

AGENDA

CURSO AUDITOR INTERNO NTC ISO 9001-2015 CON ÉNFASIS EN MÉTODOS DE IMPLEMENTACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES

Objetivo General

Capacitar al participante en la metodología para implementar Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC) en las organizaciones, y realizar ejercicios de auditoría interna conforme a la *norma internacional NTC ISO 9001-2015*, con el conocimiento técnico necesario para planificar, implementar, mantener y mejorar el SGC.

Objetivos del Curso

- Brindar al participante material y metodologías específicas para la planificación, gestión del riesgo y oportunidades dentro de un Sistema de Gestión de la Calidad conforme a la norma internacional *NTC ISO 9001-2015*.
- Brindar al participante material y metodologías específicas para la implementación y mantenimiento de un Sistema de Gestión de la Calidad, conforme a la norma internacional *NTC ISO 9001-2015*.
- Brindar al participante material y metodologías específicas que faciliten la estandarización de procesos, seguimiento, medición, análisis, evaluación y mejora continua de los mismos, dentro de una organización.
- Brindar al participante el conocimiento, material, metodologías y técnicas relacionadas con el proceso de auditoría de primera parte (interna) y segunda parte (proveedores), con base en la *GTC ISO 19011-2018*.
- Brindar al participante el conocimiento, material y herramientas necesarias para liderar el proceso de búsqueda de certificación en las organizaciones, conforme a norma internacional *NTC ISO 9001-2015*.

Dirigido a

Estudiantes y/o profesionales de todas las carreras u oficios, interesados en conocer metodologías para planificar, implementar, mantener sistemas de gestión de la calidad, así como también evaluar su conformidad.

Estudiantes y/o profesionales de todas las carreras u oficios, interesados en liderar procesos de búsqueda de certificación en las organizaciones privadas, conforme a *norma internacional NTC ISO 9001-2015*.

Estudiantes y/o profesionales de todas las carreras u oficios, interesados en adquirir competencias para realizar ejercicios de auditoría interna en las organizaciones, a proveedores y/o clientes de las mismas. Conforme a la *norma internacional NTC ISO 9001-2015*.

HSEQ Consultoría Empresarial

Asesoría con especialistas



Personal que interviene en la implementación y desarrollo del Sistema de Gestión y/o Líderes de proceso, coordinadores, analistas, auxiliares y/o asistenciales en procesos administrativos o que interactúan con requisitos pertinentes a la organización, que provienen de diferentes partes interesadas tales como: clientes, organismos de control legal, reglamentarios, proveedores externos u otras.

Requisitos mínimos

Haber cursado exitosamente la formación media vocacional (Bachillerato), ser estudiante activo o egresado en programas de formación técnico, tecnólogo, profesional o superiores a este nivel de escolaridad.

Presentación del programa

Los equipos de trabajo responsables de atender las necesidades y expectativas de las partes interesadas en una organización, a través del cumplimiento de los requisitos internos y propios organizacionales, así como también de aquellos específicos para clientes, proveedores, legales, reglamentarios, y normativos, intervienen directa e indirectamente en un ejercicio imparcial, objetivo y ecuaníme de alineación con el desarrollo sostenible de las organizaciones.

La alineación con la intención manifiesta de la Alta Dirección a través de una misión y visión corporativa, se demuestra en implementación del direccionamiento estratégico en todos los niveles de la organización; a partir de metodologías para la implementación de estándares y procesos orientados a la mejora continua sostenible en el tiempo.

La toma de decisiones bajo evidencia objetiva con un sistema de gestión de la calidad, que mantiene vigente la planificación, implementación, verificación-control y mejora continua de los métodos de trabajo estandarizados para cumplir con estos requisitos, da respuesta al estado actual y puesta en marcha del plan estratégico en una organización.

