



SISTEMA EDUCATIVO ESTATAL



COLEGIO DE  
BACHILLERES  
DEL ESTADO DE  
BAJA CALIFORNIA  
MR.



**RIEMS**

Reforma Integral de la  
Educación Media Superior

# Capacitación: Auditoría de Gestión de Calidad



COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA  
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN ACADÉMICA  
DEPARTAMENTO DE ACTIVIDADES EDUCATIVAS

**PROGRAMA DE ESTUDIOS**

**Capacitación:** *Auditoría de Gestión de Calidad.*

**Datos de la(s) NCL en la(s) que se sustenta:** *Auditoría de Gestión de Calidad.*

**Carga horaria:** *448.*

**Carga crediticia:** *56.*

**Fecha de actualización:** *Febrero de 2012.*

### **1. Descripción de la capacitación**

- 1.1 Justificación de la capacitación.
- 1.2 Mapa de la capacitación.
- 1.3 Competencias profesionales de egreso.

### **2. Módulos que integran la capacitación.**

- 2.1 Módulo I: Planificación de la auditoría de calidad.
- 2.2 Módulo II: Auditoría a la documentación.
- 2.3 Módulo III: Auditoría al proceso.
- 2.4 Módulo IV: Auditoría de seguimiento.

## PRESENTACIÓN

A partir del Ciclo Escolar 2009-2010 la Dirección General del Bachillerato, incorporó en su plan de estudios los principios básicos de la Reforma Integral de la Educación Media Superior, cuyo propósito es fortalecer y consolidar la identidad de este nivel educativo en todas sus modalidades y subsistemas; proporcionar una educación pertinente y relevante al estudiante que le permita establecer una relación entre la escuela y su entorno; y facilitar el tránsito académico de los estudiantes entre los subsistemas y las escuelas.

Para el logro de las finalidades anteriores, uno de los ejes principales de la Reforma, es la definición de un Marco Curricular Común, que compartirán todas las instituciones de bachillerato, basado en desempeños terminales, el enfoque educativo basado en el desarrollo de competencias, la flexibilidad y los componentes comunes del currículum.

Es por ello que en Colegio de Bachilleres se ha dado lugar a la actualización de las capacitaciones que se ofrecen, buscando satisfacer parte de una demanda de recursos humanos que puedan contribuir a elevar la productividad y la competitividad de los sectores productivo y de servicios. Para hacer esto posible, la Institución adoptó el enfoque de diseño basado en Normas de Competencia Laboral, propuesto en la Reforma Curricular a nivel nacional, desde el período 2003.

El atender a este enfoque, permitió asegurar la correspondencia entre la formación adquirida por el estudiante y los desempeños reales que el campo laboral requería, además de brindar la posibilidad de certificar las competencias logradas, a través de un proceso externo de evaluación.

Como parte del proceso de actualización continua, los módulos que integran la capacitación, contemplan su justificación para ser considerados como salidas laterales reconocidas en el mundo laboral, los referentes normativos seleccionados para su elaboración, los sitios de inserción en el mercado de trabajo para la integración del egresado, el aprendizaje en términos de resultados, las competencias a desarrollar en cada submódulo, los recursos didácticos que apoyarán el aprendizaje, su estrategia y su evaluación, así como las fuentes de información.

El presente documento corresponde a la capacitación *Auditoría de Gestión de Calidad* que ofrece en su Plan de Estudios 2009 correspondiente a la RIEMS, el Colegio de Bachilleres del Estado de Baja California, mismo que está basado en la Norma de Competencia Laboral elaborada bajo la metodología de la tercera generación del CONOCER.

Al ajustar sus componentes en varias posibilidades de desarrollo, estas modificaciones a los programas de estudio apoyan el logro de una estructura curricular flexible en las capacitaciones para el trabajo ofrecidas por el Colegio de Bachilleres del Estado de Baja California, permitiendo a los estudiantes, tutores y comunidad educativa, participar en la toma de decisiones sobre la formación elegida por el estudiante.

## **1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA CAPACITACIÓN**

## 1.1 JUSTIFICACIÓN DE LA CAPACITACIÓN

La capacitación de Auditoría de Gestión de Calidad, ofrece las competencias profesionales que permiten al estudiante realizar funciones de auditoría de carácter operativo, de manera autónoma, crítica y ética, según el grado de complejidad técnica de sus actividades, con una actitud de responsabilidad en su ambiente de trabajo, una convivencia basada en valores, un desarrollo personal y social armónico, y una actualización conforme a necesidades específicas de su formación profesional.

La formación profesional se inicia en el tercer semestre con el desarrollo de las competencias para la aplicación del proceso de auditoría de la calidad y de las herramientas con visión emprendedora, la promoción de la empresa mediante el aseguramiento de la calidad.

