

TÉCNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO EN ADMINISTRACIÓN ÁREA RECURSOS HUMANOS

HOJA DE ASIGNATURA CON DESGLOSE DE UNIDADES TEMÁTICAS

1. Nombre de la asignatura	Organización y control de la calidad
2. Competencias	Administrar el capital humano de acuerdo a la estructura, necesidades y normatividad para alcanzar los objetivos de la organización.
3. Cuatrimestre	Quinto
4. Horas Prácticas	66
5. Horas Teóricas	24
6. Horas Totales	90
7. Horas Totales por Semana Cuatrimestre	6
8. Objetivo de la Asignatura	El alumno diseñará procesos y procedimientos en la organización, con base en los requerimientos de las normas internacionales, para contribuir a la certificación de la organización.

Unidades Temáticas	Horas		
	Prácticas	Teóricas	Totales
I. Fundamentos de la calidad	10	3	13
II. Administración de la calidad	8	4	12
III. Normalización	14	6	20
IV. Procesos de calidad	34	11	45
Totales	66	24	90

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE ADMINISTRACION

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2009

F-CAD-SPE-23-PE-XXX

ORGANIZACIÓN Y CONTROL DE LA CALIDAD

UNIDADES TEMÁTICAS

1. Unidad Temática	I. Fundamentos de la calidad
2. Horas Prácticas	10
3. Horas Teóricas	3
4. Horas Totales	13
5. Objetivo	El alumno diseñará un modelo de aseguramiento de la calidad, a través de los elementos de calidad total, para el mejoramiento de los procesos.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Conceptos fundamentales	Reconocer los antecedentes y la importancia de la calidad en las organizaciones.		Análisis y síntesis Trabajo en equipo Organizado
Definición de la calidad.	Identificar las contribuciones filosóficas de la calidad (Ishikawa, Juran, Crosbi, Deming, Feigenbaum).	Justificar el concepto de calidad como parte fundamental de la organización.	Análisis y síntesis Trabajo en equipo
La calidad total.	Definir el control de la calidad total.	Determinar el proceso y control de calidad total y sus componentes (stakeholders).	Análisis y síntesis Trabajo bajo presión Trabajo en equipo
Aseguramiento y gestión de la calidad	Definir las características del aseguramiento y gestión de la calidad.	Diseñar un modelo estructurado que mida el aseguramiento de la calidad.	Análisis y síntesis Trabajo en equipo Responsable

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE ADMINISTRACION

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2009

F-CAD-SPE-23-PE-XXX

ORGANIZACIÓN Y CONTROL DE LA CALIDAD

Proceso de evaluación		
Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>A partir de un caso elaborará un sistema de aseguramiento de la calidad que integre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - mapeo del proceso - identificación de insumos y resultados -justificación 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprender conceptos de calidad y de calidad total. 2. Identificar elementos y características del sistema de calidad total. 3. Comprender las corrientes filosóficas de la calidad. 4. Diseñar sistema de control de la calidad total. 	<p>Estudio de caso Lista de cotejo</p>

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE ADMINISTRACION

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2009

F-CAD-SPE-23-PE-XXX

ORGANIZACIÓN Y CONTROL DE LA CALIDAD

Proceso enseñanza aprendizaje	
Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Ejercicios prácticos Estudios de caso Tareas de investigación	pintarrón cañón computadora internet impresos

Espacio Formativo		
Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
X		

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE ADMINISTRACION

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2009

F-CAD-SPE-23-PE-XXX

ORGANIZACIÓN Y CONTROL DE LA CALIDAD

UNIDADES TEMÁTICAS

1. Unidad Temática	II. Administración de la calidad
2. Horas Prácticas	8
3. Horas Teóricas	4
4. Horas Totales	12
5. Objetivo	El alumno implementará círculos de calidad, a través de los elementos del proceso de mejora continua, para contribuir al mejoramiento de los procesos

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Productividad	Definir la importancia de la productividad en las organizaciones.	Seleccionar los elementos que inciden directamente en la productividad.	Trabajo bajo presión Trabajo en equipo Ético Organizado Honesto Responsable
El proceso de mejora continúa	Identificar los elementos del proceso de mejora continua.	Jerarquizar los elementos del proceso de mejora continua.	Trabajo bajo presión Trabajo en equipo Ético Organizado Honesto Responsable
Costos de la calidad	Identificar los costos que inciden en la calidad. (Referencia P. Crosby)	Determinar costos de la calidad.	Trabajo en equipo Ético Organizado Honesto Responsable

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE ADMINISTRACION

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2009

F-CAD-SPE-23-PE-XXX

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Círculos de calidad	Definir concepto y beneficios de los círculos de calidad.	Implementar un círculo de calidad	Trabajo en equipo Ético Organizado Honesto Responsable Tolerante

