

ANTECEDENTES GENERALES

Nombre del Curso	Técnicas de auditoria en un sistema de gestión de calidad de la norma ISO 9001:2015 para organizaciones públicas y privadas					
Cupo	A definir con la empresa					
Nº de horas	24 hrs					
Código SENCEⁱ	1237958103					
Fechas estimativas	A definir con la empresa					
Ejecución del Curso	Dependencias UCSC					
Horario	lunes	martes	miércoles	jueves	viernes	Sábado

OBJETIVOS GENERALES DE LA ACTIVIDAD DE CAPACITACIÓN:

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 al interior de las organizaciones públicas y privadas.

Módulo 1: Identificar conceptos generales respecto a la norma iso 9001-2015 de acuerdo a los procedimientos normativos establecidos

- ✓ Identificación de procedimientos normativos establecidos.
- ✓ Estructura de la familia de norma ISO 9000
- ✓ Características y alcance de la norma

Módulo 2: Determinar el alcance que cubrirá el sistema de gestión de calidad, de acuerdo al entorno de la organización y las necesidades detectadas.

- ✓ Reconocer la normativa respecto al contexto de la organización.
- ✓ Comprensión de la organización en su contexto.
- ✓ Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad.
- ✓ Sistema de gestión de calidad y sus procesos.

Módulo 3: Interpretar la normativa sobre el liderazgo al interior de la organización de acuerdo a los procedimientos establecidos para una organización pública o privada

- ✓ Interpretar la normativa sobre el liderazgo al interior de la organización.
- ✓ Roles, responsabilidades y autoridades de la investigación.

Módulo 4: Aplicar técnicas de planificación respecto a los riesgos y oportunidades, calidad y los cambios al interior de la organización de acuerdo a los procedimientos establecidos para una organización pública o privada.

- ✓ Explicar la normativa referido a la planificación respecto a los riesgos y oportunidades.
- ✓ Realización de acciones para abordar riesgos y oportunidades.
- ✓ Planificar los cambios.



Módulo 5: Conocer la normativa concerniente al apoyo en los recursos, personas, infraestructura y ambiente para la operación de los procesos al interior de la organización de acuerdo a los procedimientos establecidos.

- ✓ Recursos
- ✓ Competencias
- ✓ Toma de conciencia
- ✓ Comunicación
- ✓ Información documentada
- ✓ Conocer la normativa concerniente al apoyo en estructura ,recursos ,personas y ambiente,

Módulo 6: Aplica la normativa vigente referente a la operación al interior de la organización de acuerdo a los procedimientos establecidos.

- ✓ Planificación del control operacional
- ✓ Diseño y desarrollo de productos y servicios.
- ✓ Control de: procesos, productos y servicios.
- ✓ Control de salidas no conformes.

Módulo 7: Interpretar la normativa relativa a la evaluación de desempeño al interior de la organización de acuerdo a los procedimientos establecidos.

- ✓ Seguimiento, medición, análisis y evaluación.
- ✓ Realización de auditoria externa y revisión por la dirección.

Módulo 8: Reconocer en la normativa inherente a la mejora continua al interior de la organización de acuerdo a los procedimientos establecidos.

- ✓ No conformidad y acción continúa.
- ✓ Mejora continua.

Módulo 9: Identificar conceptos generales respecto a la auditoria de acuerdo a los procedimientos normativos establecidos en la norma ISO 9001-2015

- ✓ Definición de Auditoria
- ✓ Clasificación de las Auditorias
- ✓ Terminología
- ✓ ¿Cuándo efectuar Auditorias?
- ✓ Características de las Auditorias
- ✓ Ejercicios

Módulo 10: Aplicar metodología de las auditorias de acuerdo a los procedimientos normativos establecidos en la norma iso 9001-2015 para una organización pública o privada.

- ✓ Planificación de las Auditorias
- ✓ Ejecución de las Auditorias
- ✓ Informe de la Auditoria
- ✓ Análisis del Informe
- ✓ Seguimiento
- ✓ Análisis crítico de la efectividad del Sistema de Auditorias
- ✓ Contenido de los procedimientos de auditorias
- ✓ Ejercicios individuales y grupales.



Módulo 11: Reconocer en la normativa inherente el papel del auditor al interior de la organización de acuerdo a los procedimientos establecidos en la norma ISO 9001-2015

- ✓ 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

Módulo 12: Utilizar técnicas para una comunicación eficiente durante un el proceso de auditoria al interior de la organización de acuerdo a los procedimientos establecidos en la norma ISO 9001-2015.

- ✓ Principios de comunicación
- ✓ Tipos de lenguaje
- ✓ Como iniciar la comunicación
- ✓ Técnicas para la formulación de las preguntas
- ✓ Barreras para la comunicación
- ✓ Deberes del Auditor
- ✓ Comportamiento del auditado
- ✓ Problemas prácticos causados por:
 - ✓ El Auditor
 - ✓ El Auditado
 - ✓ Las situaciones particulares
- ✓ Ejercicio Grupal

METODOLOGÍA Y EVALUACION

Metodología Enseñanza

El curso se realiza a través de clases teóricas dictadas por profesionales del área y que trabajan como auditor líder, en donde expondrán conceptos tales como evolución del concepto de calidad, contexto de la organización y concepto de auditoria para posteriormente realizar ronda de preguntas para aclarar cada una dudas y efectuar una retroalimentación respecto a los puntos más importantes por parte del relator. Las clases prácticas consisten en talleres de casos en donde los participantes deberán trabajar sobre los puntos normativos de liderazgo, planificación, apoyo, operación, evaluación de desempeño, mejora, metodología de las auditorias, el papel del auditor, la comunicación durante la auditoria, desarrollando trabajo en grupos y exponiendo cada uno de los resultados. Teórica: 12 horas práctica: 12 horas

Evaluación Aprendizajes

Se realizará una actividad de evaluación diagnóstica, al inicio del curso que permita recoger evidencias sobre el grado de dominio del tema a desarrollar. Durante el desarrollo de la actividad se deben aplicar evaluación formativa (prueba teórica) de los contenidos de evolución del concepto de calidad y contexto de la organización entre otros. Esta evaluación se realizara en escala de notas de 1.0 a 7.0 teniendo como requisito mínimo de aprobación una nota igual o superior a 4.0. Respecto a las evaluaciones prácticas respecto a los dos talleres programados. Esta evaluación se realizara en escala de notas de 1.0 a 7.0 teniendo como requisito mínimo de aprobación una nota igual o superior a 4.0

Además se exige un 75% de asistencia mínima.



PROPUESTA CAPACITACION OTEC-UCSC



UCSC

Los cursos contemplan:

- 1.- Coffe break
- 2.- Archivador Institucional
- 3.- Lápiz Institucional
- 4.- Certificado de la UCSC.
- 5.- Comunicación a través de los medios que posee la UCSC.

Guido Salazar Sepúlveda
Director OTEC-UCSC

ⁱ Actividad/es de capacitación autorizada/s por el SENCE para los efectos de la franquicia tributaria de capacitación, no conducente/s al otorgamiento un título o grado académico.



Alonso de Ribera 2850 - Concepción
Fono: 41-2345471
Mail: gsalazar@ucsc.cl