

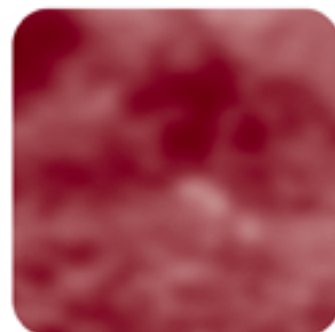


EUDE

ESCUELA EUROPEA
DE DIRECCIÓN Y EMPRESA



**Curso Experto en Auditoría Interna
de Sistemas de Gestión Ambiental
y de Calidad**





INDICE

Presentación.....	2
Características curso	3
Objetivos	4
Metodología	6
Titulación recibida	8
Temario	10
Nuestras garantías	16
Colaboraciones empresariales	17



PRESENTACIÓN

El presente curso da una aproximación a la esencia y los fundamentos de los sistemas de Gestión de la Calidad y Gestión Medioambiental en las organizaciones. Como referencia para desarrollar los sistemas de gestión se emplea el modelo ISO 14001: 2004 e ISO 9001: 2008, normas que han tenido el mayor beneplácito por parte de las organizaciones que se plantean y desarrollan unas políticas de calidad y medioambiente y que desean obtener una certificación de su sistema por un tercero.



| CARACTERÍSTICAS CURSO

Nombre: Curso Experto en Auditoría Interna de Sistemas de Gestión Ambiental y de Calidad

Nº horas: 315 horas

Modalidad: Distancia / Online

Tipo: Experto

Precio: Consultar



OBJETIVOS

Objetivos generales

- **Sistemas de gestión de calidad: ISO 9001:2008**
Ser capaz de implantar y desarrollar un sistema de gestión de calidad empleando la norma ISO 9001: 2008, así como la realización de auditorías internas para el seguimiento y control del sistema implantado.
- **Sistemas de gestión medioambiental: ISO 14001: 2004**
Ser capaz de implantar y desarrollar un sistema de gestión medioambiental según la ISO 14001: 2004, así como la realización de auditorías internas para el seguimiento y control del sistema implantado.

Objetivos específicos

- Analizar y comprender el concepto de calidad y medio ambiente así como su evolución.
- Conocer las principales pautas y requisitos que deben cumplir los sistemas de gestión de la calidad y los sistemas de gestión medio ambiental.
- Conocer los requisitos expresados por ISO 9001: 2008 y por ISO 14001: 2004 así como su aplicación práctica.
- Ser capaz de planificar la realización del producto así como la producción y prestación del servicio y su posterior seguimiento y control.
- Saber identificar los aspectos ambientales de una organización, valorarlos y evaluarlos para posteriormente ser capaces de establecer los objetivos y metas ambientales.



- Dominar las herramientas de análisis y mejora de los productos y procesos para alcanzar un óptimo seguimiento del sistema.



I METODOLOGÍA

En EUDE transformamos la distancia en una oportunidad para la formación. Aprovechamos las nuevas tecnologías para acompañar, aconsejar y ayudar al alumno en este fascinante viaje a través del aprendizaje.

El alumno recibirá el temario, dependiendo de sus necesidades, en formato papel o digital, a través de manuales o mediante el propio Campus Virtual de la escuela. Todas las lecciones han sido desarrolladas por profesionales en la materia. Cada uno de los temarios están adaptados a la práctica de modo que resulten amenos, cercanos y, cuanto más, prácticos. La estructura común de éstos es de la siguiente manera: prólogo, módulos, anexos, casos prácticos, bibliografía y glosario. Además, cada tema va acompañado de cuestionarios que permitirán al alumno afianzar sus conocimientos y medir su ritmo de estudio.

En el apartado de Casos Prácticos, que se puede encontrar al final de cada manual y en el Campus Virtual, se plantean los ejercicios que permitirán evaluar el aprovechamiento del estudiante.

El equipo de tutores, especialistas en las diferentes áreas de estudio, atenderá a los alumnos a través del teléfono, email, campus virtual o, si fuese necesario, con una reunión presencial (previa cita).