Todas estas competencias posibilitan al egresado su incorporación al mundo laboral o desarrollar procesos de auditoría independientes, de acuerdo con sus intereses profesionales o las necesidades en su entorno social.

La capacitación se compone de cuatro módulos, y cada uno de ellos consta de tres submódulos. Todos los módulos tienen una duración de 112 horas, sumando un total de 448 horas para toda la capacitación.

## 1.2 MAPA DE LA CAPACITACIÓN

El mapa de la capacitación está compuesto por módulos y submódulos, los cuales se dividen de la siguiente manera:

| 3ER. SEMESTRE  | 4TO. SEMESTRE  | 5TO. SEMESTRE  | 6TO. SEMESTRE  |
|--|--|--|--|
| <b>MÓDULOS</b>   |  |  |  |
| Planificación de la Auditoría.<br>(112 hrs.)                                   | Auditoría a la Documentación.<br>(112 hrs.)  | Auditoría al Proceso.<br>(112 hrs.)  | Auditoría de Seguimiento.<br>(112 hrs.)  |
| <b>SUBMÓDULOS</b>  |  |  |  |
| Identificar la estructura organizacional de la empresa a auditar.<br>(25 hrs.) | Integrar la información necesaria para realizar la auditoría a la documentación.<br>(30 hrs.)    | Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos para los procesos.<br>(63 hrs.) | Verificar las acciones implementadas para solventar los hallazgos.<br>(30 hrs.)            |
| Identificar el Sistema de Gestión de la Calidad.<br>(40 hrs.)                  | Elaborar el plan de auditoría a la documentación y conducir la reunión de apertura.<br>(25 hrs.) | Elaborar el reporte de auditoría.<br>(28 hrs.)   | Evaluar la efectividad de las acciones correctivas implementadas.<br>(42hrs.)              |
| Elaborar el plan de auditoría.<br>(47 hrs.)                                    | Revisar la documentación del sistema de calidad y elaborar el reporte.<br>(57 hrs.)              | Informar los resultados de la auditoría.<br>(21 hrs.)                                    | Evaluar los resultados de las acciones implementadas para la mejora continua.<br>(40 hrs.) |

### 1.3 COMPETENCIAS PROFESIONALES DE EGRESO

Durante el proceso de formación de los cuatro módulos, el estudiante desarrollará las siguientes competencias profesionales, correspondientes a la Capacitación de Auditoría de Gestión de Calidad:

- Identificar la estructura organizacional de la empresa a auditar.
- Identificar el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Determinar los recursos necesarios para la auditoría.
- Integrar y manejar la información requerida para realizar la auditoría.
- Elaborar el plan de auditoría.
- Organizar y conducir las reuniones de apertura y cierre.
- Auditar la documentación y los procesos del sistema de gestión de la calidad.
- Aplicar métodos y técnicas para realizar las auditorías de calidad.
- Elaborar y presentar el reporte de auditoría al sistema de gestión de la calidad.
- Desarrollar habilidades para desempeñarse como auditor del sistema de la calidad.
- Participar en auditorías de seguimiento, verificando la efectividad de las acciones correctivas y preventivas.
- Verificar y evaluar la efectividad de las acciones implementadas para la mejora continua.
- Utilizar las tecnologías de la información y comunicación para su desempeño como auditor de la calidad.

Además se presentan las 11 competencias genéricas, para que el docente intervenga en su desarrollo o reforzamiento, y con ello enriquezca el perfil de egreso del bachiller. Se considera que el egresado de la capacitación en auditoría de gestión de calidad está en posibilidades de desarrollar las competencias genéricas número cuatro, cinco, seis, siete, ocho y diez. Sin embargo, se deja abierta la posibilidad de que contribuya a la adquisición de otras que considere pertinentes, de acuerdo con el contexto regional, laboral y académico:

1. Se conoce y valora a sí mismo y aborda problemas y retos teniendo en cuenta los objetivos que persigue.
2. Es sensible al arte y participa en la apreciación e interpretación de sus expresiones en distintos géneros.
3. Elige y practica estilos de vida saludables.
4. Escucha, interpreta y emite mensajes pertinentes en distintos contextos mediante la utilización de medios, códigos y herramientas apropiados.
5. Desarrolla innovaciones y propone soluciones a problemas a partir de métodos establecidos.
6. Sustenta una postura personal sobre temas de interés y relevancia general, considerando otros puntos de vista de manera crítica y reflexiva.
7. Aprende por iniciativa e interés propio a lo largo de la vida.
8. Participa y colabora de manera efectiva en equipos diversos.
9. Participa con una conciencia cívica y ética en la vida de su comunidad, región, México y el mundo.
10. Mantiene una actitud respetuosa hacia la interculturalidad y la diversidad de creencias, valores, ideas y prácticas sociales.
11. Contribuye al desarrollo sustentable de manera crítica, con acciones responsables.

