

INGENIERÍA EN DESARROLLO E INNOVACIÓN EMPRESARIAL

HOJA DE ASIGNATURA CON DESGLOSE DE UNIDADES TEMÁTICAS

1. Nombre de la asignatura	Sistemas de Calidad
2. Competencias	Apoyar el desarrollo empresarial mediante la optimización del capital financiero y humano, para la consolidación de la organización
3. Cuatrimestre	Segundo
4. Horas Prácticas	36
5. Horas Teóricas	24
6. Horas Totales	60
7. Horas Totales por Semana Cuatrimestre	4
8. Objetivo de la Asignatura	El alumno administrará sistemas de aseguramiento de la calidad, con base en los requerimientos de las Normas International Standard Organization (ISO), para contribuir a la mejora continua.

Unidades Temáticas	Horas		
	Prácticas	Teóricas	Totales
I. Administración de la Calidad	6	4	10
II. Manual de Calidad	21	14	35
III. Plan de Mejora Continua	9	6	15
Totales	36	24	60

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE DESARROLLO E INNOVACIÓN EMPRESARIAL

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN DE RECTORES PARA LA CONTINUIDAD DE ESTUDIOS

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2009

F-CAD-SPE-23-PE-XXX

SISTEMAS DE CALIDAD

UNIDADES TEMÁTICAS

1. Unidad Temática	Administración de la calidad
2. Horas Prácticas	6
3. Horas Teóricas	4
4. Horas Totales	10
5. Objetivo	El alumno implementará círculos de calidad, a través de los elementos del proceso de mejora continua, para determinar su beneficio.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Productividad	Definir la importancia de la productividad en las organizaciones	Seleccionar los elementos que inciden directamente en la productividad	Organizado Propositivo Analítico Crítico
El proceso de mejora continua	Identificar los elementos del proceso de mejora continua	Jerarquizar los elementos del proceso de mejora continua	Analítico Organizado Crítico Sistemático
Costos de la Calidad	Identificar los costos que inciden en la calidad	Jerarquizar los elementos integrantes del costo de la calidad	Analítico Organizado Crítico Sistemático
Círculos de Calidad	Definir el concepto y los beneficios de los círculos de calidad	Implementar un círculo de calidad	Analítico Crítico Sistemático

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE DESARROLLO E INNOVACIÓN EMPRESARIAL

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN DE RECTORES PARA LA CONTINUIDAD DE ESTUDIOS

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2009

F-CAD-SPE-23-PE-XXX

SISTEMAS DE CALIDAD

Proceso de evaluación		
Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
Presentará, a partir de un caso práctico, una propuesta de círculo de calidad que contenga: <ul style="list-style-type: none">- objetivo- proceso de mejora continua- integrantes- costos asociados	1. Comprender el concepto de productividad 2. Identificar el proceso de mejora continua. 3. Describir los costos que inciden en la calidad 4. Comprender la metodología para realizar un círculo de calidad	Estudio de Caso Lista de Cotejo

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE DESARROLLO E INNOVACIÓN EMPRESARIAL

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN DE RECTORES PARA LA CONTINUIDAD DE ESTUDIOS

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2009

F-CAD-SPE-23-PE-XXX

SISTEMAS DE CALIDAD

Proceso enseñanza aprendizaje	
Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Investigación Documental Discusión en grupo Equipos Colaborativos	Impresos (ejercicios, casos) Cañón Computadora Pintarrón Medios Audiovisuales

Espacio Formativo		
Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
X		

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE DESARROLLO E INNOVACIÓN EMPRESARIAL

