

## **UNIVERSIDAD VERACRUZANA**

(Maestría en Auditoría)

### **DATOS GENERALES**

Nombre del Curso

**Auditoría de Calidad**

### **PRESENTACIÓN GENERAL**

Justificación

Dado que en el marco legal existen procedimientos derivados de las circunstancias que se presentan con motivo de la práctica del servicio profesional de auditoría de la calidad, el estudiante deberá comprender y aplicar los niveles de responsabilidad que en la práctica contrae ante los usuarios de sus servicios.

### **OBJETIVOS GENERALES DEL CURSO**

.

### **UNIDADES, OBJETIVOS PARTICULARES Y TEMAS**

UNIDAD 3

3. Normalización

UNIDAD 1
1. Introducción
Objetivos particulares
Conocer los cambios que ha tenido la auditoria de la calidad
Temas
<ul style="list-style-type: none"> <li>1.1 Conceptos básicos</li> <li>1.2 Cronología de la Calidad en el mundo</li> <li>1.3 Las Generaciones de la Calidad: Inspección, C.C.,A.C. y C.T</li> </ul>

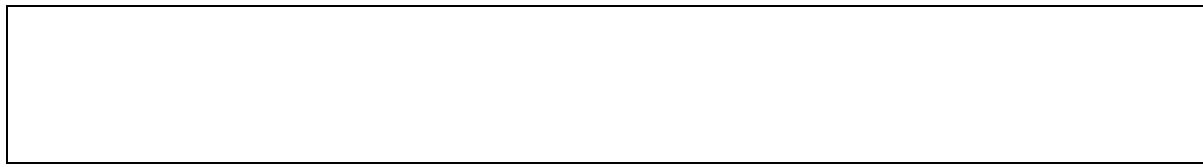
UNIDAD 2
2. Los principales exponentes de la calidad
Objetivos particulares
Entender a cada una de las diferentes ideas que tiene cada expositor.
Temas
<ul style="list-style-type: none"> <li>2.1 W. Edwards Deming</li> <li>2.2 Joseph Juran</li> <li>2.3 K. Ishikawa</li> <li>2.4 Phil Crosby</li> <li>2.5 Feigenbaum y otros</li> </ul>

Objetivos particulares

Temas
3.1 Ley Federal de Metrología y Normalización
3.2 Normalización Nacional e Internacional aplicada a la calidad
3.3 Antecedentes de ISO y la certificación

UNIDAD 4
4. Introducción a ISO 9000 7 402
Objetivos particulares
Temas
4.1 Principios para la Gestión de la Calidad
4.2 El enfoque en Procesos
4.3 El par coherente
4.4 Requisitos del Sistema de Gestión de Calidad

UNIDAD 5
5. La norma ISO 9001:2000
Objetivos particulares
Temas
5.1 Impacto Mundial del Proceso de Certificación de Sistemas de Gestión de Calidad
5.2 Requisitos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) ISO 9001



UNIDAD 6
6. La norma de Auditoría de sistemas de gestión
Objetivos particulares
Temas
6.1 Auditorías: definición, clasificación y objetivo
6.2 Las normas de auditoría de sistemas de gestión
6.3 La norma ISO 19011: 2002

UNIDAD 7
7. Otros sistemas de gestión y guías de aplicación
Objetivos particulares
Temas
7.1 ISO 20000:2005 Gestión de Servicios de TI ISO 22000 Sistema de Gestión para la

## Inocuidad de los Alimentos

7.2 ISO 26000 Responsabilidad Social,

7.3 IWA 1: 2001, SGC, Directrices para la mejora del proceso en las organizaciones del sector salud

7.4 IWA 2: 2003, SGC, Directrices para la aplicación de la norma ISO 9001 en el sector educación

7.5 IWA 4: 2005, SGC, Directrices para la aplicación de la norma ISO 9001 en el gobierno local

7.6 Premio Nacional de Calidad

## TÉCNICAS DIDÁCTICAS Y ASPECTOS METODOLÓGICOS

- Seminarios
- Diálogos simultáneos
- Estudio de casos
- Tareas para estudio independiente
- Discusión dirigida
- Plenaria
- Exposición con apoyo tecnológico variado
- Lectura comentada
- Resúmenes

## EQUIPO NECESARIO

- Pantalla

- Cañón
- Computadora y pizarrón interactivo
- Aula equipada con: plumones borrador, mesas y sillas

## BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar Pastor, Eva María y Sastre Castillo. Miguel, Dirección de Recursos Humanos. Un enfoque estratégico, Madrid. Edit. McGraw-Hill, 2003, 411 pp.
- Ariza Montes, José Antonio, et. Al., Dirección y Administración Integral de Personas. Fundamentos Procesos y Técnicas en Práctica, Madrid. Edit-McgrawHill, 2004, 416, pp.
- Becker, Brian E., et. , al, *Cuadro de Mando de Recursos Humanos en la Empresa*, España, Edit. Gestión 2000, Edipe, Watson Wyatt, 2001, 265 pp.
- Chiavenato, Idalberto, *Gestión del Talento Humano*, Colombia, Edit. McGraw-Hill, 2002, 475 pp.
- Chiavenato, Idalberto, *Administración de Recursos Humanos*, Santa fé de Bogotá, McGraw-Hill, 2000, 699 pp.
- Denisi, Angelo S. y Griffin, Ricky W., *Human Resource Management*. Boston, Edit. Houghton Mifflin Company, 2001, 626 pp.
- Dessler. Gary y Varela. Ricardo, *Administración de Recursos Humanos: Enfoque latinoamericano*, México, segunda edición, Edit. Pearson Prentice-Hall, 2004, 314 pp.

Dolan, Simon L., et al *La Gestión de los Recursos Humanos. Preparado Profesionales para el Siglo XXI*, Madrid, Segunda Edición, Edit., McGraw-Hill, 2003, 391 pp.

FITZ-ENZ, Jack, *Cómo medir la gestión de los recursos humanos*, McGraw Hill, 2001, 351 pp.

Ivancevich, John M., *Administración de Recursos Humanos*, México, Novena edición,  
Edit.McGraw- Hill, 2005, 664 pp.  
MÉXICO, Ley Federal del Trabajo, (vigente).

### REFERENCIAS ELECTRÓNICAS (Última fecha de acceso:)

### Otros Materiales de Consulta:

EVALUACIÓN		
SUMATIVA		
Forma de Evaluación	Concepto	Porcentaje
	Exámenes parciales (2)	30%
	Tareas o trabajos asignados	20%
	Examen final	50%