

Jorge Fernando Gómez Pallares

Lic. Mercadotecnia Internacional

Juan Antonio Hernández MejÍa

MI-ICAG-1902-B2-002

Calidad global

ES1821008989

07 11 2019

jgpallares@nube.unadmexico.mx

AUDITANDO PROCESOS DE CALIDAD

- **¿Qué importancia le dan las organizaciones pequeñas y medianas a la auditoría de procesos de calidad?**

  La importancia que siempre se ha demostrado es mínima, puesto que aunque requieren de dicho proceso, lo visualizan más como un gasto que como una inversión que les ayudará a corto, mediano y largo plazo a eficientar sus procesos en cualquiera de sus áreas.

  Entre otros beneficios que obtendrían sería el de ahorro de recursos, puesto que tendrían bien identificados que personal es necesario para cubrir cada departamento, materiales de producción y financieros, en cuanto a los gastos generados y destino de estos.

- **Investiga en Internet y menciona un caso de éxito de una organización que considere los elementos de un programa de auditoría. Argumenta tu respuesta y proporciona las fuentes de consulta.**

  Equiver.

  Empresa dedicada a la comercialización, escalamiento y mantenimiento de dispositivos médicos.

  Explica la Lic. María de Jesús López Pereyra, que sus expectativas cambiaron al estandarizar sus procedimientos del sistema de gestión de calidad, igualmente se enfoca en la internacionalización de la empresa en el continente americano.

  La empresa tuvo un avance comercial considerable al recibir la certificación ISO 9001:2008 por parte de del grupo internacional especializado en estándares BSI Group.

- **¿Qué elementos considerarías y qué tipo de auditoría en calidad desarrollarías en un departamento de mercadotecnia?**

  Auditoría Interna ya que la organización requiere determinar la eficiencia de dicho departamento.

Los elementos a tomar en cuenta, son los que ha desarrollado la empresa y que se tienen que cumplir conforme a manual. Estos pueden ser, cumplimiento de ruta, promoción de productos nuevos, posicionamiento en PDV, etc.

- **¿Cuáles competencias específicas se requieren para auditar un departamento de mercadotecnia?**

  Ético, observador, discreto, perceptivo y seguro de si mismo.
  Apto en cuanto a conocimientos del desarrollo del área de mercadotecnia y con experiencia en auditorías en sistemas de gestión de la calidad.

UNADM, Unidad 3. Documentación y auditoría, 07 11 2019. Sitio web: https://www.bsigroup.com/es-MX/gestion-de-calidad-ISO-9001/casos-ISO-9001/

BSI GROUP. Equiver se sube al mercado global con la ayuda de BSI . 07 11 2019, Sitio web: https://www.bsigroup.com/LocalFiles/es-MX/casoExitoV2.pdf