



TEMARIO

AUDITOR LÍDER TL9000

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD: TELECOMUNICACIONES

AUDITOR LÍDER TL9000

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD: TELECOMUNICACIONES

DURACIÓN
40 horas

**Certificado de aprobación con reconocimiento Global Standards /
Constancia de participación.**

El estándar TL 9000 es uno de los esquemas de gestión de calidad más importantes del sector de telecomunicaciones, desarrollado por la industria para fortalecer la confiabilidad de productos, software y servicios, mediante requisitos adicionales a los establecidos en ISO 9001. Su correcta implementación y evaluación requiere auditores con competencias técnicas específicas, capaces de interpretar tanto los requisitos del sistema como las métricas obligatorias del sector.

Este curso de Auditor Líder TL 9000 está diseñado para desarrollar las habilidades necesarias para planificar, ejecutar, dirigir y reportar auditorías internas y externas conforme a los lineamientos del esquema TL 9000, integrando las mejores prácticas de auditoría establecidas en ISO 19011.



OBJETIVOS

- Comprender la estructura, propósito y alcance del estándar TL 9000 dentro del sector de telecomunicaciones.
- Interpretar correctamente los requisitos del estándar TL 9000 y su integración con ISO 9001.
- Analizar la estructura y aplicación del Requirements Handbook (R6.3) en auditorías de sistemas de gestión.
- Interpretar y evaluar la implementación del Measurements Handbook (R5.7) mediante el análisis de métricas obligatorias del sector.
- Identificar riesgos, oportunidades y controles asociados a procesos típicos de organizaciones de telecomunicaciones.
- Aplicar los principios, enfoques y técnicas de auditoría establecidos en ISO 19011.
- Elaborar programas y planes de auditoría considerando:
 - Alcance.
 - Criterios.
 - Objetivos.
 - Riesgos del proceso auditado.
- Ejecutar auditorías de este estándar.
- Evaluar la confiabilidad y consistencia de los datos utilizados en métricas TL 9000.
- Liderar equipos auditores durante auditorías internas, de segunda o tercera parte.

- Elaborar informes técnicos claros, objetivos y orientados a la mejora continua.
- Evaluar la eficacia de acciones correctivas derivadas de no conformidades detectadas.
- Conducir reuniones de apertura, seguimiento y cierre de auditoría con enfoque profesional y estructurado.



DIRIGIDO A

- Directores.
- Representantes de la dirección.
- Responsables del sistema de calidad.
- Auditores internos.
- Implementadores de sistemas de calidad.
- Consultores.
- Auditores de certificación.
- Supervisores.
- Ingenieros, entre otros.



PRERREQUISITOS

- Conocimientos básicos en procesos de auditoría.
- Conocimiento de TL9000 (requerimientos).



TEMARIO

Estructura documental de TL9000

1. Requirements Handbook R6.3.
2. Measurements Handbook R5.7.
3. Category Tables.
4. Code of Practice.

Requerimientos de TL9000

4. Contexto de la organización.
5. Liderazgo.
6. Planificación.
7. Soporte.
8. Operación.
9. Evaluación del desempeño.
10. Mejora continua.

Requisitos adicionales sector telecomunicaciones.

Métricas de TL9000

1. Métricas comunes obligatorias.
2. Métricas HW / SW / Servicios.
3. Recolección y validación de datos.
4. Interpretación de resultados.
5. Benchmarking sectorial.

ISO 19011:2018 Directrices de auditoría para los Sistemas de Gestión

3. Términos y definiciones.
4. Principios de auditoría.
5. Gestión de un programa de auditoría.
6. Realización de una auditoría.
7. Competencia y evaluación de auditores.



CERTIFICACIONES



El diseño y desarrollo de este curso de capacitación está basado en estándares nacionales e internacionales. Los participantes que lo aprueben de manera satisfactoria recibirán un certificado de validación de competencias avalado por Global Standards.



CONTÁCTANOS

 **LADA SIN COSTO**
800 277 6242

 info@globalstd.com



[online.globalstd.com](https://www.online.globalstd.com)