ORGANIZACIÓN Y CONTROL DE LA CALIDAD

Proceso de evaluación		
Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE ADMINISTRACION

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2009

F-CAD-SPE-23-PE-XXX

<p>Elaborará una propuesta de círculo de calidad a partir de un caso, que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> - objetivo - proceso de mejora continua - integrantes - costos asociados - justificación 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprender el impacto de la calidad en la productividad. 2. Identificar los costos que inciden en la calidad. 3. Comprender beneficios y características de los círculos de calidad. 4. Diseñar círculos de calidad. 	<p>Estudio de caso Lista de cotejo</p>
--	--	--

DOCUMENTO NO CONTROLADO

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE ADMINISTRACION

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2009

F-CAD-SPE-23-PE-XXX

ORGANIZACIÓN Y CONTROL DE LA CALIDAD

Proceso enseñanza aprendizaje	
Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Investigación Estudio de caso Trabajo en equipo	pintarrón cañón computadora internet impresos de casos

Espacio Formativo		
Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
	X	

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE ADMINISTRACION

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2009

F-CAD-SPE-23-PE-XXX

ORGANIZACIÓN Y CONTROL DE LA CALIDAD

UNIDADES TEMÁTICAS

1. Unidad Temática	III. Normalización
2. Horas Prácticas	14
3. Horas Teóricas	6
4. Horas Totales	20
5. Objetivo	El alumno diseñará propuesta de proceso, con base en las normas internacionales, para alcanzar la certificación de una organización.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Conceptos básicos	Identificar las ventajas de los procesos de certificación y normalización internacionales.	Justificar la importancia de la certificación de calidad en las organizaciones.	Trabajo en equipo Organizado Honesto Responsable
Normas internacionales de calidad aplicables	Identificar la norma ISO 9001-2008 e ISO 14001-2004.	Determinar las áreas de aplicación de la norma respectiva.	Trabajo en equipo Organizado Honesto Responsable
Certificación en los sistemas de gestión de la calidad	Describir los procesos de certificación bajo las normas ISO, y cuáles son los organismos certificadores en México.	Diseñar propuesta de proceso de certificación.	Trabajo en equipo Organizado Honesto Responsable

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE ADMINISTRACION

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2009

F-CAD-SPE-23-PE-XXX

ORGANIZACIÓN Y CONTROL DE LA CALIDAD

Proceso de evaluación		
Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>A partir de un caso, integrará un portafolio de evidencias que integre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - normas ISO a través de los cuales se podrá certificar un proceso - propuesta de organismos certificadores - etapas a través de las cuales una empresa puede certificar un proceso - mapa de procesos a certificar y su asociación a los procedimientos - documentos para certificar una proceso - costos de la certificación 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar los procesos de certificación y normalización en las organizaciones. 2. Analizar la norma ISO 9001-2008 e ISO 14001-2004. 3. Analizar los procesos de certificación bajo la norma ISO. 	<p>Estudio de caso Lista de cotejo</p>

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE ADMINISTRACION

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2009

F-CAD-SPE-23-PE-XXX

ORGANIZACIÓN Y CONTROL DE LA CALIDAD

Proceso enseñanza aprendizaje	
Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Equipos colaborativos Tarea de investigación Análisis de casos	pintarrón cañón computadora internet impresos de casos y normatividad

Espacio Formativo		
Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
X		

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE ADMINISTRACION

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2009

F-CAD-SPE-23-PE-XXX

ORGANIZACIÓN Y CONTROL DE LA CALIDAD

UNIDADES TEMÁTICAS

1. Unidad Temática	IV. Procesos de calidad
2. Horas Prácticas	34
3. Horas Teóricas	11
4. Horas Totales	45
5. Objetivo	El alumno diseñará los planes y procedimientos respectivos a través de lineamientos establecidos por las normas ISO para facilitar el proceso de mejora continua de la organización.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Procesos y procedimientos	Identificar el concepto de proceso y los elementos considerados por las normas ISO para la elaboración de procedimientos: - relaciones - insumos - productos - objetivo - vigencia - relación con la norma ISO	Elaborar los procedimientos con base en las normas ISO.	Resolución de problemas Trabajo en equipo Ético Organizado Honesto Responsable
Control y seguimiento	Identificar las herramientas para el control y seguimiento de los procesos definidos por las normas ISO - indicadores de desempeño - registros, formatos y evidencias - control de documentos - hojas de trabajo	Diseñar indicadores de control y elementos de seguimiento de acuerdo a las normas ISO.	Trabajo en equipo Ético Organizado Honesto Responsable

