



# **FORMACIÓN DE AUDITORES INTERNOS (ISO 19011)**

---

## DIRIGIDO A:

Directivos de empresas y gerentes de área.

Personas que buscan mejorar el sistema de gestión de la calidad de su organización.

## OBJETIVO GENERAL:

El objetivo de este curso-taller es iniciar, desarrollar y actualizar a auditores bajo un enfoque de negocio, eliminando el enfoque tradicional al cumplimiento de los procedimientos establecidos.

## OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- El participante conocerá distintas formas o metodologías para cumplir con las cláusulas de la norma.
- El participante comprenderá de mejor forma el papel o rol del auditor en una empresa,
- El participante apoyará a la organización a emprender proyectos de negocio o planes de mejora, entre otros objetivos.

## CONTENIDO

### 1. Evaluación de la organización

- a) Conociendo el negocio
- b) Enfoque de la dirección
- c) Objetivos e indicadores
- d) Balance Scorecard (tablero de mando integral)
- e) Enfoque de procesos
- f) La estrategia de procesos
- g) Evaluación por procesos
  - i. Definición del alcance
  - ii. Identificación de clientes y proveedores
  - iii. Identificación de procesos estratégicos, procesos claves y procesos de soporte
  - iv. Determinación de los procesos a mejorar / ¿Que solucionar primero?
  - v. Evaluación del rendimiento (eficacia y eficiencia)
- h) Documentación de las recomendaciones
- i) Evaluación de las mejoras

### 2. Conceptualización de la serie ISO 9000

- a) Principios de calidad
- b) La ISO 9000
- c) La ISO 9001
- d) La ISO 9004
- e) La ISO 19011

## CONTENIDO

### 3. Características del auditor interno

- a) El rol del auditor de calidad en la organización.
- b) El auditor como promotor del cambio.
- c) El estigma del auditor de calidad.
- d) Diferencias entre auditor y supervisor
- e) Características

### 4. Planeación, ejecución y seguimiento de auditoría

- a) ¿Por qué las auditorías fracasan? Análisis de los factores que intervienen en la planeación una auditoría
- b) ¡Por favor hágame caso! Análisis de los factores que intervienen en la conducción de una auditoría
- c) ¿Quién le dio seguimiento? Análisis de los factores que intervienen en la planeación de una auditoría

### 5. Análisis y acciones de mejora

- a) Flujo de análisis y acciones de mejora
- b) Identificación de la causa raíz
- c) Análisis de causa raíz
- d) Herramientas para la mejora
- e) Preparación de planes de acción
- f) Seguimiento y validación de la mejora

### 6. Gestión de riesgos

## HABILIDADES A DESARROLLAR:

- Calidad en el negocio
- Iniciativa
- Pensamiento analítico
- Enfoque al Cliente
- Liderazgo
- Comunicación

**Duración:** 8 horas