Es importante recordar que, en este modelo educativo, el egresado de la Educación Media Superior desarrolla las competencias genéricas a partir de la contribución de las competencias profesionales al Componente de Formación para el Trabajo, y no en forma aislada e individual, sino a través de una propuesta de formación integral, en un marco de diversidad.

Al terminar de cursar y acreditar los doce submódulos y las asignaturas del Bachillerato General, el alumno recibirá un certificado que acredita los estudios realizados en el nivel de Educación Media Superior.

## **1. MÓDULOS QUE INTEGRAN LA CAPACITACIÓN**

**2.1 Módulo I: Planificación de la auditoría****Tercer semestre****112 hrs.****Justificación del módulo:**

Las empresas requieren asegurar la competitividad de sus productos y servicios, para lo cual implementan un sistema de calidad que deben mantener y mejorar continuamente, siendo necesario contar con personal que tenga las competencias requeridas para llevar a cabo la planeación de las auditorías y el manejo de la documentación del sistema de calidad de la empresa, con una visión emprendedora. Este desempeño demanda el ejercicio de actitudes y la aplicación de valores transversales, como la iniciativa, el compromiso, la visión, la creatividad y la adaptación proactiva, además de ética y responsabilidad en la planeación de las auditorías al sistema de gestión de la calidad.

**Referentes normativos de elaboración del módulo:**

NIE\*: CBBCNTA3G.00A Auditoría de Gestión de Calidad.

**Sitios de inserción en el mercado de trabajo de este módulo:**

- Áreas de calidad y producción de empresas industriales, comerciales y de servicios.
- Autoempleo.

**Resultados de aprendizaje del módulo:**

Elabora el plan de auditoría considerando los recursos necesarios para ello, tomando en cuenta el tipo de empresa, áreas a auditar y la documentación del sistema de gestión de la calidad; asimismo, identificando el proceso de auditoría y el procedimiento para realizarla. Además desarrolla las competencias genéricas necesarias para actuar con eficiencia no sólo en el trabajo, sino a lo largo de la vida, de conformidad con el desempeño integral del estudiante.

\*NIE: Norma Institucional Educativa

## MÓDULO I

Para lograr los resultados de aprendizaje del módulo, el estudiante deberá demostrar las siguientes competencias por submódulo.

### **Submódulo I: Identificar la estructura organizacional de la empresa a auditar** 25 hrs.

#### **Contenido:**

- Identificar el tipo de empresa a auditar.
- Identificar las áreas a auditar en el organigrama departamental.

### **Submódulo II: Identificar el sistema de gestión de la calidad** 40 hrs.

#### **Contenido:**

- Identificar la documentación del sistema de gestión de la calidad.
- Identificar el proceso de auditoría de la calidad.
- Establecer el procedimiento para realizar la auditoría de la calidad.

### **Submódulo III: Elaborar el plan de auditoría** 47 hrs.

#### **Contenido:**

- Determinar los recursos necesarios para la auditoría.

#### **Recursos didácticos del módulo:**

Los documentos, equipo y materiales seleccionados son los mínimos necesarios para apoyar el desarrollo de las competencias del módulo:

- Documentos normativos internos: Reglamento de laboratorio de computación.
- Documentos normativos externos: Norma ISO 9001:2008.
- Documentos informativos: Documentación proporcionada por la empresa a auditar.
- Equipo: Computadora, cañón para presentaciones electrónicas y reproductoras de videos.
- Material didáctico: Guías de aprendizaje, Guía didáctica, pizarrón, marcadores, videos, presentaciones en PowerPoint.

#### **Estrategia de evaluación del aprendizaje:**

La evaluación se realiza con el propósito de evidenciar, en la formación del estudiante, el desarrollo de las competencias profesionales y genéricas de manera integral, mediante un proceso continuo y dinámico, creando las condiciones en las que se aplican y articulan ambas competencias en distintos espacios de aprendizaje y desempeño profesional. En el contexto de la evaluación por competencias es necesario recuperar las evidencias de desempeño, de producto y de conocimiento, con sus respectivos instrumentos de evaluación, como la guía de observación, lista de cotejo, escala de valor y rúbrica, entre otros. Se conformará el portafolio de evidencias con aquellas que demuestren el nivel de logro alcanzado.

