



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

1. DATOS GENERALES			
Nombre de la Unidad de Aprendizaje (UA) o Asignatura			Clave de la UA
Aseguramiento y Administración de la calidad			I7380
Modalidad de la UA	Tipo de UA	Área de formación	Valor en créditos
Escolarizada	Curso	Básica Particular	7
UA de pre-requisito		UA simultaneo	UA posteriores
I6488 Calidad Total			I7384 Seminario de Administración de la Calidad
Horas totales de teoría		Horas totales de práctica	Horas totales del curso
51		0	51
Licenciatura(s) en que se imparte		Módulo al que pertenece	
Ingeniería Industrial		Calidad	
Departamento		Academia a la que pertenece	
Ingeniería Industrial		Control de Calidad	
Elaboró		Fecha de elaboración o revisión	
Ochoa Regalado Luis Arturo		02/05/2017	

En la sección 2 se comunica a los estudiantes, otros profesores y al público en general los supuestos que se concluyeron al analizar el dictamen de la carrera. Se debe emplear un lenguaje que pueda ser comprendido por ellos considerando que no necesariamente son especialistas en el tema.

La presentación debe describir (1) la finalidad de la UA en relación con otras materias y (2) el propósito de la UA con respecto al desarrollo de conocimientos y habilidades. Para propósitos prácticos, esta sección será considerada como “exitosa” si permite que se generen en el estudiante expectativas claras acerca de lo que se espera lograr en la UA.

En el apartado de “relación con el perfil” se debe hacer mención de la competencia profesional a la que “abona”. Por ello, es aconsejable señalar de manera clara y concreta cómo contribuye al desarrollo de la competencia modular en donde se inserta.

En los dictámenes se mencionan las competencias genéricas del profesionista, sus ámbitos laborales y los quehaceres sociales que suelen atender. Hay que hacer referencia a ellos, en la medida de lo posible, al momento de describir competencias, saberes y el producto integrador final. En este caso, se retomará la competencia genérica descrita en el resultando 31, inciso c, que dice: Proponer y validar modelos matemáticos de situaciones teóricas y prácticas congruentes con la realidad observada.

2. DESCRIPCIÓN
Presentación (propósito y finalidad de la UA o Asignatura)



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

En el curso de Aseguramiento y Administración de la Calidad permitirá que el estudiante adquiera los conocimientos generales de los conceptos principales de la norma internacional desde sus inicios y el cómo ha ido evolucionando y que con esto le permita identificar la situación presente de las organizaciones y compararla con la norma y a la vez puedan incorporar los conceptos de la administración de la calidad para la resolución e interpretación de problemas.

El proceso didáctico consiste en presentaciones frente a grupo, lectura de temas, discusión en aula, trabajos de investigación y desarrollos de trabajos para examen.

Relación con el perfil de egreso

Esta unidad de aprendizaje, tiene como finalidad que los alumnos tengan los conocimientos básicos que les permitan identificar y comparar comportamientos genéricos en procesos productivos de las organizaciones y permita identificar las posibles causas de los comportamientos y dar soluciones prácticas.

Competencias a desarrollar en la UA o Asignatura

Transversales	Genéricas	Profesionales
Identificar y resolver problemas relacionados con el desarrollo de sistemas de calidad Capacidad de investigación para diagnosticar los sistemas de la organización Capacidad de crítica y autocrítica Toma de decisiones solución de problemas Capacidad de comunicación oral y escrita Trabajo en equipo y colaborativo	Conocer los conceptos básicos de las normas de aseguramiento de la calidad Conocer los conceptos básicos de la administración de la calidad Aplicar las normas internacionales de calidad	Emplear las normas internacionales para la mejora continua en las organizaciones y la Administración de la calidad para la toma de decisiones.

