

Aspectos administrativos.

INSTITUTO DE NORMAS TÉCNICAS DE COSTA RICA	
Nombre del curso	Sistemas de gestión de la calidad - Implicaciones y auditor interno según las normas INTE/ISO 9001:2015 e INTE/ISO 19011:2018
Código del curso	CGQ-014
Duración	24 horas
Modalidad	Online / Presencial
Requisitos	Sin requisitos
Naturaleza del curso	Teórico - Práctico
Tipo de certificado	Se entregará certificado de aprovechamiento con el respaldo INTECO

Descripción

Por medio de este curso las personas participantes obtendrán los conocimientos sobre las implicaciones de cada uno de los componentes de la norma INTE/ISO 9001:2015, así como la formación de las personas participantes, con respecto a los conocimientos para participar activamente en todo el proceso de evaluación del cumplimiento de requisitos en su organización, incluyendo la planificación, recopilación de información, documentación y reporte final, que permitan determinar el nivel de desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y dotar a la alta dirección de información veraz para la toma de decisiones. El curso está dirigido a personal de todo tipo de organización que desea aplicar un enfoque por procesos de sus operaciones y gestionar sus requisitos de forma sistematizada y encargados de administrar programas de auditoría y/o de participar en la realización de auditorías tanto en carácter de auditor como de auditado.

Objetivo general:

Comprender las implicaciones de cada uno de los componentes de un sistema de gestión de calidad según los requisitos de la norma internacional INTE/ISO 9001 para el desarrollo de competencias en la ejecución del proceso de auditoría de Sistemas de Gestión, a través del marco que ofrece la norma internacional de Auditorías de Sistemas INTE/ISO 19011, enfatizando el concepto de gestión por procesos y la integración de los sistemas.

Objetivos específicos:

- Interpretar adecuadamente los requisitos de la norma INTE/ISO 9001:2015, para su adaptación o implantación dentro del sistema de gestión de la calidad de acuerdo con contextos reales o simulados de una organización.
- 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 interna a través del análisis secuencial lógico de dicha norma.
- Examinar las funciones y competencias que la persona auditora realiza para la aplicación de las directrices en una auditoría y el desarrollo de actitudes de ética, transparencia y responsabilidad de quién audita la norma INTE/ISO 9001:2015, por medio de ejemplos de las mejores prácticas relacionadas a sistemas de gestión de la calidad.

Contenidos:**Tema 1. Introducción**

- Calidad y la organización.
- Objeto y campo de aplicación de la norma internacional.
- Términos y definiciones.

Tema 2. Contexto de la organización

- Comprensión de la organización y de su contexto.
- Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
- Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad.
- Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.

Tema 3. Liderazgo en un sistema de gestión de la calidad

- Liderazgo y compromiso.
- Política de la calidad.
- Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.

Tema 4. Planificación para el sistema de gestión de la calidad

- Acciones para abordar riesgos y oportunidades.
- Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.
- Planificación de los cambios.

Tema 5. Procesos de apoyo para la calidad

- Recursos.
- Competencia.
- Toma de conciencia.
- Comunicación.
- Información documentada.

Tema 6. Gestión de las operaciones

- Planificación y control operacional.
- Requisitos para los productos y servicios.
- Diseño y desarrollo de los productos y servicios.

- Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.
- Producción y prestación del servicio.
- Liberación de los productos y servicios.
- Control de las salidas no conformes.

Tema 7. Revisiones del sistema de gestión de la calidad

- Seguimiento, medición, análisis y evaluación.
- Auditoría interna.
- Revisión por la dirección.

Tema 8. Mejora de un sistema de gestión de la calidad

- Generalidades.
- No conformidad y acción correctiva.
- Mejora continua.

Tema 9. Sistemas de gestión de la calidad y la auditoría de la norma INTE/ISO 9001:2015

- Auditoría y tipos de auditoría
- Ámbito del requisito de la norma
- Importancia de la auditoría
- Objetivo de la auditoría
- ¿Cuándo y qué debemos auditar?

Tema 10. Competencia de la persona evaluadora

- Criterios para la calificación de personas evaluadoras
- Funciones y responsabilidades de las personas evaluadoras
- Actitud y conductas de las personas evaluadoras.

Tema 11. Ejecución de la auditoría

- Planificación y preparación
- Reunión de apertura
- Recopilación de evidencias
- Redacción de hallazgos
- Preparación del informe final
- Reunión de cierre

Tema 12. Tratamiento de los hallazgos de auditoria (acciones correctivas) Conclusiones y lecciones aprendidas**Conclusiones y lecciones aprendidas****Metodología**

El curso se desarrolla en forma virtual 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 la norma INTE/ISO 9001:2015 y la norma 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 las dinámicas de auditoría interna sobre la norma de gestión de la calidad y los requisitos de las normas INTE/ISO 9001:2015 e INTE/ISO 19011:2018, así se

realizan actividades de aprendizaje como talleres, lecturas, foros y presentación de materiales audiovisuales realizado especialmente para este curso y una prueba final que le permitan 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 los sistemas de gestión de operaciones de la calidad.

