



ISO 9001 LEAD AUDITOR



I9001LA Versión 122021

CertiProf®

ISO 9001 LEAD AUDITOR I9001LA

Syllabus V122021

Introducción	3
Objetivos de Aprendizaje	3
Formato y Duración del Examen	3
Elegibilidad para Certificación	3
Contenido	4

Introducción

Esta certificación abarca la norma internacional publicada por la Organización Internacional de Normalización (ISO), que establece los requisitos para la implementación de un sistema de gestión de la calidad. La ISO 9001 se asegura de que las organizaciones puedan tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos, establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados y finalmente implementar los procesos.

ISO 9001 es la única norma con la cuál una organización se puede certificar.

Objetivos de Aprendizaje

- Comprender el funcionamiento de un Sistema de Gestión de Calidad bajo el enfoque de gestión por procesos
- Entender el enfoque por procesos, el ciclo PHVA y el pensamiento basado en riesgos en los sistemas de gestión de la calidad como la base de la norma ISO 9001:2015
- Interpretar y aplicar los requisitos de un Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en la estructura de alto nivel

Formato y Duración del Examen

Este programa de estudios tiene un examen en el cual el candidato debe lograr alcanzar una puntuación para obtener la certificación en ISO 9001.

- Formato: Opción múltiple
- Preguntas: 40
- Idioma: Español
- Puntaje de aprobación: 32/40 u 80 %
- Duración: 60 minutos
- Libro abierto: No
- Entrega: Este examen está disponible en línea
- Supervisado: Será a discreción del Partner

Elegibilidad para Certificación

Cualquier persona interesada en aprender sobre la norma ISO 9001 y cómo ejecutar e informar sobre una auditoría por ISO 9001:2015.

Contenido

Fase 1: Fundamentos de un SGC

- Fundamentos de un Sistema de Gestión
- ¿Qué es la Normalización?
- Objetivos de la Normalización
- Niveles de Normalización
- Reconocimiento de la ISO a Nivel Mundial
- Taller: Identificación de Normas Aplicables a Productos
- Taller: Términos y Definiciones Sistema de Gestión de Calidad
- ¿Qué es calidad?
- Taller: Identificación de Necesidades y Expectativas
- Línea de Tiempo Concepto de Calidad
- Principales Actores en la Evolución de la Calidad
- Evolución de las Normas ISO para Sistemas de Gestión de Calidad
- Familia de las Normas ISO 9000
- ¿Qué es un sistema de gestión?
- Principios de los Sistemas de Gestión

Gestión por Procesos

- Fundamentos Gestión por Procesos
- ¿Qué es un proceso?
- Todo Proceso Debe Cumplir Con...
- Tipologías de Procesos
- Mapa de Procesos
- Ejemplo Representación de un Mapa de Procesos
- Ejemplo Representación de un Mapa de Procesos (Hospital)
- Ejemplo Representación de un Mapa de Procesos (Hotel)
- Ejemplo Representación de un Mapa de Procesos (Empresa Mensajería)
- Taller: Identificación de Procesos
- Documentación de Procesos
- Ejemplo Aplicado
- Taller: Documentación de Procesos

Requisitos Norma ISO 9001:2015 - Sistema de Gestión de la Calidad

- Interpretación de Requisitos de Norma
- Estructura de la Norma ISO 9001:2015
- Temas Clave para Entender la Norma ISO 9001:2015

Capítulo 4: Contexto de la Organización

- 4.1. Comprensión de la Organización y su Contexto
 - Explicación del Numeral o Acciones Sugeridas de Implementación
 - Ejemplos de Evidencias a Implementar en el Numeral
 - Taller: Análisis de Contexto
- 4.2 Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas
 - Explicación del Numeral o Acciones Sugeridas de Implementación
 - Ejemplos de Evidencias a Implementar en el Numeral

