

1.- DATOS DE LA ASIGNATURA

Nombre de la asignatura: **AUDITORIAS DE CALIDAD**

Carrera: **ING EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

Clave de la asignatura: **CAJ- 1705**

Horas teoría-horas práctica-créditos **4-2-6**

2. PRESENTACIÓN

Caracterización de la asignatura.

La presente asignatura pretende dotar de conocimientos especializados al perfil del Ingeniero en Gestión Empresarial, ante la imperante necesidad de las organizaciones de mejorar sus procesos productivos, maximizar la productividad y competitividad, así como buscar la innovación en el diseño de productos, con el fin último de permanecer en los cada vez más exigentes mercados nacionales e internacionales. Lo anterior conduce a que las organizaciones busquen mecanismos para demostrar a los clientes y la sociedad la conformidad, calidad de sus procesos, servicios y productos, cual será impartida en el **noveno semestre** de la carrera como parte de la formación final del estudiante.

La auditoría de calidad es una herramienta de gestión empleada por las organizaciones para evaluar la eficacia de su sistema de gestión de calidad conforme a los requisitos establecidos por la Norma ISO 9001:2015, con el objetivo de establecer y mejorar sus políticas, objetivos, estándares y otros requerimientos de calidad y lograr así la mejora continua.

Así pues, las auditorías de calidad ofrecen a las organizaciones confianza sobre la eficacia de su sistema de gestión y su capacidad para cumplir los requisitos del cliente. Igualmente, las organizaciones pueden acceder a la obtención de certificados de gestión de la calidad a través de un proceso de auditoría de calidad que debe de llevar a cabo una entidad de certificación acreditada.

Intención Didáctica.

Considerando que el perfil del profesor que impartirá la asignatura deberá demostrar su conocimiento especializado y experiencia en el área de su competencia. El docente deberá actuar como facilitador del aprendizaje y construir en conjunto con sus alumnos escenarios que permitan aplicar los conocimientos y herramientas de los sistemas de gestión de la calidad en el campo laboral. Como se sabe a ciencia cierta los antiguos sistemas de la calidad centraban su forma de operar en inspecciones y planeaciones a corto plazo, y solo se enfocaban en la ganancia y no en la satisfacción del cliente, su trabajo giraba en torno a estructuras organizacionales rígidas y con altos costos en sus procesos. La dinámica cambiante en un mundo cada vez más globalizada ha llevado a las organizaciones a modificar sus procedimientos de trabajo, dichas modificaciones han generado nuevas normalizaciones y altos estándares de desempeño en la calidad de productos, servicios y de la organización. Aunado a lo anterior las organizaciones cada vez se sienten más abocadas a la necesidad de garantizar que sus actividades, operaciones y actuaciones se realicen de acuerdo a normas y dentro de las políticas trazadas por la dirección en atención a metas y objetivos previstos, para ello trabajan en la implementación de sistemas de gestión enfocados a la calidad, los cuales se exige actualmente sean parte de su planeación institucional a largo plazo. Los conocimientos de la presente asignatura contribuyen a desarrollar y aplicar herramientas sistémicas de la gestión de la calidad en el entorno empresarial. El programa abordará el conocimiento de todo el proceso de auditorías de un sistema de gestión de la calidad, así como también en su mayoría la validación de sus procesos a través de las auditorías en sus diferentes etapas, en todas las áreas operativas, así como la revisión del proceso de certificación y la evaluación traducida en auditorías de calidad todo ello con el objetivo de lograr un sistema integrado de gestión de la calidad que contemple cada elemento que la organización debe incorporar para ser más eficiente y competitiva. En la primera unidad se hace referencia a las diferentes herramientas y conceptos que se utilizan en el desarrollo de las auditorías internas de las organizaciones. En la segunda unidad se analizarán diferentes Modelos de Sistemas de Gestión de Calidad y la interacción de los procesos y el desarrollo de sus procedimientos en la organización. La tercera unidad implica conocer y preparar una serie de documentos que servirán para establecer el que hacer, como hacerlo, como medirlo como mejorarlo, la documentación pertinente será el eje a través del cual girará todo el proceso de certificación en donde tendrá lugar el tránsito de la conversión organizacional; en definitiva el proceso de certificación buscará trasladar a la empresa a alcanzar altos niveles de eficacia, eficiencia y competitividad. En la cuarta y última unidad se resalta la importancia de conocer los aspectos claves de las auditorías de la calidad, su procedimiento, aplicación, y formulación de documentos que den soporte a tales actividades.