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:

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
4 pruebas cortas	6% c/u*
Taller 1. Términos y definiciones	4%
Taller 2. Caso de estudio capítulo 4 de la norma INTE/ISO 9001	4%
Taller 3. Caso de estudio capítulo 6 de la norma INTE/ISO 9001	4%
Taller 4. Caso de estudio capítulo 8 de la norma INTE/ISO 9001	4%
Taller 5. Caso de estudio capítulo 10 de la norma INTE/ISO 9001	4%
Taller 6. Interpretando las cláusulas de la norma INTE/ISO 9001	4%
Taller 7. Competencias de la persona auditora	4%
Taller 8. Lista de verificación	4%
Taller 9. Redacción de no conformidades	4%
1 evaluación final. Aplicable en la última semana.	40%
Total	100%
Actividades de aprendizaje	Ponderación

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	Presentación Evento Objetivos Contenidos Persona evaluadora Tema 1. Introducción - Calidad y la organización. - Objeto y campo de aplicación de la norma internacional. - Términos y definiciones.					Exposición teórica de contenidos Taller #1: Términos y definiciones Recurso interactivo	Taller #1: Términos y definiciones	Presentación del evento, persona facilitadora, objetivos, contenidos, dinámica de evaluación. La persona facilitadora debe de exponer los contenidos relacionados al tema 1 con la presentación del curso. La persona facilitadora debe invitar al desarrollo del taller 1 de forma asincrónica, este posee calificación automática desde la plataforma y atender dudas puntuales durante la sesión sincrónica en caso de que aplique. La persona instructora debe de invitar a las personas participantes a utilizar el recurso interactivo.
		1,5	0,5	0	0			

Sesión 2	Tema 2. Contexto de la organización - Comprensión de la organización y de su contexto. - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. - Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad. - Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.	0,5	1,5	0	0	Exposición teórica de contenidos Taller #2: Caso de estudio capítulo 4 de la norma INTE/ISO 9001 Recurso interactivo	Taller #2: Caso de estudio capítulo 4 de la norma INTE/ISO 9001	La persona facilitadora debe de exponer los contenidos relacionados al tema 2 con la presentación del curso. La persona facilitadora debe invitar al desarrollo del taller 2 de forma asincrónica, este posee calificación automática desde la plataforma y atender dudas puntuales durante la sesión sincrónica en caso de que aplique. La persona instructora debe de invitar a las personas participantes a utilizar el recurso interactivo.
Sesión 3	Tema 3. Liderazgo en un sistema de gestión de la calidad - Liderazgo y compromiso. - Política de la calidad. - Roles, responsabilidades y autoridades en la organización. Tema 4. Planificación para el sistema de gestión de la calidad - Acciones para abordar riesgos y oportunidades. - Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos. - Planificación de los cambios.	1	1	0,5	0	Exposición teórica de contenidos Taller #3 Caso de estudio capítulo 6 de la norma INTE/ISO 9001 Prueba corta #1	Taller #3 Caso de estudio capítulo 6 de la norma INTE/ISO 9001	La persona facilitadora debe de exponer los contenidos relacionados al tema 3 y 4 con la presentación del curso. La persona facilitadora debe invitar al desarrollo del taller 3 de forma asincrónica, este posee calificación automática desde la plataforma y atender dudas puntuales durante la sesión sincrónica en caso de que aplique.

Sesión 4	Tema 5. Procesos de apoyo para la calidad - Recursos. - Competencia. - Toma de conciencia. - Comunicación. - Información documentada. Tema 6. Gestión de las operaciones - Planificación y control operacional. - Requisitos para los productos y servicios. - Diseño y desarrollo de los productos y servicios. - Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente. - Producción y prestación del servicio. - Liberación de los productos y servicios. - Control de las salidas no conformes.	1,75	0,25	0	0	Exposición teórica de contenidos Recurso Interactivo	N/A	La persona facilitadora debe de exponer los contenidos relacionados al tema 5 y 6 con la presentación del curso. La persona instructora debe de invitar a las personas participantes a utilizar el recurso interactivo.
Sesión 5	Tema 6. Gestión de las operaciones - Planificación y control operacional. - Requisitos para los productos y servicios. - Diseño y desarrollo de los productos y servicios. - Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente. - Producción y prestación del servicio. - Liberación de los productos y servicios. - Control de las salidas no conformes.	0,5	1,5	0,5	0	Exposición teórica de contenidos Taller #4 Caso de estudio capítulo 8 de la norma INTE/ISO 9001 Prueba corta #2	Taller #4 Caso de estudio capítulo 8 de la norma INTE/ISO 9001	La persona facilitadora debe de exponer los contenidos relacionados al tema 6 con la presentación del curso. La persona facilitadora debe invitar al desarrollo del taller 3 de forma asincrónica, este posee calificación automática desde la plataforma y atender dudas puntuales durante la sesión sincrónica en caso de que aplique.

