

I. Identificación del Curso

Carrera:	Calidad Total y Productividad				Modalidad:	Presencial	Asignatura UAC:	Auditorías de calidad			Fecha Act:	Diciembre, 2018
Clave:	18MPECT0624	Semestre:	6	Créditos:	5.40	División:	Calidad Total y Productividad			Academia:	Calidad	
Horas Total Semana:	3	Horas Teoría:	1	Horas Práctica:	2	Horas Semestre:	54	Campo Disciplinar:	Profesional		Campo de Formación:	Profesional Extendido

Tabla 1. Identificación de la Planificación del Curso.

II. Adecuación de contenidos para la asignatura

Propósito de la Asignatura (UAC)
Que el estudiante conozca la familia de las normas ISO 9000, para posteriormente realizar una auditoria al sistema de gestión de calidad de una empresa, donde aplicará los conocimientos adquiridos sobre las normas ISO.
Competencias Profesionales a Desarrollar (De la carrera)
Desarrolla la habilidad de independencia, presentación ecuánime, conducta profesional, aplicación de criterios y propone mejoras a un sistema de gestión de calidad, en base a los resultados respaldados con evidencias objetivas de auditoría.

Tabla 2. Elementos Generales de la Asignatura



III. Competencias de la UAC

Competencias Genéricas.*

4. Escucha, interpreta y emite mensajes pertinentes en distintos contextos mediante la utilización de medios, códigos y herramientas apropiados.
- 4.2 Aplica distintas estrategias comunicativas según quienes sean sus interlocutores, el contexto en el que se encuentra y los objetivos que persigue.
5. Desarrolla innovaciones y propone soluciones a problemas a partir de métodos establecidos.
- 5.1 Sigue instrucciones y procedimientos de manera reflexiva, comprendiendo como cada uno de sus pasos contribuye al alcance de un objetivo.
8. Participa y colabora de manera efectiva en equipos diversos.
- 8.1 Propone maneras de solucionar un problema o desarrollar un proyecto en equipo, definiendo un curso de acción con pasos específicos.
- 8.2 Aporta puntos de vista con apertura y considera los de otras personas de manera reflexiva.
- 8.3 Asume una actitud constructiva, congruente con los conocimientos y habilidades con los que cuenta dentro de distintos equipos de trabajo.

Competencias Disciplinarias Básicas**

- CE-1 Establece la interrelación entre la ciencia, la tecnología, la sociedad y el ambiente en contextos históricos y sociales específicos.
- CE-4 Obtiene, registra y sistematiza la información para responder a preguntas de carácter científico, consultando fuentes relevantes y realizando experimentos pertinentes.
- CE-6 Valora las preconcepciones personales o comunes sobre diversos fenómenos naturales a partir de evidencias científicas.
- CE-12 Decide sobre el cuidado de su salud a partir del conocimiento de su cuerpo, sus procesos vitales y el entorno al que pertenece.
- HU-3 Examina y argumenta, de manera crítica y reflexiva, diversos problemas filosóficos relacionados con la actuación humana, potenciando su dignidad, libertad y autodirección.
- HU-7 Escucha y discierne los juicios de los otros de una manera respetuosa.
- HU-8 Identifica los supuestos de los argumentos con los que se le trata de convencer y analiza la confiabilidad de las fuentes de una manera crítica y justificada.

Competencias Disciplinarias Extendidas***



HU-9 Evalúa la solidez de la evidencia para llegar a una conclusión argumentativa a través del diálogo.

LA TÉCNICA INDUSTRIAL

018 EDUCACION MEDIA SUPERIOR

Las competencias disciplinares no se desarrollarán explícitamente en esta UAC. Se presentan como un requerimiento para el desarrollo de las competencias profesionales.



Competencias Profesionales Básicas	Competencias Profesionales Extendidas
<ul style="list-style-type: none"> - Analiza la normatividad internacional vigente y su impacto en las empresas para su cumplimiento. - Asocia los conceptos básicos de la auditoría de la calidad, a través del estudio de Normas ISO, para valorar el impacto e importancia dentro de un sistema de gestión de calidad. - Elabora un plan de auditoría de calidad, basándose en una norma internacional. - Realiza la apertura de una auditoría. - Elabora formalmente un informe de auditoría de calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> - Verifica la normatividad nacional e internacional vigente en las diferentes áreas de una empresa para su cumplimiento. - Examina la normatividad nacional e internacional vigente en diferentes áreas de la empresa para demostrar su cumplimiento. - Elabora un programa de auditoría de calidad bajo un marco normativo. - Integra metodologías en el desarrollo de auditorías de calidad para verificar el sistema de gestión de calidad vigente.