Taller: Identificación de Partes Interesadas

4.3. Determinación del Alcance del Sistema de Gestión

Explicación del Numeral o Acciones Sugeridas de Implementación

Ejemplos de Evidencias a Implementar en el Numeral

4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos

Explicación del Numeral o Acciones Sugeridas de Implementación

Ejemplos de Evidencias a Implementar en el Numeral

Capítulo 5: Liderazgo

5.1 Liderazgo y Compromiso

Explicación del Numeral o Acciones Sugeridas de Implementación

Ejemplos de Evidencias a Implementar en el Numeral

5.2. Política

5.3. Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Organización

Explicación del Numeral o Acciones Sugeridas de Implementación

Conclusiones Capítulo 4 y 5

Capítulo 6: Planificación

6.1. Acciones para Abordar los Riesgos y Oportunidades

Explicación del Numeral o Acciones Sugeridas de Implementación

Ejemplos de Evidencias a Implementar en el Numeral

6.2. Objetivos de Calidad y Planificación para Lograrlos

Ejemplos de Evidencias a Implementar en el Numeral

Taller: Desplegando la Estrategia

Taller: Desplegando la Estrategia SUPER EMPAQUES

6.3. Planificación de los Cambios

Explicación del Numeral o Acciones Sugeridas de Implementación

Ejemplos de Evidencias a Implementar en el Numeral

Conclusiones Capítulo 6

Capítulo 7: Apoyo

Capítulo 7: Apoyo

Ejemplos de Evidencias a Implementar en el Numeral

Conclusiones Capítulo 7

Capítulo 8: Operación

Análisis de los Numerales Bajo el Enfoque de Ciclo PHVA

Ejemplos de Evidencias a Implementar en el Numeral

Taller: Planeando Procesos y Recursos

Ejemplos de Evidencias a Implementar en el Numeral

Diseño y Desarrollo

Planificación del Diseño y Desarrollo

Etapas del Diseño y Desarrollo - Ejemplo

Controles del Diseño y Desarrollo

8.4 Control de los Productos y Servicios Suministrados Externamente

Ejemplos de Evidencias a Implementar en el Numeral

8.5 Producción y Prestación del Servicio

Ejemplos de Evidencias a Implementar en el Numeral

8.6. Liberación de los Productos y Servicios

Ejemplos de Evidencias a Implementar en el Numeral

Conclusiones Capítulo 8

Capítulo 9: Evaluación del Desempeño

9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación

Ejemplos de Evidencias a Implementar en el Numeral

Capítulo 9 Conclusiones

Capítulo 10: Mejora

10. Mejora

Ejemplos de Evidencias a Implementar en el Numeral

Capítulo 10. Conclusiones

Fase 2. Diseño e Implementación de un SGC

Diseño e Implementación de un SGC

Taller: Elaborar Diagnóstico y Plan de Implementación

Fase 3. Gestión de Riesgos de SGC

¿Por qué realizar una gestión al riesgo?

Proceso de Gestión del Riesgo

Gestión del Riesgo

Pasos Para la Identificación de Riesgos

1. Identificar los Riesgos

Fuente de Riesgos

1. Identificar los Riesgos

Taller: Identificando Riesgos

2. Analizar y Valorar el Riesgo

3. Tratamiento del Riesgo

Taller: Valoración de Riesgos

Fase 4. Auditorías Internas con Énfasis en Competencias de Auditor Líder

ISO 19011:2018

Estructura de la ISO 19011:2018

Alcance ISO 19011:2018

Auditoría

Tipos de Auditoría

Criterios de Auditoría

Evidencia de la Auditoría

Resultados de la Auditoría

Conclusiones de la Auditoría

Cliente de la Auditoría

Auditado

Auditor

Equipo Auditor

Experto Técnico

Observador

Guía

Programa de Auditoría

Alcance de la Auditoría

Plan de Auditoría

Conformidad
No Conformidad
Pruebas de Auditoría
Métodos de Auditoría
Cláusula 4: Principios de Auditoría
Cláusula 5: Gestión de un Programa de Auditoría
Cláusula 5: Programa de Auditoría
Cláusula 6: Realización de una Auditoría
Cláusula 6: Actividades de la Auditoría
Cláusula 7: Competencia y Evaluación de los Auditores
Métodos para Evaluar a los Auditores
Cláusula 7: Atributos Personales
Cláusula 7: Conocimientos Genéricos y Habilidades
Establecimiento de Objetivos del Programa de Auditoría
Determinación y Evaluación de Riesgos y Oportunidades del Programa de Auditoría
Establecimiento del Programa de Auditoría
Competencia de (los) Individuo(s) que Gestiona(n) el Programa de Auditoría
Establecer el Alcance del Programa de Auditoría
Determinar los Recursos del Programa de Auditoría
Implementación del Programa de Auditoría
Definición de Objetivos, Alcance y Criterios para una Auditoría Individual
Selección y Determinación de Métodos de Auditoría
Selección de los Miembros del Equipo de Auditoría
Asignación de Responsabilidades al Líder del Equipo Auditor para una Auditoría Individual
Gestión de los Resultados del Programa de Auditoría
Administrar y Mantener los Registros del Programa de Auditoría
Revisión y Mejora del Programa de Auditoría
Establecer Contacto con el Auditado
Determinación de la Viabilidad de la Auditoría
Realizar Revisión de Información Documentada
Planificación de Auditoría
Asignación de Tareas al Equipo Auditor
Funciones y Responsabilidades de Guías y Observadores
Preparación de los Documentos de Trabajos
Posibles Ventajas de las Listas de Verificación
Uso de las Listas de Verificación
Reunión de Apertura
Revisión de la Documentación en la Auditoría
Comunicación Durante la Auditoría
Métodos para Recopilar Información
La Entrevista
Preguntas Claves del Auditor
Tipo de Preguntas
Ejecutando la Auditoría
Realización de Entrevistas

Administración del Tiempo
Manejo de Situaciones Difíciles
Resultados de la Auditoría
Cómo Redactamos
¿Qué es un hallazgo?
Hallazgos Positivos: Fortalezas
Hallazgos Negativos: Oportunidades de Mejora
Hallazgos Negativos: No Conformidad
Recomendaciones Para Redactar No Conformidades

Preparar Conclusiones de Auditoría

Conclusiones de Auditoría
Informe de Auditoría
Reunión de Cierre
Preparación y Distribución del Informe de Auditoría
Realización de Seguimiento de Auditoría
Las Auditorías de Seguimiento

Habilidades del Auditor y Talleres

Taller: Planificación de Auditorías – Caso de Estudio Super Empaques
Ejemplo: Plan de Auditoría
Taller: Planificación de Auditorías – Caso de Estudio Super Empaques
Planificación de las Entrevistas – Tipos de Preguntas
Lista de Verificación de Auditoría
Ejemplo de Lista de Verificación
Anexos