

Oferta
2025

PROGRAMA EJECUTIVO AUDITORÍA DE CALIDAD

ICAP
Instituto Centroamericano
de Administración Pública



SICA
Sistema de la Integración
Centroamericana



ISO



Tabla de contenido

Introducción	2
1. Antecedentes y justificación.....	2
2. Propuesta programática.....	3
2.1. Objetivo general.....	3
2.2. Objetivos específicos	3
2.3. Enfoque metodológico	3
3. Temario.....	3
3.1.1. Duración y modalidad.....	4
3.1.2. Requisitos.....	5
3.1.3. Evaluación.....	5
3.1.4. Certificado	5
3.1.5. Inversión.....	5

Introducción

El Instituto Centroamericano de Administración Pública (ICAP) es la institución más longeva del Sistema de la Integración de Centroamérica (SICA). Como parte de la institucionalidad regional sus títulos tienen validez en todos Estados miembros del SICA. El ICAP se ha destacado como una institución líder en la formación de profesionales en el ámbito de la administración pública en la región y para esto ha definido las siguientes áreas de especialización en la formación profesional: salud, ambiente y energía, gobernanza y calidad.

En el ámbito de la calidad sobresale la Maestría en Gerencia de la Calidad, un programa consolidado cuya XX promoción se encuentra en curso. No obstante, para atender los requerimientos de capital humano para el desarrollo de la región se identificó la necesidad de ofrecer esquemas de capacitación continua que complementen los programas de posgrado con educación especializada y actual en las áreas prioritarias de formación del ICAP.

En el área de calidad el ICAP ha decidido implementar un programa de formación que proporcione herramientas especializadas para llevar a cabo auditorías de calidad de acuerdo con los estándares internacionales establecidos en la norma de calidad ISO 9001:2015 publicada por la Organización Internacional de Normalización (ISO).

El programa que aquí se propone viene a satisfacer la necesidad regional de contar con profesionales altamente calificados para evaluar la idoneidad de sistemas de gestión de calidad (SGC) a partir de principios de administración de la calidad, incluyendo un fuerte enfoque en el cliente, la motivación y el involucramiento de la alta dirección, el enfoque basado en procesos y la mejora continua.

La aplicación de la norma ISO 9001:2015 ofrece la oportunidad de mejorar continuamente para ofrecer productos y servicios de alta calidad. Este programa de formación profesional está diseñado para equipar a los participantes con las herramientas y el conocimiento necesario para lograr estos objetivos y llevar a sus organizaciones al siguiente nivel en gestión de calidad.

Para estos efectos, se presentan a continuación los antecedentes y justificación del programa que sustentan la propuesta programática de formación profesional, sus objetivos, metodología de enseñanza y evaluación. Posteriormente, se desarrolla los temarios, modalidad y duración, certificación otorgada e inversión requerida por parte de los estudiantes.

1. Antecedentes y justificación

La gestión de calidad ha evolucionado significativamente a lo largo de las últimas décadas, convirtiéndose en un componente esencial para la competitividad y sostenibilidad de las organizaciones. La norma ISO 9001:2015 establece los requisitos que debe cumplir un sistema de gestión de calidad (SGC) para asegurar que las

organizaciones ofrezcan productos y servicios que satisfagan consistentemente las expectativas de los clientes y cumplan con los requisitos legales y regulatorios aplicables.

El ICAP, comprometido con el desarrollo y fortalecimiento de capacidades en la región, reconoce la importancia de la norma ISO 9001:2015 y su impacto positivo en las organizaciones públicas y privadas.

En este contexto, se diseñó el curso Auditoría de la Calidad para la aplicación de la ISO 9001:2015, dirigido a profesionales de diversas industrias y sectores que buscan mejorar la calidad de sus operaciones y servicios.

2. Propuesta programática

2.1. Objetivo general

Desarrollar competencias y habilidades en los profesionales de la región centroamericana para realizar auditorías internas de calidad con base en la norma ISO 9001:2015 con énfasis en el proceso a auditar.

2.2. Objetivos específicos

- a) Comprender los fundamentos del proceso de auditoría y de la norma ISO 9001-2015
- b) Comprender y aplicar técnicas y herramientas de auditorías de la calidad
- c) Desarrollar habilidades para planificar y conducir auditorías de SGC
- d) Desarrollar competencias para la implementación y administración de programas de auditorías de calidad

2.3. Enfoque metodológico

El curso se estructura en seis módulos sincrónicos que se desarrollarán utilizando un enfoque teórico-práctico, que combina sesiones de formación teórica en sesiones sincrónicas y asincrónicas con talleres prácticos y estudios de caso reales. Se utilizarán técnicas de aprendizaje activo, incluyendo simulaciones, ejercicios colaborativos y proyectos aplicados.

Se aprenderá a partir de la práctica aplicada y dirigida a la búsqueda de soluciones a problemas contemporáneos con un abordaje multidisciplinario y con visión prospectiva e innovadora.

3. Temario

Los siguientes temas se desarrollarán a lo largo del curso

- I. Fundamentos de auditoría:

- a) Tipos de auditoría de calidad.
- b) Propósito y alcance de las auditorías.
- c) Criterios para auditar.
- d) Roles y responsabilidades de los participantes de la auditoría.
- e) Conducta profesional y consecuencias para los auditores.

II. Proceso de auditoría:

Preparación y planeación de la auditoría.

Desempeño de una auditoría.

Informes de auditoría.

Seguimiento y cierre de la auditoría.

III. Competencias del auditor:

- a) Características del auditor.
- b) Administración de la auditoría de recursos.
- c) Resolución de conflictos.
- d) Técnicas de comunicación y presentación.
- e) Técnicas de entrevista.
- f) Dinámicas para equipos.

IV. Administración del programa de auditoría y su aplicación en los negocios:

- a) Administración del programa de auditoría.
- b) Impacto financiero y de negocio.

V. Técnicas y herramientas de calidad:

- a) Herramientas básicas para resolver problemas.
- b) Técnicas para la mejora de procesos (Seis sigma, Lean).
- c) Estadística básica.
- d) Variación de los procesos.
- e) Métodos de muestreo.
- f) Control del cambio y gestión de la configuración.
- g) Verificación y validación.
- h) Herramientas de administración de riesgo

3.1.1. Duración y modalidad

Este curso, impartido por un instructor especializado mediante seis sesiones sincrónicas semanales de cuatro horas más seis horas de trabajo asincrónico por semana para un total de 60 horas. A lo largo del curso, se utilizan dinámicas, juegos, casos y otras actividades para asegurar una comprensión y asimilación profunda de los conceptos por parte de los participantes.

El programa está diseñado para ser accesible a cualquier profesional y proporcionar una base sólida en los principios y herramientas para la auditoría de SGC, capacitando a los participantes para apoyar de manera efectiva los proyectos de mejora en sus organizaciones.

3.1.2. Requisitos

No se requieren conocimientos previos SGC. El curso está abierto a todos los interesados en la mejora de procesos con título universitario.

3.1.3. Evaluación

Desarrollo de casos prácticos y un examen final de evaluación del curso

3.1.4. Certificado

Al finalizar el curso y aprobar la evaluación, los participantes recibirán una certificación aprovechamiento emitida por el ICAP con tecnología de bloque de datos.

3.1.5. Inversión

La inversión en el curso para cada estudiante asciende a USD400 (cuatrocientos dólares exactos).

Los participantes residentes en Costa Rica deben agregar un 2% por concepto de impuesto al valor agregado.