Sesión 6	Tema 7. Revisiones del sistema de gestión de la calidad - Seguimiento, medición, análisis y evaluación. - Auditoría interna. - Revisión por la dirección. Tema 8. Mejora de un sistema de gestión de la calidad - Generalidades. - No conformidad y acción correctiva. - Mejora continua.	0,75	1,25	0	0	Exposición teórica de contenidos Taller #5 Caso de estudio capítulo 10 de la norma INTE/ISO 9001 Recurso Interactivo	Taller #5 Caso de estudio capítulo 10 de la norma INTE/ISO 9001	La persona facilitadora debe de exponer los contenidos relacionados al tema 7 y 8 con la presentación del curso. La persona instructora debe de invitar a las personas participantes a utilizar el recurso interactivo.
Sesión 7	Tema 9. Sistemas de gestión de la calidad y la auditoría de la norma INTE/ISO 9001:2015 - Auditoría y tipos de auditoría - Ámbito del requisito de la norma - Importancia de la auditoría - Objetivo de la auditoría - ¿Cuándo y qué debemos auditar? Tema 10. Competencia de la persona evaluadora - Criterios para la calificación de personas evaluadoras - Funciones y responsabilidades de las personas evaluadoras - Actitud y conductas de las personas evaluadoras.	0,75	1,25	0,5	0	Exposición teórica de contenidos Taller #6 Interpretando las cláusulas de la norma INTE/ISO 9001 Prueba corta #3	Taller #6 Interpretando las cláusulas de la norma INTE/ISO 9001	La persona facilitadora debe de exponer los contenidos relacionados al tema 9 y 10 con la presentación del curso. La persona facilitadora debe invitar al desarrollo del taller 6 de forma asincrónica, este posee calificación automática desde la plataforma y atender dudas puntuales durante la sesión sincrónica en caso de que aplique

Sesión 8	Tema 10. Competencia de la persona evaluadora - Criterios para la calificación de personas evaluadoras - Funciones y responsabilidades de las personas evaluadoras - Actitud y conductas de las personas evaluadoras.	0	2	0	0	Taller #7 Competencias de la persona auditora	Taller #7 Competencias de la persona auditora	La persona facilitadora debe invitar al desarrollo del taller 7 de forma asincrónica, este posee calificación automática desde la plataforma y atender dudas puntuales durante la sesión sincrónica en caso de que aplique
Sesión 9	Tema 11. Ejecución de la auditoría - Planificación y preparación - Reunión de apertura - Recopilación de evidencias - Redacción de hallazgos - Preparación del informe final - Reunión de cierre	2	0	0	0	Exposición teórica de contenidos	N/A	La persona facilitadora debe de exponer los contenidos relacionados al tema 11 con la presentación del curso.
Sesión 10	Tema 11. Ejecución de la auditoría - Planificación y preparación - Reunión de apertura - Recopilación de evidencias - Redacción de hallazgos - Preparación del informe final - Reunión de cierre	0	2	0	0	Taller #8 Lista de verificación	Taller #8 Lista de verificación	La persona facilitadora debe invitar al desarrollo del taller 8 de forma asincrónica, este posee calificación automática desde la plataforma y atender dudas puntuales durante la sesión sincrónica en caso de que aplique
Sesión 11	Tema 11. Ejecución de la auditoría - Planificación y preparación - Reunión de apertura - Recopilación de evidencias - Redacción de hallazgos - Preparación del informe final - Reunión de cierre	0	2	0	0	Taller #9 Redacción de no conformidades	Taller #9 Redacción de no conformidades	La persona facilitadora debe invitar al desarrollo del taller 9 de forma asincrónica, este posee calificación automática desde la plataforma y atender dudas puntuales durante la sesión sincrónica en caso de que aplique

Sesión 12	Tema 12. Tratamiento de los hallazgos de auditoria (acciones correctivas) Conclusiones y lecciones aprendidas	1	1	0,5	0	Exposición teórica de contenidos Recurso Interactivo Prueba corta #4	N.A	La persona facilitadora debe de exponer los contenidos relacionados al Tema #12 con la presentación del curso. La persona instructora debe de invitar a las personas participantes a utilizar los recursos interactivos en plataforma. La persona instructora debe de invitar a las personas participantes a utilizar el recurso interactivo.
	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.