



FORMACIÓN DE AUDITORES INTERNOS EN LA NORMA ISO 9001:2008.

■ OBJETIVOS GENERALES

Al finalizar el curso, los participantes serán capaces de manejar correctamente los conceptos y elementos definidos en las normas ISO 9001:2008 y las técnicas de auditorías para un sistema de gestión de calidad.

■ CONTENIDOS

Interpretación de la norma ISO 9001:2008

Introducción

Evolución del concepto de calidad

Estructura de la familia de Normas ISO 9000:2008

Características, objetivo y alcance de la Norma ISO 9001: 2008

Sistema de Gestión de Calidad

Requisitos Generales

Requisitos de la documentación

Responsabilidad de la Dirección

Compromiso de la dirección

Enfoque al cliente

Política de la calidad

Planificación

Responsabilidad, autoridad y comunicación

Revisión por la dirección

Gestión de los Recursos

Provisión de recursos

Recursos humanos

Infraestructura

Ambiente de trabajo

Realización del Producto

Planificación de la realización del producto

Procesos relacionados con el cliente

Diseño y desarrollo

Compras

Producción y prestación del servicio

Control de los dispositivos de seguimiento y de medición

Medición, Análisis y Mejora

Generalidades



FORMACIÓN DE AUDITORES INTERNOS EN LA NORMA ISO 9001:2008.

Seguimiento y medición
Control del producto no conforme
Análisis de datos
Mejora

Auditorías internas al sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008

Conceptos de Auditoría
Definición de Auditoría
Clasificación de las Auditorías
Terminología
¿Cuándo efectuar Auditorías?
Características de las Auditorías
Ejercicios

Metodología de las Auditorías

Planificación de las Auditorías
Ejecución de las Auditorías
Informe de la Auditoría
Análisis del Informe
Seguimiento
Análisis crítico de la efectividad del Sistema de Auditorías
Contenido de los procedimientos de auditorías
Ejercicios individuales y grupales.

El papel del Auditor

Perfil del Auditor
Características de personalidad
Capacitación técnica y profesional
Criterios para la calificación de Auditorías según Norma ISO 19011
Procedimientos para la calificación de auditores

La comunicación durante la Auditoría

Principios de comunicación
Tipos de lenguaje
Como iniciar la comunicación
Técnicas para la formulación de las preguntas



FORMACIÓN DE AUDITORES INTERNOS EN LA NORMA ISO 9001:2008.

Barreras para la comunicación
Deberes del Auditor
Comportamiento del auditado
Problemas prácticos causados por:
El Auditor
El Auditado
Las situaciones particulares
Ejercicio Grupal

Examen escrito.

METODOLOGÍA

La actividad se realizará a través de clases presenciales que dará inicio con un diagnóstico en cuanto a la interpretación de la norma ISO 9001:2008, ejecutando posteriormente talleres y analizando situaciones de auditorías internas, todo esto orientado y basado en el ciclo de mejora continua.

Clases Teóricas

El 30% de clases son teóricas, equivalentes a 6 horas.

Clases Prácticas.

El 70% de las clases son prácticas, equivalentes a 12 horas.