

# DOBLE TITULACIÓN

MÁSTER DE GESTIÓN DE LA CALIDAD  
- ISO 9001: 2015 -

+

MÁSTER DE AUDITORÍA DE LA CALIDAD - ISO 19011 -

**esneca**  
BUSINESS SCHOOL

MAS098

- DIPLOMA AUTENTIFICADO POR NOTARIO EUROPEO -



## DESTINATARIOS


El programa está especialmente diseñado para cualquier persona interesada en adquirir conocimientos en este sector y que quieran asegurarse un recorrido ascendente, con una especial elevación y consolidación de competencias.

Permite obtener las habilidades acerca de la gestión y la auditoría de la calidad, junto con conocimientos acerca de los sistemas de gestión de la calidad (ISO 9001:2015), la implantación de un sistema de gestión de la calidad (SGC), las auditorías, la auditoría del sistema de gestión de la calidad (ISO 19011), la competencia y la evaluación de los auditores, la integración de los sistemas de gestión (ISO 66177), el modelo de calidad EFQM, el modelo de la calidad malcolm baldrige, la filosofía lean, el lean office, y el six sigma. Además, al final de cada unidad didáctica el alumnado encontrará ejercicios de autoevaluación para poder evaluar el nivel y los conocimientos adquiridos en cada apartado, y que él/ella mismo/a podrá corregir a través del solucionario adjunto.

El alumno recibirá acceso a un curso inicial donde encontrará información sobre la metodología de aprendizaje, la titulación que recibirá, el funcionamiento del Campus Virtual, qué hacer una vez el alumno haya finalizado e información sobre Grupo Esneca Formación. Además, el alumno dispondrá de un servicio de **clases en directo**.

## FICHA TÉCNICA

CARGA HORARIA  
600H 

MODALIDAD  
ONLINE   
\*La modalidad incluye módulos con clases en directo.

CURSO INICIAL  
ONLINE 

TUTORIAS  
PERSONALIZADAS 

IDIOMA  
ESPAÑOL 

DURACION  
HASTA UN AÑO   
\*Prorrogable

## IMPORTE

VALOR ORIGINAL: ~~2380~~€

VALOR ACTUAL: 595 €

## **CERTIFICACIÓN OBTENIDA**

---

Una vez finalizados los estudios y superadas las pruebas de evaluación, el alumno recibirá un diploma que certifica el **“MÁSTER DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - ISO 9001-2015 + MÁSTER DE AUDITORÍA DE LA CALIDAD - ISO 19011”**, de ESNECA BUSINESS SCHOOL, avalada por nuestra condición de socios de la CECAP y AEEN, máximas instituciones españolas en formación y de calidad.

Los diplomas, además, llevan el sello de Notario Europeo, que da fe de la validez, contenidos y autenticidad del título a nivel nacional e internacional.

# **CONTENIDO FORMATIVO**

---

## **ESPECIALISTA EN GESTIÓN Y AUDITORÍA DE LA CALIDAD**

### **INTRODUCCIÓN**

#### **MÓDULO 1. INTRODUCCIÓN A LA CALIDAD**

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

1. Garantía de calidad
2. Control de calidad
3. Gestión de la calidad

##### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. IMPORTANCIA DE LA CALIDAD PARA LAS EMPRESAS**

##### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. COSTES DE CALIDAD**

1. Costes de prevención
2. Costes de evaluación
3. Costes de errores internos
4. Costes de errores externos

##### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. AUTORES DE REFERENCIA**

1. William Edwards Deming
2. Kaoru Ishikawa
3. Philip B. Crosby
4. Joseph M. Juran

##### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. CALIDAD TOTAL**

1. Principios básicos
  - Orientación hacia los resultados
  - Orientación al cliente
  - Liderazgo y coherencia en los objetivos
  - Gestión por procesos y hechos
  - Desarrollo e implicación de las personas
  - Aprendizaje, innovación y mejora continuos
  - Desarrollo de alianzas
  - Responsabilidad social
2. Modelos de la calidad total

