

Aspectos administrativos.

INSTITUTO DE NORMAS TÉCNICAS DE COSTA RICA	
Nombre del curso	Auditor líder en sistemas de gestión de la calidad según las normas INTE/ISO 9001:2015 e INTE/ISO 19011:2018
Código del curso	CGQ-010
Duración	40 horas
Modalidad	Presencial u online
Requisitos	Previo a la realización del curso, a cada participante se le pedirá conocimientos y formación previa en la familia de Normas de la Serie ISO 9000, así como experiencia mínima como observador en una auditoría de Sistemas de Gestión de la Calidad. A tales efectos, antes de iniciar este curso, se requiere que todos los participantes puedan demostrar conocimiento en lo siguiente:
Naturaleza del curso	Teórico – Práctico
Tipo de certificado	Se entregará certificado de aprovechamiento con el respaldo INTECO e IQNet Academy con número de trazabilidad único.

Descripción

En este curso las personas participantes desarrollarán los conocimientos, habilidades y actitudes para participar activamente como líderes en procesos de auditorías de sistemas de gestión de la calidad, implementados según la norma INTE/ISO 9001:2015 y de acuerdo con la norma internacional INTE/ISO 19011:2018.

Esto les permitirá proporcionar orientación para las organizaciones que realizan o contratan operaciones relacionadas con estos sistemas de gestión, dotando a la alta dirección de información veraz para la toma de decisiones entendiendo al proceso auditoría como un elemento esencial para la evaluación del desempeño y para la mejora de este tipo de sistemas.

Este curso va dirigido a personas encargadas de direcciones generales, gerentes, y personas profesionales responsables de gestionar, programar, planificar y ejecutar procesos de auditorías de sistemas de gestión de la calidad implementados según el modelo de la norma internacional INTE/ISO 9000:2015.

Objetivo general:

Exponer las diferentes herramientas para la gestión de un proceso de auditoría de un sistema de gestión de la calidad implementado según el modelo de la norma INTE/ISO 9001:2015 como persona líder, de acuerdo con los fundamentos de las buenas prácticas de evaluación de la conformidad según la norma INTE/ISO 19011:2018.

Objetivos específicos:

- Reconocer las directrices de auditoría de sistemas de gestión conforme a la norma INTE/ISO 9001:2015 para la aplicación de los requerimientos como persona auditora líder a través del análisis secuencial lógico de dicha norma.
- Examinar las funciones y competencias que la persona líder del proceso de auditoría realiza para la aplicación de las directrices en una auditoría de la norma INTE/ISO 9001:2015 considerando contextos simulados o reales de las organizaciones.
- Desarrollar actitudes de ética, transparencia y responsabilidad de quién audita como persona líder la norma INTE/ISO 9001:2015 en una organización, por medio de ejemplos de las mejores prácticas relacionadas a sistemas de gestión de la calidad.

Contenidos:**Tema 1. Introducción al proceso de auditoría de los sistemas de gestión de la calidad**

- Marco estratégico de la organización
- La norma INTE/ISO 9001:2015 y la auditoría
- Beneficios / ventajas de una auditoría eficaz

Tema 2. Revisión de los requisitos INTE/ISO 9001:2015 aplicables

- Recuento de requisitos de la norma INTE/ISO 9001:2015
- HLS y la estructura de la INTE/ISO 9001:2015
- Pensamiento basado en el riesgo y la ISO 31000
- Normas relacionadas

Tema 3. Definiciones, objetivos y tipos de auditorías

- Auditoría interna y auditoría externa principales diferencias

- Del control a la gestión de la calidad
- Principios de la calidad
- Modelo PHVA
- Comprensión de un proceso y sus interacciones
- Controles de los procesos
- Términos y definiciones relacionados con la calidad y la auditoría

Tema 4. Requisitos de la INTE/ISO 19011:2018

- Programa de auditoría
- Procesos para la gestión de un programa de auditoría
- Objetivos del programa de auditoría

Tema 5. Gestión del programa de auditoría

- Identificación y evaluación de los riesgos y oportunidades relacionadas con el programa de auditoría
- Métodos de auditoría
- Competencias de las personas auditoras
- Calificación de las personas auditoras
- Métodos de evaluación posibles para personas auditoras

Tema 6. Planificación y ejecución de auditorías

- Preparación y realización de actividades de auditoría como parte de un programa
- Actividades típicas de auditoría
- Establecimiento del contacto inicial para la auditoría
- Determinación de la viabilidad de la auditoría
- Revisión de los documentos
- Muestreo de la información
- Preparación y contenidos del plan de auditoría
- Preparación de los documentos de trabajo
- Reunión de apertura
- Visita a las instalaciones para la auditoría
- Realización de la entrevista
- Ejecución de la auditoría
- ¿Qué preguntar?