En la economía de mercado actual, el tiempo y la experiencia se han encargado de demostrar que la cultura de calidad es una necesidad inherente, para determinar los métodos apropiados a la sostenibilidad empresarial, y en efecto, la capacitación de un talento humano competente para tal fin. El nuevo nivel de desempeño conforme a la adopción de herramientas técnicas actualizadas para los profesionales, técnicos, tecnólogos, personal auxiliar o asistencial, nos invita a otorgar conocimiento, experiencia y metodologías pertinentes a la estandarización de procesos y mejora continua dentro de las organizaciones, conforme a la *norma internacional NTC ISO 9001-2015*.

El programa de formación para implementación y auditoría interna *NTC ISO 9001-2015* de **HSEQ Consultoría Empresarial**, otorga no solamente el conocimiento técnico respecto a esta norma internacional y el ejercicio de auditoría interna, sino también; material, herramientas y técnicas para implementar Sistemas de Gestión de la Calidad en las Organizaciones.

HSEQ Consultoría Empresarial

Asesoría con especialistas



Metodología

La metodología del curso para la modalidad virtual y a distancia, tiene un enfoque teórico-práctico y criterio participativo; está diseñada a partir de una fundamentación teórica actualizada que toma como base las disposiciones de la *NTC: ISO 9001-2015* y la *GTC ISO 19011-2018*, y los aportes derivados de la experiencia en auditorías, consultorías e implementación de Sistemas de Gestión de la Calidad, por parte del *Auditor Líder* asignado para el desarrollo del curso.

Se desarrollan análisis de casos, discusiones entre grupos de trabajo orientadas por el tutor en la sesión de teleconferencia semanal (foro de inquietudes), así como talleres y ejercicios prácticos orientados por los videos tutoriales pertinentes para cada módulo.

✓ **Valor agregado:**

La realización de los talleres de aplicación a partir del CD de apoyo y/o almacenamiento temporal con acceso a un “Google Drive” compartido, incluye material, herramientas y técnicas para implementar Sistemas de Gestión de la Calidad pertinentes a los objetivos del curso.

Programa temático

- I. **Unidad temática 1:** Módulo comprensión de la organización y su contexto, necesidades y expectativas de las partes interesadas, directrices gerenciales. (5 horas)
 - a. Generalidades *NTC ISO 9001-2015*. Norma vs. organización.
 - b. Directrices gerenciales.
 - c. Establecimiento de estrategias frente al análisis interno y externo.

- II. **Unidad temática 2:** Módulo directrices del comité gerencial, alcance, dirección estratégica, objetivos de calidad, indicadores, planificación de cambios. (3 horas y 21 minutos)
 - a. Acciones para abordar riesgos y oportunidades.
 - b. Dirección estratégica, alineación y objetivos: Modelo BSC con base en cuadrante “FO” y “DA”.
 - c. Objetivos de calidad: Compatibles con el contexto y dirección estratégica.
 - d. Determinación de indicadores de gestión.
 - e. Planificación de cambios y mejoras.
 - f. Asignación de responsabilidades del comité gerencial.

- III. **Unidad temática 3:** Módulo arquitectura y control documental. (3 horas y 12 minutos)