##### **UNIDAD DIDÁCTICA 6. INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DE LAS PRODUCCIONES**

1. Principales instrumentos de medición
  - Multímetro
  - Medidor láser
  - Goniómetro
  - Calibrador de altura con vernier
  - Termómetro
  - Reloj comparador
  - Cinta métrica
  - Compás
  - Manómetro
  - Galgas
  - Rugosímetro
  - Transportador
2. Calibración de instrumentos de medición
  - Elección de un laboratorio de calibración

## **RESUMEN**

## **AUTOEVALUACIÓN**

## **MÓDULO 2. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. ISO 9001:2015**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

1. Diagrama de causa y efecto
2. Hoja de control
3. Gráfico de control
4. Diagrama de Pareto
5. Análisis de estratificación
6. Histograma
7. Diagrama de dispersión

## **RESUMEN**

## **AUTOEVALUACIÓN**

## **MÓDULO 3. IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. DOCUMENTACIÓN OBLIGATORIA PARA CUMPLIR CON LOS REQUERIMIENTOS DE LA ISO 9001:2015**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. HITOS EN LA IMPLANTACIÓN DE UN SGC**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. ETAPAS PARA LA IMPLANTACIÓN Y CERTIFICACIÓN DEL SGC**

1. Diagnóstico previo
2. Compromiso de la dirección
3. Planificación previa
4. Información al personal
5. Formación
6. Documentación del sistema
7. Implantación
8. Certificación

### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. METODOLOGÍA A SEGUIR PARA LA**

## **IMPLANTACIÓN**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. PROCESO DE CERTIFICACIÓN**

#### **RESUMEN**

#### **AUTOEVALUACIÓN**

## **MÓDULO 4. AUDITORÍAS**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. DEFINICIÓN**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. ORIGEN Y EVOLUCIÓN**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. PRINCIPALES TIPOS DE AUDITORÍAS**

1. Auditoría externa
2. Auditoría interna
3. Auditoría financiera
4. Auditoría administrativa
5. Auditoría forense
6. Auditoría de calidad
7. Auditoría informática
8. Auditoría medioambiental
9. Auditoría ética
10. Auditoría médica
11. Auditoría de comunicación
12. Auditoría jurídica

### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. PROFESIONAL DE LA AUDITORÍA**

1. ¿Qué es un auditor?
2. Funciones principales de un auditor
3. Conducta ética de los auditores
  - Honestidad, diligencia y responsabilidad
  - Objetividad
  - Confidencialidad
  - Excelencia

### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. RIESGOS DE AUDITORÍA**

1. Riesgo inherente
2. Riesgo de control
3. Riesgo de detección

### **UNIDAD DIDÁCTICA 6. CONSULTORÍA Y AUDITORÍA**

1. Definición de consultoría
2. Historia
3. Fases de la consultoría
  - Fase de pre-consultoría
  - Fase de diagnóstico
  - Fase de planificación
  - Fase de implementación
  - Fase de cierre
  - Fase de seguimiento
4. Diferencias entre auditoría y consultoría
5. Semejanzas entre auditoría y consultoría

#### **RESUMEN**

## **AUTOEVALUACIÓN**

### **MÓDULO 5. AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD. ISO 19011 (I)**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONCEPTO**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. TIPOS DE AUDITORÍA DE CALIDAD**

1. De acuerdo con el auditor
  - De primera parte
  - De segunda parte
  - De tercera parte
2. De acuerdo con el objetivo
  - Auditoría de procesos
  - Auditoría de producto
  - Auditoría de sistema

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. PRINCIPIOS DE AUDITORÍA**

1. Integridad
2. Presentación imparcial
3. Debido cuidado profesional
4. Confidencialidad
5. Independencia
6. Enfoque basado en la evidencia

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN**

1. Establecimiento del nivel de cumplimiento de procedimientos y procesos
2. Comprobación de que el cumplimiento de dichos procedimientos y procesos permite alcanzar los objetivos de la organización
3. Proposición de acciones correctivas y de mejora necesarias
4. Proposición de una modificación de los procedimientos y procesos