Tabla 3. Competencias de la Asignatura.

* Se presentan los atributos de las competencias Genéricas que tienen mayor probabilidad de desarrollarse para contribuir a las competencias profesionales, por lo cual no son limitativas; usted puede seleccionar otros atributos que considere pertinentes. Estos atributos están incluidos en la redacción de las competencias profesionales, por lo que no deben desarrollarse explícitamente o por separado.

** Las competencias Disciplinarias no se desarrollarán explícitamente en la UAC. Se presentan como un requerimiento para el desarrollo de las competencias Profesionales.

*** Cada eje curricular debe contener por lo menos una Competencia Disciplinar Extendida.



IV. Habilidades Socioemocionales a desarrollar en la UAC*6

Dimensión	Habilidad
Elige T	Perseverancia

Tabla 4. Habilidades Construye T

*Estas habilidades se desarrollarán de acuerdo al plan de trabajo determinado por cada plantel. Ver anexo I.



V. Aprendizajes Clave

Eje Disciplinar	Componente	Contenido Central
Productividad y mejora continua en sistemas de producción de bienes y servicios.	Gestión de la calidad. Aseguramiento y control de calidad. Mejora continua.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Introducción a las auditorías de calidad mediante el estudio de Normas ISO. 2. Reconocimiento estructural de las Normas Internacionales de la Gestión de la Calidad. 3. Diseño de la planeación para una auditoría de calidad. 4. Ejecución de una auditoría de calidad.
		<ol style="list-style-type: none"> 5. Cierre de una auditoría de calidad.



VI. Contenidos Centrales de la UAC

Contenido Central	Contenidos Específicos	Aprendizajes Esperados	Proceso de Aprendizaje	Productos Esperados
1. Introducción a las auditorías de calidad mediante el estudio de Normas ISO.	<ul style="list-style-type: none"> - Introducción a los Sistemas de Gestión. - Principios Gerenciales. - Principios de la Gestión de la Calidad. - Conceptos y clasificación de las Auditorías de Calidad. - Reglas fundamentales de auditoría. 	<ul style="list-style-type: none"> - Identifica lo que es un Sistema de Gestión. - Comprende las reglas fundamentales de una auditoría. - Clasifica los tipos de auditorías. - Analiza las diferencias entre Principios Gerenciales y Principios de la Gestión de la Calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> - Realiza un ensayo sobre Sistemas de Gestión, para tener un panorama general de dicho tema. - Realiza una sopa de letras o crucigrama y los intercambia en blanco, con otro compañero para contestar los términos y definiciones referentes a los Sistemas de Gestión, de tal manera que se verifica el conocimiento adquirido sobre estos. - Describe los principios gerenciales a través de un ejercicio donde planea un viaje, para identificar las distintas etapas (planeación, ejecución, medición y mejora). - Redacta las cualidades laborales que los estudiantes redactaron, contra las reglas fundamentales de auditoría, para darse cuenta de que no son fuera de lo común. 	<ul style="list-style-type: none"> - Realiza el ensayo donde plasma su opinión y conclusiones sobre los Sistemas de Gestión de Calidad. - Realiza 2 crucigramas o sopas de letras (uno contestado y otro en blanco) que contengan términos o conceptos referentes a los Sistemas de Gestión. - Esquema del viaje, donde determina la planeación, la ejecución y la mejora. - Comparativo de las cualidades que requerirían en un empleado y las reglas fundamentales de auditoría.