## MÓDULO I

### FUENTES DE INFORMACIÓN:

**HOYLE**, David. *Manual de Valoración del Sistema de Calidad ISO 9000*, Paraninfo, s/a, s/l.

**IRCA-IATCA** *Curso de Entrenamiento, Auditor Líder ISO-9001:2000* Monterrey, N.L., México, Agosto 2005.

**LAMPRE**, James L. *Guía Interpretativa de ISO 9001-2000*.

**NORMA INTERNACIONAL ISO-9001-2008, TUV/SUD, MÉXICO.**

### SITIOS DE PÁGINAS WEB:

<http://www.promonegocios.net/empresa/concepto-empresa.html>

<http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/empresa-definicion-concepto.html>

<http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/mision-concepto.htm>

[http://www.webandmacros.com/Mision\\_Vision\\_Valores\\_CMI.htm](http://www.webandmacros.com/Mision_Vision_Valores_CMI.htm)

[http://www.trabajo.com.mx/vision\\_de\\_una\\_empresa.htm](http://www.trabajo.com.mx/vision_de_una_empresa.htm)

[http://www.webandmacros.com/Mision\\_Vision\\_Valores\\_CMI.htm](http://www.webandmacros.com/Mision_Vision_Valores_CMI.htm)

[http://www.jumbo.com.do/images/vision\\_mision\\_valores.gif](http://www.jumbo.com.do/images/vision_mision_valores.gif)

<http://www.sears.com.mx/SearsSite/rh/images/filosofia01.jpg>

<http://elblogdejuan.files.wordpress.com/2008/07/afiche-mision-vision-y-valores.jpg>

<http://www.estrucplan.com.ar/articulos/verarticulo.asp?idarticulo=375>

<http://www.batebol.com/web/images/stories/batebol/politica-de-calidad.jpg>

[http://www.aulafacil.com/estrategia/Lecc-30\\_clip\\_image002.gif](http://www.aulafacil.com/estrategia/Lecc-30_clip_image002.gif)

<http://sergimateo.com/recursos-tangibles-intangibles-y-humanos-de-unaempresa/#ixzz0lfpjhFjH>

<http://sergimateo.com/recursos-tangibles-intangibles-y-humanos-de-una-empresa/>

[http://sociales3eso.files.wordpress.com/2007/12/ut4-tipos-de-empresas-0\\_1.jpeg](http://sociales3eso.files.wordpress.com/2007/12/ut4-tipos-de-empresas-0_1.jpeg)

<http://www.economia.gob.mx/pics/p/p2757/DIAGNOSTICODEMICROPEQUENASYMEDIANASEMPRESAS.pdf>

## 2.2 Módulo II: Auditoría a la documentación

Cuarto Semestre 112 hrs.

### Justificación del módulo:

Las empresas requieren asegurar la competitividad de sus productos y servicios, para lo cual implementan un sistema de calidad que deben mantener y mejorar continuamente, siendo necesario contar con personal que tenga las competencias requeridas para llevar a cabo la auditoría a los documentos que integran el sistema de calidad de la empresa, con una visión emprendedora. Este desempeño demanda el ejercicio de actitudes y la aplicación de valores transversales, como la iniciativa, el compromiso, la visión, la creatividad y la adaptación proactiva, además de ética y responsabilidad en la realización de auditorías a la documentación del sistema de gestión de la calidad.

### Referentes normativos de elaboración del módulo:

NIE: CBBCNTA3G.00A Auditoría de Gestión de Calidad.

### Sitios de inserción en el mercado de trabajo de este módulo:

- Áreas de calidad y producción de empresas industriales, comerciales y de servicios.
- Autoempleo.

### Resultados de aprendizaje del módulo:

Audita la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad y elabora el reporte correspondiente para lo cual identifica previamente los requisitos de la documentación y elabora las listas de verificación; así mismo, elabora el plan de auditoría, organiza y conduce la reunión de apertura. Además desarrolla las competencias necesarias para actuar con eficiencia no solo en el trabajo; sino a lo largo de la vida, de conformidad con el desempeño integral del estudiante.

\*NIE: Norma Institucional Educativa

## MÓDULO II

Para lograr los resultados de aprendizaje del módulo, el estudiante deberá demostrar las siguientes competencias por submódulo.

**Submódulo I: Integrar la información necesaria para realizar la auditoría a la documentación 30 hrs.**

**Contenido:**

- Identificar los requisitos de la documentación del Sistema de Gestión de la calidad
- Elaborar las listas de verificación para auditar la documentación.

**Submódulo II: Elaborar el plan de la auditoría a la documentación y conducir la reunión de apertura 25 hrs.**

**Contenido:**

- Elaborar el plan de auditoría
- Organizar y conducir la reunión de apertura

**Submódulo III: Revisar la documentación del sistema de calidad y elaborar el reporte 57 hrs.**

**Contenido:**

- Realizar el proceso de revisión a la documentación
- Generar un reporte sobre la revisión a la documentación

### **Recursos didácticos del módulo:**

Los documentos, equipo y materiales seleccionados son los mínimos necesarios para apoyar el desarrollo de las competencias del módulo:

- Documentos normativos internos: Reglamentos de laboratorio de computación.
- Documentos normativos externos: Norma ISO 9001:2008.
- Documentos informativos: Documentación proporcionada por la empresa a auditar.
- Equipo: Computadora personal, cañón para presentaciones electrónicas y reproductoras de videos.
- Material didáctico: Guías de aprendizaje, pizarrón, marcadores, videos, presentaciones en PowerPoint.