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. RIESGOS Y OPORTUNIDADES ASOCIADOS A LA AUDITORÍA**

1. Riesgos asociados a la auditoría
  - Planificación
  - Recursos
  - Selección del equipo auditor
  - Comunicación
  - Implementación
  - Información documentada
  - Cooperación del auditado
2. Oportunidades para mejorar el programa de auditoría
  - Auditoría integrada
  - Reducción del tiempo de desplazamiento
  - Mejora del nivel de competencia del equipo auditor
  - Ajuste de la fecha de auditoría

## **RESUMEN**

## **AUTOEVALUACIÓN**

### **MÓDULO 6. AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD. ISO**

## **19011 (II)**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. ESTABLECIMIENTO DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA**

1. Roles y responsabilidades de la persona que gestiona el programa de auditoría
  - Alcance del programa de auditoría
  - Cuestiones internas y externas
  - Selección de equipos de auditoría
  - Provisión de los recursos necesarios
  - Monitoreo, revisión y mejora del programa
  - Comunicación del programa
2. Competencias de la persona responsable de gestionar el programa de auditoría
  - Conocimiento de los principios de auditoría, métodos y procesos
  - Conocimiento de las normas de sistemas de gestión
  - Conocimiento de la información pertinente al auditado

### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. FASES DEL PROCESO DE AUDITORÍA**

1. Realización de la reunión de apertura
2. Establecimiento de las responsabilidades del equipo auditor
3. Recopilación de la información
4. Generación de hallazgos
5. Reunión del equipo auditor
6. Reunión de cierre
7. Presentación del informe final
  - Distribución del informe final

### **RESUMEN**

### **AUTOEVALUACIÓN**

## **MÓDULO 7. COMPETENCIA Y EVALUACIÓN DE LOS AUDITORES**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. DETERMINACIÓN DE LAS COMPETENCIAS DEL AUDITOR**

1. Comportamiento profesional
  - Ético
  - De mentalidad abierta
  - Diplomático
  - Observador
  - Perceptivo
  - Versátil
  - Tenaz
  - Decidido
  - Seguro de sí mismo
  - Firme
  - Abierto a la mejora
  - Culturalmente abierto
  - Colaborativo
2. Competencias genéricas del líder del equipo auditor
  - Planificación de la auditoría y asignación de tareas
  - Discusión de asuntos estratégicos con la alta dirección
  - Desarrollo y mantenimiento de una relación de trabajo colaborativa
  - Gestión del proceso de auditoría
  - Preparación y redacción del informe de auditoría



3. Logro de la competencia del auditor
  - Programas de entrenamiento
  - Experiencia en una posición gerencial o técnica relevante
  - Experiencia en el sector específico del sistema de gestión de la calidad
  - Experiencia en auditoría
4. Mantenimiento y mejora de la competencia del auditor

## **UNIDAD DIDÁCTICA 2. EVALUACIÓN DEL AUDITOR**

1. Proceso de evaluación
  - Determinación de la competencia requerida
  - Selección del método apropiado de evaluación

## **RESUMEN**

## **AUTOEVALUACIÓN**

## **MÓDULO 8. INTEGRACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN. ISO 66177**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN A LAS NORMAS ISO 9001, ISO 14001 E ISO 45001**

1. ISO 9001. Sistema de gestión de la calidad
2. ISO 14001. Sistema de gestión ambiental
3. ISO 45001. Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo

### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

1. Beneficios de un sistema integrado de gestión

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. FASES PRINCIPALES PARA LA INTEGRACIÓN**

1. Planificación
  - Análisis previo del contexto
  - Análisis DAFO
  - Grados de integración
  - Modos de implantación
  - Configuración de un plan de integración
  - Estructura documental del sistema de gestión
2. Implantación
3. Seguimiento
4. Mejora

## **RESUMEN**

## **AUTOEVALUACIÓN**

## **MÓDULO 9. MODELO DE CALIDAD EFQM**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. MODELO EFQM**

1. Estructura

### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DE LA EXCELENCIA**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. LÓGICA REDER PARA LA CONSECUCCIÓN DE LA EXCELENCIA**

1. Elementos de la lógica REDER

## 2. Matriz REDER

### UNIDAD DIDÁCTICA 4. SELLO EFQM

1. Ventajas de obtener un sello EFQM
  - Prestigio
  - Confianza
  - Competitividad
  - Aprendizaje
  - Compromiso

### RESUMEN

### AUTOEVALUACIÓN

## MÓDULO 10. MODELO DE CALIDAD MALCOLM BALDRIGE

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. ¿QUÉ ES EL MODELO MALCOLM BALDRIGE?

