

Presentación del programa

AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD – NTC ISO 9001



ESTRUCTURA DE CONTENIDOS

1. ASPECTOS GENERALES DEL PROGRAMA.....	2
1.1. JUSTIFICACIÓN DEL PROGRAMA.....	2
1.2. REQUERIMIENTOS.....	2
1.3. ESTRATEGIA METODOLÓGICA.....	3
1.4. MODALIDAD Y DURACIÓN DEL PROGRAMA.....	3
2. ASPECTOS PEDAGÓGICOS Y DIDÁCTICOS DEL PROGRAMA.....	4
2.1. COMPETENCIAS Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE.....	4
2.2. ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE.....	5
2.3. CRITERIOS DE EVALUACIÓN.....	5
2.4. EVIDENCIAS DE PRODUCTO, DE DESEMPEÑO Y DE CONOCIMIENTO.....	7
3. CERTIFICACIÓN DEL PROGRAMA.....	8
4. CRÉDITOS DEL PROGRAMA.....	10



**AUDITORÍA INTERNA
DE CALIDAD – NTC ISO 9001**

Código:
11220133

1. ASPECTOS GENERALES DEL PROGRAMA

1.1. JUSTIFICACIÓN DEL PROGRAMA

En la norma, la auditoría se define como: “proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría, y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría”.

Todo sistema de gestión de calidad, implementado en una organización, debe ser evaluado para evidenciar si se está cumpliendo los objetivos propuestos y los requisitos de los clientes; de igual forma, es empleado para medir su eficacia vía los hallazgos encontrados en las auditorías.



Justificación

Las Auditorías Internas no se deben ver como simples trámites de la norma implementada, sino como una herramienta gerencial de gran valor para la mejora continua que gracias a su carácter de actividad de análisis, permite comprobar el seguimiento y la verificación de la implementación eficaz del sistema de gestión. El SENA pone a disposición el programa de formación virtual auditoría interna de calidad, con la intención de formar a los interesados en el desarrollo de competencias para la preparación y ejecución de las auditorías internas de un sistema de gestión de calidad (SGC).



1.2. REQUERIMIENTOS.

Dirigido a aprendices, profesionales, gerentes, supervisores, facilitadores de calidad, auditores internos que estén interesados en adquirir y/o profundizar conocimientos en procesos de auditoría interna como mecanismo de medición del comportamiento del sistema de la calidad.

Se sugiere que el aprendiz haya aprobado los programas de formación “Fundamentación de un sistema de gestión de la calidad”, “Planificación de un sistema de gestión de la calidad - NTC ISO 9001”, “Documentación de un sistema de gestión de la calidad - NTC ISO 9001” y “Evaluación y mejora de un sistema de gestión de la calidad - NTC ISO 9001”



Se requiere que el aprendiz maneje herramientas informáticas y de comunicación tales como Internet (correo electrónico, navegadores), procesadores de texto, hojas de cálculo, presentaciones multimedia y manejo de dispositivos (computador, cámara de video, micrófono, audífonos).

1.3. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad de la formación en el marco de la formación por competencias, el aprendizaje por proyectos y el uso de técnicas didácticas activas que estimulan el pensamiento para la resolución de problemas simulados y reales; soportadas en la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, integradas, en ambientes virtuales de aprendizaje, que en todo caso recrean el contexto productivo y vinculan al aprendiz con la realidad cotidiana y el desarrollo de las competencias.

Igualmente, debe estimular de manera permanente la autocrítica y la reflexión del aprendiz sobre el que hacer y los resultados de aprendizaje que logra a través de la vinculación activa de las cuatro fuentes de información para la construcción de conocimiento:



El instructor - Tutor



Las TIC



El entorno



El trabajo colaborativo

1.4. MODALIDAD Y DURACIÓN DEL PROGRAMA

MODALIDAD

El programa de formación “AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD NTC ISO 9001” se desarrollará en modalidad virtual.

DURACIÓN DEL PROGRAMA

El programa de formación tiene una duración máxima estimada de aprendizaje de **40 horas**.



2. ASPECTOS PEDAGÓGICOS Y DIDÁCTICOS DEL PROGRAMA

2.1. COMPETENCIAS Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE.

El programa de formación de formación “AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD NTC ISO 9001” está asociado a la competencia, elementos de competencia y resultados de aprendizaje:

CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

NOMBRE COMPETENCIA DEL PROGRAMA	CÓDIGO NCL	NOMBRE DE NCL
Determinar los sistemas de gestión según el marco estratégico	210001004	Determinar los sistemas de gestión según el marco estratégico
	CÓDIGO DEL ELEMENTO	ELEMENTO DE COMPETENCIA
	03	Enfocar el desarrollo los sistemas de gestión según las oportunidades de mejora identificadas.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

No.	Denominación
01	(P) Reconocer las generalidades de la auditoría interna expresadas en las normas ISO 9000 e ISO 19011, para la implementación de auditorías en un sistema de gestión de calidad.
02	(H) Desarrollar el proceso de planificación y preparación de las auditorías internas, según lo estipulado en el sistema de gestión de calidad de la organización
03	(V) Revisar la aplicación de los pasos a seguir en la realización de la auditoría interna de la organización.
04	(A) Establecer acciones de mejora basado en los resultados presentados en el informe de la auditoría interna.