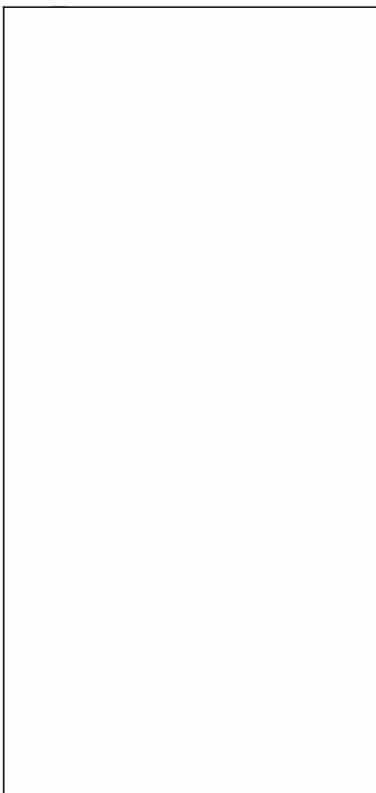


<p>2. Identificación estructural de las Normas Internacionales de la Gestión de la Calidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ISO 9000 Términos y Definiciones (Glosario). - ISO 9001:2015. - ISO 14000. - ISO 19011. 	<ul style="list-style-type: none"> - Examina la normatividad nacional e internacional vigente en diferentes áreas de la empresa para demostrar su cumplimiento. - Identifica cómo las organizaciones establecen, documentan, implementan y mantienen un Sistema de Gestión de Calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> - Asocia los conceptos básicos de la auditoría de la Calidad, a través del estudio de Normas ISO, para valorar el impacto e importancia dentro de un sistema de gestión de calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> - Entrega de mapa conceptual donde muestra las diferentes Normas y su aplicación en la Industria. - Reporte de investigación de empresas que cuenten con certificaciones ISO. - Cuestionario aplicado para evidenciar los aprendizajes logrados.
---	--	--	---	--



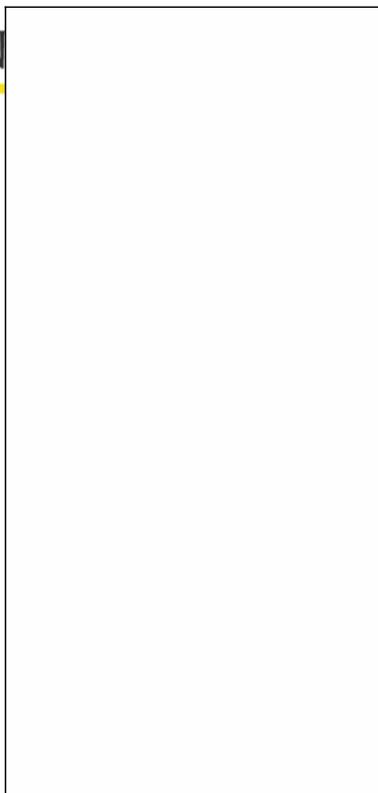
INSTITUTO VENEZOLANO DE ENSEÑANZA TÉCNICA INDUSTRIAL

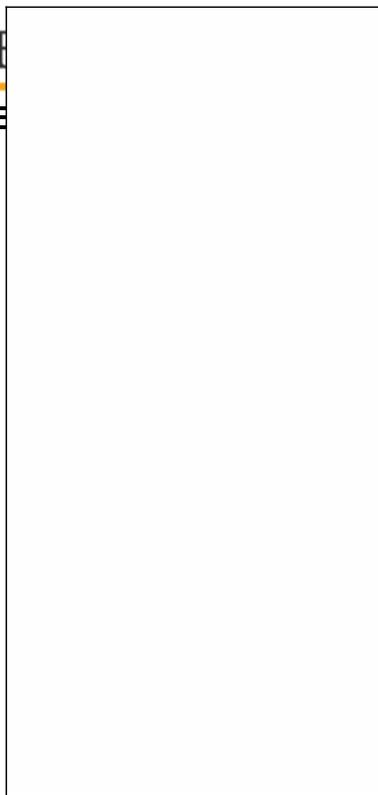
PROGRAMA DE ESTUDIOS 2018 EDUCACION MEDIA SUPERIOR

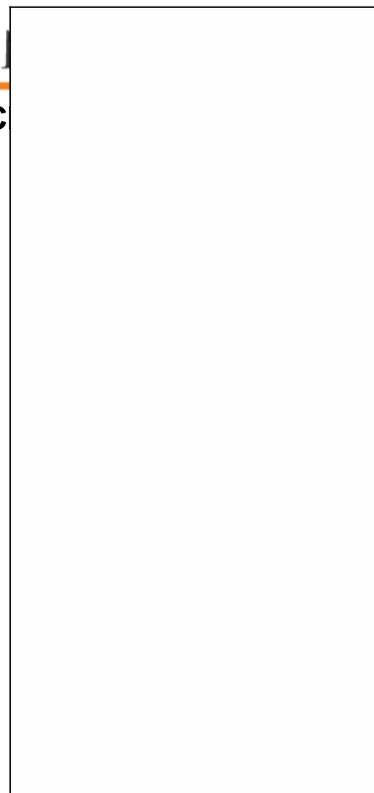


FSGC-209-7-INS-10

REV.N (a partir del 22 de enero 2018)

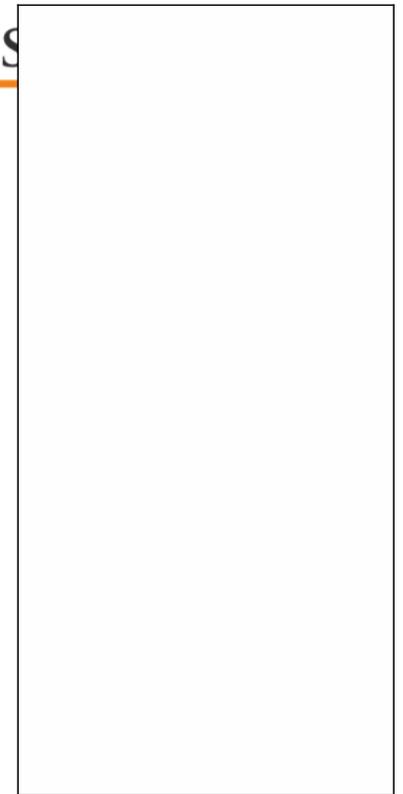






3. Diseño de la planeación para una auditoría de calidad

- Fases del proceso de auditoría.
- Etapas en la fase de preparación.
- Plan de auditoría.
- Programa de auditoría.
- Propósito.
- Alcance.
- El equipo de auditoría.
- Autoridad.
- Normas de desempeño.
- Comprender el proceso.
- Notificación formal.
- valorar las normas del desempeño.



- Planea una Auditoría de Calidad identificando cada una de sus etapas, desde su gestión hasta la preparación de la auditoría in situ.

- Elabora un plan de auditoría de calidad, basándose en una Norma Internacional.

- Elabora un programa de auditoría de calidad, basándose en una Norma Internacional.

- Reconoce las diferencias entre un plan y un programa de auditorías.

- Identifica las cualidades de cada uno de sus compañeros para determinar el puesto que desempeñarán dentro del equipo auditor.

- Realiza una lista de verificación en la empresa donde aplicará la auditoría.

- Investiga y determina fechas, horarios, responsables, departamentos y procesos para elaborar el plan y el programa de auditorías, utilizando y ordenando la información que se incluye en un plan y la que se incluye en un programa de auditorías.

- Negocia con la organización a auditar, fechas y horarios de atención.

- Utiliza sus cualidades como auditor para recabar información.

- Entrega de el plan y el programa de auditorías, con los datos de la empresa donde realizará su auditoría.

- Entrega formal del listado con nombres del equipo auditor.

- Cuestionario aplicado para evidenciar los aprendizajes logrados.

<p>4. Ejecución de una auditoría de calidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Realización de la reunión de apertura. - Recolección de datos. - Percepciones. - Reuniones del equipo de auditoría. - Reuniones diarias de información. - Papel y responsabilidades de los guías y observadores. - Recopilación y verificación de la información. - Generación de hallazgos de auditoría. - Acción correctiva, acción preventiva, observación. - Conclusiones de una auditoría. 	<ul style="list-style-type: none"> - Realiza la apertura de una auditoría - Verifica la normatividad nacional e internacional vigente en las diferentes áreas de una empresa para su cumplimiento. - Identifica áreas de mejora dentro de la organización. - Redacta la generación hallazgos positivos y negativos. - Se relaciona con el personal de su entorno, manteniendo una conducta ética y profesional de acuerdo a las cualidades de un auditor. - Realiza las conclusiones de la auditoría. - Redacta el informe de auditoría. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ejercicios prácticos sobre hallazgos de auditoría, identificando el qué, cómo, cuándo, dónde y por qué. - Analiza las acciones que conforman la etapa de ejecución de la Auditoría de Calidad, mediante la utilización de la Norma ISO 19011, para la realización de una Auditoría in situ. - Aplica su imparcialidad. - Determina las evidencias objetivas 	<ul style="list-style-type: none"> - Ejercicios prácticos contestados sobre hallazgos de auditoría. - Documentos que evidencian los hallazgos positivos o negativos. - Formatos RAC con la información encontrada dentro de la organización. - Conclusiones de la auditoría. - El informe de la auditoría - Formato evaluación de auditores.
--	--	---	--	--

- El informe de auditoría.



<p>5. Cierre de una auditoría de calidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Realización de la reunión de cierre. - Preparación del informe de la auditoría. - Aprobación y distribución del informe de la auditoría. - Finalización de la auditoría. 	<ul style="list-style-type: none"> - Realiza las actividades de cierre de la Auditoría de Calidad, basado en los requisitos de la Norma ISO 19011:2002, incluyendo el informe de Auditoría, dentro del contexto de una organización. - Elabora formalmente un informe de auditoría de calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> - Integra metodologías en el desarrollo de auditorías de calidad para verificar el sistema de gestión de calidad vigente 	<ul style="list-style-type: none"> - Presentación en PowerPoint o en cualquier programa de la elección del estudiante sobre el cierre de su auditoría. - Realización del informe final de la auditoría.
---	---	--	--	---



VII. Recursos bibliográficos, hemerográficos y otras fuentes de consulta de la UAC

Recursos Básicos:

- Brian Rothery. Norma Iso 9000. Panorama. 2000. 36 pág.
- Copant /Iiso. Norma Iso 19011:2002 Directrices para la Auditoria de los Sistemas de Gestión de Calidad y/o Ambiental. INMC. 2002. 41 pág.
- Dennis r, Arter. Auditorias de Calidad para mejorar la efectividad de la Empresa. Panorama. 1997. 230 pág.
- Gómez Anaya Mario. La Auditoria de la Calidad en la Empresa Moderna: Un Conducto hacia en Cambio Cultural. Panorámica. 1998. 278 pág.

Recursos Complementarios:

- James I. Lamprecht. Iso 9000, preparing of registration. Dekker. 1992. 323 pág.
- J. M. Jurán y F. M. Gryna. Análisis y Planeación de la calidad. Mc Graw Hill. 1994. 627 pág.
- Mills David. Manual de Auditorías de Calidad. Ediciones Gestión 2000, 2003. 2.
- D´Ottone Clemenco J. Enrique. Auditorías del Sistema de Gestión de Calidad Iso 9001:2008

VIII. Perfil profesiográfico del docente para impartir la UAC

Recursos Complementarios:

Área/Disciplina: Calidad

Campo Laboral: Empresarial.

Tipo de docente: Profesional

Formación Académica: Título de Licenciatura de Administración de empresas, Administración y/o Ingeniería Industrial, y carreras afines, preferentemente con Maestría en el área de especialidad relacionada con la asignatura que imparta. Experiencia profesional comprobable correspondiente al campo disciplinar o carrera. Experiencia docente en el desarrollo del proceso de aprendizaje y la evaluación del aprendizaje mínima de un año.

Constancia de participación en los procesos establecidos en la Ley General del Servicio Profesional Docente, COPEEMS, COSDAC u otros.



XI. Fuentes de Consulta

Fuentes de consulta utilizadas*

- Acuerdo Secretariales relativos a la RIEMS.
- Planes de estudio de referencia del componente básico del marco curricular común de la EMS. SEP-SEMS, México 2017.
- Guía para el Registro, Evaluación y Seguimiento de las Competencias Genéricas, Consejo para la Evaluación de la Educación del Tipo Medio Superior, COPEEMS.
- Manual para evaluar planteles que solicitan el ingreso y la promoción al Padrón de Buena Calidad del Sistema Nacional de Educación Media Superior PBC-SINEMS (Versión 4.0).
- Normas Generales de Servicios Escolares para los planteles que integran el PBC. SINEMS
- Perfiles profesiográficos COPEEMS-2017
- SEP Modelo Educativo 2016.
- Programa Construye T



ANEXO II. Vinculación de las competencias con Aprendizajes esperados

Aprendizajes Esperados	Productos Esperados	Competencias Genéricas con Atributos	Competencias Disciplinarias	Competencias profesionales
<ul style="list-style-type: none"> - Identifica lo que es un Sistema de Gestión. - Comprende las reglas fundamentales de una auditoría. - Clasifica los tipos de auditorías. - Analiza las diferencias entre Principios Gerenciales y Principios de la Gestión de la Calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> - Realiza el ensayo donde plasma su opinión y conclusiones sobre los Sistemas de Gestión de Calidad. - Realiza 2 crucigramas o sopas de letras (uno contestado y otro en blanco) que contengan términos o conceptos referentes a los Sistemas de Gestión. - Esquema del viaje, donde determina la planeación, la ejecución y la mejora. - Comparativo de las cualidades que requerirían en un empleado y las reglas fundamentales de auditoría. 	<ul style="list-style-type: none"> 8. Participa y colabora de manera efectiva en equipos diversos. 8.3 Asume una actitud constructiva, congruente con los conocimientos y habilidades con los que cuenta dentro de distintos equipos de trabajo. 9. Participa con una conciencia cívica y ética en la vida de su comunidad, región, México y el mundo. 9.5 Actúa de manera propositiva frente a fenómenos de la sociedad y se mantiene informado. 	<ul style="list-style-type: none"> CE-1 Establece la interrelación entre la ciencia, la tecnología, la sociedad y el ambiente en contextos históricos y sociales específicos. HU-3 Examina y argumenta, de manera crítica y reflexiva, diversos problemas filosóficos relacionados con la actuación humana, potenciando su dignidad, libertad y autodirección. HU-8 Identifica los supuestos de los argumentos con los que se le trata de convencer y analiza la confiabilidad de las fuentes de una manera crítica y justificada. 	<p>Básica:</p> <p>Analiza la normatividad internacional vigente y su impacto en las empresas para su cumplimiento.</p> <p>Extendida:</p> <p>Verifica la normatividad nacional e internacional vigente en las diferentes áreas de una empresa para su cumplimiento.</p>



<p>- Examina la normatividad nacional e internacional vigente en diferentes áreas de la empresa para demostrar su cumplimiento.</p> <p>- Identifica cómo las organizaciones establecen, documentan, implementan y mantienen un Sistema de Gestión de Calidad.</p>	<p>- Entrega de mapa conceptual donde muestra las diferentes Normas y su aplicación en la Industria.</p> <p>- Reporte de investigación de empresas que cuenten con certificaciones ISO.</p> <p>- Cuestionario aplicado para evidenciar los aprendizajes logrados.</p>	<p>8. Participa y colabora de manera efectiva en equipos diversos.</p> <p>8.1 Propone maneras de solucionar un problema o desarrollar un proyecto en equipo, definiendo un curso de acción con pasos específicos.</p> <p>9. Participa con una conciencia cívica y ética en la vida de su comunidad, región, México y el mundo.</p> <p>9.1 Privilegia el diálogo como mecanismo para la solución de conflictos.</p>	<p>CE-12 Decide sobre el cuidado de su salud a partir del conocimiento de su cuerpo, sus procesos vitales y el entorno al que pertenece.</p> <p>HU-7 Escucha y discierne los juicios de los otros de una manera respetuosa.</p>	<p>Básica:</p> <p>Asocia los conceptos básicos de la auditoría de la Calidad, a través del estudio de Normas ISO, para valorar el impacto e importancia dentro de un sistema de gestión de calidad.</p> <p>Extendida:</p> <p>Examina la normatividad nacional e internacional vigente en diferentes áreas de la empresa para demostrar su cumplimiento.</p>
---	---	--	---	---



<ul style="list-style-type: none"> - Planea una Auditoría de Calidad identificando cada una de sus etapas, desde su gestión hasta la preparación de la auditoría in situ. - Elabora un plan de auditoría de calidad, basándose en una Norma Internacional. - Elabora un programa de auditoría de calidad, basándose en una Norma Internacional. - Reconoce las diferencias entre un plan y un programa de auditorías. - Identifica las cualidades de cada uno de sus compañeros para determinar el puesto que desempeñarán dentro del equipo auditor. 	<ul style="list-style-type: none"> - Entrega de el plan y el programa de auditorías, con los datos de la empresa donde realizará su auditoría. - Entrega formal del listado con nombres del equipo auditor. - Cuestionario aplicado para evidenciar los aprendizajes logrados. 	<p>8. Participa y colabora de manera efectiva en equipos diversos. 8.2 Aporta puntos de vista con apertura y considera los de otras personas de manera reflexiva.</p>	<p>CE-6 Valora las preconcepciones personales o comunes sobre diversos fenómenos naturales a partir de evidencias científicas.</p> <p>HU-7 Escucha y discierne los juicios de los otros de una manera respetuosa.</p>	<p>Básica: Elabora un plan de auditoría de calidad, basándose en una norma Internacional.</p> <p>Extendida: Elabora un programa de auditoría de calidad bajo un marco normativo.</p>
--	---	---	---	--



<ul style="list-style-type: none"> - Realiza la apertura de una auditoría - Verifica la normatividad nacional e internacional vigente en las diferentes áreas de una empresa para su cumplimiento. - Identifica áreas de mejora dentro de la organización. - Redacta la generación hallazgos positivos y negativos. - Se relaciona con el personal de su entorno, manteniendo una conducta ética y profesional de acuerdo a las cualidades de un auditor. - Realiza las conclusiones de la auditoría. - Redacta el informe de auditoría. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ejercicios prácticos contestados sobre hallazgos de auditoría. - Documentos que evidencian los hallazgos positivos o negativos. - Formatos RAC con la información encontrada dentro de la organización. - Conclusiones de la auditoría. - El informe de la auditoría - Formato evaluación de auditores. 	<p>4. Escucha, interpreta y emite mensajes pertinentes en distintos contextos mediante la utilización de medios, códigos y herramientas apropiados.</p> <p>4.2 Aplica distintas estrategias comunicativas según quienes sean sus interlocutores, el contexto en el que se encuentra y los objetivos que persigue.</p> <p>8. Participa y colabora de manera efectiva en equipos diversos.</p> <p>8.2 Aporta puntos de vista con apertura y considera los de otras personas de manera reflexiva.</p>	<p>CE-4 Obtiene, registra y sistematiza la información para responder a preguntas de carácter científico, consultando fuentes relevantes y realizando experimentos pertinentes</p> <p>HU-7 Escucha y discierne los juicios de los otros de una manera respetuosa.</p> <p>HU-9 Evalúa la solidez de la evidencia para llegar a una conclusión argumentativa a través del diálogo.</p>	<p>Básica:</p> <p>Realiza la apertura de una auditoría.</p> <p>Extendidas:</p> <p>Verifica la normatividad nacional e internacional vigente en las diferentes áreas de una empresa para su cumplimiento.</p>
---	--	--	--	--



<p>- Realiza las actividades de cierre de la Auditoría de Calidad, basado en los requisitos de la Norma ISO 19011:2002, incluyendo el informe de Auditoría, dentro del contexto de una organización.</p> <p>- Elabora formalmente un informe de auditoría de calidad.</p>	<p>- Presentación en PowerPoint o en cualquier programa de la elección del estudiante sobre el cierre de su auditoría.</p> <p>- Realización del informe final de la auditoría.</p>	<p>4. Escucha, interpreta y emite mensajes pertinentes en distintos contextos mediante la utilización de medios, códigos y herramientas apropiados.</p> <p>4.2 Aplica distintas estrategias comunicativas según quienes sean sus interlocutores, el contexto en el que se encuentra y los objetivos que persigue.</p> <p>5. Desarrolla innovaciones y propone soluciones a problemas a partir de métodos establecidos.</p> <p>5.1 Sigue instrucciones y procedimientos de manera reflexiva, comprendiendo como cada uno de sus pasos contribuye al alcance de un objetivo.</p>	<p>CE-6 Valora las preconcepciones personales o comunes sobre diversos fenómenos naturales a partir de evidencias científicas</p> <p>HU-3 Examina y argumenta, de manera crítica y reflexiva, diversos problemas filosóficos relacionados con la actuación humana, potenciando su dignidad, libertad y autodirección.</p>	<p>Básica:</p> <p>Elabora formalmente un informe de auditoría de calidad.</p> <p>Extendida:</p> <p>Integra metodologías en el desarrollo de auditorías de calidad para verificar el sistema de gestión de calidad vigente.</p>
---	--	--	---	--