Tipos de saberes a trabajar

Saber (conocimientos)	Saber hacer (habilidades)	Saber ser (actitudes y valores)
Conoce los conceptos básicos de las normas de calidad. Conoce las funciones básicas y sus características. Describe e interpreta las normas Determina las consecuencias de los procedimientos a utilizar. Desarrolla la metodología de la implementación. Utiliza criterios para determinar certificaciones de calidad. Desarrolla el procedimiento de los documentos. Conoce los conceptos básicos de la administración de la calidad. Conoce los propósitos del concepto de competitividad. Conoce las relaciones entre los premios de calidad. Conoce los conceptos generales de liderazgo.	Identifica y organiza la información que se requiere para adoptar una norma de calidad. Acuerda metas en común para organizar el trabajo en equipo, desde una perspectiva equitativa. Discrimina y analiza información relevante Emplea herramientas de calidad para analizar la continuidad de las funciones. Utiliza aplicaciones que se derivan de las normas de calidad. Utiliza enfoques administrativos para evaluar la cultura organizacional. Aplica etapas del proceso de competitividad. Aplica los procesos para obtener un premio a la calidad	Valorar el empleo de herramientas de las normas de calidad. Muestra seguridad al hablar y transmitir mensajes Cumple con los acuerdos establecidos en equipo Escucha la opinión de sus compañeros y expresa la suya con apertura Presenta sus productos en tiempo y forma, de tal manera que demuestra interés y cuidado en su trabajo



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

Conoce la descripción general de lo que es la planeación estratégica.
Conoce los conceptos de una cultura de calidad.
La administración del cambio.

Producto Integrador Final de la UA o Asignatura

Título del Producto: Aplicación de los conocimientos de las normas y la cultura organizacional.

Objetivo: Emplear las técnicas de aseguramiento de la calidad y de administración de la calidad.

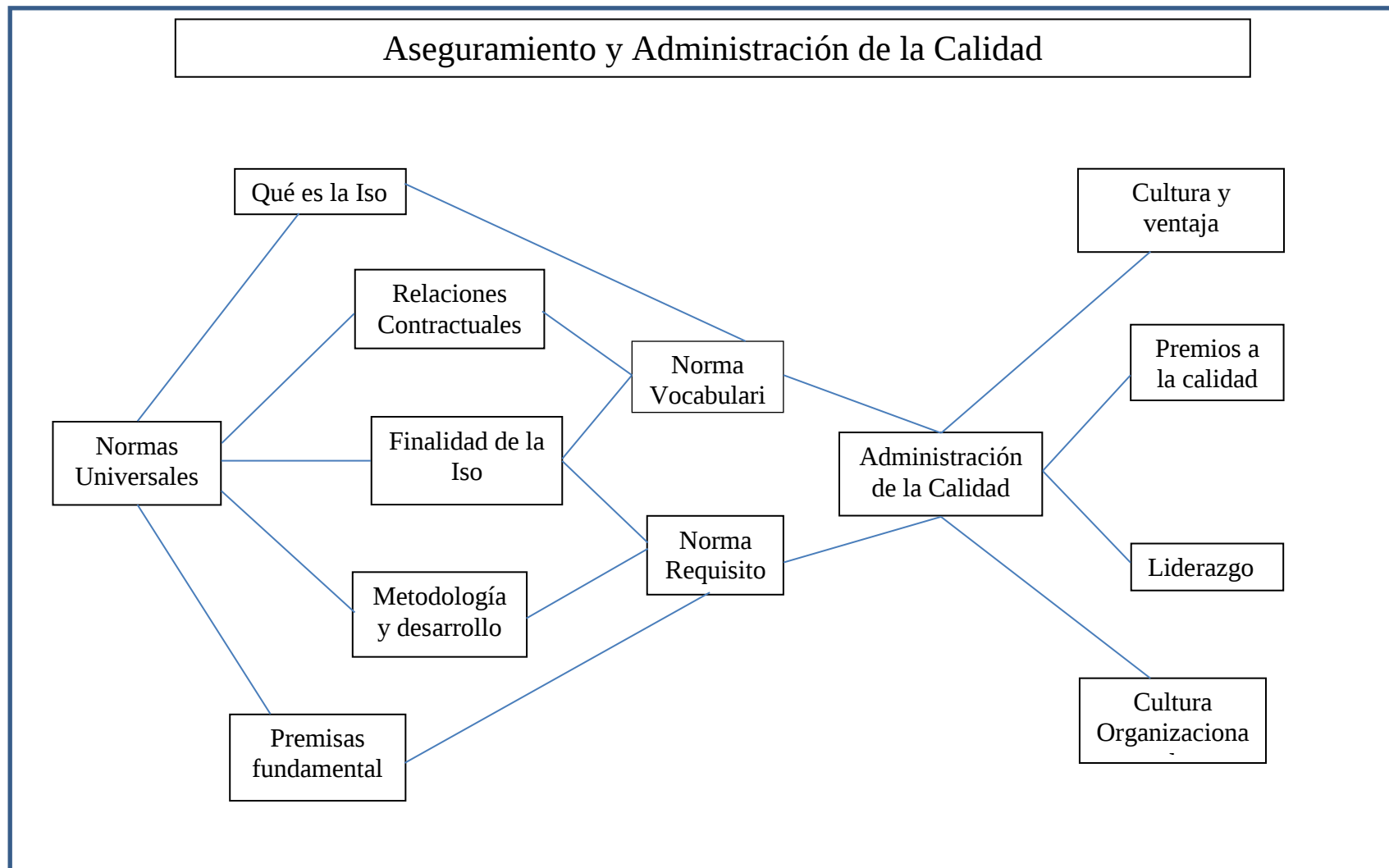
Descripción: Elegir una situación o fenómeno de la realidad que haya sido estudiado por otros y que incluya:

- A) Datos referentes a la situación actual (diagnostico) de una organización.
- B) Función descrita con base en la norma, aplicando los conceptos específicos de la misma.
- C) Descripción de características de la función y la aplicación de la administración.

Para la evaluación se tomará en cuenta el desarrollo de las unidades temáticas de la unidad de aprendizaje de manera que demuestre la comprensión de las competencias desarrolladas al final.



3. ORGANIZADOR GRÁFICO DE LOS CONTENIDOS DE LA UA o ASIGNATURA-
ASEGURAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD





**4. SECUENCIA DEL CURSO POR UNIDADES TEMÁTICAS-
ASEGURAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD**

Unidad temática 1: Elementos de la norma iso 9000

Objetivo de la unidad temática: Conocer los antecedentes de la norma y sus descripciones, con los cuales podrá entender el concepto general de la norma iso.

Introducción.

El cambio continuo que hoy existe se refleja en la historia reciente del movimiento por la calidad, en donde se aprecia una modificación en los supuestos y conceptos básicos a partir de los cuales se enfocan los esfuerzos de la calidad.

Contenido temático	Competencias a trabajar en la unidad temática	Producto de la unidad temática
1.1 Introducción. 1.2 Elementos de la norma iso 9000 1.3 Antecedentes de la iso. 1.4 Descripción de los modelos. 1.5 Iso 9000-2008 fundamentos y vocabulario.	Transversales: Conoce la historia de la norma internacional. Conoce los elementos básicos de la norma Conoce el conjunto de normas actuales. Utiliza las filosofías de la calidad adecuadas al proceso. Genéricas: Identificar y utilizar los conceptos básicos de la norma Emplear los términos adecuados de la norma Aplicar los principios generales de la norma. Profesionales: Respetar y escuchar la opinión de sus compañeros y expresar la suya con apertura. Valorar el empleo de los métodos de trabajo en el aula Habilidad para trabajar en forma autónoma	Se hará una conclusión al final de cada unidad, tratando de que cada tema se haya entendido de la mejor manera. El alumno dará su opinión.

Actividades del docente	Actividades del estudiante	Evidencia de la actividad	Recursos materiales y	Tiempo destinado
[El profesor hará intervenciones para explicar los temas a tratar.	[Se les pedirá a los alumnos que investiguen para que amplíen sus conocimientos en relación a la aplicación de dichos conceptos.	[Escrito en donde presenten las investigaciones realizadas.	[Información de páginas confiables de internet y/o libro de texto, así como bibliografía sugerida.	2 hrs
Después de la presentación el profesor dará ejemplos y los reforzará con conclusiones del tema, haciendo	Realizaran casos prácticos relacionados con los temas que se estén llevando a cabo.	Harán los comentarios frente al grupo	Ejercicios a trabajar dentro y fuera del aula	2 hrs