### **Estrategias de evaluación del aprendizaje del módulo:**

La evaluación se realiza con el propósito de evidenciar, en la formación del estudiante, el desarrollo de las competencias profesionales y genéricas de manera integral, mediante un proceso continuo y dinámico, creando las condiciones en las que se aplican y articulan ambas competencias en distintos espacios de aprendizaje y desempeño profesional. En el contexto de la evaluación por competencias es necesario recuperar las evidencias de desempeño, de producto y de conocimiento, con sus respectivos instrumentos de evaluación, como la guía de observación, lista de cotejo, escala de valor y rúbrica, entre otros. Se conformará el portafolio de evidencias con aquellas que demuestren el nivel de logro alcanzado.

### FUENTES DE INFORMACIÓN:

**HOYLE**, David. *Manual de Valoración del Sistema de Calidad ISO 9000*, Paraninfo 84-283-2462-x.

**IRCA — IATCA**. *Curso de Entrenamiento, Auditor Líder*. ISO 9001:2000, Monterrey, N.L., México, 2005.

**LAMPRE**, James L. *Guía Interpretativa de ISO 9001-2000*.

**NORMA INTERNACIONAL. ISO-9001-2008.**

### SITIOS DE PÁGINAS WEB:

<http://www.analizacalidad.com/es/portada>

<http://www.mailxmail.com/curso-auditoria-auditor/proceso-auditoria-criterios-objetivos-beneficios-tipos-auditoria>

<http://www.scribd.com/doc/6338404/2-Gestion-de-Calidad>

<http://capacitacionaqc.spaces.live.com/>

**2.3 Módulo III: Auditoría al proceso****Quinto semestre****112 hrs.****Justificación del módulo:**

Las empresas requieren asegurar la competitividad de sus productos y servicios, para lo cual implementan un sistema de calidad que deben mantener y mejorar continuamente, siendo necesario contar con personal que tenga las competencias requeridas para llevar a cabo la auditoría a los procesos del sistema de calidad de la empresa y sus procedimientos, con una visión emprendedora. Este desempeño demanda el ejercicio de actitudes y la aplicación de valores transversales, como la iniciativa, el compromiso, la visión, la creatividad y la adaptación proactiva, además de ética y responsabilidad en la realización de auditorías a los procesos del sistema de gestión de la calidad.

**Referentes normativos de elaboración del módulo:**

NIE: CBBCNTA3G.00A Auditoría de Gestión de Calidad.

**Sitios de inserción en el mercado de trabajo de este módulo:**

- Áreas de calidad y producción de empresas industriales, comerciales y de servicios.
- Autoempleo.

**Resultados de aprendizaje del módulo:**

Audita los procesos seleccionados, identificándolos previamente y elaborando las listas de verificación. Realiza la reunión de auditores para clasificar hallazgos y genera un reporte de auditoría a los procesos. Prepara y conduce la reunión de clausura, presenta el reporte de auditoría y las conclusiones o recomendaciones. Además, avanza en el desarrollo de las competencias genéricas necesarias para actuar con eficiencia no solo en el trabajo; sino a lo largo de la vida, de conformidad con el desempeño integral del estudiante.

\*NIE: Norma Institucional Educativa.

## MÓDULO III

Para lograr los resultados de aprendizaje del módulo, el estudiante deberá demostrar las siguientes competencias por submódulo.

**Submódulo I. Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos para los procesos** **63 hrs.**

**Contenido:**

- Identificar los procesos a auditar y elaborar las listas de verificación.
- Realizar la auditoría a los procesos seleccionados.

**Submódulo II. Elaborar el reporte de auditoría** **28 hrs.**

**Contenido:**

- Realizar la reunión de auditores para clasificar los hallazgos.
- Generar un reporte de la auditoría a los procesos.

**Submódulo III. Informar los resultados de la auditoría** **21 hrs**

**Contenido:**

- Preparar y conducir la reunión de clausura.
- Presentar el reporte de la auditoría y las conclusiones o recomendaciones.

### **Recursos didácticos del módulo:**

Los documentos, equipo y materiales seleccionados son los mínimos necesarios para apoyar el desarrollo de las competencias del módulo:

- Documentos normativos internos: Reglamento de laboratorio de computación.
- Documentos normativos externos: Norma ISO 9001:2008.
- Documentos informativos: Documentación proporcionada por la empresa a auditar.
- Equipo: Computadora personal, cañón para presentaciones electrónicas y reproductoras de videos.
- Material didáctico: Guías de aprendizaje, pizarrón, marcadores, videos, presentaciones en PowerPoint.