HSEQ Consultoría Empresarial

Asesoría con especialistas



- a. Procedimientos referentes al direccionamiento estratégico.
 - b. Control, distribución y acceso a documentos de origen interno y externo.
 - c. Estructura organizacional.
- IV. Unidad temática 4:** Módulo información documentada a cargo del líder del SGC, ambiente necesario para la operación de los procesos y otros seguimientos. *(4 horas y 9 minutos)*
- a. Generalidades asociadas a la auditoría interna y acciones correctivas.
 - b. Determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario.
 - c. Seguimiento en el contexto, objetivos, requisitos P.I. incluido el cliente.
- V. Unidad temática 5:** Módulo liderando la gestión de recursos, talento humano e infraestructura. *(2 horas y 43 minutos)*
- a. Mantenimientos preventivos y correctivos para la infraestructura.
 - b. Fiabilidad, mantenibilidad y disponibilidad de máquinas-equipos.
 - c. Talento humano, perfiles de cargo, conocimiento y programa de formación.
- VI. Unidad temática 6:** Módulo liderando la gestión de recursos, compras y proveedores. *(3 horas y 8 minutos)*
- a. Impacto de las compras producto /servicio en el SGC.
 - b. Selección, evaluación, seguimiento y reevaluación de proveedores.
 - c. Comunicación, reporte de producto o servicio no conforme con proveedores.
- VII. Unidad temática 7:** Módulo identificación y seguimiento a los requisitos para los productos y servicios, planificación y control operacional en la producción, comercialización y/o prestación del servicio. *(6 horas y 51 minutos)*
- a. Identificación y seguimiento a las necesidades y expectativas del cliente.
 - b. Canales de comunicación con el cliente y gestión de PQR.
 - c. Variables a controlar y que hacer en caso de desviación para no conformes.
 - d. Cambios y devoluciones conforme al estatuto del consumidor Ley 1480/2012.
- VIII. Unidad temática 8:** Módulo gestión comercial, análisis y evaluación de las necesidades y expectativas del cliente externo. *(3 horas y 6 minutos)*
- a. Protocolos de operación telefónica y en punto de venta.
 - b. Divulgación de canales de atención al cliente, pedidos y portafolio.
 - c. Método de seguimiento a las necesidades y expectativas de los clientes.
 - d. Revisión de los requisitos de P/S y modificación de la información pertinente.

- IX. Unidad temática 9:** Módulo seguimiento y medición, conformidad del producto-servicio, control operacional, liberación de productos y servicios, control de salidas no conformes. *(1 hora y 57 minutos)*
- a. Análisis y evaluación respecto a la conformidad del producto /servicio
 - b. Seguimiento a necesidades - expectativas del cliente y requisitos legales
 - c. Trazabilidad, preservación, propiedad del cliente y de proveedores externos.
 - d. Liberación de producto / servicio y actividades posteriores a la entrega.
- X. Unidad temática 10:** Módulo diseño y desarrollo de productos / servicios. *(3 horas y 4 minutos)*
- a. Ficha técnica comercial y de producto
 - b. Planificación y entradas para el diseño y desarrollo.
 - c. Controles y cambios del diseño y desarrollo.
 - d. Salidas del diseño y desarrollo.
- XI. Unidad temática 11:** Módulo Logística, almacenamiento, distribución y mantenimiento a la infraestructura. *(4 horas y 56 minutos)*
- a. Recepción, verificación y ubicación del producto.
 - b. Alistamiento, empaque y embalaje, tiempos de entrega.
 - c. Mantenimiento preventivo y correctivo a máquinas, equipos, vehículos y espacios físicos.
 - d. Plan metrológico y calibración de equipos.
- XII. Unidad temática 12:** Módulo Sistema de Gestión de la Calidad y su interacción entre procesos. *(4 horas)*
- a. Caracterización de procesos.
 - b. Acciones correctivas en caso de desviación.
 - c. Planificación de cambios y oportunidades de mejora.
 - d. Método para definir la comunicación interna y externa.
 - e. Articulación de la información que se mantiene y conserva documentada.
- XIII. Unidad temática 13:** Modulo técnicas de auditoría interna con base en *GTC ISO 19011-2018*. *(4 horas)*
- a. Términos y definiciones relacionados
 - b. Roles relacionados con la auditoria
 - c. El ciclo PHVA en el proceso de auditorías
 - d. Gestión del programa de auditorías.
 - e. Actividades para la planificación de auditorías individuales.
 - f. Revisión documental

Unidad temática 14: Modulo técnicas de auditoría interna con base en *GTC ISO 19011-2018*. (4 horas)