El campus virtual es una herramienta muy útil en el estudio dado que funciona como un foro de encuentro y un espacio de comunicación favoreciendo así la motivación de los estudiantes. En él, el alumno tendrá a su disposición actividades de refuerzo, anexos de documentación, enlaces de apoyo y espacios de participación.

La lectura del **Manual de Estudios**, que el alumno recibirá con el material de estudio o que puede encontrar en el campus virtual, le ofrece mucha más información sobre la organización del tiempo y la localización de recursos, además de aconsejarle sobre la metodología de estudio más adecuada.

El alumno que estudie la modalidad a distancia recibirá el material al completo en su domicilio. De esta manera no precisa de traslados para evaluaciones ni tutorías. La modalidad On line supone la completa realización del curso desde la plataforma de formación en Internet. Todo ello incluye, la descarga de toda la documentación.



Materiales

El PROGRAMA está desarrollado para que el alumno pueda elegir entre diferentes tipos de soporte didáctico:

- Carpetas con soporte papel: para que el alumno pueda manejar los diferentes temarios, auto evaluaciones y casos prácticos a desarrollar en los diferentes módulos. Éstas corresponden exclusivamente a la modalidad distancia.
- Escuela Virtual de formación: todos nuestros alumnos que lo deseen pueden solicitar las claves para acceder online a nuestra escuela virtual, donde encontrarán foros de alumnos, sistema de mensajería, expediente académico, enlaces de interés, descargar de temarios en pdf...



TITULACIÓN RECIBIDA

La titulación se obtiene después de entregar y aprobar los casos prácticos de todas las áreas evaluables del programa.

El alumno recibirá la siguiente titulación:

- **Certificado de aprovechamiento** del curso expedido por EUDE Escuela Europea de Dirección y Empresa.



TEMARIO

Área de Sistemas de gestión de calidad: ISO 9001:2008

Prólogo

Módulo 0: lección introductoria. Definición de la calidad

Definición de calidad. Evolución del concepto de calidad. Definición de calidad. Gurús de la Calidad. William Edwards Deming (1900-1993). Joseph M. Juran (1904 -). Kaoru Ishikawa (1915-1989). Philip Crosby (1926-2001). Herramientas para la Calidad. Las 7 herramientas clásicas. Las 7 nuevas herramientas. El precio de la calidad. Costes de calidad. Costes de la no calidad. Curvas del coste total de calidad. Coste del ciclo de vida de un producto. Ciclo de vida de un producto. Cálculo del coste de un ciclo de vida. Autoevaluación.

Módulo 1: conceptos de organización. Estadística básica. Métodos y planes de muestreo. Diseño de experimentos

Organización. Estructuras organizativas. Métodos estadísticos. Estadística. Población, muestra y variables. Distribución de frecuencias. Parámetros y estadísticos. Probabilidad. Métodos de muestreo. Muestreo aleatorio simple. Muestreo estratificado. Muestreo por conglomerados. Planes de muestreo. Tipos de planes de muestreo. Diseño de Experimentos. Análisis de varianza: ANOVA. Diseños factoriales. Autoevaluación.

Módulo 2: familia de normas ISO 9000:2008

Introducción. Sistema de Gestión de la calidad. Implementación y certificación. Normas ISO 9000. Enfoque al cliente. Liderazgo. Participación del personal. Enfoque basado en procesos. Enfoque de sistema para la gestión. Mejora continua. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones. Relaciones con los proveedores basadas en el beneficio mutuo. Estructura y apartados de ISO 9001:2008. Sección 4. Sistema de gestión de la calidad. Sección 5. Responsabilidad de la dirección. Sección 6. Gestión de los recursos. Sección 7. Realización del producto. Sección 8. Análisis, medición y mejora. Autoevaluación.

Módulo 3: objeto y campo de aplicación.

Enfoque a procesos. Certificación de sistemas Objeto y campo de aplicación. Generalidades. Aplicación. Enfoque a procesos. Control del proceso. Control estadístico de procesos. Capacidad del proceso. Certificación de Sistemas. ¿Qué es ISO?, ¿Quién redacta las normas?, ¿Qué es la acreditación?, ¿Quién certifica a las empresas? Autoevaluación.