- Documentación de hallazgos

Tema 7. Conclusión, seguimiento de la auditoría

- Preparación de las conclusiones de auditoría
- Reunión de cierre
- Realización de las actividades de seguimiento
- Informe de auditoría
- Comunicación eficaz y revisión de requisitos
- Auditando procesos
- Auditoría con enfoque al cliente
- Auditoría al control metrológico
- Auditoría a diseño & desarrollo

Conclusiones y lecciones aprendidas

Metodología

El curso se desarrolla en formato online o presencial según corresponda con una metodología activa, donde las personas aprendientes son guiadas por la persona facilitadora, a lo largo de las sesiones en la construcción de su propio aprendizaje para el logro de los objetivos generales y específicos que se proponen, asumiendo un papel de guía y mediador de las actividades de enseñanza-aprendizaje. Con la ayuda de actividades tales como talleres, prácticas y evaluaciones adaptadas al formato del curso, entre otros, junto con los materiales atinentes al proceso de formación y la retroalimentación de la persona facilitadora.

El manejo de plataformas para videoconferencia como Zoom o Microsoft Teams para las clases sincrónicas es inherente al curso. La persona facilitadora dirige al grupo en la ejecución de talleres, actividades y revisión de materiales de las normas INTE/ISO 9001:2015 e INTE/ISO 19011:2018, recursos audiovisuales y los elementos de evaluación y seguimiento del desempeño, así como los elementos de construcción de sinergia requeridos para esta modalidad de aprendizaje.

Actividades de aprendizaje

La aportación de la persona aprendiente es de importancia para lograr los objetivos, las actividades programadas son formativas y participativas a fin de enriquecer la experiencia de aprendizaje, por lo que es posible expresar sus ideas, opiniones, críticas y análisis dentro de los espacios de tiempo definidos por la persona facilitadora.

Este curso permite a las personas participantes el dominio de las bases conceptuales y procedimentales que sustentan al proceso de evaluación como persona líder de sistemas de gestión de la calidad, basándose en las normas INTE/ISO 9001:2015 e INTE/ISO 19011:2018, así se realizan actividades de aprendizaje como talleres y lecturas; además una prueba final que le permita asimilar los conocimientos e internalizarlos.

Se asignan a las personas participantes anexos como lecturas, referencias bibliográficas y se incentiva la búsqueda individual de literatura pertinente y específica para la fundamentación y concreción de actividades del curso.

Recursos didácticos

Para el buen desarrollo del curso y con ello garantizar el aprendizaje, se dispone de un acervo actualizado de recomendaciones bibliográficas, las normas INTE/ISO 9001:2015 e INTE/ISO 19011:2018, licencias de software para el desarrollo de clases sincrónicas, lecturas suministradas por la persona facilitadora que pueden ser un complemento para las actividades propuestas, así como las diferentes técnicas didácticas mencionadas que brindan a las personas participantes una mayor posibilidad de apropiarse de los conocimientos.

Evaluación de los aprendizajes:

A continuación, se describe la estrategia general de evaluación necesaria para el desarrollo del curso que contribuye al cumplimiento de los objetivos y logro de los aprendizajes integrales; así como, la distribución de los rubros o componentes a evaluar, donde se indican los criterios mínimos y el valor asignado. Debe guardar estrecha relación con las actividades de aprendizaje mencionadas. Para cada actividad de evaluación debe haber una rúbrica, que, aunque otorga una puntuación, es una descripción cualitativa del desempeño de la persona participante.

Actividades de aprendizaje	Ponderación
Taller #1. Análisis de términos “auditoría” y “líder”	2%
Taller #2. Objetivos del sistema	2%
Taller #3. Ciclo PHVA	2%
Taller #4. Análisis de la calidad	2%
Taller #5. Cuestionario inicial	2%
Taller #6. Implicaciones de la norma INTE/ISO 9001:2015	2%
Taller #7. Roles de auditoría	2%
Taller #8. Reunión de apertura	2%
Taller #9. Determinación de los riesgos de la auditoría	2%
Taller #10. Plan de auditoría	2%
Taller #11 - Análisis de un proceso	2%
Taller #12 - Lista de verificación	2%
Taller #13 - Reunión de cierre	2%
Taller#14 - Redacción de no conformidades	2%
Taller #15 - Examen modelo	2%
1 prueba final. Aplicable en la última semana.	70%
Total	100%