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN DE RECTORES PARA LA CONTINUIDAD DE ESTUDIOS

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2009

F-CAD-SPE-23-PE-XXX

SISTEMAS DE CALIDAD

UNIDADES TEMÁTICAS

1. Unidad Temática	Manual de Calidad
2. Horas Prácticas	21
3. Horas Teóricas	14
4. Horas Totales	35
5. Objetivo	El alumno elaborará un manual de calidad con base en las normas ISO, para alcanzar la certificación de una organización.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
El proceso de certificación	Describir los procesos de certificación bajo las normas ISO y cuales son los organismos certificadores en México.	Diseñar propuesta de proceso de certificación.	Analítico Organizado Estructurado Sistemático
Normas ISO	Reconocer la familia de normas ISO	Determinar las áreas de aplicación de la norma respectiva	Analítico Organizado Estructurado Sistemático
Procesos Mandatorios	Identificar los procedimientos mandatorios considerados por las normas ISO	Elaborar los procedimientos mandatorios con base en las normas ISO	Analítico Organizado Estructurado Sistemático
Indicadores de Desempeño	Identificar los indicadores de desempeño del sistema de gestión de la calidad.	Diseñar los indicadores de desempeño para cada uno de los procesos.	Analítico Organizado Estructurado Sistemático

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE DESARROLLO E INNOVACIÓN EMPRESARIAL

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN DE RECTORES PARA LA CONTINUIDAD DE ESTUDIOS

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2009

F-CAD-SPE-23-PE-XXX

SISTEMAS DE CALIDAD

Proceso de evaluación		
Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
Elaborará un manual de calidad, asociandolo a los puntos de la norma ISO, que incluya: <ul style="list-style-type: none">- Política de Calidad- Misión y Visión- Alcance- Objetivos de Calidad- Mapeo de Procesos- Procedimientos Mandatorios,- Procedimientos de la organización- Indicadores de Desempeño- Cuadro de Responsabilidades	1. Identificar los procesos de certificación y normalización en las organizaciones. 2. Describir las características de las normas ISO 9001-2008 e ISO 14001-2004. 3. Comprender la estructura de los procesos mandatorios 4. Identificar la relación entre los procesos de la organización y la normatividad	Proyecto Lista de Cotejo

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE DESARROLLO E INNOVACIÓN EMPRESARIAL

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN DE RECTORES PARA LA CONTINUIDAD DE ESTUDIOS

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2009

F-CAD-SPE-23-PE-XXX

SISTEMAS DE CALIDAD

Proceso enseñanza aprendizaje	
Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Equipos Colaborativos Tareas de Investigación Análisis de Casos	Impresos (ejercicios, casos) Cañón, Computadora Pintarrón Normas ISO

Espacio Formativo		
Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
		X

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE DESARROLLO E INNOVACIÓN EMPRESARIAL

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN DE RECTORES PARA LA CONTINUIDAD DE ESTUDIOS

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2009

F-CAD-SPE-23-PE-XXX

SISTEMAS DE CALIDAD

UNIDADES TEMÁTICAS

1. Unidad Temática	Plan de Mejora Continua
2. Horas Prácticas	9
3. Horas Teóricas	6
4. Horas Totales	15
5. Objetivo	El alumno diseñará un plan de mejora continua mediante la atención a los requisitos de la norma ISO para verificar el grado de implementación y operatividad del sistema de gestión de la calidad

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Gestión del programa auditoria	Identificar los requisitos establecidos por la norma ISO 19011 - Objetivos y alcance de la auditoria - responsables de la auditoria - costos	Elaborar programa anual de auditorias interna y externa	Organizado Analítico Sistemático
Seguimiento a las auditorias	Identificar la competencia y responsabilidades de auditores y auditados - atención a auditores - atención a no conformidades - recursos de inconformidad o refutación	Elaborar programa de atención de auditoria	Organizado Crítico Sistemático Analítico
Mejora	Definir el concepto de mejora continua y los puntos de la norma ISO asociados a él	Proponer acciones preventivas y correctivas a partir de la medición de los indicadores de desempeño de un sistema de gestión de la calidad. Elaborar programa de mejora continua.	Propositivo Analítico Crítico Sistemático

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE DESARROLLO E INNOVACIÓN EMPRESARIAL

