fax o presenciales si las demanda el alumno, estando a su disposición para ello los tutores de la actividad.

No obstante los alumnos podrán ponerse en contacto de forma continuada en el horario de apertura del Centro de 9 a 14 horas y de 16 a 21 horas.

Se tendrán a disposición del alumno Foros de intercambio con los compañeros del grupo y los tutores durante las fechas de realización del curso.

Podrán realizarse Chats o incluso Video-conferencias con las oportunas convocatorias a lo largo del curso.

***Curso de Postgrado acreditado por la prestigiosa
Universidad Pontificia Comillas***