Referencias bibliográficas:

- Norma INTE/ISO 9001:2015
- Norma INTE/ISO 19011:2018

Cronograma de actividades del curso

Sesiones	Contenidos	Valor en horas totales				Materiales didácticos	Evaluación	Instrucciones
		HCP	HPP	HEI	HIO			
Sesión 1	<p>Presentación Evento Objetivos Contenidos Persona evaluadora</p> <p>Tema 1. Introducción al proceso de auditoría de los sistemas de gestión de la calidad - Marco estratégico de la organización</p>	1	1	0	0	<p>Exposición teórica de contenidos</p> <p>Taller #1. Análisis de términos “auditoría” y “líder”</p> <p>Taller #2. Objetivos del sistema</p>	<p>Taller #1 - Análisis de términos “auditoría” y “líder”</p> <p>Taller #2. Objetivos del sistema</p>	<p>Presentación del evento, persona facilitadora, objetivos, contenidos, dinámica de evaluación.</p> <p>La persona facilitadora debe de exponer los contenidos relacionados al tema 1 con la presentación del curso.</p> <p>La persona instructora debe guiar en el desarrollo del taller 1 y taller 2, y asignar la calificación en la plataforma Moodle, estos talleres debe realizarse de forma sincrónica.</p>
Sesión 2	<p>Tema 1. Introducción al proceso de auditoría de los sistemas de gestión de la calidad - La norma INTE/ISO 9001:2015 y la auditoría</p>	1	1	0	0	<p>Exposición teórica de contenidos</p> <p>Taller #3. Ciclo PHVA</p>	Taller #3. Ciclo PHVA	<p>La persona facilitadora debe de exponer los contenidos relacionados al tema 1 con la presentación del curso.</p> <p>La persona instructora debe guiar en el desarrollo del taller 3, esta actividad se evalúa automáticamente, el taller puede realizarse de forma asincrónica, según la consideración de la persona facilitadora y retomarse de forma general en la siguiente sesión.</p>

Sesión 3	Tema 1. Introducción al proceso de auditoría de los sistemas de gestión de la calidad - Beneficios / ventajas de una auditoría eficaz	1	1	0	0	Exposición teórica de contenidos Taller #4. Análisis de la calidad Recurso interactivo	Taller #4. Análisis de la calidad	La persona facilitadora debe de exponer los contenidos relacionados al tema 1 con la presentación del curso. La persona instructora debe guiar en el desarrollo del taller 4, y asignar la calificación en la plataforma Moodle, este taller debe realizarse de forma sincrónica. La persona instructora debe de invitar a las personas participantes a utilizar el recurso interactivo y materiales adicionales (anexos) en plataforma.
Sesión 4	Tema 2. Revisión de los requisitos INTE/ISO 9001:2015 aplicables - Recuento de requisitos de la norma INTE/ISO 9001:2015	1	1	0	0	Exposición teórica de contenidos Taller #5. Cuestionario inicial	Taller #5. Cuestionario inicial	La persona facilitadora debe de exponer los contenidos relacionados al tema 2 con la presentación del curso. La persona instructora debe guiar en el desarrollo del taller 5, y asignar la calificación en la plataforma Moodle, este taller debe realizarse de forma sincrónica
Sesión 5	Tema 2. Revisión de los requisitos INTE/ISO 9001:2015 aplicables - HLS y la estructura de la INTE/ISO 9001:2015	1	1	0	0	Exposición teórica de contenidos Taller #6. Implicaciones de la norma INTE/ISO 9001:2015	Taller #6. Implicaciones de la norma INTE/ISO 9001:2015	La persona facilitadora debe de exponer los contenidos relacionados al tema 2 con la presentación del curso. La persona instructora debe guiar en el desarrollo del taller 6, esta actividad se evalúa automáticamente, el taller puede realizarse de forma asincrónica, según la consideración de la persona facilitadora y retomarse de forma general en la siguiente sesión.

