

## DIPLOMADO EN LÍNEA ISO 9001:2015 / AUDITOR INTERNO



Este curso está diseñado para ofrecer al participante todos los requerimientos/cláusulas de la Norma ISO 9001:2015. Proporcionando una base para la comprensión y entendimiento de cada uno de los puntos, basado en los principios de un sistema de gestión.

Al término de este curso estarás cualificado para la realización de auditorías internas en una empresa. Conocerás los requisitos exigibles de la norma, así como la metodología y las técnicas fundamentales para realizar con éxito una Auditoría Interna de Calidad.

**Constancia de participación:** ante la STPS

\*Pregunta por nuestras formas de pago, promociones y Becas con descuento.

### OBJETIVOS:

- ✓ Conocer y comprender los requerimientos de la Norma
- ✓ Integrar herramientas de apoyo para una implementación y control del sistema de gestión de calidad.
- ✓ Conocer y comprender las auditorías internas su desarrollo e importancia para el SG.
- ✓ Como llevar a cabo un plan de mejora continua.

### DIRIGIDO A:

- ✓ Personal interesado en conocer los requerimientos de la Norma ISO 9001:2015, en los que se encuentran:
  - Responsables de calidad.
  - Auditores internos.
  - Implementadores de sistemas de calidad.
  - Consultores.
  - Auditores de certificación.
  - Supervisores.
  - Ingenieros, entre otros.

**DURACIÓN: 300 horas**

**Prerrequisito:**

- No indispensable.

# TEMARIO



TRAINING

## MÓDULO 1 - INTRODUCCIÓN A LA CALIDAD

- 1.1 - Evolución Histórica
- 1.2 - Definición de la Calidad
- 1.3 - Gurús de la Calidad
- 1.4 - La calidad en la actualidad
- 1.5 - Antecedentes. Principios y fundamentos de la calidad
- 1.6 - ISO 9001:2015. Principales cambios

## MÓDULO 2 - ALCANCE DEL SISTEMA

- 2.1 - Liderazgo, compromiso y funciones de la organización. Responsabilidades y autoridades
- 2.2 - Planificación. Riesgos, oportunidades y cambios. Objetivos de calidad
- 2.3 - Recursos
- 2.4 - Competencia, Conciencia y Comunicación
- 2.5 - Información documentada
- 2.6 - Planificación y control operacional. Producción y servicio. Determinación de los requisitos de los productos y servicios
- 2.7 - Desarrollo de productos y servicios
- 2.8 - Control de la prestación externa de bienes y servicios
- 2.9 - No conformidad y acciones correctivas. Mejora
- 2.10 - Seguimiento, medición, análisis y evaluación

## MÓDULO 3 - GESTIÓN DE PROCESOS

- 3.1 - Gestión por Procesos
- 3.2 - Diseño y Representación de Procesos
- 3.3 - Documentación de Procesos
- 3.4 - Seguimiento y Control de Procesos

## MÓDULO 4 - TÉCNICAS DE GESTIÓN

- 4.1 - Técnicas de Control
- 4.2 - Análisis Modal de Fallo y Efectos AMFE
- 4.3 - DOE
- 4.4 - Estudios de capacidad
- 4.5 - Técnicas de calidad en compras
- 4.6 - Técnicas de planificación

## MÓDULO 5 - TÉCNICAS DE CONTROL ESTADÍSTICO

- 5.1 - Elementos de estadística
- 5.2 - Probabilidad y distribución normal
- 5.3 - Contraste de hipótesis
- 5.4 - Muestreo de aceptación por atributos

- 5.5 - Regresión y correlación
- 5.6 - Control estadístico de procesos
- 5.7 - Gráficos de control de Shewart
- 5.8 - Gráficos de control por variables
- 5.9 - Gráficos de control por atributos

## MasterClass Interpretación ISO 9001:2015

## MÓDULO 6 - TÉCNICAS DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS

- 6.1 - Diseño previo del servicio
- 6.2 - Las estrategias del servicio
- 6.3 - Comprender las necesidades de los clientes
- 6.4 - Modelo SERVQUAL
- 6.5 - Medida de la satisfacción del cliente
- 6.6 - Fidelización de clientes
- 6.7 - Gestión de reclamaciones y garantías
- 6.8 - Técnicas de calidad en servicios

## MÓDULO 7 - COSTOS DE LA CALIDAD Y NO CALIDAD

- 7.1 - Contabilidad y cuentas anuales
- 7.2 - Contabilidad de costos
- 7.3 - Costos relacionados con la calidad
- 7.4 - Evaluación de costos asociados a la calidad

## MÓDULO 8 - INTRODUCCIÓN A LAS AUDITORIAS

- 8.1 - Historia, Terminología y principios de auditoría
- 8.2 - Principales cambios ISO 19011 2012

## MÓDULO 9 - AUDITORIAS DE SISTEMAS

- 9.1 - Gestión de un programa de auditoría

## MÓDULO 10 - AUDITORIAS DE CALIDAD ISO 9001:2015

- 10.1 - Planificación de auditoría ISO 9001
- 10.2 - Cómo Auditar ISO 9001

## MÓDULO 11 - COMPETENCIAS DEL AUDITOR

- 11.1 - Calificación del auditor
- 11.2 - Prácticas del buen auditor

## MÓDULO 12 - NO CONFORMIDADES, MEJORA E INFORME

- 12.1 - Guía de no conformidades y acciones de mejora
- 12.2 - Comunicación de los resultados. Informe de auditoría

# CONTÁCTANOS

Estándares Globales | Consulting  
[capacitación@estandaresglobales.com.mx](mailto:capacitación@estandaresglobales.com.mx)  
Ofna.55.93.70.82.58 | Móvil. 55.21.30.19.90



[www.estandaresglobales.com.mx](http://www.estandaresglobales.com.mx)