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN DE RECTORES PARA LA CONTINUIDAD DE ESTUDIOS

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2009

F-CAD-SPE-23-PE-XXX

SISTEMAS DE CALIDAD

Proceso de evaluación		
Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
Elaborará un plan de mejora continua que contenga: -Análisis del estado del Sistema de Gestión de Calidad -Áreas de Oportunidad del Sistema de Gestión de la Calidad -Acciones de Mejora Continua Propuestas -Programa de Auditorías Internas y Externas - Costos Asociados - Resultados Esperados	1. Comprender el alcance de la auditoría 2. Identificar los requisitos de la Norma ISO 19011 3. Identificar las áreas de oportunidad del sistema de gestión de la calidad 4. Comprender el alcance del seguimiento a las auditorías 5. Identificar los elementos del programa de mejora continua.	Proyecto Lista de Cotejo

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE DESARROLLO E INNOVACIÓN EMPRESARIAL

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN DE RECTORES PARA LA CONTINUIDAD DE ESTUDIOS

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2009

F-CAD-SPE-23-PE-XXX

SISTEMAS DE CALIDAD

Proceso enseñanza aprendizaje	
Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Equipos Colaborativos Estudio de Caso Práctica Situada	Computadora Cañón Pintarrón Presentación Electrónica Internet Impresos (casos y ejemplos) Normas ISO

Espacio Formativo		
Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
		X

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE DESARROLLO E INNOVACIÓN EMPRESARIAL

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN DE RECTORES PARA LA CONTINUIDAD DE ESTUDIOS

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2009

F-CAD-SPE-23-PE-XXX

SISTEMAS DE CALIDAD

CAPACIDADES DERIVADAS DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES A LAS QUE CONTRIBUYE LA ASIGNATURA

Capacidad	Criterios de Desempeño
Diseñar Sistemas de Gestión de la Calidad mediante la implementación de las normas aplicables, para la mejora continua de la organización.	Estructurar un sistema en el cual incluya: Enfoque de procesos Procedimientos Propuesta de mejora continua Normatividad Aplicable

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE
DESARROLLO E INNOVACIÓN EMPRESARIAL

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN DE RECTORES PARA LA CONTINUIDAD DE
ESTUDIOS

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2009

F-CAD-SPE-23-PE-XXX

SISTEMAS DE CALIDAD

FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

Autor	Año	Título del Documento	Ciudad	País	Editorial
Oaskland, J.	(2007)	Administración por Calidad Total	México, D.F.	México	Editorial CECSA
Gutiérrez Pulido, H.	(2007)	Calidad Total y Productividad	México, D.F.	México	Editorial Mc Graw Hill
Moreno-Luzón, M.	(2001)	Gestión de la calidad y diseño de organizaciones	Madrid	España	Editorial Prentice Hall
Álvarez Torres, M.	(2002)	Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos	México, D.F.	México	Editorial Panorama
Laudoyer, G.	(2002)	La certificación ISO 9000 un motor para la calidad	México, D.F.	México	Editorial CECSA
Summers, D.	(2006)	Administración de la calidad	México, D.F.	México	Editorial Pearson
Guajardo Garza, E.	(2003)	Administración de la calidad total	México, D.F.	México	Editorial PAX México
Organización Internacional para la Estandarización	(2008)	Norma ISO 9001:2008	Ginebra	Suiza	Organización Internacional para la Estandarización
Organización Internacional para la Estandarización	(2008)	Norma ISO 9004	Ginebra	Suiza	Organización Internacional para la Estandarización
Organización Internacional para la Estandarización	(2008)	Norma ISO 19011	Ginebra	Suiza	Organización Internacional para la Estandarización
Organización Internacional para la Estandarización	(2005)	Norma ISO 9000	Ginebra	Suiza	Organización Internacional para la Estandarización

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE DESARROLLO E INNOVACIÓN EMPRESARIAL

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN DE RECTORES PARA LA CONTINUIDAD DE ESTUDIOS

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2009

F-CAD-SPE-23-PE-XXX