Módulo 4: Sistema de Gestión de la Calidad

Requisitos generales. Desarrollo. Implantación. Requisitos de la documentación. Generalidades. Manual de la calidad. Control de los documentos. Control de los registros. Calidad asistida por ordenador. Autoevaluación. Anexos

Módulo 5: responsabilidad por la Dirección

Compromiso de la dirección. Desarrollo. Implantación. Enfoque al cliente. Desarrollo. Implantación. Política de la calidad. Desarrollo. Implantación. Planificación. Objetivos de la calidad. Planificación del sistema de gestión de la calidad. Responsabilidad, autoridad y comunicación. Responsabilidad y autoridad. Representante de la dirección. Comunicación interna. Revisión por la Dirección. Generalidades. Información para la revisión. Resultados de la revisión. Cuadro de Mando. Implantación. Autoevaluación. Anexos

Módulo 6: gestión de los recursos

Provisión de recursos. Desarrollo. Implantación. Recursos Humanos. Desarrollo. Implantación. Preguntas y respuestas acerca del plan de formación. Planificación de la formación: Diseño de un plan de formación. Gestión de la formación. Técnicas pedagógicas. Infraestructura. Desarrollo. Implantación. Ambiente de trabajo. Desarrollo. Implantación. Organización del Departamento de Calidad. Sistemas de participación. Sistemas de sugerencias. Equipos de trabajo. Círculos de calidad. Autoevaluación. Anexos

Módulo 7: Realización de un producto

Planificación. Procesos relacionados con el cliente. Análisis de mercado, segmentación y posicionamiento. Diseño y desarrollo. Métodos de diseño y análisis de valor. Planificación de la realización del producto. Desarrollo. Implantación. Procesos relacionados con el cliente. Desarrollo. Implantación. Análisis de mercado. Segmentación. Posicionamiento. Errores del posicionamiento. Pasos del posicionamiento. Métodos de posicionamiento. Diseño y desarrollo. Planificación del diseño y desarrollo. Elementos de entrada para el diseño y desarrollo. Resultados del diseño y desarrollo. Revisión del diseño y desarrollo. Verificación del diseño y desarrollo. Validación del diseño y desarrollo. Control de cambios del diseño y desarrollo. Métodos de diseño. Método QMD. Método AMFE. Análisis de Valor. Compras. Calidad concertada. Producción y prestación del servicio. Stocks, almacenamiento y logística. Compras. Desarrollo. Implantación. Calidad concertada. Acuerdo de calidad concertada. Producción y prestación del servicio. Control de la producción y de la prestación del servicio. Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio identificación y trazabilidad. Propiedad del cliente. Preservación del producto. Stocks, almacenamiento y logística. Gestión de stocks. Costes asociados a la gestión de stocks. Análisis de la demanda. Gestión de almacén: sistemas. Gestión del transporte y la logística. Control de los dispositivos de seguimiento y medición. Control de Dispositivos: introducción. Desarrollo. Implantación. Conceptos Generales. Metodología. Inventario. Diagrama de niveles. Períodos de calibración. Métodos de calibración. Comparación. Reproducción de la "definición".



Reproducción del Sistema de Medida. Intercomparación. Procedimiento de Calibración. Certificados de calibración. Almacenamiento y conservación de los equipos de inspección y ensayo. Mantenimiento de equipos de inspección y ensayo. Incertidumbre de la medida. Generalidades. Autoevaluación. Anexos.

