


## ASIGNATURA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

<b>1. Competencias</b>	Dirigir y gestionar el Capital Humano a través de estrategias de Desarrollo Organizacional, modelos de trabajo, servicios de consultoría, administración de sistemas de calidad y buenas prácticas organizacionales, conforme al marco normativo vigente, ética y valores, para contribuir al bienestar del personal y al incremento de la productividad de la organización.
<b>2. Cuatrimestre</b>	Noveno
<b>3. Horas Teóricas</b>	22
<b>4. Horas Prácticas</b>	53
<b>5. Horas Totales</b>	75
<b>6. Horas Totales por Semana Cuatrimestre</b>	5
<b>7. Objetivo de aprendizaje</b>	El alumno administrará sistemas de gestión de la calidad, con base en requerimientos de Normas aplicables, análisis de riesgos y oportunidades, así como el uso de herramientas de mejora continua para contribuir a la productividad de la organización.

Unidades de Aprendizaje	Horas		
	Teóricas	Prácticas	Totales
<b>I. Proceso de Sistema de Gestión de la Calidad</b>	5	10	15
<b>II. Medición del Sistema de Gestión de la Calidad</b>	10	25	35
<b>III. Herramientas de mejora continua</b>	7	18	25
<b>Totales</b>	<b>22</b>	<b>53</b>	<b>75</b>


<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Licenciatura en Gestión del Capital Humano	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2019	

# SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD


## UNIDADES DE APRENDIZAJE

<b>1. Unidad de aprendizaje</b>	<b>I. Proceso de Sistema de Gestión de la Calidad</b>
<b>2. Horas Teóricas</b>	5
<b>3. Horas Prácticas</b>	10
<b>4. Horas Totales</b>	15
<b>5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje</b>	El alumno propondrá sistemas de gestión de la calidad para el cumplimiento de objetivos organizacionales.

<b>Temas</b>	<b>Saber</b>	<b>Saber hacer</b>	<b>Ser</b>
Fundamentos de calidad	<p>Reconocer los conceptos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Calidad</li> <li>- Calidad total</li> <li>- Sistema de gestión de la calidad</li> <li>- Productividad</li> <li>- Mejora continua</li> <li>- Procesos</li> <li>- Procedimientos</li> <li>- Indicadores</li> </ul> <p>Describir los costos de calidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prevención</li> <li>- Fallas internas</li> <li>- Fallas externas</li> <li>- Evaluación</li> </ul>	Determinar costos de calidad de la organización.	<p>Responsable</p> <p>Analítico</p> <p>Crítico</p> <p>Ético</p> <p>Organizado</p> <p>Objetivo</p>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Licenciatura en Gestión del Capital Humano	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2019	


<b>Temas</b>	<b>Saber</b>	<b>Saber hacer</b>	<b>Ser</b>
Normalización de los sistemas de gestión de calidad	<p>Identificar las normas de la familia ISO vigentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ISO 9001</li> <li>- ISO 9004</li> <li>- ISO IEC 17025</li> <li>- ISO TS 16949</li> </ul> <p>Identificar los organismos certificadores en México.</p> <p>Describir las etapas del proceso de certificación del sistema de gestión de calidad en México:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diagnóstico y planificación</li> <li>- Diseño del sistema de gestión de calidad</li> <li>- Implementación del sistema de gestión de calidad</li> <li>- Auditoría interna</li> <li>- Certificación</li> </ul>	<p>Seleccionar normas del sistema de gestión de calidad de la familia ISO aplicables a la organización.</p> <p>Planear la implementación de los procesos de certificación.</p>	<p>Responsable</p> <p>Analítico</p> <p>Crítico</p> <p>Ético</p> <p>Organizado</p> <p>Objetivo</p>
Elementos del sistema de gestión de la calidad	<p>Explicar los componentes de la política de calidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Propósito y contexto de la organización</li> <li>- Marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad</li> <li>- Compromiso de cumplir los requisitos aplicables</li> <li>- Compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad</li> </ul> <p>Reconocer los procesos, mapeo y procedimientos a considerar en sistemas de gestión de calidad.</p>	<p>Diseñar políticas del sistema de gestión de la calidad de la organización.</p> <p>Diseñar procesos y procedimientos de capital humano del sistema de gestión de calidad de la organización acorde a la norma ISO.</p>	<p>Responsable</p> <p>Analítico</p> <p>Crítico</p> <p>Ético</p> <p>Organizado</p> <p>Objetivo</p>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Licenciatura en Gestión del Capital Humano	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2019	

# SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

## PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>A partir de un caso de sistema de gestión de calidad, elabora un proyecto para el área de capital humano, que integre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Portada</li> <li>- Introducción</li> <li>- Índice</li> <li>- Descripción de la organización</li> <li>- Norma de calidad aplicable</li> <li>- Política de calidad</li> <li>- Costos de calidad de una organización</li> <li>- Proceso de certificación de la organización</li> <li>- Mapeo de procesos</li> <li>- Proceso de capital humano de la organización</li> <li>- Procedimientos de capital humano de la organización</li> <li>- Conclusiones</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar los costos de calidad.</li> <li>2. Distinguir las normas de la familia ISO vigentes y organismos certificadores en México.</li> <li>3. Comprender las etapas del proceso de certificación de un sistema de gestión de calidad en México.</li> <li>4. Analizar los componentes de la política de calidad.</li> </ol>	<p>Estudios de casos</p> <p>Rúbrica</p>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Licenciatura en Gestión del Capital Humano	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2019	


# SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

## PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Realización de trabajos de investigación Equipos colaborativos Análisis de casos	Equipo de cómputo Internet Proyector Normativa Impresos Revistas especializadas Videos

### ESPACIO FORMATIVO

Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
X		


ELABORÓ:	Comité de Directores de la Licenciatura en Gestión del Capital Humano	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2019	

# SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD


## UNIDADES DE APRENDIZAJE

<b>1. Unidad de aprendizaje</b>	<b>II. Medición del Sistema de Gestión de la Calidad</b>
<b>2. Horas Teóricas</b>	10
<b>3. Horas Prácticas</b>	25
<b>4. Horas Totales</b>	35
<b>5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje</b>	El alumno determinará indicadores de medición, riesgos y oportunidades del sistema de gestión de la calidad para lograr la productividad y competitividad de la organización.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Evaluación del desempeño del sistema de gestión de calidad	<p>Definir el concepto e importancia de los indicadores de medición.</p> <p>Explicar los tipos de indicadores de medición, su clasificación y características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estratégicos</li> <li>- De gestión</li> <li>- De servicios</li> </ul> <p>Describir los elementos de la evaluación del desempeño del sistema de gestión de la calidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfacción del cliente</li> <li>- Análisis y evaluación</li> <li>- Auditoría interna</li> <li>- Revisión por la dirección</li> </ul> <p>Reconocer las características y métodos de las herramientas básicas de calidad.</p>	<p>Determinar indicadores de medición.</p> <p>Determinar los elementos de evaluación al desempeño del sistema de gestión de la calidad.</p> <p>Evaluar los resultados de los procesos de la organización.</p>	<p>Responsable</p> <p>Analítico</p> <p>Crítico</p> <p>Organizado</p> <p>Ético</p>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Licenciatura en Gestión del Capital Humano	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2019	


Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Riesgos y oportunidades	<p>Reconocer la metodología de análisis y evaluación de riesgos de acuerdo a la norma ISO 9001 vigente.</p> <p>Identificar los riesgos del sistema de gestión de la calidad.</p> <p>Identificar el concepto y la importancia de oportunidad.</p> <p>Describir las oportunidades del sistema de gestión de la calidad y su metodología de análisis.</p>	Detectar los riesgos y oportunidades del sistema de gestión de la calidad.	<p>Responsable</p> <p>Analítico</p> <p>Crítico</p> <p>Ético</p> <p>Organizado</p> <p>Objetivo</p> <p>Observador</p>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Licenciatura en Gestión del Capital Humano	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2019	

# SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

## PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>A partir de un caso de un sistema de gestión de calidad, elabora un reporte que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Indicadores de medición del sistema de calidad</li> <li>- Análisis de riesgos y oportunidades del sistema de gestión de calidad</li> <li>- Elementos de evaluación del desempeño al sistema de gestión de calidad</li> <li>- Herramientas básicas de calidad seleccionadas y su justificación</li> <li>- Análisis de resultados de los procesos del sistema de gestión de la calidad</li> <li>- Conclusiones</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comprender el concepto e importancia de indicadores de medición.</li> <li>2. Analizar los tipos de indicadores de medición, su clasificación y características.</li> <li>3. Identificar los elementos de la evaluación del desempeño de un sistema de gestión de la calidad.</li> <li>4. Analizar los riesgos y oportunidades del sistema de gestión de la calidad.</li> </ol>	<p>Estudio de casos</p> <p>Rúbrica</p>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Licenciatura en Gestión del Capital Humano	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2019	




# SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

## PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Análisis de casos Equipos colaborativos Realización de trabajos de investigación	Equipo de cómputo Internet Pintarrón Proyector Impresos: Normativa y Revistas especializadas

## ESPACIO FORMATIVO

Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
X		


<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Licenciatura en Gestión del Capital Humano	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2019	

# SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

## UNIDADES DE APRENDIZAJE

<b>1. Unidad de aprendizaje</b>	<b>III. Herramientas de mejora continua</b>
<b>2. Horas Teóricas</b>	7
<b>3. Horas Prácticas</b>	18
<b>4. Horas Totales</b>	25
<b>5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje</b>	El alumno evaluará resultados de los procesos para proponer acciones de mejora continua.


<b>Temas</b>	<b>Saber</b>	<b>Saber hacer</b>	<b>Ser</b>
Optimización de la mejora continua	<p>Explicar los beneficios de la mejora continua en la organización.</p> <p>Describir las herramientas de mejora continua, su aplicación y características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 5's.</li> <li>- Círculo de Deming.</li> <li>- Six Sigma.</li> <li>- Kaizen."</li> </ul>	Evaluar resultados de procesos de gestión de la calidad a través de las herramientas de optimización.	<p>Responsable</p> <p>Analítico</p> <p>Crítico</p> <p>Organizado</p> <p>Ético</p> <p>Objetivo</p> <p>Observador</p>
Gestión de la mejora continua	<p>Describir las herramientas de mejora continua, su aplicación y características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis de valor.</li> <li>- 5 porqués</li> <li>- Lean manufacturing</li> <li>- Diagrama de afinidad</li> <li>- Modelo Ki Wo Tsukau</li> <li>- Despliegue de la función de calidad (QFD)</li> </ul>	Evaluar resultados de procesos de gestión de la calidad a través de las herramientas de mejora continua.	<p>Responsable</p> <p>Analítico</p> <p>Crítico</p> <p>Organizado</p> <p>Ético</p> <p>Objetivo</p> <p>Observador</p>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Licenciatura en Gestión del Capital Humano	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2019	

# SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

## PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>A partir de un caso de un sistema de gestión de calidad, elabora un reporte que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Herramientas de mejora continua seleccionadas y su justificación</li> <li>- Análisis y presentación de resultados de los procesos</li> <li>- Propuestas de mejora</li> <li>- Conclusiones</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar los beneficios de la mejora continua en la organización.</li> <li>2. Analizar las herramientas de mejora continua y su aplicación.</li> <li>3. Comprender las características de las herramientas de mejora continua.</li> </ol>	<p>Estudio de casos Rúbrica</p>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Licenciatura en Gestión del Capital Humano	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2019	


# SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

## PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Análisis de casos Equipos colaborativos Realización de trabajos de investigación	Equipo de cómputo Internet Pintarrón Proyector Impresos: Normativa y revistas especializadas

