



Diplomado universitario  
**Gestión de la Calidad:  
Auditor Interno ISO 9001**



3 meses  
de duración



plataforma  
open 24/7



1 encuentro en vivo  
por semana

## Metodología

El método de enseñanza estará mediado por el diálogo participativo y constructivo, planteando una constante interrelación de la teoría con la práctica, motivando a los asistentes mediante talleres, trabajos grupales y solución de casos donde pondrán en práctica los aspectos que contempla el programa.

A lo largo del Diplomado, se desarrollarán también aspectos puntuales vinculados con la realidad laboral y su ejecución práctica.

## ¿Qué competencias se trabajan?

- **Liderazgo de calidad:** capacidad de conducir equipos hacia un funcionamiento sistémico, participativo e innovador de la calidad en las organizaciones
- **Pensamiento estratégico:** establecer, en primer lugar, objetivos claros y medibles para luego priorizar acciones críticas direccionadas, presentando planes de acción que permitan llevar un control y medir los resultados obtenidos
- **Mejora continua e innovación:** introducir mejoras y crear algo nuevo que permita contribuir a la eficacia, eficiencia y satisfacción del destinatario, cuidando y potenciando al personal
- **Análisis y sistematización de la información:** disposición para la búsqueda, evaluación, clasificación y sistematización de la información a partir de fuentes confiables y seguras
- **Comunicación institucional:** capacidad para desarrollar canales y estrategias de comunicación interna y externa que permitan captar/empatizar las necesidades de los destinatarios

## Objetivos principales del diplomado

1. Comprender y aplicar las herramientas y metodología necesarias para la planificación y la realización de auditorías internas
2. Evaluar la conformidad del sistema y presentar los hallazgos de la auditoría para sistemas de gestión de la calidad
3. Gestión de la calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001-2015
4. Gestionar los hallazgos de la auditoría de manera de demostrar la eficacia y mejora continua del sistema de gestión de calidad



2 horas semanales de clases en vivo  
+ 5 horas semanales de dedicación personal  
**Carga horaria total: 84 horas**

## Estructura del programa

Módulo 1 - Introducción a la norma ISO 9001:2015 y normas de auditoría

Módulo 2 - Liderazgo y estrategia para la gestión de la calidad

Módulo 3 - Planificación de la auditoría

Módulo 4 - Fases de la auditoría

Módulo 5 - Redacción del informe de auditoría y seguimiento

Módulo 6 - Capital humano enfocado en la auditoría

Trabajo Final

## MÓDULO 1

### Introducción a la norma ISO 9001:2015 y normas de auditoría

1. Introducción a la norma ISO 9001:2015
2. Historia de la gestión de la calidad
3. Sistemas de gestión de la calidad - Conceptos generales
4. La familia ISO serie 9000
5. Principios de gestión de la calidad
6. Interés de las auditorías
7. Partes intervinientes en la auditoría
8. Requisitos de norma ISO 9001:2015
9. Modelos de excelencia
10. Aplicaciones prácticas

## MÓDULO 2

### Liderazgo y estrategia para la gestión de la calidad

1. Objetivos institucionales
2. Liderazgo enfocado a objetivos
3. Ética en la gestión y gobierno abierto
4. Difusión de la cultura de calidad
5. Gestión de la seguridad y salud de los trabajadores
6. Conociendo los riesgos estratégicos y reputacionales para la dirección
7. Estrategia de innovación en la gestión, productos, servicios y procesos
8. Aplicaciones prácticas

## MÓDULO 3

### Planificación de la auditoría

1. Definición, objetivo, aspectos generales. Planificación. Programa de auditorías
2. Introducción al proceso de auditoría de sistemas de gestión de calidad
3. Tipos de auditorías de calidad
4. Revisión de los requisitos aplicables de IRAM ISO 9001
5. Requisitos de IRAM ISO 19011
6. Gestión del programa de auditoría
7. Planificación y ejecución de auditorías
8. Equipo auditor
9. Conclusión y seguimiento de la auditoría
10. Competencia y evaluación de los profesionales que participan en la auditoría
11. Auditoría a requisitos específicos
12. Ejercicios prácticos y teatralizaciones
13. Aplicaciones prácticas (*roll playing*)

## MÓDULO 4

### Fases de la auditoría

1. Conocimiento previo
2. Información del área a auditar
3. Mapear el sistema
4. Plan o agenda de auditoría
5. Lista de verificación
6. Reunión inicial
7. Preparación del auditor
8. Ejecución de la auditoría *in situ*
9. Gestión del tiempo
10. Técnica de preguntas
11. El arte de escuchar
12. Recopilación de evidencias
13. Reunión de cierre
14. Aplicación práctica

## MÓDULO 5

### Redacción del informe de auditoría y seguimiento

1. Redacción del informe de auditoría
2. Objetivos del informe y contenido del informe
3. Redacción de hallazgos de auditoría
4. Informe de no conformidades
5. Plan de seguimiento
6. Verificación de la implementación de las acciones correctivas
7. Verificación de la efectividad de las acciones correctivas
8. Evaluación de la eficacia de las acciones tomadas
9. Aplicación práctica

## MÓDULO 6

### Capital humano enfocado en la auditoría

1. Capital humano y calidad: liderazgo enfocado al personal
2. Participación. Capacitación. Desarrollo. Reconocimiento. Calidad de vida
3. Los RRHH en la gestión de calidad
4. Compromiso con los resultados
5. Resolución de problemas y creatividad
6. La gestión del conocimiento
7. Enfoque, implementación, datos y fuentes de la información



## TRABAJO FINAL

Se elaborará, de forma individual, un informe de aplicación práctica de los conocimientos adquiridos y se aprobará mediante presentación escrita y defensa oral.

## FACULTY

### Javier Olguin

Licenciado en Comercialización por la Universidad de Congreso - Mendoza. Master Business Administration (MBA) de la Universidad de San Andrés - Buenos Aires. Auditor Líder (Interno/Externo) en Sistema de Gestión de la Calidad según Norma ISO 9001-2015 por el Bureau Veritas (Provincia de Córdoba, Argentina). Se desempeña como evaluador y coordinador del Premio Nacional a la Calidad en la Administración Pública, dependiente de la Jefatura de Gabinete de Ministros de Argentina; y como profesor titular de la Diplomatura en Gestión Innovadora de la Calidad en la Administración Pública - Universidad Católica de Cuyo. Asesora además a empresas e instituciones públicas y privadas en la aplicación y ejercicio de Normas de Calidad ISO 9001 y capacitaciones de personal.



## CERTIFICACIÓN

El Instituto Universitario de Ciencias Empresariales certificará el **Diplomado Universitario en Gestión de la Calidad: Auditor Interno ISO 9001**

Correspondiente a 84 horas de formación y evaluación.





WhatsApp: + 54 9 2614314565 | Correo: [informes@i-uce.edu.ar](mailto:informes@i-uce.edu.ar)

Sede Ciudad: Av. José Vicente Zapata 189, Mendoza

Sede Guaymallén: Vicente Zapata 125, Mendoza