



Formación de auditores de sistemas de la calidad en empresas de servicios

Q-20

DIRIGIDO A

Directores de la calidad, técnicos y profesionales familiarizados con la Norma UNE-EN ISO 9001 y los sistemas de gestión de la calidad.

OBJETIVO

- Adquirir los conocimientos necesarios para capacitarse como auditor de sistemas de gestión de la calidad en empresas de servicios, implantados de acuerdo con la Norma UNE-EN ISO 9001:2008
- Analizar con detalle las características propias de este sector
- Poder asumir responsabilidades en la realización de auditorías

CONTENIDO

- Normativa de aplicación en las auditorías de sistemas de la calidad
- Características diferenciadoras de las empresas de servicios
- Aplicación de los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 9001:2008 en diferentes tipos de servicios
- Definición, objetivo y tipos de auditoría
- La Norma UNE-EN ISO 19011 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión
- El programa de auditoría
- Las herramientas del auditor
- Preparación de la auditoría
- Desarrollo de la auditoría
- Comportamiento del auditor
- Redacción y clasificación de no conformidades
- Elaboración del informe final
- Competencia y evaluación de los auditores
- Auditar el enfoque a procesos
- Auditar el enfoque al cliente
- Caso práctico de realización de auditorías utilizando la metodología del caso aplicada a una empresa del sector servicios



COLABORAN:

el MINISTERIO DE INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO y el MINISTERIO DE DEFENSA



RECONOCIDO POR :

Curso reconocido por el Centro de Registro y Certificación de Personas de la AEC (CERPER) como requisito válido para obtener la certificación como Auditor de la Calidad de la European Organization for Quality (EOQ).



CERTIFICADO:

Al finalizar el curso, los asistentes que lo realicen de forma completa recibirán un certificado de aprovechamiento emitido conjuntamente por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, el Ministerio de Defensa y AENOR.



ADEMÁS...

El alumno recibirá sin coste adicional:

- La publicación *Gestión de la Calidad. Normas UNE**. Ediciones AENOR.

(*). Incluye las normas de la serie UNE-EN ISO 9000

- La publicación *ISO 9000. Las preguntas del auditor*. Autores: David Hoyle y John Thompson. Ediciones AENOR



BOLSA DE TRABAJO

Una vez obtenido el correspondiente Certificado EOQ, la persona certificada entrará a formar parte, si lo desea, de una bolsa de empleo exclusiva para personas certificadas por el CERPER.

CALENDARIO Y PRECIOS

Q-20

5 días - 40 horas, de lunes a viernes.

Este curso sólo está disponible **en exclusiva para su empresa bajo la modalidad de formación In-Company**. Información y presupuestos en el teléfono 914 326 125.