### ESPACIO FORMATIVO


Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
X		

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Licenciatura en Gestión del Capital Humano	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2019	

## SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

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


Capacidades	Criterios de Desempeño
Determinar los requerimientos y alcance de las normas aplicables "en función de las características de la organización y a través del análisis del entorno para el diseño de los planes de gestión de calidad.	<p>Elabora un informe sobre los requerimientos de las normas que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Descripción de la organización</li> <li>- Identificación de la normatividad aplicable y su justificación</li> <li>- Análisis de requisitos de la norma</li> <li>- Matriz comparativa de los requerimientos de la norma y situación de la organización</li> </ul>
Formular planes de implementación de sistemas de gestión de la calidad considerando los requerimientos de las normas aplicables, herramientas administrativas y análisis de procesos y procedimientos para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.	<p>Elabora un plan de implementación del sistema de gestión de la calidad que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Datos generales de la organización y de su entorno</li> <li>- Objetivos</li> <li>- Matriz de responsabilidades</li> <li>- Cronograma de trabajo</li> <li>- Mapeo de procesos: descripción de procedimientos</li> <li>- Definición de indicadores</li> <li>- Programa de sensibilización y capacitación al personal</li> <li>- Recursos requeridos</li> <li>- Justificación de organismo certificador</li> <li>- Análisis costo-beneficio</li> <li>- Conclusiones</li> </ul>
Coordinar la implementación de procesos de capital humano haciendo uso de herramientas de control administrativo y técnicas de gestión de personal para contribuir al cumplimiento del sistema de gestión de calidad.	<p>Elabora un informe de la implementación de los procesos del área de capital humano del sistema de gestión de calidad que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Avance programático: fecha y estatus de los procesos</li> <li>- Análisis de indicadores</li> <li>- Metas y compromisos</li> <li>- Evidencias de los procesos</li> </ul>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Licenciatura en Gestión del Capital Humano	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2019	

## SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

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


Capacidades	Criterios de Desempeño
Desarrollar procesos de auditoría interna de los sistemas de calidad considerando las normas aplicables, el plan de implementación y análisis de los resultados de los indicadores para detectar desviaciones y proponer acciones de mejora en la organización.	<p>Elabora un informe del desarrollo de auditorías internas que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Datos generales</li> <li>- Planificación de auditoría: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Calendario de auditorías</li> <li>b) Áreas auditadas</li> <li>c) Procesos auditados</li> <li>d) Asignación de auditores</li> </ul> </li> <li>- Desarrollo de la auditoría: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Lista de verificación</li> <li>b) Formatos</li> </ul> </li> <li>- Cierre de auditoría: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Reporte final</li> <li>b) Recomendaciones</li> </ul> </li> <li>- Seguimiento de auditoría</li> </ul>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Licenciatura en Gestión del Capital Humano	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2019	

# SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

## FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

Autor	Año	Título del Documento	Ciudad	País	Editorial
Organización Internacional para la Estandarización	(2015)	<i>Norma ISO 9001:2015</i>	Ginebra	Suiza	Organización Internacional para la Estandarización
Gutiérrez, H.	(2014)	<i>Calidad total y productividad</i>	Distrito Federal	México	Mc. Graw Hill
Gutiérrez, H.	(2013)	<i>Control estadístico de la calidad y el seis sigma</i>	Distrito Federal	México	Mc. Graw Hill
González, O	(2015)	<i>Sistema de gestión de calidad: Teoría y práctica bajo la norma ISO 2015</i>	Distrito Federal	México	ECOE Ediciones
Cuatrecasas, L	(2010)	<i>Gestión integral de la calidad: Implantación, control y certificación</i>	Madrid	España	Profit
Flick, U	(2014)	<i>La Gestión De La Calidad En Investigación Cualitativa</i>	Madrid	España	Morata
Organización Internacional para la Estandarización	(2012)	<i>Norma ISO 19011:2011</i>	Ginebra	Suiza	Organización Internacional para la Estandarización

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Licenciatura en Gestión del Capital Humano	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2019	