De manera general la asignatura de Auditorías de calidad cristaliza todo el esfuerzo organizacional de implantar, certificar y auditar todo un sistema enfocado a la calidad y a través de su ejecución en el día a día, se generará información que será fuente de respuesta a muchos de los problemas que afecta a la organización y a través de la cual se podrá evidenciar la adecuada aplicación del mencionado sistema.

3. COMPETENCIAS A DESARROLLAR

Competencias específicas	Competencias genéricas
Capacidad para iniciar el proceso de auditorías en las organizaciones en su etapa inicial	Competencias Instrumentales • Capacidad de análisis, síntesis y abstracción. • Capacidad de comunicación oral y escrita. • Habilidad en el uso de tecnologías de información y comunicación. • Capacidad para identificar, plantear y resolver problemas. Competencias Interpersonales • Capacidad crítica constructiva. • Capacidad de trabajo en equipo. • Habilidades interpersonales y de liderazgo • Capacidad para trabajar en equipos multidisciplinarios • Compromiso ético y responsabilidad. Competencias sistémicas • Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica. • Capacidad de aprender. • Capacidad de adaptarse a nuevas Situaciones. • Capacidad de generar nuevas ideas (Creatividad). • Habilidad para trabajar en forma Autónoma. • Capacidad para diseñar y gestionar Proyectos de mejora. • Preocupación por la calidad .en el entorno organizacional • Búsqueda del logro y espíritu colaborativo

4. HISTORIA DEL PROGRAMA

Lugar y fecha de elaboración o revisión	Participantes	Evento
Instituto Tecnológico Gustavo A. Madero Agosto de 2016.	MDI. Salvador García Fierro M.E. Ma. De los Ángeles López Rutiaga Dr. Carlos Mendoza Alvarado Lic. José Roberto Rivera Hidalgo Ing. Juan Carlos Cosgalla Zarate Ing. Eduardo Morales Avilés	Taller de Revisión y actualización de la Especialidad “ Calidad aplica en los Procesos”

5. OBJETIVO (S) GENERAL (ES) DEL CURSO.

- Que el alumno obtenga los conocimientos para realizar auditorías de Sistemas de Gestión de Calidad en organizaciones de cualquier sector, siguiendo para ello las pautas de la Norma de auditoría ISO 19011:2011.
- Aplicar los conocimientos sobre auditorías de calidad en cualquier organización para verificar el cumplimiento y la eficacia de su Sistema de Gestión.
- Poder asumir responsabilidades en cualquier etapa del proceso de auditoría.
- Conocer las funciones y competencias que debe tener un auditor tanto en auditorías internas como en auditorías de certificación.
- Conocer el proceso de certificación de una organización.
- Reconocer las características y problemas más habituales en la consecución de la certificación de calidad.

6. COMPETENCIAS PREVIAS

- Conocer los conceptos básicos de calidad.
- Conocimiento general de la Norma ISO 9001 - 2015
- Conocimiento en la elaboración de manuales de procesos, procedimientos y de calidad.

- Conocimientos de una segunda lengua.
- Practicar la búsqueda exhaustiva de información confiable.
- Trabajar en forma colaborativa.

7.- TEMARIO

Unidad	Temas	Subtemas
1	ANTECEDENTES DE LAS AUDITORIAS A LOS SISTEMAS DE CALIDAD	1.1 Origen de la auditoría de sistemas de gestión. 1.2 Objetivos de la auditoría de sistemas de gestión. 1.3 Fuentes de información. 1.4 Limitaciones de la auditoría de sistemas de gestión. 1.6 Principios profesionales.
2	PROCESO DE AUDITORIAS A LOS SISTEMAS CALIDAD	2.1 Auditoría de calidad. 2.2 Perfil y papel del auditor interno. 2.3 Independencia de los auditores. 2.4 Etapas de una auditoría. 2.4.1 Iniciación de la auditoría. 2.4.2 Planeación de la auditoría 2.5 Programa de auditoría. 2.5.1 Realización y reporte de la auditoría.
3	DOCUMENTOS DE TRABAJO EN AUDITORIAS.	3.1 Documentación de trabajo. 3.2 Informe de la auditoría.
4	AUDITORÍA AL SISTEMA DE CALIDAD	4.1 Introducción. 4.2 Auditorías de calidad. 4.3 Definiciones y conceptos asociados. 4.4 Procedimiento. 4.3 Seguimiento de las acciones correctores. 4.4 Calidad en la auditoría. 4.5 Métricas. 4.6 Implantación de las auditorías de calidad en la empresa.