Sesión 6	Tema 2. Revisión de los requisitos INTE/ISO 9001:2015 aplicables - Pensamiento basado en el riesgo y la ISO 31000 - Normas relacionadas	1	1	0	0	Exposición teórica de contenidos Taller #7. Roles de auditoría Recurso interactivo	Taller #7. Roles de auditoría	<p>La persona facilitadora debe de exponer los contenidos relacionados al tema 2 con la presentación del curso.</p> <p>La persona instructora debe guiar en el desarrollo del taller 7, esta actividad se evalúa automáticamente, el taller puede realizarse de forma asincrónica, según la consideración de la persona facilitadora y retomarse de forma general en la siguiente sesión.</p> <p>La persona instructora debe de invitar a las personas participantes a utilizar el recurso interactivo y materiales adicionales (anexos) en plataforma.</p>
Sesión 7	Tema 3. Definiciones, objetivos y tipos de auditorías - Auditoría interna y auditoría externa principales diferencias - Del control a la gestión de la calidad	1	1	0	0	Exposición teórica de contenidos Taller #8. Reunión de apertura	Taller #8. Reunión de apertura	<p>La persona facilitadora debe de exponer los contenidos relacionados al tema 3 con la presentación del curso.</p> <p>La persona instructora debe guiar en el desarrollo del taller 8, y asignar la calificación en la plataforma Moodle, este taller debe realizarse de forma sincrónica</p>
Sesión 8	Tema 3. Definiciones, objetivos y tipos de auditorías - Principios de la calidad - Modelo PHVA - Comprensión de un proceso y sus interacciones	1	1	0	0	Exposición teórica de contenidos Taller #9. Determinación de los riesgos de la auditoría	Taller #9. Determinación de los riesgos de la auditoría	<p>La persona facilitadora debe de exponer los contenidos relacionados al tema 3 con la presentación del curso.</p> <p>La persona instructora debe guiar en el desarrollo del taller 9 y asignar la nota en la plataforma, el taller puede realizarse de forma asincrónica, según la consideración de la persona facilitadora y retomarse de forma general en la siguiente sesión.</p>

Sesión 9	Tema 3. Definiciones, objetivos y tipos de auditorías - Comprensión de un proceso y sus interacciones - Controles de los procesos - Términos y definiciones relacionados con la calidad y la auditoría	1	1	0	0	Exposición teórica de contenidos Taller #10. Plan de auditoría Recurso interactivo	Taller #10. Plan de auditoría	<p>La persona facilitadora debe de exponer los contenidos relacionados al tema 3 con la presentación del curso.</p> <p>La persona instructora debe guiar en el desarrollo del taller 10 y asignar la nota en la plataforma, el taller puede realizarse de forma asincrónica, según la consideración de la persona facilitadora y retomarse de forma general en la siguiente sesión.</p> <p>La persona instructora debe de invitar a las personas participantes a utilizar el recurso interactivo y materiales adicionales (anexos) en plataforma.</p>
Sesión 10	Tema 4. Requisitos de la INTE/ISO 19011:2018 - Programa de auditoría - Procesos para la gestión de un programa de auditoría	1	1	0	0	Exposición teórica de contenidos Taller #11 - Análisis de un proceso	Taller #11 - Análisis de un proceso	<p>La persona facilitadora debe de exponer los contenidos relacionados al tema 4 con la presentación del curso.</p> <p>La persona instructora debe guiar en el desarrollo del taller 11, y asignar la calificación en la plataforma Moodle, este taller debe realizarse de forma sincrónica.</p>
Sesión 11	Tema 4. Requisitos de la INTE/ISO 19011:2018 - Procesos para la gestión de un programa de auditoría - Objetivos del programa de auditoría Tema 5. Gestión del programa de auditoría - Identificación y evaluación de los riesgos y oportunidades relacionadas con el programa de auditoría - Métodos de auditoría	2	0	0	0	Exposición teórica de contenidos Recurso interactivo	N/A	<p>La persona facilitadora debe de exponer los contenidos relacionados al tema 4 y 5 con la presentación del curso.</p> <p>La persona instructora debe de invitar a las personas participantes a utilizar el recurso interactivo y materiales adicionales (anexos) en plataforma.</p>
Sesión 12	Tema 5. Gestión del programa de auditoría - Competencias de las personas auditoras - Calificación de las personas auditoras - Métodos de evaluación posibles para personas auditoras	1	1	0	0	Exposición teórica de contenidos	Taller #12 - Lista de verificación	<p>La persona facilitadora debe de exponer los contenidos relacionados al tema 5 con la presentación del curso.</p>