2.2. ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Las actividades de aprendizaje están diseñadas para ser realizadas de manera individual, con algunos espacios para la discusión grupal, en donde se facilite el intercambio de ideas.



Actividad de Aprendizaje 1

Comprender los principios fundamentales de las normas ISO 9000 e ISO 19011, para aplicarlos en el proceso de auditorías del sistema de gestión de calidad



Actividad de Aprendizaje 2

Diseñar el programa y plan de auditorías internas, teniendo en cuenta las necesidades de la empresa y los criterios para su desarrollo.



Actividad de Aprendizaje 3

Definir los aspectos generales que permiten la adecuada documentación de observaciones, objetivos, memorandos y revisión documental dentro de un proceso de auditoría de calidad.



Actividad de Aprendizaje 4

Determinar las acciones de mejora que se deben implementar en los procesos involucrados en los hallazgos acompañados de su respectivo plan de actividades.

2.3. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Para aprobar el programa de formación “AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD NTC ISO 9001”, el aprendiz debe demostrar el logro de cada uno de los resultados de aprendizaje que desarrollará mediante las actividades de aprendizaje propuestas, y presentar las evidencias que le plantea el programa; cada evidencia solicitada tiene una finalidad y unos criterios de evaluación, respecto de los cuales el instructor debe emitir un juicio de aprobación o no aprobación.

Los criterios de evaluación son los siguientes:





- Interpreta los conceptos básicos de auditoría, tipos de auditoría y el alcance de la auditoría.
- Comprende los principios fundamentales de las normas ISO 9000 e ISO 19011, para aplicarlos en el proceso de auditorías del sistema de gestión de calidad.
- Identifica los diferentes tipos de auditoría y las orientaciones generales ejecutables en una empresa.
- Diseña un programa de auditorías internas, teniendo en cuenta la empresa en la que se aplica y los criterios para su desarrollo.
- Identifica los procesos a evaluar mediante la aplicación de la auditoría interna, según el programa de auditorías de la organización.
- Elabora el plan de auditorías internas de acuerdo a los lineamientos establecidos por la organización y las normas existentes.
- Define las técnicas de comunicación, recolección, verificación de información y obtención de evidencias de las auditorías realizadas.
- Describe los aspectos generales que permiten la adecuada documentación de observaciones, objetivos, memorandos y revisión documental dentro de un proceso de auditoría de calidad.
- Identifica los hallazgos encontrados en el proceso de auditoría y entregarlos a las personas responsables de los procesos involucrados y al responsable del sistema de gestión de calidad de la organización.
- Evalúa el desempeño de los auditores, que participaron en el plan de auditorías, de acuerdo al proceso establecido por la empresa.
- Determina las acciones de mejora que se deben implementar en los procesos involucrados en los hallazgos acompañados de su respectivo plan de actividades .



2.4. EVIDENCIAS DE PRODUCTO, DE DESEMPEÑO Y DE CONOCIMIENTO

La evaluación de los conocimientos desarrollados durante el programa “AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD NTC ISO 9001”, se constituyen en espacio para socializar e intercambiar diversos puntos de vista, maximizando las posibilidades de aprendizaje vivencial con la participación activa de los pares en formación, sumándole al proceso los conocimientos previos de quienes intervienen.

Las actividades a desarrollar deberán aportar evidencias de tipo práctico, relacionadas con opiniones de orden técnico en respuesta a foros de discusión planteado, respuestas a preguntas mediante pruebas de conocimiento, presentación de actividades interactivas, entregables relacionados con los pasos necesarios para el aprendizaje.



RUTA DE NAVEGACIÓN Actividades del curso

01 Comprender los principios fundamentales de las normas ISO 9000 e ISO 19011, para aplicarlos en el proceso de auditorías del sistema de gestión de calidad

¿Qué hacer?

Reconocer las generalidades de la auditoría interna expresadas en las normas ISO 9000 e ISO 19011, para la implementación de auditorías en un sistema de gestión de calidad.

- **Evidencia de conocimiento:**
AA1-Ev1: Cuestionario.
- **Evidencia de desempeño:**
AA1-Ev2: Ensayo.
- **Evidencia de producto:**
AA1-Ev3: Informe ejecutivo.

¿Cómo Hacerlo?

- Interpreta los conceptos básicos de auditoría, tipos de auditoría y el alcance de la auditoría.
- Comprende los principios fundamentales de las normas ISO 9000 e ISO 19011, para aplicarlos en el proceso de auditorías del sistema de gestión de calidad.
- Identifica los diferentes tipos de auditoría y las orientaciones generales ejecutables en una empresa.

¿A través de que Recursos?

- OA Generalidades de la auditoría de calidad.

02 Diseñar el programa y plan de auditorías internas, teniendo en cuenta las necesidades de la empresa y los criterios para su desarrollo.

¿Qué hacer?

Desarrollar el proceso de planificación y preparación de las auditorías internas, según lo estipulado en el sistema de gestión de calidad de la organización.

- **Evidencia de conocimiento:**
AA2-Ev1: Cuestionario AA2.
- **Evidencia de producto:**
AA2-Ev2: Taller Programa y plan de auditoría.

¿Cómo Hacerlo?

- Diseña un programa de auditorías internas, teniendo en cuenta la empresa en la que se aplica y los criterios para su desarrollo.
- Identifica los procesos a evaluar mediante la aplicación de la auditoría interna, según el programa de auditorías de la organización.
- Elabora el plan de auditorías internas de acuerdo a los lineamientos establecidos por la organización y las normas existentes.

¿A través de que Recursos?

- OA Planificación y preparación de auditorías.

03

Definir los aspectos generales que permiten la adecuada documentación de observaciones, objetivos, memorandos y revisión documental dentro de un proceso de auditoría de calidad.

¿Qué hacer?

Revisar la aplicación de los pasos a seguir en la realización de la Auditoría interna de la organización.

- **Evidencia de conocimiento:**
AA3-Ev1: Cuestionario.
- **Evidencia de producto:**
AA3-Ev2: Taller Realización de la auditoría interna.
-

¿Cómo Hacerlo?

- Define las técnicas de comunicación, recolección, verificación de información y obtención de evidencias de las auditorías realizadas.
- Define las técnicas de comunicación, recolección, verificación de información y obtención de evidencias de las auditorías realizadas.

¿A través de que Recursos?

- OA Desarrollo de la auditoría.

04

Determinar las acciones de mejora que se deben implementar en los procesos involucrados en los hallazgos acompañados de su respectivo plan de actividades.

¿Qué hacer?

Establecer acciones de mejora basado en los resultados presentados en el informe de la auditoría interna.

- **Evidencia de conocimiento:**
AA4-Ev1: Cuestionario.
- **Evidencia de desempeño:**
AA4-Ev2: estudio de Caso.
- **Evidencia de producto:**
AA4-Ev3: Taller Informe de Auditoría.

¿Cómo Hacerlo?

- Identifica los hallazgos encontrados en el proceso de auditoría y entregarlos a las personas responsables de los procesos involucrados y al responsable del sistema de gestión de calidad de la organización.
- Evalúa el desempeño de los auditores, que participaron en el plan de auditorías, de acuerdo al proceso establecido por la empresa.
- Determina las acciones de mejora que se deben implementar en los procesos involucrados en los hallazgos acompañados de su respectivo plan de actividades.

¿A través de que Recursos?

- OA Auditoría interna de calidad.

3. CERTIFICACIÓN DEL PROGRAMA

Para la certificación del programa de formación, es necesario que el aprendiz desarrolle las actividades de aprendizaje propuestas, que permiten alcanzar los resultados de aprendizaje:

- Reconocer las generalidades de la auditoría interna expresadas en las normas ISO 9000 e ISO 19011, para la implementación de auditorías en un sistema de gestión de calidad.
- Desarrollar el proceso de planificación y preparación de las auditorías internas, según lo estipulado en el sistema de gestión de calidad de la organización.

- Revisar la aplicación de los pasos a seguir en la realización de la auditoría interna de la organización.

- Establecer acciones de mejora basado en los resultados presentados en el informe de la auditoría interna.

Como evidencia del desarrollo de estas actividades deberá aprobar las evidencias de aprendizaje solicitadas. De tal forma que una vez terminado el curso y alcanzados los resultados de aprendizaje el aprendiz recibirá un certificado con las siguientes características:



Certificación:
**AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD
NTC ISO 9001**



Horas certificadas: **40 Horas**



4. CRÉDITOS DEL PROGRAMA

 PRESENTACIÓN DEL PROGRAMA	
Auditoría Interna de Calidad NTC ISO 9001	
Centro Industrial del Diseño y la Manufactura Regional Santander	
Experto temático	Alejandro Mantilla Caceres
Centro Industrial de Mantenimiento Industrial Regional Santander	
Líder línea de producción	Santiago Lozada Garcés
Asesores pedagógicos	Rafael Neftalí Lizcano Claudia Milena Hernández Naranjo
Producción multimedia	Luis Fernando Botero Mendoza
Diseño:	Silvia Margarita Garza Rueda Jesús Antonio Vecino Valero Oscar Iván Uribe Ortiz Luis Gabriel Urueta Álvarez Jose Jaime Luis Tang Pinzón
Audios:	Víctor Hugo Tabares Carreño
Programación:	Daniel Eduardo Marínez Díaz

Creative Commons

  Creative Commons
<p>Este material puede ser distribuido, copiado y exhibido por terceros si se muestra en los créditos. No se puede obtener ningún beneficio comercial y las obras derivadas tienen que estar bajo los mismos términos de licencia que el trabajo original.</p>
Atribución, no comercial, compartir igual 