

Plan de Clase – Auditor Interno NCh 2728:2015

Duración: 50 horas – Modalidad Asincrónica (100% en línea)

1. FICHA TÉCNICA DEL CURSO

Elemento	Detalle
Nombre del curso	Auditor Interno NCh 2728:2015
Duración total	50 horas cronológicas
Modalidad	Asincrónico (100% en línea)
Público objetivo	Profesionales de calidad, funcionarios de OTEC, responsables de procesos y auditores internos que buscan certificarse en NCh 2728:2015

2. FUNDAMENTACIÓN Y OBJETIVOS

La norma chilena **NCh 2728:2015** establece los requisitos de calidad para Organismos Técnicos de Capacitación (OTEC). La auditoría interna es un requisito obligatorio para mantener la certificación y asegurar la mejora continua. Este curso entrega competencias técnicas y normativas para desempeñarse como auditor interno en OTEC, aplicando también las directrices de ISO 19011.

Objetivo General:

Formar auditores internos competentes en NCh 2728:2015, capaces de planificar, ejecutar y reportar auditorías internas, gestionando hallazgos y acciones correctivas para la mejora continua.

Objetivos Específicos:

- Comprender los fundamentos de la norma NCh 2728:2015 y su relación con ISO 9001:2015.
- Aplicar el proceso completo de auditoría interna según ISO 19011.
- Elaborar informes de auditoría claros y objetivos.
- Gestionar hallazgos, acciones correctivas y seguimiento eficaz.
- Promover la mejora continua en sistemas de gestión de calidad en OTEC.

3. ESTRUCTURA CURRICULAR Y CONTENIDOS

Módulo	Contenido	Horas
Módulo 1	Fundamentos NCh 2728:2015 y Sistemas de Gestión de Calidad	16 h

Módulo 2	Proceso de Auditoría Interna (ISO 19011 aplicado a NCh 2728)	17 h
Módulo 3	Informes, Seguimiento y Mejora Continua	17 h

Módulo 1 (16h): Fundamentos de la Norma NCh 2728:2015 y Sistemas de Gestión de Calidad

- Principios universales de calidad y mejora continua.
- Ciclo PDCA aplicado a OTEC y procesos de capacitación.
- Relación entre NCh 2728:2015 e ISO 9001:2015: equivalencias y diferencias.
- Contexto de la norma NCh 2728:2015: requisitos específicos para OTEC.
- Requisitos del sistema de gestión de calidad en Organismos Técnicos de Capacitación.
- Enfoque basado en procesos y desarrollo de mapa de procesos en OTEC.
- Documentación del sistema: manual de calidad, procedimientos y registros.
- Gestión de clientes internos y externos en el contexto de capacitación.
- Gestión de proveedores y recursos para la entrega de cursos.
- Rol, responsabilidades y competencias del auditor interno en OTEC.
- Independencia del auditor y principios éticos en auditoría.
- Planificación de competencias técnicas del auditor interno.

Módulo 2 (17h): Proceso de Auditoría Interna (ISO 19011 aplicado a NCh 2728)

- Principios de auditoría: integridad, independencia, evidencia, confidencialidad.
- Enfoque en riesgos: identificación de procesos críticos en OTEC.
- Tipos de auditoría: interna, externa y de certificación por organismo acreditador.
- Planificación de auditoría: programa anual y plan específico de auditoría.
- Selección del equipo auditor: competencias técnicas y de comportamiento.
- Técnicas de auditoría: entrevistas, revisión documental, observación directa.
- Protocolo de apertura de auditoría: comunicación, introducción, agenda.
- Recopilación de evidencia: hallazgos objetivos basados en hechos.
- Análisis de evidencia: conformidad vs. no conformidad.
- Identificación y clasificación de hallazgos (conformidades, NC mayor, NC menor, observaciones).
- Criterios de auditoría: norma NCh 2728, requisitos legales, políticas OTEC.
- Protocolo de cierre: comunicación de hallazgos, aclaraciones.
- Competencias del auditor interno en contexto chileno de OTEC.
- Documentación de hallazgos durante la auditoría.

Módulo 3 (17h): Informes, Seguimiento y Mejora Continua

- Estructura de informe de auditoría: ejecutivo, detalle, conclusiones, recomendaciones.

- Redacción técnica clara y objetiva de no conformidades.
- Descripción de hallazgos: evidencia, criterio incumplido, impacto.
- Redacción de acciones correctivas vs. acciones preventivas.
- Análisis de causa raíz: herramientas Ishikawa, 5 Por Qué, Pareto.
- Verificación de causa raíz: validación de hipótesis.
- Diseño de acciones correctivas efectivas y medibles.
- Matriz de seguimiento de hallazgos: estado, responsable, fecha cierre.
- Seguimiento de hallazgos: cronograma de verificación.
- Verificación de eficacia: evidencia de cierre de no conformidades.
- Indicadores de desempeño en sistemas de gestión de OTEC.
- Tablero de control (dashboard) de auditoría interna.
- Revisión por la dirección: reporte de auditorías, tendencias.
- Cultura de mejora continua en OTEC.
- Buenas prácticas en auditoría interna en organismos públicos y OTEC.
- Gestión de conflictos en proceso de auditoría.
- Confidencialidad y manejo de información en reportes de auditoría.

4. METODOLOGÍA DE ENSEÑANZA

- ✓ Clases asincrónicas con cápsulas teóricas sobre NCh 2728 e ISO 19011.
- ✓ Ejercicios prácticos de auditoría adaptados a procesos reales de OTEC.
- ✓ Simulación de entrevistas y observaciones en contexto de capacitación.
- ✓ Redacción práctica de informes y hallazgos de auditoría.
- ✓ Elaboración de checklists y matrices de seguimiento personalizadas.
- ✓ Análisis de casos reales en organismos de capacitación.
- ✓ Foros de discusión sobre desafíos de auditoría en OTEC.
- ✓ Descarga de plantillas: plan de auditoría, informe, matriz de seguimiento.

5. ROL DEL TUTOR

- ✓ Guiar en aplicación de normas NCh 2728:2015 e ISO 19011.
- ✓ Supervisar ejercicios prácticos de auditoría interna.
- ✓ Retroalimentar informes de auditoría con crítica constructiva.
- ✓ Asesorar en redacción técnica de hallazgos.
- ✓ Entrenar en técnicas de entrevista y observación.
- ✓ Acompañar el proceso de aprendizaje hacia certificación como auditor interno.
- ✓ Resolver dudas sobre requisitos específicos de NCh 2728.

6. SISTEMA DE EVALUACIÓN

Instrumento	Momento	Enfoque
Cuestionarios en línea	Al finalizar cada módulo	Comprensión normativa
Ejercicios prácticos	Durante el curso	Aplicación técnica
Informe final integrador	Cierre del programa	Competencias globales

Requisitos de aprobación: Nota mínima 4.0 en escala 1.0 a 7.0 y 100% de progreso en plataforma.

7. SEGUIMIENTO, SOPORTE Y CERTIFICACIÓN

- ✓ Plataforma con seguimiento automatizado de avance de estudiantes.
- ✓ Soporte técnico y académico disponible para consultas.
- ✓ Certificado digital oficial de OTEC JCCD LTDA al aprobar el curso.
- ✓ Acceso a plantillas y herramientas de auditoría post-curso.

- ✓ Preparación para auditorías internas de recertificación en NCh 2728.
- ✓ Actualización continua con cambios en normativa NCh y SENCE.
- ✓ Comunidad de auditores para intercambio de buenas prácticas.