

Av. Venustiano Carranza 2145  
Col Polanco CP 78270  
San Luis Potosí, SLP, México



## FORMACIÓN DE AUDITORES INTERNOS PARA ISO 9001:2008, DE ACUERDO A ISO 19011:2002

### Beneficios:

Las auditorías internas son el proceso de vigilancia que está previsto en la norma ISO 9001 para garantizar la correcta definición, implementación y mantenimiento de los sistemas de gestión de calidad. El equipo auditor además será el que, junto con el equipo gerencial, impulsará a todos los procesos de la organización hacia la mejora continua. El valor agregado que una auditoría aporta es innegable: monitoreo periódico, autodisciplina y vivencia del ciclo Planear-Hacer-Verificar-Actuar.

Con este entrenamiento su organización obtendrá un Equipo de Auditores Internos competentes y calificados, de acuerdo a los lineamientos y recomendaciones internacionales. Así su Sistema de Gestión de Calidad (SGC) garantizará su mantenimiento en el mediano y largo plazo.

### Resultados que el participante puede lograr al asistir a este curso:

- Describirá, de acuerdo a las definiciones de la familia ISO 9001, qué es un sistema de gestión de calidad y para qué debería ser implementado.
- Enunciará la serie de normas ISO 9000 y el objetivo de cada una.
- Describirá la intención y beneficio de cada requisito auditable de la norma ISO 9001:2008.
- Listará comportamientos que los auditores deben realizar durante una auditoría para que ésta cumpla sus objetivos y agregue valor.
- Identificará diferencias entre los criterios definidos por su organización para la competencia de los auditores y lo propuesto en la norma de referencia
- Resolverá situaciones o casos de aplicación de las actividades que le corresponden como auditor dentro del proceso de auditoría.

### Objetivo general:

Al finalizar el curso, el participante aplicará, a través de un caso de estudio, las actividades que le corresponden como auditor, de acuerdo a la norma ISO 19011.

### Prácticas para desarrollar la competencia:

- Elaboración de checklist de auditoría
- Entrevista de auditoría
- Redacción de hallazgos / no conformidades
- Simulación de entrevista de auditoría.

CÓDIGO	MDC-ESPR-PL-CC-005
REVISIÓN	3
FECHA	2010-03-26



## Contenido y Actividades

### I. INTRODUCCIÓN A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

- a) Introducción a la calidad, qué es calidad y qué es el Sistema de Gestión de la Calidad, de acuerdo a ISO 9000:2005
- b) Los 8 Principios de Gestión de la Calidad

### II. LA FAMILIA ISO 9000

- a) La familia ISO 9000: Normas ISO 9000:2005, ISO 9001:2008, ISO 9004:2000 y otras normas

### III. ANÁLISIS DE LA NORMA ISO 9001:2008

- a) ISO 9001:2008. Requisitos
  - Sección 4. Sistema de gestión de calidad.
  - Sección 5. Responsabilidad de la dirección.
  - Sección 6. Gestión de recursos.
  - Sección 7. Realización del producto.
  - Sección 8. Medición, análisis y mejora.

### IV. FUNDAMENTOS DE AUDITORÍA

- a) Términos y definiciones de auditoría, de acuerdo a ISO 19011:2002
- b) Clasificación de auditorías
- c) Introducción a la auditoría
- d) Nuevo enfoque de las auditorías: ¿documentos o resultados?
- e) Objetivos de una auditoría
- f) Requisitos previos de una auditoría
- g) Principios de Auditoría, de acuerdo a ISO 19011:2002

### V. COMPETENCIA DE LOS AUDITORES, DE ACUERDO A ISO 19011:2002

- a) Conocimientos y habilidades genéricos para auditor y auditor líder
- b) Conocimientos y habilidades específicas para auditor líder
- c) Conocimientos y habilidades específicas para auditores de Calidad
- d) Cualidades personales
- e) Escolaridad
- f) Experiencia laboral, en la práctica de auditorías
- g) Entrenamiento como auditor
- h) Mantenimiento y mejora de la competencia como auditor
- i) Proceso para la evaluación/calificación de los auditores

CÓDIGO	MDC-ESPR-PL-CC-005
REVISIÓN	3
FECHA	2010-03-26

Av. Venustiano Carranza 2145  
Col Polanco CP 78270  
San Luis Potosí, SLP, México



## VI. PROCESO DE AUDITORÍA, DE ACUERDO A ISO 19011:2002

- a) Aplicación del Enfoque de Procesos en la Auditoría.
  - Revisión de la Guía de Orientación para el concepto y aplicación del Enfoque de Procesos en el SGC (Documento ISO/TC 176/SC 2/N 544R2)
  - Revisión del Mapa de Procesos de la organización.
- b) Gestión del programa de auditoría
  - Definir autoridad y responsabilidad
  - Establecer el programa de auditoría.
  - Implementar el programa de auditoría
  - Monitorear y revisar el programa de auditoría
  - Mejora del programa de auditoría
- c) Actividades de auditoría
  - Iniciar de la auditoría
  - Revisar la documentación.
  - Preparación de las actividades de auditoría in situ.
  - Realización de las actividades de auditoría in situ.
    - El Factor Humano en la ejecución de la auditoría.
    - Qué hacer para ayudar al auditado y mejorar la comunicación.
    - Recomendaciones para una entrevista eficaz.
    - Guión para una entrevista eficaz.
    - Redacción de hallazgos / no conformidades.
    - Clasificación de no conformidades: mayor, menor.
  - Preparación, aprobación y distribución del informe de auditoría.
  - Finalización de la auditoría.
  - Realización de las actividades de seguimiento de la auditoría.

## VII. CONCLUSIONES Y EVALUACIÓN

### Características:

Sugerimos que los participantes tengan disponibles un sitio de trabajo cómodo, amplio espacio en las mesas de trabajo para revisar documentación, si es factible mesas adicionales de trabajo para realizar ejercicios y dinámicas.

### Prerrequisitos:

Es recomendable que los participantes cuenten con conocimientos básicos sobre la norma ISO 9001:2008. De lo contrario, recomendamos un entrenamiento introductorio previo. MDC solicita a su organización que nos proporcione previamente a la realización de este entrenamiento, una copia electrónica de su Manual de Calidad en donde podamos revisar el Mapa de Procesos del SGC, para así orientar mejor al grupo en los ejercicios prácticos.

CÓDIGO	MDC-ESPR-PL-CC-005
REVISIÓN	3
FECHA	2010-03-26

Av. Venustiano Carranza 2145  
Col Polanco CP 78270  
San Luis Potosí, SLP, México



Solicitamos también que cada participante cuente con una copia de la norma ISO 9001:2008 y que el grupo cuente con algunas copias (3 o 4) de las normas ISO 9000:2005, ISO 9004:2000 e ISO 19011:2002.

### **Evaluación/calificación:**

La calificación de los participantes se integra como sigue: 15% por participación y desempeño en el aula, 15% por puntualidad y asistencia, 20% por tareas realizadas y 50% por la evaluación de conocimientos aplicada al término del evento. La calificación mínima aprobatoria es 80% y MDC expedirá una Carta de Resultados para cada participante con su calificación obtenida.

### **Duración:**

24 horas.

CÓDIGO	MDC-ESPR-PL-CC-005
REVISIÓN	3
FECHA	2010-03-26