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE ADMINISTRACION

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2009

F-CAD-SPE-23-PE-XXX

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Mejora	<p>Definir el concepto de mejora continua y los puntos de la norma ISO asociados a él.</p> <ul style="list-style-type: none"> - acciones preventivas - acciones correctivas - auditoria interna y externa - observaciones, recomendaciones y no conformidades (mayores y menores) 	Elaborar programa de mejora continua para la revisión, actualización o modificación de los procedimientos.	<p>Trabajo en equipo</p> <p>Ético</p> <p>Organizado</p> <p>Honesto</p> <p>Responsable</p>

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE ADMINISTRACION

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2009

F-CAD-SPE-23-PE-XXX

ORGANIZACIÓN Y CONTROL DE LA CALIDAD

Proceso de evaluación		
Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>A partir de un caso elaborará un manual de procedimientos, asociándolo a los puntos de la norma ISO, considerando:</p> <p>a) Ejemplo de procedimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - código - objetivo - alcances - insumos y productos - procesos relacionados - definiciones y normativa aplicable - secuencia de actividades y responsables - diagrama de flujo - indicadores de medición - evidencias y registros - vigencia y número de revisión <p>b) Plan de mejora continua:</p> <ul style="list-style-type: none"> - objetivo del círculo de calidad - integrantes del círculo de calidad - programa de reuniones y secuencia de puntos a verificar - programa de auditorías internas y externas, así como su seguimiento - resultados esperados del programa de mejora - indicadores de control - protocolo de acciones preventivas y correctivas 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar los conceptos de proceso y procedimiento. 2. Asociar las normas ISO a los procesos y procedimientos de una empresa. 3. Analizar los procedimientos y la mejora continua requerida. 	<p>Estudio de caso Lista de cotejo</p>

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE ADMINISTRACION

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2009

F-CAD-SPE-23-PE-XXX

ORGANIZACIÓN Y CONTROL DE LA CALIDAD

Proceso enseñanza aprendizaje	
Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Investigación Análisis de casos Práctica situada	pintarrón cañón computadora internet impresos de casos

Espacio Formativo		
Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
X		

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE ADMINISTRACION

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2009

F-CAD-SPE-23-PE-XXX

ORGANIZACIÓN Y CONTROL DE LA CALIDAD

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

Capacidad	Criterios de Desempeño
Elaborar manuales de organización y procedimientos de acuerdo a la metodología, normas y especificaciones de la organización, para disponer de lineamientos generales para su funcionamiento.	Elabora los manuales correspondientes de una organización de acuerdo con los criterios y métodos de éste. Manual de organización Portada Índice I. Hoja de Autorización II. Introducción III. Marco Legal IV. Historia de la Organización V. Objetivo(s) del manual VI. Misión de la Organización VII. Misión del área VIII. Filosofía y valores de la organización IX. Organigrama General X. Organigrama del área XI. Objetivos del negocio XII. Factores clave de éxito XIII. Políticas Generales XIV. Descripciones de puestos del área correspondiente XV. Anexos Manual de procedimientos: Introducción Marco Normativo Antecedentes de la empresa Objetivos generales y específicos Listado de procedimientos Procedimientos específicos a) actividades b) diagrama de flujo c) formatos Forma de revisión y actualización del manual Validación

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE ADMINISTRACION

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2009

F-CAD-SPE-23-PE-XXX

DOCUMENTO NO CONTROLADO

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE ADMINISTRACION

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2009

F-CAD-SPE-23-PE-XXX

ORGANIZACIÓN Y CONTROL DE LA CALIDAD

FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

Autor	Año	Título del Documento	Ciudad	País	Editorial
Anda, C.	(2009)	<i>Administración y calidad</i>	Distrito Federal	México	Limusa
Cantú, H.	(2007)	<i>Desarrollo de una cultura de calidad</i>	Distrito Federal	México	Mc. Graw Hill
Evans, J.	(2008)	<i>Administración y control de la calidad</i>	Distrito Federal	México	Cengage Learning
Feigenbaum, A.	(2008)	<i>Control total de calidad</i>	Distrito Federal	México	CECSA
Gutiérrez, H.	(2009)	<i>Control estadístico de la calidad y el seis sigma</i>	Distrito Federal	México	Mc. Graw Hill
Gutiérrez, H.	(2008)	<i>Calidad total y productividad</i>	Distrito Federal	México	Mc. Graw Hill
Nava, V.	(2008)	<i>ISO 9000:2000 Estrategias para implementar la norma de calidad</i>	Distrito Federal	México	Limusa

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE ADMINISTRACION

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2009

F-CAD-SPE-23-PE-XXX