


ASIGNATURA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

1. Competencias	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.
2. Cuatrimestre	Noveno
3. Horas Teóricas	22
4. Horas Prácticas	53
5. Horas Totales	75
6. Horas Totales por Semana Cuatrimestre	5
7. Objetivo de aprendizaje	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
I. Proceso de Sistema de Gestión de la Calidad	5	10	15
II. Medición del Sistema de Gestión de la Calidad	10	25	35
III. Herramientas de mejora continua	7	18	25
Totales	22	53	75


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

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

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Fundamentos de calidad	<p>Reconocer los conceptos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Calidad - Calidad total - Sistema de gestión de la calidad - Productividad - Mejora continua - Procesos - Procedimientos - Indicadores <p>Describir los costos de calidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prevención - Fallas internas - Fallas externas - Evaluación 	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>

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	


Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Normalización de los sistemas de gestión de calidad	<p>Identificar las normas de la familia ISO vigentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ISO 9001 - ISO 9004 - ISO IEC 17025 - ISO TS 16949 <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"> - Diagnóstico y planificación - Diseño del sistema de gestión de calidad - Implementación del sistema de gestión de calidad - Auditoría interna - Certificación 	<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"> - Propósito y contexto de la organización - Marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad - Compromiso de cumplir los requisitos aplicables - Compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad <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>

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

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"> - Portada - Introducción - Índice - Descripción de la organización - Norma de calidad aplicable - Política de calidad - Costos de calidad de una organización - Proceso de certificación de la organización - Mapeo de procesos - Proceso de capital humano de la organización - Procedimientos de capital humano de la organización - Conclusiones 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar los costos de calidad. 2. Distinguir las normas de la familia ISO vigentes y organismos certificadores en México. 3. Comprender las etapas del proceso de certificación de un sistema de gestión de calidad en México. 4. Analizar los componentes de la política de calidad. 	<p>Estudios de casos</p> <p>Rúbrica</p>

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

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

1. Unidad de aprendizaje	II. Medición del Sistema de Gestión de la Calidad
2. Horas Teóricas	10
3. Horas Prácticas	25
4. Horas Totales	35
5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje	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"> - Estratégicos - De gestión - De servicios <p>Describir los elementos de la evaluación del desempeño del sistema de gestión de la calidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción del cliente - Análisis y evaluación - Auditoría interna - Revisión por la dirección <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>

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	


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>

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

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

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

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

UNIDADES DE APRENDIZAJE

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


Temas	Saber	Saber hacer	Ser
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"> - 5's. - Círculo de Deming. - Six Sigma. - Kaizen." 	<p>Evaluar resultados de procesos de gestión de la calidad a través de las herramientas de optimización.</p>	<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"> - Análisis de valor. - 5 porqués - Lean manufacturing - Diagrama de afinidad - Modelo Ki Wo Tsukau - Despliegue de la función de calidad (QFD) 	<p>Evaluar resultados de procesos de gestión de la calidad a través de las herramientas de mejora continua.</p>	<p>Responsable</p> <p>Analítico</p> <p>Crítico</p> <p>Organizado</p> <p>Ético</p> <p>Objetivo</p> <p>Observador</p>

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

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">- Herramientas de mejora continua seleccionadas y su justificación- Análisis y presentación de resultados de los procesos- Propuestas de mejora- Conclusiones	<ol style="list-style-type: none">1. Identificar los beneficios de la mejora continua en la organización.2. Analizar las herramientas de mejora continua y su aplicación.3. Comprender las características de las herramientas de mejora continua.	<p>Estudio de casos Rúbrica</p>

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

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"> - Descripción de la organización - Identificación de la normatividad aplicable y su justificación - Análisis de requisitos de la norma - Matriz comparativa de los requerimientos de la norma y situación de la organización
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"> - Datos generales de la organización y de su entorno - Objetivos - Matriz de responsabilidades - Cronograma de trabajo - Mapeo de procesos: descripción de procedimientos - Definición de indicadores - Programa de sensibilización y capacitación al personal - Recursos requeridos - Justificación de organismo certificador - Análisis costo-beneficio - Conclusiones
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"> - Avance programático: fecha y estatus de los procesos - Análisis de indicadores - Metas y compromisos - Evidencias de los procesos

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
<p>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>	<p>Elabora un informe del desarrollo de auditorías internas que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Datos generales - Planificación de auditoría: <ul style="list-style-type: none"> a) Calendario de auditorías b) Áreas auditadas c) Procesos auditados d) Asignación de auditores - Desarrollo de la auditoría: <ul style="list-style-type: none"> a) Lista de verificación b) Formatos - Cierre de auditoría: <ul style="list-style-type: none"> a) Reporte final b) Recomendaciones - Seguimiento de auditoría

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

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

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	