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

preguntas clave de comprensión del contenido.				
Involucrar a los alumnos en los diversos temas para mantener su interés	Reflexionar sobre los temas vistos y tratar de ponerlos en práctica tanto en su vida personal como profesional.	Se les pedirá a los alumnos compartan las investigaciones realizadas.	Su área de trabajo, escuela, casa.	5 hrs
Unidad temática 2: Descripción y análisis de los elementos				
Objetivo de la unidad temática Se conocerán las responsabilidades y obligaciones de en las organizaciones y los procedimientos a seguir en la aplicación de la norma. Introducción: Se estudiarán y se aplicaran las herramientas básicas para la mejora de la calidad que, utilizadas de la manera adecuada permiten obtener resultados esperados, localizar las áreas en las que el impacto de la mejora puede ser mayor y facilitan la identificación de las causas raíz de los problemas.				
Contenido temático	Competencias		Producto de la unidad temática	
2.1 normas de calidad 2.2 Requisitos del sistema	Transversales: Conoce la norma de calidad Identifica y utiliza los requisitos del sistema Implementa la norma de calidad Genéricas: Aplicar la norma de calidad Profesionales: Mentalidad emprendedora y gusto por las actividades de investigación Liderazgo, respeto y trabajo en equipo Habilidad para trabajar en forma autónoma Identifica las situaciones actuales de la organización para determinar la metodología que se tienen que aplicar.		Se hará una conclusión al final de cada unidad, tratando de que cada tema se haya entendido de la mejor manera. El alumno hará las prácticas y el proyecto y lo presentará ante grupo.	
Actividades del docente	Actividades del estudiante	Evidencia de la actividad	Recursos materiales y	Tiempo destinado
[El profesor hará intervenciones para explicar los temas a tratar.	[Se les pedirá a los alumnos que investiguen algunos temas específicos para que amplíen sus conocimientos.	[Escrito en donde presenten las investigaciones realizadas.	[Información de páginas confiables de internet y/o libro de texto, así como bibliografía sugerida.	5 hrs



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

Después de la presentación de los equipos, el profesor dará ejemplos y los reforzará con conclusiones del tema, haciendo preguntas clave de comprensión del contenido.	Realizaran casos prácticos relacionados con los temas que se estén llevando a cabo.	Harán los comentarios frente al grupo	Ejercicios a trabajar dentro y fuera del aula	5 hrs
Involucrar a los alumnos en los diversos temas para mantener su interés	Reflexionar sobre los temas vistos y tratar de ponerlos en práctica tanto en su vida personal como profesional.		Su área de trabajo, escuela, casa.	5 hrs

Unidad temática 3: Observación y análisis de aseguramiento de la calidad

Objetivo de la unidad temática

Se conocerán los conceptos objetivos generales de la auditoria de calidad conforme la norma.

Introducción:

Se verá la norma correspondiente a la auditoria de calidad como un instrumento indispensable para asegurarse de que lo que se dice se hace, conforme a la norma.

Contenido temático		Competencias	Producto de la unidad temática	
3.1. Auditoria de calidad- objetivos generales		Transversales: Conoce la norma de calidad Identifica y utiliza los requisitos del sistema Implementa la norma de calidad Genéricas: Aplicar los objetivos generales de la auditoria Profesionales: Mentalidad emprendedora y gusto por las actividades de investigación Liderazgo, respeto y trabajo en equipo Habilidad para trabajar en forma autónoma Identifica las situaciones actuales de la organización para determinar la metodología que se tienen que aplicar.	Se hará una conclusión al final de cada unidad, tratando de que cada tema se haya entendido de la mejor manera. El alumno hará las prácticas y presentara ante grupos	
Actividades del docente	Actividades del estudiante	Evidencia de la actividad	Recursos materiales y	Tiempo destinado
Después de la presentación de los equipos, el profesor dará ejemplos y los reforzará con conclusiones del tema, haciendo preguntas clave de comprensión del contenido.	[Se les pedirá a los alumnos que investiguen para que amplíen los conceptos generales	[Escrito en donde presenten las investigaciones realizadas.	[Información de páginas confiables de internet y/o libro de texto, así como bibliografía	5 hrs



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

			sugerida.	
Involucrar a los alumnos en los diversos temas para mantener su interés	Realizaran casos prácticos relacionados con los temas que se estén llevando a cabo.	Harán los comentarios frente al grupo	Ejercicios a trabajar dentro y fuera del aula	5 hrs
El profesor hará intervenciones para explicar los temas a tratar.	Reflexionar sobre los temas vistos y tratar de ponerlos en práctica tanto en su vida personal como profesional.	[Escrito en donde presenten las investigaciones realizadas.	Su área de trabajo, escuela, casa.	5 hrs

Unidad temática 4: Administración de la calidad

Objetivo de la unidad temática

Se conocerán los conceptos básicos de lo que la administración de la calidad para su aplicación en cualquier tipo de empresa, que se dedique tanto a la fabricación de bienes como de servicios

Introducción:

En esta unidad se abordarán los antecedentes y un panorama de diferentes conceptos relacionados con la administración y la calidad en su conjunto asociados con programas relacionados a los premios de la calidad, que tendrán un factor primordial en las operaciones de una empresa en la calidad de sus productos o servicios