### **Estrategias de evaluación de aprendizaje del módulo:**

La evaluación se realiza con el propósito de evidenciar, en la formación del estudiante, el desarrollo de las competencias profesionales y genéricas de manera integral, mediante un proceso continuo y dinámico, creando las condiciones en las que se aplican y articulan ambas competencias en distintos espacios de aprendizaje y desempeño profesional. En el contexto de la evaluación por competencias es necesario recuperar las evidencias de desempeño, de producto y de conocimiento, con sus respectivos instrumentos de evaluación, como la guía de observación, lista de cotejo, escala de valor y rúbrica, entre otros. Se conformará el portafolio de evidencias con aquellas que demuestren el nivel de logro alcanzado.

## MÓDULO III

### FUENTES DE INFORMACIÓN:

**MÉNDEZ R.** (2010). *Auditar el proceso. Guía de aprendizaje*. Quinto semestre. Cobach, B. C., Mexicali, B. C.

### SITIOS DE PÁGINAS WEB:

<http://dibujotecnico.ramondelaquila.com/normalizacion/croquizacion.htm>

<http://es.scribd.com/doc/18414379/Formatos-Modelos-Para-Las-Auditorias-Internas-Del-SGI>

[http://grupos.emagister.com/debate/diferencias\\_entre\\_no\\_conformidad\\_y\\_observaciones\\_opportunidades\\_de\\_mejora\\_no\\_conformidad\\_menor/1036-46911](http://grupos.emagister.com/debate/diferencias_entre_no_conformidad_y_observaciones_opportunidades_de_mejora_no_conformidad_menor/1036-46911)

<http://intosai.connexcc-hosting.net/blueline/upload/1codethaudstands.pdf>

<http://iso9001.inr.gob.mx/Descargas/iso/doc/PR-SGC-02.pdf>

<http://pdf.rincondelvago.com/proyecto-de-una-empresa-de-informatica.html>

[http://puertonarino-amazonas.gov.co/apc-aa-files/36333937326664373030326136633438/INFORME\\_FINAL\\_AUDITORIA\\_2010\\_PUERTO\\_NARI\\_O.pdf](http://puertonarino-amazonas.gov.co/apc-aa-files/36333937326664373030326136633438/INFORME_FINAL_AUDITORIA_2010_PUERTO_NARI_O.pdf)

[http://sigc.uqroo.mx/09\\_auditoria\\_acciones/archivos/AU04\\_informe.pdf](http://sigc.uqroo.mx/09_auditoria_acciones/archivos/AU04_informe.pdf)

[http://sigc.uqroo.mx/09\\_auditoria\\_acciones/archivos/AU07\\_presentacion.swf](http://sigc.uqroo.mx/09_auditoria_acciones/archivos/AU07_presentacion.swf)

<http://spain.irca.org/inform/issue25/APG.html>

<http://www.bganalizadores.com.ar/images/bv.pdf>

<http://www.buenastareas.com/ensayos/Habilidades-Del-Auditor-En-La-Reuni%C3%B3n/1367764.html>

[http://www.certificadoiso9001.com/Certificados/certificado-iso-9001-2008\\_I\\_102.aspx](http://www.certificadoiso9001.com/Certificados/certificado-iso-9001-2008_I_102.aspx)

[http://www.conama.cl/intranet/1275/articles-42812\\_Info\\_AuditoriaNov.pdf](http://www.conama.cl/intranet/1275/articles-42812_Info_AuditoriaNov.pdf)

[http://www.congresoson.gob.mx/ISO/ISO-9001-2000\\_Requisitos.pdf](http://www.congresoson.gob.mx/ISO/ISO-9001-2000_Requisitos.pdf)

<http://www.docstoc.com/docs/21361996/PRCD-ELABORACION-Y-ACEPTACION-DEL-PLAN-DE-AUDITORIA>

<http://www.docstoc.com/docs/21362177/INFORME-AUDITORIA-INTERNA-DE-CALIDAD>

[http://www.gestion-calidad.com/archivos%20web/Check\\_List\\_para\\_auditoria\\_de\\_SGC..pdf](http://www.gestion-calidad.com/archivos%20web/Check_List_para_auditoria_de_SGC..pdf)

<http://www.gestiopolis.com/dirqp/adm/produccion.htm>

<http://www.gestiopolis.com/finanzas-contaduria/el-informe-de-auditoria-interna.htm>