Módulo 8: medición, análisis y mejora

Satisfacción del cliente. Herramientas de análisis de datos. GAPS de Parasuraman. Auditoría interna. Generalidades. Desarrollo. Implantación. Seguimiento y medición. Satisfacción del cliente. Desarrollo. Implantación. Herramientas de uso común para medir la satisfacción del cliente. Las encuestas de satisfacción. Las entrevistas. Las cartas de reclamación: una fuente de beneficios. La opinión ajena. Herramientas de análisis de los datos. Métodos cualitativos. Métodos cuantitativos. GAPS de Parasuraman. Seguimiento y medición. Auditoría interna. Desarrollo. Implantación. Seguimiento y medición. Control de productos no conformes. Análisis de datos. Seguimiento y medición de los procesos. Desarrollo. Implantación. Seguimiento y medición del producto. Desarrollo. Implantación. Control del producto no conforme. Desarrollo. Implantación. Análisis de datos. Desarrollo. Implantación. Mejora continua. Acción correctiva. Acción preventiva. Mejora continua. Desarrollo. Implantación. Acción correctiva. Desarrollo. Implantación. Acción preventiva. Desarrollo. Implantación. Estrategias para el desarrollo de la mejora continua, acciones correctivas y acciones preventivas. Metodología de acciones correctivas y preventivas (AC/AP). Diferencia entre las acciones correctivas y preventivas. Diferencia entre las AC/AP y la corrección de No Conformidades. Herramientas para la detección, priorización y análisis de problemas. Detección: Tormenta de ideas o *brainstorming*. Detección: Grupo nominal. Priorización. Análisis: el Diagrama causa-efecto. Registros de acciones correctoras y preventivas. Autoevaluación. Anexos

Módulo 9: Otras herramientas de la calidad: Diagrama de Afinidad, Diagrama de Relaciones, Diagrama de Árbol. Benchmarking. Estrategias empresariales: Seis Sigma, 5'S, y factores críticos del éxito.

Diagrama de afinidad. Forma de actuación. Ejemplo. Diagrama de relaciones. Tipos de Diagramas. Proceso de elaboración. Ejemplo. Diagrama de Árbol. Proceso de elaboración. Ejemplo. Benchmarking. Tipos de Benchmarking. Fases del Benchmarking. Seis Sigma. Equipo personal. Implantación. Herramientas utilizadas. Las 5´S. Implantación de las 5´S. Beneficios de las 5´S. Problemas para su implantación. Factores críticos del éxito: CSF´s ó FCE. Determinación de los factores críticos de éxito. Pasos. Autoevaluación

Módulo 10: Mejora de la Calidad. Autoevaluación y Excelencia Empresarial

Esquema REDER. Modelo EFQM. Modelo iberoamericano. Modelo de Malcolm Baldrige. Modelo. Deming. Autoevaluación. Casos prácticos. Bibliografía. Glosario



Área de Sistemas de gestión medioambiental: ISO 14001: 2004

Prólogo

Módulo 1: lección introductoria. Medio ambiente y gestión medioambiental

Medio ambiente. Definición. Los factores ambientales. El despertar de la conciencia ambiental. Desarrollo y medio ambiente. Desarrollo y medio ambiente. Calidad de vida. Desarrollo sostenible. La calidad ambiental como elemento de desarrollo. Hacia el desarrollo sostenible. Ciclo de vida. Fases del análisis del ciclo de vida. Introducción a las tecnologías medioambientales. Concepto y definiciones. Tecnología de final de proceso. Tecnología más limpia. Gestión ambiental. Instrumentos de gestión ambiental. Impacto ambiental como concepto sobre el que opera la gestión ambiental. Instrumentos de gestión ambiental. Instrumentos preventivos de gestión ambiental. Instrumentos correctivos de gestión ambiental. Los instrumentos curativos. Instrumentos potenciativos. Otros instrumentos. Gestión medioambiental desde el comportamiento de los agentes productores y consumidores. Exigencias crecientes de la Normativa Ambiental. Autoevaluación

Módulo 2: la gestión ambiental en la empresa. Normas de la serie ISO 14000. La norma ISO 14001 y el Reglamento EMAS

Necesidades de gestión medioambiental en la empresa. ¿Qué se entiende por gestión? Motivaciones y ventajas. Motivaciones. La gestión de la calidad. Sistemas de gestión de la calidad. La gestión y prevención de riesgos laborales. Normas de la serie ISO 14000. Descripción de la serie de normas ISO 14000. Sistemas de gestión medioambiental. La Norma ISO 14001 y el Reglamento Europeo de Ecogestión y Ecoauditoría (Sistema EMAS). Etapas en la implantación de un sistema de gestión medioambiental. Diferencias entre ISO 14001 y EMAS. Verificación / Certificación. Autoevaluación.

