



## Curso: Auditor Líder ISO 9001:2015, Certificado Internacional por Exemplar Global

### Descripción del curso

#### Introducción:

PENDIENTE

#### Objetivos:

El participante comprenderá a profundidad los requisitos de la norma y conocerá la evidencia típica que puede encontrarse en un sistema de gestión de la calidad basado en ISO 9001:2015. Mejorará las estrategias para auditar un sistema de gestión de la calidad de manera efectiva. Perfeccionará habilidades como Auditor para ejecutar exitosamente todas las etapas de una auditoría a un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015.

#### Requisitos del participante:

Traer identificación oficial (credencial de elector, cédula profesional, pasaporte ó cartilla del servicio militar), contar con Curso de Auditor interno ISO 9001:2015 aprobado, experiencia en por lo menos 4 auditorías y traer las Normas: ISO 9001:2015, ISO 9000:2015 e ISO 19011:2018.

#### Dirigido a:

Jefes y Gerentes de calidad,  
Miembros del equipo de auditores  
internos

**Instructor:** Acreditado  
por Exemplar Global.

**40h**  
De duración

**Metodología: 40% teoría – 60% ejercicios y casos prácticos**

# Temario general

## 1. Revisión detallada de los requisitos de ISO 9001:2015

- La familia de normas
- ISO 9000
- Enfoque de la norma
- ISO 9001:2015
- Los 7 principios de la gestión de calidad de ISO 9001:2015
- Palabras clave para la correcta interpretación de ISO 9001:2015

## 2. Referencias normativas

## 3. Términos y condiciones

## 4. 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
- Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

## 5. Liderazgo

- Liderazgo y compromiso
- Enfoque al cliente
- Establecimiento de la política de calidad
- Comunicación de la política de la calidad
- Roles, responsabilidades y autoridad en la organización

## 6. Planificación

- Liderazgo y compromiso
- Enfoque al cliente
- Establecimiento de la política de calidad
- Comunicación de la política de la calidad
- Roles, responsabilidades y autoridad en la organización

## 7. Apoyo

- Recursos
- Personas
- Infraestructura
- Ambiente para la operación de los procesos
- Recursos de seguimiento y medición
- Conocimientos de la organización
- Competencia
- Toma de conciencia
- Comunicación
- Información documentada
- Control de la información documentada

## 8. Operación

- Planificación y control operacional
- Requisitos para los productos y servicios
- Comunicación con el cliente
- Determinación de los requisitos para los productos y servicios
- Revisión de los requisitos para los productos y servicios
- Cambios en los requisitos para los productos y servicios
- Diseño y desarrollo de los productos y servicios
- Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente
- Información para los proveedores externos
- Producción y provisión del servicio
- Control de la producción y de la provisión del servicio
- Identificación y trazabilidad
- Propiedad perteneciente a los clientes o a los proveedores externos
- Preservación
- Actividades posteriores a la entrega
- Control de los cambios
- Liberación de los productos y servicios
- Control de las salidas no conformes

## 9. Evaluación del desempeño

- Seguimiento, medición análisis y evaluación
- Satisfacción del cliente
- Análisis y evaluación
- Auditoría interna
- Revisión por la dirección

## 10. Mejora

- No conformidad y acción correctiva
- Mejora continua

## 11. Planeación de auditorías con base en ISO 19011: 2018

- Roles y responsabilidades del auditor líder
- Selección del criterio de auditoría
- Objetivos de la auditoría
- Tipos de auditores
- Selección del equipo auditor
- Uso de expertos técnicos
- Auditorías de primera, segunda y tercera parte
- Principios de la auditoría
- Las etapas de la auditoría
- Tareas del auditor líder
- Estimación de días auditor
- Contenido de un plan de auditoría

## 12. Reuniones de apertura

- Objetivo de la reunión de apertura
- La presentación de los miembros del equipo
- Enfoque positivo en la reunión de apertura
- Confirmación de horarios y actividades
- Procedimientos de seguridad
- Arreglos para reuniones y espacios de trabajo

## 13. Desarrollo de auditorías

- Determinación de la factibilidad
- Medios de comunicación oficial
- Buenas prácticas al identificar no conformidades
- La función de los guías y observadores
- Revisión de instalaciones
- Técnicas para obtener información
- La independencia de los auditores

## 14. Hallazgos de auditoría y muestreo

- Tipos de evidencia
- Tipos de hallazgos
- Selección del tamaño de muestra
- Selección del personal a entrevistar
- Selección de áreas a observar
- Fuentes de información para la auditoría
- Buenas prácticas al auditar
- Recomendaciones para entrevistar
- Errores comunes al auditar

## 15. Reuniones de cierre

- Reunión de auditores previa al cierre
- Redacción de no conformidades
- Clasificación de hallazgos
- Propósito de la reunión de cierre
- Fortalezas y debilidades en la reunión de cierre
- Agenda típica de una reunión de cierre
- Manejo de objeciones en la reunión de cierre

## 16. El reporte de la auditoría

- Objetivo del reporte de auditoría
- Características de un buen reporte
- El tiempo de entrega del reporte
- Contenido típico de un reporte de auditoría

## 17. Conclusiones auditor líder ISO 9001:2015