## MÓDULO III

[http://www.google.com.mx/imgres?imgurl=http://www.quiminet.com/imagen/Proceso\\_APR2.gif&imgrefurl=http://www.quiminet.com/pr9/Metales%252BPreciosos.htm&usq=RLfEjAdl\\_yY3jGQ7h30KT06wv8k=&h=479&w=733&sz=30&hl=es&start=61&zoom=1&tbnid=l5SBf7X59H9WbM:&tbnh=100&tbnw=153&ei=UrqTdfXNqTc0QH33YCMAQ&prev=/search%3Fq%3Dplanos%2Bde%2Bprocesos%26hl%3Des%26rlz%3D1R2GFRE\\_esMX361%26biw%3D1345%26bih%3D427%26tbn%3Disch&itbs=1&iact=hc&vpx=823&vpy=135&dur=9057&hovh=181&hovw=278&tx=39&ty=140&page=5&ndsp=16&ved=1t:429,r:5,s:61&biw=1345&bih=427](http://www.google.com.mx/imgres?imgurl=http://www.quiminet.com/imagen/Proceso_APR2.gif&imgrefurl=http://www.quiminet.com/pr9/Metales%252BPreciosos.htm&usq=RLfEjAdl_yY3jGQ7h30KT06wv8k=&h=479&w=733&sz=30&hl=es&start=61&zoom=1&tbnid=l5SBf7X59H9WbM:&tbnh=100&tbnw=153&ei=UrqTdfXNqTc0QH33YCMAQ&prev=/search%3Fq%3Dplanos%2Bde%2Bprocesos%26hl%3Des%26rlz%3D1R2GFRE_esMX361%26biw%3D1345%26bih%3D427%26tbn%3Disch&itbs=1&iact=hc&vpx=823&vpy=135&dur=9057&hovh=181&hovw=278&tx=39&ty=140&page=5&ndsp=16&ved=1t:429,r:5,s:61&biw=1345&bih=427)

<http://www.iso9001-sayce.blogspot.com/>

<http://www.itcampeche.edu.mx/docs/SGC-ITCAM/PROCESO%20ESTRAT%20C3%89GICO%20DE%20CALIDAD/ITCAM-CA-PG-003%20AUDITORIAS%20INTERNAS/ITCAM-CA-PG-003-05%20%20REUN%20CIERRE%20%20OKOK.pdf>

<http://www.itlp.edu.mx/sgc/CALIDAD/ITLP-CA-PG-003%20AUDITORIAS%20INTERNAS/ITLP-CA-PG-003-02%20%20PLAN%20AUD.pdf>

<http://www.mailxmail.com/curso-auditoria-auditor/elaboracion-informe-auditoria-2-2>

<http://www.mailxmail.com/curso-elemental-auditoria/normas-auditoria-3>

<http://www.mgar.net/soc/isoaud.htm>

<http://www.monografias.com/trabajos7/inaud/inaud.shtml>

[http://www.ops.org.ar/publicaciones/publicaciones%20virtuales/haccp\\_cd/auditoria/Fas4.pdf](http://www.ops.org.ar/publicaciones/publicaciones%20virtuales/haccp_cd/auditoria/Fas4.pdf)

[http://www.portalcalidad.com/foros/2635-cuales\\_son\\_clases\\_o\\_tipos\\_hallazgos\\_una\\_auditoria](http://www.portalcalidad.com/foros/2635-cuales_son_clases_o_tipos_hallazgos_una_auditoria)

<http://www.slideboom.com/presentations/123132/04.-Auditor%C3%ADas>

<http://www.slideshare.net/monimonicc/mdulo-3-el-proceso-de-auditoria>

<http://www.slideshare.net/saulsalas/3-iso-19011-presentation>

<http://www.youtube.com/watch?v=gJyRIS884fc&feature=related>

<http://www.youtube.com/watch?v=usxL1QFSusQ&feature=related>[http://www.ops.org.ar/publicaciones/publicaciones%20virtuales/haccp\\_cd/auditoria/Fas4.pdf](http://www.ops.org.ar/publicaciones/publicaciones%20virtuales/haccp_cd/auditoria/Fas4.pdf)

[http://www.portalcalidad.com/foros/2635-cuales\\_son\\_clases\\_o\\_tipos\\_hallazgos\\_una\\_auditoria](http://www.portalcalidad.com/foros/2635-cuales_son_clases_o_tipos_hallazgos_una_auditoria)

<http://www.slideboom.com/presentations/123132/04.-Auditor%C3%ADas>

<http://www.slideshare.net/monimonicc/mdulo-3-el-proceso-de-auditoria>

<http://www.slideshare.net/saulsalas/3-iso-19011-presentation>

<http://www.youtube.com/watch?v=gJyRIS884fc&feature=related>,<http://www.youtube.com/watch?v=usxL1QFSusQ&feature=related>

## 2.4 Módulo IV: Auditoría de seguimiento

Sexto semestre

112 hrs.

### Justificación del módulo:

Las empresas requieren asegurar la competitividad de sus productos y servicios, para lo cual implementan un sistema de calidad que deben mantener y mejorar continuamente, siendo necesario contar con personal que tenga las competencias requeridas para llevar a cabo las auditorías de seguimiento al sistema de calidad de la empresa, con una visión emprendedora. Este desempeño demanda el ejercicio de actitudes y la aplicación de valores transversales, como la iniciativa, el compromiso, la visión, la creatividad y la adaptación proactiva, además de ética y responsabilidad en la realización de auditorías de seguimiento al sistema de gestión de la calidad.

