

1. Objetivos

- Estandarizar conceptos con respecto a la calidad y al modelo ISO 9000;
 - Terminología;
 - Comprender e interpretar los 8 principios del sistema de gestión de la calidad;
 - Comprender el enfoque de procesos de la normativa.
- Conocer la estructura documental del sistema de gestión de la calidad sobre la base del modelo ISO 9001:2008;
- Entender e interpretar los requerimientos del modelo ISO 9001:2008, bajo una perspectiva del auditor (Visión del Auditor);
(caso el Asistente no participe en la parte 1 – Foundations, se requiere que este posea conocimientos previos sobre los requerimientos del modelo ISO 9001:2008);
- Conceptualizar y establecer el proceso de auditoría de calidad interna (Programación-Planeación-Preparación / Ejecución / Registro-Reporte / Cierre) – **PERC**;
- Formar auditores internos de acuerdo con los requisitos de la cláusula 6.2 y 8.2.2 de la norma 9001:2008 y con base en la norma ISO 19011:2002;
- Capacitar al auditor en identificar y formular / describir los problemas y/o incumplimientos en el sistema de gestión de la calidad;
- Proporcionar un mecanismo de retroalimentación, mejora y seguimiento al sistema de calidad de la Organización.

Nota 1: Este programa se divide en dos partes independientes y complementarias (Foundations y Auditor Interno). El asistente podrá tomar cada una de ellas por separado, si así lo desea. Sin embargo, la parte 1 (Foundations) se recomienda como introductoria al Auditor Interno.

Nota 2: El programa de Formación de Auditor Interno requiere que el asistente complete un ejercicio pre-curso. El resultado del ejercicio se utilizará en el inicio del programa. El ejercicio requiere de 4 a 6 horas de estudio, dependiendo del nivel de conocimiento del asistente con relación al modelo ISO 9001:2000 o ISO 9001:2008.

2. Beneficios

- Dar cumplimiento a los requerimientos de la normativa ISO 9001:2008 en lo referente a la realización de auditorías internas y la asignación de recursos (personal competente) para la realización de las mismas;
- Conocer y aplicar el proceso de auditoría en sus diversas etapas de planeación, preparación, ejecución y técnicas de auditoría interna de calidad, documentación / registro del proceso de auditoría y seguimiento / cierre de la auditoría;
- Formar auditores internos con visión de mejora continua del sistema y no "policías del sistema";
- Proveer un elemento de decisión gerencial confiable para la revisión de la dirección, que posibilite a la Alta Gerencia verificar la adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- Proveer a los asistentes los elementos necesarios para llevar a cabo un proceso de auditoría eficaz y eficiente.

Las Organizaciones que forman auditores internos con el nivel de conocimientos y experiencia necesarios logran madurar su sistema y obtener valor del mismo de una manera más inmediata.

Este no es un programa basado exclusivamente en presentaciones del instructor. El participante tendrá la oportunidad de ejercitar un simulacro de auditoría.

Este programa es un preparatorio eficaz para aquellos que van a buscar el desarrollo como auditores líderes.

3. Temario

Foundations – Parte 1 (día 1)

- Vocabulario / Terminología de la Calidad;
- Familia ISO 9000;
- Propósito y Beneficios del modelo ISO 9000;
- Los 8 Principios de Gestión de la Calidad;
- Interpretación / revisión de los requisitos ISO 9001:2008 – Trabajo en Equipo y Uso de Casos;
- Enfoque de Procesos para el SGC.

Internal Auditor – Parte 2 (días 2 y 3)

- Vocabulario / Terminología (Auditoria);
- Auditoria de Sistema con Enfoque de Procesos;
- Tipos de Auditoria;
- El proceso de auditoria (PERC);
 - Planificación, preparación y gestión de las auditorias;
 - Desarrollo de listas de verificación;
 - Reporte de hallazgos de auditoria;
 - Verificación de acciones correctivas;
- Equipo Auditor, Habilidades para la auditoria & Comunicación Eficaz;
- Mejora Continua;
- Talleres, Ejercicios y Casos Prácticos.

4. A quien va dirigido

- Foundations

Dirigido a aquellas personas que desean comprender el propósito y alcance del modelo ISO 9001: 2008, y cómo interpretar sus requisitos. Este curso proporciona preparación valiosa para los asistentes que desean atender al programa de Formación de Auditor Interno o QMS Lead Auditor (Formación de Auditores Líderes).

- Auditor Interno

Dirigido a aquellas personas que desean conducir auditorias internas con relación a los requisitos del modelo ISO 9001: 2008. Este curso va más allá de los criterios de 2 días del IRCA, habilitando a los asistentes a interpretar los requisitos del modelo ISO 9001:2008 (bajo el punto de vista de un auditor), conducir auditorias efectivas y producir información con relación a los hallazgos de la auditoria.

- Potenciales auditores internos en la Organización;
- Auditores en entrenamiento y auditores internos en proceso de recalificación;
- Gerentes de Gestión de la Calidad y responsables por el proceso de auditorias;
- Interesados en desarrollar e implantar el modelo ISO 9001:2008 en sus Organizaciones;
- Representantes de la Dirección (ISO 9001:2008 – cláusula 5.5.2);
- Consultores, Instructores y personas interesadas en desarrollarse en modelos de calidad y técnicas de auditoria.

5. Duración

24 horas - 3 días

Foundation Course – 1 día

Internal Auditor – 2 días

6. Método

- Interactivo / discusión abierta / trabajo en equipo;
- Evaluación continua (el proceso de aprobación se lleva a cabo a través del cumplimiento / evaluación de los talleres, evaluación en clase y examen – auditor interno);
- Uso intensivo de casos de estudio y talleres.

7. Material proveído

- Memorias del curso e ISO 9001:2008 (versión en español – solamente para los asistentes al programa de Auditoria Interna)
- Certificados:
 - Foundations: Se emite un certificado aprobado por IRCA para los asistentes que completen de forma exitosa todos los elementos del curso.
 - Auditor Interno: Se emite un certificado aprobado por IRCA para los asistentes que completen de forma exitosa todos los elementos del curso, incluyendo la evaluación escrita y práctica.

8. Instructores

- Auditores líderes certificados;
- Instructores calificados para impartir programas de formación de auditores líderes;
- Experiencia en auditorias internas y externas (1ª , 2ª y 3ª partes);
- Auditores activos con experiencia en Organismos de Certificación reconocidos nacional e internacionalmente;
- Consultores con amplia experiencia en la implementación de Sistemas de Gestión en diversas Organizaciones nacionales y extranjeras.