Módulo 3: diseño de un sistema de gestión ambiental. La norma UNE EN ISO 14001:2004. Revisión ambiental inicial. Política ambiental

La Norma UNE-EN ISO 14001:2004. Implementación de un SGMA según ISO 14001. (4.2.) Política ambiental. (4.3.) Planificación. (4.4.) Implementación y operación. (4.5.) Verificación. (4.6.) Revisión por la dirección. Revisión ambiental Inicial. Contenidos. Metodología de la evaluación inicial. Informe de la evaluación inicial. Política medioambiental. Objetivo. Características de la política ambiental. Contenido básico de la política. Alcance. Compromiso mínimo de cumplir con la legislación. Compromiso de mejora continua. Referencia a los objetivos medioambientales. Autoevaluación.

Módulo 4: diseño de un sistema de gestión medioambiental

La norma UNE-EN ISO 14001:2004 (II). Control de la documentación. Registros. Requisitos legales y otros requisitos. Control de la documentación. La documentación del sistema de gestión de la calidad. El manual del SGM. Mapas de supervisión. Los procedimientos y las instrucciones de trabajo. Control de la



documentación. Control de los registros. Requisitos legales y otros requisitos. Recopilación y registro de la normativa y otros requisitos legales. Autoevaluación. Anexos.

Módulo 5: diseño de un sistema de gestión medioambiental

La Norma UNE-EN ISO 14001:2004 (III). Aspectos medioambientales. Objetivos y metas. Programas de gestión medioambiental. Aspectos medioambientales. Identificación de aspectos medioambientales. Evaluación de aspectos ambientales. Análisis comparativo entre metodologías de evaluación de aspectos medioambientales (EAM) y metodologías de impacto ambiental (EIA). Objetivos y metas. Programas de gestión medioambiental. Autoevaluación. Anexos.

Módulo 6: diseño de un sistema de gestión medioambiental

La Norma UNE-N ISO 14001:2004 (IV). Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad. Competencia, formación y toma de conciencia. Comunicación
Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad. Estructura y asignación de responsabilidades. Competencia, formación y toma de conciencia. Formación específica para cada lugar de trabajo. Competencia del personal. Programas de sensibilización y formación general. Registro de la formación. Comunicación. Comunicación interna. La comunicación externa. Autoevaluación.

Módulo 7: diseño de un Sistema de Gestión Medioambiental

La Norma UNE-EN ISO 14001:2004 (V).Control operacional
Introducción. Control Operacional. Actuaciones de control operacional. Autoevaluación. Anexos

Módulo 8: diseño de un Sistema de Gestión Medioambiental

La norma UNE- EN ISO 14001:2004 (VI). Preparación y respuesta ante emergencias
Preparación y respuesta ante emergencias. Autoevaluación. Anexos

Módulo 9: diseño de un Sistema de Gestión Medioambiental

La Norma UNE-EN ISO 14001:2004 (VII). Verificación. Seguimiento y medición. Evaluación del cumplimiento legal. No Conformidad. Acción correctiva y preventiva. Auditoría interna. Revisión por la Dirección. Seguimiento y medición. Evaluación del cumplimiento legal. No Conformidades, Acción Correctiva y Preventiva. Auditorías Internas. Objetivos de la auditoría del sistema de gestión medioambiental. Fases de la auditoría del sistema de gestión medioambiental. Metodología de la auditoría. El auditor ambiental. Revisión por la Dirección. Autoevaluación. Anexos.

Módulo 10: La Auditoría Ambiental como instrumento de Gestión Medioambiental en la Empresa

Definiciones. Definición intrínseca. Definición de auditoría ambiental en relación a otros estudios. Conceptos y objetivos básicos de la Auditoría Ambiental. Tipos de auditorías. Tipos de auditorías ambientales. Auditoría ambiental como instrumento de gestión medioambiental en la empresa. Origen de la auditoría ambiental. Papel de la auditoría. La AMA y los SGMA. Futuro de la AMA. La auditoría ambiental en la



empresa. Alcance y sentido de la auditoría. Metodología. Metodología general de la auditoría ambiental. Definición de objetivos. Preauditoría. Auditoría. Post auditoría e informe auditor. Actuación como auditado. Recomendaciones para un auditado. Interpretación de un informe de auditorías. Autoevaluación.