### Referentes normativos de elaboración del módulo:

NIE: CBBNNTA3G.00A Auditoría de Gestión de Calidad.

### Sitios de inserción en el mercado de trabajo de este módulo:

- Áreas de calidad y producción de empresas industriales, comerciales y de servicios.
- Autoempleo.

### Resultados de aprendizaje del módulo:

Elabora el reporte de resultados de la auditoría de seguimiento, para lo cual antes: Revisa los reportes de auditorías previas y las evidencias de las acciones implementadas para solventar hallazgos, verifica que la acción correctiva elimine la causa raíz y evalúa los resultados de las acciones implementadas, analiza la efectividad de las acciones preventivas y de mejora continua. Además, avanza en el desarrollo de las competencias genéricas necesarias para actuar con eficiencia no solo en el trabajo; sino a lo largo de la vida, de conformidad con el desempeño integral del estudiante.

\*NIE: Norma Institucional Educativa.

## MÓDULO IV

Para lograr los resultados de aprendizaje del módulo, el estudiante deberá demostrar las siguientes competencias por submódulo.

**Submódulo I. Verificar las acciones implementadas para solventar los hallazgos** **30 hrs.**

**Contenido:**

- Revisar los reportes de auditorías previas.
- Revisar la evidencia de las acciones implementadas para solventar los hallazgos.

**Submódulo II. Evaluar la efectividad de las acciones correctivas implementadas** **42 hrs.**

**Contenido:**

- Verificar que la acción correctiva elimine la causa raíz.
- Evaluar los resultados de las acciones implementadas.

**Submódulo III. Evaluar los resultados de las acciones implementadas para la mejora continua** **40 hrs.**

**Contenido:**

- Analizar la efectividad de las acciones preventivas y de mejora continua.
- Elaborar el reporte de resultados de la auditoría de seguimiento.

## MÓDULO IV

### Recursos didácticos del módulo:

Los documentos, equipo y materiales seleccionados son los mínimos necesarios para apoyar el desarrollo de las competencias del módulo:

- Documentos normativos internos: Reglamento de laboratorio de computación.
- Documentos normativos externos: Norma ISO 9001:2008.
- Documentos informativos: Documentación proporcionada por la empresa a auditar.
- Equipo: Computadora personal, cañón para presentaciones electrónicas y reproductoras de videos.
- Material didáctico: Guías de aprendizaje, pizarrón, marcadores, videos, presentaciones en PowerPoint.

### Estrategias de evaluación de aprendizaje del módulo:

La evaluación se realiza con el propósito de evidenciar, en la formación del estudiante, el desarrollo de las competencias profesionales y genéricas de manera integral, mediante un proceso continuo y dinámico, creando las condiciones en las que se aplican y articulan ambas competencias en distintos espacios de aprendizaje y desempeño profesional. En el contexto de la evaluación por competencias es necesario recuperar las evidencias de desempeño, de producto y de conocimiento, con sus respectivos instrumentos de evaluación, como la guía de observación, lista de cotejo, escala de valor y rúbrica, entre otros. Se conformará el portafolio de evidencias con aquellas que demuestren el nivel de logro alcanzado.

### FUENTES DE INFORMACIÓN:

**HOYLE**, David. *Manual de Valoración del Sistema de Calidad ISO 9000*, Paraninfo 84-283-2462-x.

**IRCA — IATCA**. *Curso de Entrenamiento, Auditor Líder*. ISO 9001:2000, Monterrey, N.L., México, 2005.

**LAMPRE**, James L. *Guía Interpretativa de ISO 9001-2000*.

**NORMA INTERNACIONAL. ISO-9001-2008.**

### SITIOS DE PÁGINAS WEB:

<http://www.analizacalidad.com/es/portada>

<http://www.mailxmail.com/curso-auditoria-auditor/proceso-auditoria-criterios-objetivos-beneficios-tipos-auditoria>

<http://www.scribd.com/doc/6338404/2-Gestion-de-Calidad>

<http://capacitacionagc.spaces.live.com/>



## CRÉDITOS:

Este programa fue elaborado bajo la organización y supervisión de la Dirección de Planeación Académica del Colegio de Bachilleres del Estado de Baja California, de acuerdo a la normatividad establecida por la Dirección General de Bachillerato para llevar a cabo la Reforma Integral de la Educación Media Superior, bajo el enfoque educativo basado en el desarrollo de competencias, con la participación de:

- **Coordinador General del Diseño:** Profr. Nicolás Pérez Garibay.
- **Diseñadoras y revisoras del programa:** Ing. Juanita Guadalupe Corrales Félix.  
Ing. Alma García Delgado.  
Ing. Olivia Villegas Carrazco.



Por un mejor futuro  
**iQue BC nos una!**