						Taller #12 - Lista de verificación		La persona instructora debe guiar en el desarrollo del taller 12 y asignar la nota en la plataforma, esta actividad se realiza de forma sincrónica.
Sesión 13	Tema 6. Planificación y ejecución de auditorías - Preparación y realización de actividades de auditoría como parte de un programa - Actividades típicas de auditoría - Establecimiento del contacto inicial para la auditoría	2	0	0	0	Exposición teórica de contenidos	N/A	La persona facilitadora debe de exponer los contenidos relacionados al tema 6 con la presentación del curso.
Sesión 14	Tema 6. Planificación y ejecución de auditorías - Determinación de la viabilidad de la auditoría - Revisión de los documentos - Muestreo de la información	2	0	0	0	Exposición teórica de contenidos Recurso interactivo	N/A	La persona facilitadora debe de exponer los contenidos relacionados al tema 6 con la presentación del curso. La persona instructora debe de invitar a las personas participantes a utilizar el recurso interactivo y materiales adicionales (anexos) en plataforma.
Sesión 15	Tema 6. Planificación y ejecución de auditorías - Preparación y contenidos del plan de auditoría - Preparación de los documentos de trabajo - Reunión de apertura	2	2	0	0	Exposición teórica de contenidos	N/A	La persona facilitadora debe de exponer los contenidos relacionados al tema 6 con la presentación del curso.
Sesión 16	Tema 6. Planificación y ejecución de auditorías - Visita a las instalaciones para la auditoría - Realización de la entrevista - Ejecución de la auditoría	2	0	0	0	Exposición teórica de contenidos	N/A	La persona facilitadora debe de exponer los contenidos relacionados al tema 6 con la presentación del curso.

Sesión 17	Tema 6. Planificación y ejecución de auditorías - ¿Qué preguntar? - Documentación de hallazgos	1	1	0	0	Exposición teórica de contenidos Taller #13 - Reunión de cierre Taller#14 - Redacción de no conformidades	Taller #13 - Reunión de cierre Taller#14 - Redacción de no conformidades	La persona facilitadora debe de exponer los contenidos relacionados al tema 6 con la presentación del curso. La persona instructora debe guiar en el desarrollo del taller 13 (este taller debe realizarse de forma sincrónica.) y el taller 14, el taller puede realizarse de forma asincrónica, según la consideración de la persona facilitadora y retomarse de forma general en la siguiente sesión. En ambos casos debe asignar la calificación en la plataforma Moodle.
Sesión 18	Tema 7. Conclusión, seguimiento de la auditoría - Preparación de las conclusiones de auditoría - Reunión de cierre	2	0	0	0	Exposición teórica de contenidos	N/A	La persona facilitadora debe de exponer los contenidos relacionados al tema 7 con la presentación del curso.
Sesión 19	Tema 7. Conclusión, seguimiento de la auditoría - Realización de las actividades de seguimiento - Informe de auditoría - Comunicación eficaz y revisión de requisitos	1	1	0	0	Exposición teórica de contenidos Taller #15 - Examen modelo	Taller #15 - Examen modelo	La persona facilitadora debe de exponer los contenidos relacionados al tema 7 con la presentación del curso. La persona instructora debe guiar en el desarrollo del taller 15. Este puede realizarse de forma asincrónica, según la consideración de la persona facilitadora y retomarse de forma general en la siguiente sesión. Debe asignar la calificación en la plataforma Moodle.
Sesión 20	Tema 7. Conclusión, seguimiento de la auditoría - Auditando procesos - Auditoría con enfoque al cliente - Auditoría al control metrológico - Auditoría a diseño & desarrollo	2	0	0	0	Exposición teórica de contenidos	N/A	La persona facilitadora debe de exponer los contenidos relacionados al tema 7 con la presentación del curso. La persona instructora debe de invitar a las personas participantes a utilizar los recursos interactivos en plataforma.

	Conclusiones y lecciones aprendidas							
	Evaluación final	0	0	1	0	Evaluación final	Evaluación final	Las personas participantes desarrollan la evaluación final en plataforma dentro del establecido. La persona facilitadora evalúa manualmente los ítems que lo requieran.

Horas contacto profesor (HCP): Son las horas de contacto sincrónico con la persona facilitadora del curso.

Horas prácticas con profesor (HPP): Corresponden a las horas que invierten las personas participantes en la elaboración y producción de las actividades de aprendizaje de manera sincrónica con la persona facilitadora.

Horas de estudio individual (HEI): Corresponden a las horas que invierten las personas participantes en la elaboración y producción de las actividades de aprendizaje de manera asincrónica, por ejemplo, realización de ejercicios, prácticas, casos, mapas mentales, evaluaciones etc.

Horas de investigación opcional (HIO): Son las horas que la persona participante invierte durante el periodo de matrícula activa del curso de forma autónoma en la búsqueda o revisión de materiales extra a los dispuestos en el curso a modo de enriquecer su proceso de aprendizaje.