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. PASOS A SEGUIR PARA APLICARLO EN UNA ORGANIZACIÓN

### RESUMEN

### AUTOEVALUACIÓN

## MÓDULO 11. FILOSOFÍA LEAN

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONTEXTUALIZACIÓN DE LEAN

1. *Lean* en diferentes sectores
2. Principios de la filosofía *lean*
3. Ventajas de la filosofía *lean*

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. CASA LEAN

1. Cimientos de la casa *lean*
2. Pilares de la casa *lean*
3. Techo de la casa *lean*

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. FILOSOFÍA 5S

1. *Seiri* (organización)
2. *Seito* (orden)
3. *Seiso* (limpieza)
4. *Seiketsu* (estandarización)
5. *Shitsuke* (disciplina)

### RESUMEN

### AUTOEVALUACIÓN

## MÓDULO 12. LEAN OFFICE

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. FUNDAMENTOS DE LEAN OFFICE

1. Beneficios de la metodología *lean* en el entorno de oficina
  - Aumento de la capacidad y mejora de la eficiencia
  - Reducción de los plazos de entrega
  - Reducción de la necesidad de espacio

## UNIDAD DIDÁCTICA 2. DESPERDICIOS EN LA OFICINA

1. Transporte
2. Inventario
3. Esperas
4. Sobreproducción
5. Sobreproceso
6. Errores o defectos
7. Mal uso de las competencias

## RESUMEN

## AUTOEVALUACIÓN

## MÓDULO 13. SIX SIGMA

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN AL SIX SIGMA

1. Historia
  - Antecedentes
  - Desarrollo
  - Situación actual
2. Beneficios del *six sigma*
  - Mejora de la calidad de los productos o servicios
  - Mejora de la satisfacción del cliente
  - Reducción de los costos operativos
  - Reducción de los tiempos de entrega de productos o servicios
  - Ayuda a la toma de decisiones
  - Eliminación de las actividades que no agregan valor al cliente
  - Ayuda a estandarizar los procesos
3. Principios de *six sigma*
  - Liderazgo comprometido de arriba hacia abajo
  - Estructura directiva que incluye personal a tiempo completo
  - Formación/entrenamiento
  - Acreditación orientada al cliente y enfocada a los procesos
  - Dirigida con datos
  - Metodología robusta
  - Los proyectos generan ahorros o aumento en ventas
  - Reconocimiento del trabajo
  - Proyectos largos
  - Comunicación

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. MÉTODO DMAIC

1. Etapas del método
  - Definir
  - Medir
  - Analizar
  - Mejorar
  - Controlar
2. Metodologías alternativas al método DMAIC
  - DMADOV
  - PDCA

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. ESTRUCTURA HUMANA DEL SIX SIGMA**

1. Director *six sigma*
2. Altos directivos (*champions*)
3. Cinturones negros maestros (*master black belts*)
4. Cinturones negros (*black belts*)
5. Cinturones verdes (*green belts*)

### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. RESULTADOS DE LOS PROYECTOS SIX SIGMA**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. PROBLEMAS DE IMPLANTACIÓN**

1. Falta de visión clara de las razones por las que la empresa está implementando *six sigma*
2. Carencia de indicadores de resultados que estén ligados al programa de *six sigma*
3. Medición del éxito del programa por el número de *black belts* y de *green belts*
4. Hacer que todo se vuelva un proyecto *six sigma*
5. Capacitación a personas inadecuadas en *six sigma*
6. Falta de un sistema formal de seguimiento a los resultados de los proyectos implementados

### **RESUMEN**

### **AUTOEVALUACIÓN**

### **SOLUCIONARIO**

### **BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA**