



Calidad global

3^{er} semestre

Clave:

TSU 10142316 / LIC. 09142316

Unidad 3. Documentación y auditoría

Actividades



**División de Ciencias
Sociales y Administrativas**



Calidad global

Unidad 3. Documentación y auditoría

Actividades

Índice

Presentación..... 3

Competencia específica 4

Logros 4

Actividad 1. Auditando procesos de calidad 5

Actividad 2. Documentación y procedimientos 6

Evidencia de aprendizaje: Hacia el mejoramiento de una calidad global 7

Autorreflexiones..... 8

Cierre..... 9

Fuentes de consulta 10



Calidad global

Unidad 3. Documentación y auditoría

Actividades

Presentación

Cuando se habla de auditorías se piensa en auditorías contables normalmente, pero poco se piensa en los sistemas de gestión de la calidad (SGC), también en muchas ocasiones se ha tenido en un mal concepto a las auditorías, sin embargo, éstas tienen aspectos positivos siempre y cuando se lleven a cabo con ética y profesionalismo, pero cuando no se realizan de forma objetiva suelen transformarse en una herramienta de penalización y favoritismo o simplemente se convierten en una cortina de humo que oculta información; por lo tanto, una auditoría de calidad debe enfocarse en criterios claramente definidos y documentados.

Por ello, con las actividades de esta unidad identificarás con detalle el proceso de auditoría que se lleva a cabo para la verificación del cumplimiento o no de los requisitos marcados por la norma que se haya elegido, así como las funciones del auditor, la política, los objetivos de calidad y la metodología para la implantación de un SGC para la administración de ventas acorde a los costos y presupuestos de las organizaciones. Es decir, podrás resolver por completo el problema prototípico.



Competencia específica



Competencia específica

Fuente: Windows. The Big Box of Art 1 Million 2010.

Diseñar un plan de auditoría mediante la revisión de sus etapas, para verificar el cumplimiento del sistema de gestión de calidad en una organización específica.

Logros



Logros

Fuente: <http://goo.gl/eK31p2>

- Reconocer la importancia de la auditoría en las organizaciones.
- Identificar el perfil del auditor de un área funcional de la organización.
- Utilizar los criterios y procedimientos de la auditoría
- Determinar los elementos para implantar un SGC.
- Identificar las estrategias de seguimiento del SGC.
- Integrar la implementación y beneficios de la auditoría.



Actividad 1. Auditando procesos de calidad

En la presente unidad revisaste los conocimientos básicos para la aplicación de una auditoría de calidad que son indispensables para el éxito en la competitividad de productos y servicios de las organizaciones.

El propósito de esta actividad es identificar los componentes de la estructura de la auditoría en sistemas de calidad con la finalidad de tener una visión que permita detectar qué aspectos debemos mejorar en los procesos de calidad para generar organizaciones competitivas en un mercado nacional o internacional.

En relación a dar solución al problema prototípico, como te has dado cuenta, la aplicación de una auditoría de calidad tiene como resultado ayudar a mejorar el sistema de calidad en una organización. Estos conocimientos te permitirán resolver la siguiente actividad:

1. **Participa** en el foro, comparte con tus compañeros tu opinión de acuerdo a los cuestionamientos que se te indican en la planeación didáctica.
2. Se espera que tus aportaciones sean producto de la reflexión y aprendizaje obtenido durante el desarrollo del tema. Para que sea válida tu participación, se requiere que tu argumentación sea original y mínimo de 150 palabras. **Cuida** que tu aportación no presente errores ortográficos o de sintaxis.
3. **Revisa** la *Rúbrica de evaluación* donde se indican los aspectos que se evalúan en esta actividad.
4. **Revisa** la información de dos compañeros y retroalimenta la aportación de tus compañeros de acuerdo con las indicaciones que tu docente en línea.



Actividad 2. Documentación y procedimientos

Las organizaciones en la actualidad deben de apoyarse del proceso de calidad para mejorar su competitividad en el mercado internacional, esto implica la aplicación de auditorías de calidad que permitan detectar dónde se pueden implementar procesos de mejora para elevar nuestra calidad en productos o servicios.

El propósito de esta actividad es identificar los documentos y procedimientos de la auditoría. Además, para dar solución al problema prototípico, recuerda que la aplicación de una auditoría de calidad en el área de ventas permite mejorar los procesos de calidad en un área determinada para ofrecer un mejor servicio al cliente y llevar los productos o servicios a un mejor nivel de competitividad. Para ello, realiza la siguiente actividad:

1. Tu docente en línea te **asignará** un producto y/o servicio para que desarrolles el procedimiento y generes la documentación base para la realización de una auditoría.
2. **Revisa** en la planeación didáctica los lineamientos para continuar con la actividad.
3. **Presenta** tu aportación en un documento Word, inserta algunas imágenes, gráficos, datos y cifras para sustentar tu propuesta.
4. **Cuida** que tu aportación no presente errores ortográficos o de sintaxis e incluye las referencias bibliográficas de donde obtuviste la información (en formato APA).
5. **Consulta** la *Rúbrica de evaluación* para que conozcas cómo será evaluada tu aportación.
6. **Integra** tu información en un documento Word y guárdalo como ICAG _U3_A2_XXYZ. Sustituye las XX por las dos letras de tu primer nombre, la Y por la inicial de tu apellido paterno y la Z por la inicial de tu apellido materno. Tu docente en línea enviará la retroalimentación.



Evidencia de aprendizaje. Hacia el mejoramiento de una calidad global

Los conocimientos obtenidos en esta unidad, te permiten comprender la importancia de aplicar una auditoría de calidad para la mejora continua de los procesos de calidad en productos o servicios y porqué es utilizada en diversas organizaciones tanto en las pequeñas, medianas y grandes empresas.

El propósito de la evidencia de aprendizaje de esta unidad es aprender a desarrollar una auditoría en cualquier área de una organización estableciendo indicadores para evaluar los procesos de la misma.

Respecto al problema prototípico, con los conocimientos que obtuviste en el estudio de esta unidad, te diste cuenta que las organizaciones necesitan de la aplicación de auditorías como herramienta de apoyo que permita mejorar los costos y procesos de calidad en el área de ventas de una organización. Para ello, en esta actividad se solicita lo siguiente:

1. **Retoma** la información de la evidencia de las unidades 1 y 2. **Revisa** en la planeación didáctica los lineamientos para que continúes con la generación de la evidencia de aprendizaje.
2. **Presenta** tu documento en formato Word o PowerPoint, inserta algunas imágenes, diagramas y organigrama para sustentar tu propuesta.
3. **Cuida** que tu aportación no presente errores ortográficos o de sintaxis e incluye las referencias bibliográficas de donde obtuviste la información (en formato APA).
4. Consulta el instrumento de evaluación para que conozcas cómo será evaluada tu aportación.



5. **Guarda** y **envía** tu aportación con la nomenclatura ICAG_U3_EA_XXYZ. Sustituye las XX por las dos letras de tu primer nombre, la Y por la inicial de tu apellido paterno y la Z por la inicial de tu apellido materno. Tu docente en línea enviará la retroalimentación correspondiente y, en caso necesario, te brindará los indicadores para mejorar tu trabajo.

Autorreflexiones

1. **Consulta** las interrogantes que tu docente en línea presente, a partir de ellas, **elabora** tu autorreflexión en un archivo de texto titulado ICAG U3_ATR_XXYZ y **envía** tu archivo.
2. Es importante que entregues un solo archivo por unidad para poder obtener el 10% de tu evaluación.

¡No olvides dar seguimiento!



Cierre

Como te pudiste dar cuenta en esta unidad, la documentación que genera la organización es fundamental para la implementación de un sistema tanto de gestión de la calidad para la administración de ventas acorde a los costos y presupuestos de las organizaciones, como de gestión ambiental. Esta documentación es el mayor insumo en los procesos de auditoría.

Las auditorías de cualquier tipo y en especial las auditorías a los sistemas de gestión de la calidad deben estar apegadas a procedimientos y ceñirse a lo que se indica en el manual de la calidad. Las auditorías deben llevarse a cabo por auditores capacitados y con las competencias necesarias para que se alcancen los objetivos que deberán estar indicados en el programa de auditoría y desde luego apegarse a lo que indica la norma en cuestión. Dentro del proceso de auditoría, uno de los documentos que se generan y que sirve para que la organización pueda llevar a cabo acciones de mejora es el informe de auditoría.

Con lo estudiado hasta aquí, has resuelto por completo el problema prototípico. Recuerda que una auditoría, ya sea que se lleve a cabo de manera interna o por instancias externas, debe ayudar a que la organización sea cada vez más eficaz y eficiente.

¡Felicidades por terminar esta unidad!

¡Continúa esforzándote!



Calidad global

Unidad 3. Documentación y auditoría

Actividades

Fuentes de consulta

- Arter, D. (2003). Auditoría de calidad para mejorar la productividad. ASQ. Quality Press. Milwaukee, Wisconsin. <http://goo.gl/8FGPpY>
- Cantú, H. (2006). *Desarrollo de una cultura de calidad*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- *Club Deportivo Guadalajara* (2014): <http://www.chivasdecorazon.com.mx/>
- Dimerca. (2015). Ejemplos de políticas de calidad. <http://goo.gl/QDNKH>
- Fernández M. (2011). *Propuesta de un manual de procedimientos para una empresa textilera*. (Tesis). <http://goo.gl/SvrY30>
- Fondo de Cultura Económica. (2014). *Manual de organización, políticas y procedimientos de comunicación*. (Documento interno). <http://goo.gl/KnP20R>
- Guerra. M. (2014). *Manual de procedimientos área ventas*. (Prezi). <https://goo.gl/RTi7Oa>
- Hoyle, D. (2009). *ISO 9000 Quality System Handbook*. Oxford, Gran Bretaña: Elsevier Science Publishers.
- Parsowit, B. S. (1999). *Principios básicos de las auditorías de calidad*. Madrid: Díaz de Santos.
- Peach, R. (2001). *Manual de ISO 9000*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Telmex (2016). Misión. www.telmex.com