8.- SUGERENCIAS DIDÁCTICAS (desarrollo de competencias genéricas)

El profesor debe:

- Ser experto de la disciplina que está bajo su responsabilidad.
- Desarrollar en los estudiantes la capacidad para coordinar y trabajar en equipo buscando orientar y potenciar la autonomía mental, capacidad de análisis y crítica fomentando el trabajo cooperativo y toma de decisiones.
- Mostrar flexibilidad en el seguimiento del proceso formativo de los educandos.
- Buscar la interacción entre los estudiantes tomando en cuenta el conocimiento previo para crear escenarios futuros y construcción de nuevos conocimientos.
- Fomentar actividades grupales que propicien la comunicación, el intercambio de ideas, reflexión, integración y colaboración en el desarrollo de proyectos.
- Observar y analizar problemáticas del campo empresarial con un enfoque de gestión de la calidad
- Relacionar los contenidos de la presente asignatura con las demás del plan de estudios con el objetivo de fomentar una visión interdisciplinaria en el estudiante.

9. SUGERENCIAS DE EVALUACIÓN

La evaluación debe ser continua y cotidiana por lo que se debe considerar el desempeño en cada una de las actividades de aprendizaje, haciendo especial énfasis en:

- Exposición de los temas por el docente con énfasis en la aplicación práctica y realimentación grupal.
- Revisión y análisis de casos prácticos de entornos empresariales con un enfoque de Auditorías de calidad
- Simulación de auditorías de calidad
- Elaboración formatos que sustenten el proceso de implantación del sistema de gestión de calidad

- Aplicación de las herramientas (tics) en paquetería especializada cuando proceda.
- Caso práctico de auditorías internas y externa

10. UNIDADES DE APRENDIZAJE

Unidad 1:

Competencia específica a desarrollar	Actividades de aprendizaje
El alumno conocerá el origen y los fundamentos de las auditorías de calidad que le van a permitir desarrollar un sistema de trabajo que enfatice la productividad y la competitividad, conociendo las áreas de gestión, terminología básica y normatividad respectiva en el ISO-9000.	• Exposición por el docente sobre conceptos de auditorías de la calidad utilizando medios y apoyos didácticos • Se proporcionara material de apoyo didáctico (impreso) sobre el tema a revisar Normas ISO 9000 • Se retroalimentara cada sesión con el fin de consensuar sobre los principales conceptos vertidos. • Se solicitara un reporte de tema (actividad de salón) que integre los temas de la unidad respectiva concretizando los conocimientos.

Unidad 2:

Competencia específica a desarrollar	Actividades de aprendizaje
El alumno conocerá y comprenderá como desarrollar auditorías de calidad, así como la formación de los auditores en las organizaciones.	• Exposición docente acerca de la formación de auditores de calidad de acuerdo a la norma ISO 19011 - 2011 • Realizar visitas a organizaciones para recabar información acerca del control e implementación de auditorías de calidad. • Revisión y análisis de formatos y Requisitos específicos contextualizados de acuerdo a cada organización

Unidad 3:

Competencia especifica a desarrollar	Actividades de aprendizaje
El alumno conocerá y comprenderá el proceso de certificación del sistema de calidad en la esfera organizacional.	• Exposición docente de la metodología del proceso de certificación de acuerdo a la norma ISO 9001 - 2015 • Revisión y análisis de la documentación respectiva que sustenten el proceso de certificación en las organizaciones • Aplicación de formatos en tiempo y forma del proceso de certificación.

Unidad 4:

Competencia especifica a desarrollar	Actividades de aprendizaje
El alumno conocerá los elementos implicados en la auditoria de un sistema de calidad	• Exposición docente de la metodología de la auditoria de la calidad. • El alumno analizara los pasos para llevar acabo tales procesos. • El alumno conocerá mecánica de aplicación del proceso de auditoria

11. FUENTES DE INFORMACIÓN

- Calidad Total: Fuente de ventaja competitiva, Juan José Tarí Guillón, publicaciones de la universidad de alicante
- Técnico en Auditoria Trinorma, Rafael Ceballos Atienza,
- Control de Calidad: Técnicas y Herramientas
- Norma ISO 19011 – 2011
- Calidad, productividad y competitividad, W. Edwards Deming
- Auditorías Internas de la Calidad, Escuder Vallés, Roberto; Vila Espeso, Miguel Ángel; Romero Rodríguez, Rosalía
- Principios Básicos De las Auditorías de Calidad, B. Scott Parsowith

12. PRÁCTICAS PROPUESTAS.

- Simulación de Auditorías de Calidad
- Trabajo aplicado a empresas
- Elaboración de documentos de trabajo de campo, para la realización de auditorías internas de calidad.
- Formación de equipos de auditores