

PROGRAMA			
I.- DATOS GENERALES			
Nombre del curso:	Electiva: Auditoría de los Sistemas de Gestión de la Calidad		
Código del curso:	80419	Clasificación Asignatura:	TA-8: Práctica. Curso - Taller
Número de Unidades Crédito:	4	Horas de acompañamiento docente (Teoría):	1
Coordinación Académica:	Relaciones Industriales (CORI) y Sociología (COSO)	Horas de acompañamiento docente (Práctica):	2
Escuela:	Escuela de Ciencias Sociales (CISO)	Horas de acompañamiento docente (Laboratorio):	N/A
Facultad	Ciencias Económicas y Sociales	Horas de Preparaduría:	N/A
Tipo de Evaluación:	Continua sin reparación	Horas de trabajo independiente recomendado al estudiante:	4
Modalidad :	Presencial / Virtual	Pre-requisitos:	No aplica.
Tipo de Asignatura:	Electiva	Régimen de Estudios:	Semestral
Ubicación de la asignatura:	7° u 8° semestre	Fecha de Aprobación	26/04/2019
		Consejo de Facultad:	

II.- JUSTIFICACIÓN
<p>Actualmente, muchas organizaciones han usado la serie de normas ISO 9000 para desarrollar sistemas de gestión de calidad que se integren en sus formas de hacer negocios; esto les facilita alcanzar los objetivos estratégicos de negocio, agregar valor a sus productos y servicios y satisfacer a sus clientes. Estos procesos ayudan a desarrollar y mantener ventajas competitivas que las diferencien de sus competidores. El proceso de implantación de un sistema de gestión de calidad en una organización puede enfrentar diversos obstáculos: desde los vinculados a la cultura de la organización, refiriéndonos al grado de conciencia, compromiso, actitud colectiva y comportamiento de la organización con respecto a la calidad, hasta la falta de capacitación sobre el tema; sin embargo, el origen de un gran número de problema puede recaer en la gestión de los recursos humanos, uno de los factores claves en este proceso. Por otra parte, la auditoría de los sistemas de gestión de calidad es una herramienta importante. Permite a las organizaciones identificar las debilidades del sistema con la finalidad de tomar las acciones correspondientes; gracias a esto, facilita la mejora continua y la implementación eficaz de una política de organización para la gestión de la calidad. En este sentido, la asignatura está diseñada para suministrar al profesional de relaciones industriales los conocimientos y herramientas necesarias, en materia de gestión y auditorías de sistemas de gestión de la calidad, que le permitan identificar debilidades en los diferentes procesos y recursos de una organización, con la finalidad de aportar acciones que le permitan lograr los objetivos planteados.</p>

III.- CONTRIBUCIÓN DE LA ASIGNATURA AL DESARROLLO DE LAS COMPETENCIAS	
Competencias Generales:	
CG1: Aprender a aprender con calidad: Utiliza estrategias de forma autónoma para incorporar e incrementar conocimientos, habilidades y destrezas en el contexto de los avances científicos y culturales requeridos para un ejercicio profesional globalmente competitivo.	
Unidad de Competencia	Criterios de desempeño
Identifica, plantea y resuelve problemas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reconoce diferencias entre una situación actual y la deseada. 2. Analiza el problema y obtiene la información requerida para solucionarlo. 3. Formula opciones de solución que responden a su conocimiento, reflexión y experiencia previa. 4. Selecciona la opción de solución que resulta más pertinente, programa las acciones y las ejecuta. 5. Evalúa el resultado de las acciones ejecutadas
Trabaja con altos estándares de calidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Busca activamente oportunidades para mejorar su actuación personal y académica. 2. Toma la iniciativa en procesos de mejora continua en el grupo. 3. Actúa efectiva, eficiente y eficazmente: cuida los detalles, planifica acciones y comprueba lo que hace y cómo lo hace. 4. Actúa conforme a las normas y exigencias que denotan la calidad de su actuación. 5. Actúa de acuerdo con la deontología profesional de su carrera.
CG4: Aprender a interactuar en el contexto global: Actúa y se integra a los escenarios globales mediante el dominio de otros idiomas y de las tecnologías de la información y comunicación, esenciales para su interacción en el escenario global.	

