

## **FORMACIÓN DE AUDITORES INTERNOS EN ISO/TS 16949:2009, DE ACUERDO A ISO 19011:2002**

### **Beneficios:**

Al participar en este curso, su equipo de auditores internos contará con las herramientas necesarias para la realización de las auditorías de su Sistema de gestión de Calidad de acuerdo al estándar ISO/TS 16949:2009.

El contar con un equipo de Auditores Internos competentes y calificados en los requerimientos del sector automotriz y un adecuado programa de Auditorías Internas, garantizará el mantenimiento en el mediano y largo plazo de su Sistema de Gestión de Calidad (SGC) logrando los beneficios siguientes:

- **Un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) simplificado y racional.**  
La certificación bajo una norma ampliamente aceptada simplifica la gestión de su sistema de gestión de calidad (SGC), reduciendo la complejidad y estructuras requeridas así como la documentación involucrada.
- **Mejora de la calidad de los productos y de los procesos.**  
Aplicando los requisitos de ISO/TS 16949 se promueve un enfoque de proceso para el diseño, desarrollo, producción, y entrega de productos y servicios automotrices. Este enfoque puede resultar en una reducción en la variabilidad en los productos y procesos y por lo tanto en una mayor eficiencia.
- **Reducción de Costos por problemas de Calidad**  
Al lograr la certificación bajo ISO / TS 16949 su organización establece un compromiso formal con la Calidad y promueve la credibilidad de sus productos con sus Clientes y Proveedores.

Considerando que ISO /TS 16949 excede los requisitos de ISO 9001, su compañía estará en condiciones más favorables para tener acceso a mercados más amplios y mejorar su desempeño total.

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

- Identificará las bases y conceptos generales que la familia ISO 9000 tiene.
- Identificará los antecedentes y estructura del estándar ISO/TS 16949:2009.
- Entenderá la aplicación del enfoque de procesos de su SGC, según recomendaciones del sector automotriz.
- Practicará, con casos de estudio, las actividades principales que le corresponden dentro del proceso de auditoría.
- Realizará un análisis global de los procesos del SGC de su organización, para después ejecutar la auditoría interna.

## Objetivo general:

Al término de este evento, los participantes identificarán los fundamentos de Auditoría de un Sistema de Gestión de Calidad, revisarán la estructura y requisitos del estándar ISO/TS 16949:2009, identificarán la definición de competencia como auditor de Sistemas de Gestión de Calidad de acuerdo a la norma ISO 19011:2002, definirán las etapas del proceso de auditoría de acuerdo a ISO 19011:2002 y practicarán la metodología de auditoría utilizando como base la aplicación del enfoque de procesos, con casos y simulaciones con un 100% de eficiencia.

## CONTENIDO TEMÁTICO

### I. LA FAMILIA ISO 9000

Introducción a la calidad, qué es calidad y qué es el Sistema de Gestión de la Calidad, de acuerdo a ISO 9000:

- a) La familia ISO 9000: Normas ISO 9000, ISO 9001, ISO 9004 y otras normas
- b) Estructura documental para el SGC, según ISO 9001:2008 e ISO/TS 16949:2009
- c) Los 8 Principios de Gestión de la Calidad
- d) Documentos de referencia de la familia ISO 9000 para la auditoría (información publicada por el *ISO 9001 Auditing Practices Group*, del ISO/TC 176, órgano responsable de publicar todo lo referente a la familia de normas ISO 9000

### II. EL ESTANDAR ISO/TS 16949:2009

- a) Estructura y revisión general del estándar ISO/TS 16949:2009

### III. FUNDAMENTOS DE AUDITORÍA

- a) Clasificación de auditorías
- b) Introducción a la auditoría
- c) Nuevo enfoque de las auditorías: ¿documentos o resultados?

- d) Objetivos de una auditoría
- e) Requisitos previos de una auditoría
- f) Términos y definiciones de auditoría, de acuerdo a ISO 19011:2002
- g) Principios de auditoría, de acuerdo a ISO 19011:2002

#### **IV. COMPETENCIA DE LOS AUDITORES, DE ACUERDO A ISO 19011:2009**

- 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

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

- a) Gestión del programa de auditoría
  - Definir autoridad y responsabilidad
  - Establecer el programa de auditoría. Ejercicio práctico:
    - Aplicación del Enfoque de Procesos en la Auditoría, según recomendación del sector automotriz, estructura de Procesos Orientados al cliente –COP–, Procesos de Soporte –SOP– y Procesos de Gestión –MOP–.
    - 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, para elaborar el Programa Específico de Auditoría.
    - Elaboración del Programa Específico de Auditoría de su organización, de acuerdo al SGC y al Mapa de Procesos definido
  - Implementar el programa de auditoría
  - Monitorear y revisar el programa de auditoría
  - Mejora del programa de auditoría
- b) Actividades de auditoría
  - Iniciar de la auditoría
  - Revisar la documentación. Ejercicio práctico.
  - Preparación de las actividades de auditoría in situ. Ejercicio práctico: Elaboración del Check List (Lista de Verificación) de Auditoría, partiendo de los procesos del SGC de la organización.
  - Realización de las actividades de auditoría in situ. Ejercicio práctico:
    - 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.
- Técnicas de apoyo para entrevistas eficaces: Rapport y PNL.
- Juego de roles. Práctica de una entrevista de auditoría, retroalimentación para los participantes.
- Redacción de hallazgos / no conformidades. Práctica en equipos.
- Clasificación de no conformidades: mayor, menor. Práctica en equipos.
- Preparación, aprobación y distribución del informe de auditoría. Ejercicio práctico.
- Finalización de la auditoría.
- Realización de las actividades de seguimiento de la auditoría.

## VI. CONCLUSIONES Y EVALUACIÓN

### Técnicas de Instrucción:

Exposición, juego de roles, solución de casos prácticos con información de la organización, ejercicios, trabajo en equipo, asignación y revisión de tareas.

### Requisitos previos:

Es recomendable que los participantes cuenten con conocimientos básicos sobre la norma ISO 9001:2008 y sobre el estándar ISO/TS 16949:2009. Si no es así, recomendamos primero un entrenamiento introductorio.

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.

Solicitamos también que cada participante cuente con una copia del estándar ISO/TS 16949:2009 y que el grupo cuente con algunas copias (3 o 4) de las normas ISO 9000:2005 ISO 9004:2009 e ISO 19011:2002.

**Duración:** 16 horas

### 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.