Módulo 11: El marco europeo. El reglamento EMAS

Introducción. Comparación entre el reglamento (CE) 761/2001 y el reglamento (CE) 1836/93 (derogado). El reglamento de Ecogestión y Ecoauditoría. El Reglamento EMAS (Eco Management Audit Scheme). Requisitos adicionales respecto de la norma UNE-EN ISO 14001:1996. Proceso institucional de registro de organizaciones según el Reglamento EMAS. Entidades de acreditación de verificadores medioambientales. Verificadores medioambientales. Organismos competentes de la administración. Proceso de registro. Implicaciones del reglamento EMAS en la sociedad. Autoevaluación. Anexos.

Módulo 12: El marketing ecológico como instrumento de la gestión medioambiental.

Diferenciación ecológica de procesos y productos. Introducción. Características de los productos verdes. Igual utilidad que los productos tradicionales. Acreditación de sus características de protección hacia el medio ambiental. Análisis de Mercado. Establecimiento de un plan de marketing Ecológico en la Empresa. Primera etapa. Organización. Segunda etapa. Plan de acción. Tercera etapa. Comunicación. Diferenciación Ecológica de Procesos y Productos. Objetivos y antecedentes. España, la marca AENOR - MEDIO AMBIENTE. Sistema comunitario de concesión de etiqueta ecológica (Reglamento 880/92/CEE). La Ley de Envases y Residuos de Envases.

Autoevaluación.

Casos Prácticos

Bibliografía

Glosario



NUESTRAS GARANTÍAS

EUDE recibe las homologaciones de AEDETP (Asociación Española de Enseñanza Técnico Profesional), ANCED (Asociación Nacional de Centros de Enseñanza a Distancia) entre otras instituciones. Estas organizaciones homologan y certifican centros de formación con el fin de garantizar unos criterios de calidad formales, para el correcto desarrollo de las acciones formativas propuestas por nuestro centro.

Además, EUDE es socio-fundador de la **Asociación Española de Escuelas de Negocios (AEEN)** y miembro de **Cladea** (Consejo Latinoamericano de Escuelas de Administración).

Podrás encontrar toda la información actualizada sobre nuestras homologaciones y acuerdos en: <http://www.eude.es/homologaciones/index.html>





COLABORACIONES EMPRESARIALES

Uno de los pilares fundamentales de la Escuela de Negocios EUDE, se basa en la colaboración constante con las empresas. Nuestra formación está totalmente dirigida a la práctica y prueba de ello es la exigencia de que nuestros formadores sean profesionales en activo de cada área de la que impartimos formación.

Nuestro posicionamiento en el mercado hace que seamos un escalón intermedio entre la formación académica y la empresa. Esto crea una necesidad en nuestros alumnos y profesionales que tratamos de cubrir con vías de colaboración que permiten tanto el acceso al mercado laboral, como el cambio de dirección en el mismo.

Es por ello por lo que hemos desarrollado un **Servicio de Carreras Profesionales** que genera una bolsa de profesionales dirigida en dos vertientes, el Plan de Prácticas en Empresa y la Bolsa de empleo. No sólo es importante formarse profesionalmente sino también poder aplicar lo aprendido en un puesto de trabajo real.

Como garantía y aval de la formación impartida, podemos presumir de tener convenios de colaboración con algunas de las más importantes empresas tanto a nivel nacional como internacional, convenios que van desde el acuerdo para poner a los alumnos del centro en disposición para realizar prácticas en las empresas clientes, hasta acuerdos de consultoría y formación a todos los niveles.

Señalamos a continuación, algunas de las empresas colaboradoras con EUDE más destacadas:



Actualmente colaboran con EUDE más de **7000 empresas** a través de Miltrabajos.com, Formaselect Consulting y la propia Escuela de Negocios.



© EUDE

Plaza de Callao, 4 – Gran Vía, 46 6ª Planta 28013 (Madrid)

Telf.: 91 593 15 45 · info@eude.es · www.eude.es

No está permitida la reproducción total o parcial del contenido de este PDF, salvo la impresión del mismo sin modificaciones a meros efectos informativos por parte del interesado, no permitiéndose la copia ni alteración del mismo por cualquier medio electrónico, mecánico, fotocopia, registro u otros métodos sin previo aviso y autorización por parte de los titulares del Copyright