Unidad de Competencia	Criterios de desempeño
Se desempeña eficazmente en contextos internacionales.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Describe la realidad internacional actual. 2. Valora la diversidad cultural en escenarios globales. 3. Se integra a los distintos contextos internacionales. 4. Participa en grupos multiculturales cooperativamente bajo la modalidad presencial o virtual. 5. Transfiere prácticas culturales efectivas a otros contextos.

Competencias Comunes:	
CC1: Desarrolla la cultura emprendedora: Identifica oportunidades de emprendimiento, desarrolla propuestas de valor diferencial y formula proyectos sustentables.	
Unidad de Competencia	Criterios de desempeño
Detecta oportunidades de emprendimiento y/o desarrollo de nuevos productos, procesos y organizaciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identifica las necesidades del entorno. 2. Reconoce oportunidades de emprendimiento 3. Desarrolla propuestas de valor para los grupos de interés. 4. Selecciona opciones convenientes para su implementación.
Desarrolla proyectos de emprendimiento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseña el modelo de emprendimiento adecuado. 2. Formula el plan de negocios. 3. Evalúa la factibilidad técnica del proyecto. 4. Determina la viabilidad económico-financiera.

IV.- UNIDADES TEMÁTICAS	
UNIDAD I Normalización y Calidad	Tema I: La Normalización. Tema II: La evolución de la Calidad. Tema III: Los Sistemas de de Gestión de la Calidad. Tema IV: Las normas ISO 9000.
UNIDAD II Organización y Recursos	Tema I: Contexto organizacional, político de la calidad y objetivos. Tema II: Liderazgo y Compromiso de la Alta dirección. Tema III: Recurso humano y su participación en un sistema de la calidad. Tema IV: Competencias, formación y comunicación como soportes del sistema.
UNIDAD III La norma ISO 9001-2015	Tema I: Análisis de los requisitos de la ISO 9001. Tema II: La Planificación de la Calidad. Tema III: Procesos y Mejora Continua. Tema IV: Importancia de los términos “eficaz” y “eficiencia”. Tema V: Documentación y registros. Tema VI: Introducción a la Gestión de riesgos. Tema VII: Etapas para la implantación de un sistema de gestión de la calidad.
UNIDAD IV Auditoría de los Sistemas de Gestión de la Calidad	Tema I: Términos y Definiciones. Tema II: Principios de Auditoría. Tema III: Gestión de un proceso de auditoría. Tema IV: Desarrollo de la auditoría y recolección de evidencias. Tema V: Preparación, aprobación y distribución del informe. Tema VI: Acciones correctivas. Tema VII: Competencia y evaluación de los auditores. Tema VIII: Situaciones de auditoría. Tema IX: Casos prácticos.

V.- ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE
<ul style="list-style-type: none"> - <i>Actividad docente: Las clases estarán estructuradas utilizando medios audiovisuales para captar la atención de los participantes. Se utilizarán casos prácticos de empresas, para generar las discusiones necesarias para prepara al estudiante con las herramientas; también se implementarán ejemplos necesarios que le permitan agregar valor en una organización en materia de sistemas de gestión de la calidad.</i> - <i>Actividades para el estudiante: El contenido de las clases se indicara previamente para lograr una clase interactiva, donde se promueva el proceso enseñanza aprendizaje a través de una participación activa de los estudiantes. Se hará énfasis en el estudio de casos reales en organizaciones. Se realizara un trabajo grupal que cubra todas las etapas de una auditoría de los sistemas de gestión de la calidad.</i>

VI.- ESTRATEGIAS DE EVALUACIÓN
Exámenes escritos sobre cada una de las unidades. Talleres en clase. Trabajo en equipo (simulación de auditoría).

VII.- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

COVENIN_ISO 9000 Sistemas de gestión de la Calidad – Fundamentos y vocabularios
COVENIN ISO 9004 Gestión para el éxito sostenido de una organización. Directrices para el mejor desempeño.
COVENIN ISO 9001 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos
COVENIN ISO 31000 Sistemas de gestión de riesgos
COVENIN ISO 30301 Sistemas de gestión para registros
COVENIN-ISO 19011 Directrices para la auditoria de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental.

Páginas web:
www.iso.org
www.fondonorma.org.ve
www.aenor.com
www.icontec.org