- g. Realización de las auditorías.
- h. Informe de auditorías
- i. Actividades de seguimiento a la auditoría interna
- j. Competencia del auditor
- k. Gestión de un programa y plan de auditoría.
- l. Preparación de las actividades de auditoría.
- m. Realización de las actividades de auditoría (Simulacro)
- n. Informe y finalización de la auditoría. (Simulacro)

XIV. Unidad temática 15: Modulo revisión por parte de la Alta Dirección al Sistema de Gestión de la Calidad y su alineación con la dirección estratégica de la organización. (4 horas)

- a. Entradas y salidas de la revisión por la Alta Dirección.
- b. Conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.

Generalidades:

La totalidad de los temas contará con los ejercicios, evaluación y bibliografía; además, con una descripción de los procesos interactivos que el estudiante desarrolla en cada una de las sesiones.

Intensidad: Dieciséis sesiones, quince (15) unidades temáticas, desarrolladas en 120 horas. 58 horas mediáticas de contenido técnico, 58 horas de acompañamiento (incluye horas de trabajo autónomo), 1,5 horas de introducción y 2,5 horas de cierre con examen final.

Certificación:

Auditor Interno *ISO 9001-2015* con énfasis en métodos de implementación en las organizaciones.

Se otorgará certificado a quienes hayan participado satisfactoriamente en mínimo 80% de las sesiones y aprueben examen final.

Tutores:

Tutor: Emmanuel Hernández Carreño

Perfil: Administrador de Empresas, Auditor Líder NTC ISO 9001-2015, NTC ISO 45001-2018, NTC ISO 14001-2015, Especialista en Gerencia en Riesgos Laborales Seguridad y Salud en el Trabajo, Auditor interno HSEQ, BASC. Con siete (7) años de experiencia específica en asesoría, consultoría y capacitación en Sistemas de Gestión de la Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo en empresas de producción y servicios del sector privado, en auditorías internas, direccionamiento estratégico, gestión por procesos, diseño, implementación, certificación. Mantenimiento de Sistemas de Gestión integral, calidad - Seguridad y Salud en el Trabajo.

HSEQ Consultoría Empresarial

Asesoría con especialistas



Tutor: Leonela Barraza Muñoz

Perfil: Ingeniera Industrial, Auditor Líder HSEQ (ISO 9001:2015; ISO 45001:2018; ISO 14001:2015) ICONTEC, Auditor Interno HSEQ, Coordinador y Consultor en ISO 9001:2015 e ISO 31000 GRUPO ÉLITE INTERNACIONAL con diplomado en Sistemas integrados de Gestión, experiencia de siete (7) años en el diseño, implementación, administración y auditorías de Sistemas de Gestión de Calidad y Sistemas Integrados de Gestión; diseño, distribución, socialización, control, actualización y auditoría de la documentación existente en los sistemas de gestión evaluados. Métodos y tiempos, Compras, Logística, Área Comercial. Administración y Gerencia del Talento Humano; charlas y capacitación de personal.

La inscripción es válida a través del link

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf8FL664xaL6YHi5L-in41zSzDSKfyTVcsu-1KbxS9hnrY4sQ/viewform>

La inscripción incluye Norma *NTC ISO 9001-2015*, Drive con material de trabajo, memorias, y el certificado de participación.

Para realizar el pago, deberá utilizar la plataforma online a través de la página web y optar por la opción de transacción electrónica o generar código para pagos por punto físico. Lo anterior por medio del botón "*Pagar con epayco - pagos en moneda local (pesos colombianos)*" disponible en: Link: <https://bit.ly/2zTie2o>

Importante:

En el momento de ser anexada la constancia de pago, se habilitará la plataforma para el estudiante inscrito.

Consultoría Empresarial

HSEQ Consultoría Empresarial

Asesoría con especialistas



asesor@consultoriaempresarial.com.co
www.consultoriaempresarial.com.co



317 353 12 94



HSEQ Consultoría
Empresarial