Contenido temático		Competencias		Producto de la unidad temática	
4.1 Calidad y ventaja competitiva. 4.2 Premios y marcos de referencia. 4.3 Programas internacionales de premios de calidad. 4.4 Liderazgo y planeación estratégica. 4.5 Cultura organizacional. 4.6 Administración del cambio		Transversales: Conoce los conceptos generales de la competitividad Conoce los modelos de los premios a la excelencia Conoce los diferentes tipos de liderazgos Identifica los principales pasos para una planeación estratégica Genéricas: Aplicar las ventajas de la competitividad Describir los diferentes modelos de los premios a la excelencia. Interpretar los diferentes tipos de liderazgos Describir la cultura organizacional Profesionales: Identificar las situaciones actuales de la organización.		Se hará una conclusión al final de cada unidad, tratando de que cada tema se haya entendido de la mejor manera. El alumno hará las prácticas y presentara ante grupos	
Actividades del docente	Actividades del estudiante	Evidencia de la actividad	Recursos materiales y	Tiempo destinado	
Después de la presentación de los equipos, el profesor dará ejemplos y los reforzará con conclusiones del tema, haciendo preguntas clave de comprensión del contenido.	[Se les pedirá a los alumnos que investiguen para que amplíen algunos conceptos básicos.	[Escrito en donde presenten las investigaciones realizadas.	[Información de páginas confiables de internet y/o libro de texto, así como bibliografía	5 hrs	



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

			sugerida.	
Involucrar a los alumnos en los diversos temas para mantener su interés.	Realizaran casos prácticos relacionados con los temas que se estén llevando a cabo.	Harán los comentarios frente al grupo	Ejercicios a trabajar dentro y fuera del aula	5 hrs
[El profesor hará intervenciones para explicar los temas a tratar.	Reflexionar sobre los temas vistos y tratar de ponerlos en práctica tanto en su vida personal como profesional.	[Escrito en donde presenten las investigaciones realizadas.	Su área de trabajo, escuela, casa.	2 hrs

5. EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN

Requerimientos de acreditación:

Se aplicará lo establecido en el REGLAMENTO GENERAL DE EVALUACIÓN Y PROMOCIÓN DE ALUMNOS DE LA UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA en especial los artículos siguientes:

Artículo 5. El resultado final de las evaluaciones será expresado conforme a la escala de calificaciones centesimal de 0 a 100, en números enteros, considerando como mínima aprobatoria la calificación de 60.

Artículo 20. Para que el alumno tenga derecho al registro del resultado final de la evaluación en el periodo ordinario, establecido en el calendario escolar aprobado por el H. Consejo General Universitario, se requiere:

- I. Estar inscrito en el plan de estudios y curso correspondiente, y
- II. Tener un mínimo de asistencia del 80% a clases y actividades registradas durante el curso.



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

Artículo 25. La evaluación en periodo extraordinario se calificará atendiendo a los siguientes criterios:

- I. La calificación obtenida en periodo extraordinario, tendrá una ponderación del 80% para la calificación final;
- II. La calificación obtenida por el alumno durante el periodo ordinario, tendrá una ponderación del 40% para la calificación en periodo extraordinario, y
- III. La calificación final para la evaluación en periodo extraordinario será la que resulte de la suma de los puntos obtenidos en las fracciones anteriores

Artículo 27. Para que el alumno tenga derecho al registro de la calificación en el periodo extraordinario, se requiere:

- I. Estar inscrito en el plan de estudios y curso correspondiente.
- II. Haber pagado el arancel y presentar el comprobante correspondiente.
- III. Tener un mínimo de asistencia del 65% a clases y actividades registradas durante el curso

Criterios generales de evaluación:

Evaluación continua:

El estudiante demostrará los conocimientos adquiridos y habilidades de su aprendizaje, mediante la entrega de las actividades tales como desarrollo de trabajos, e investigaciones individuales y/o por equipo.

Evaluación final:

En el período ordinario, se registrará la **participación en clase**, la entrega de **tareas e investigaciones** definidas para su posterior asignación en puntos.

Evaluación sumativa:

El docente, registrará del alumno los trabajos (tareas, actividades entre otros.) entregados para obtener una evaluación de estos, dando como resultado una evaluación sumatoria que se considerará como calificación final del semestre y será registrada en la plataforma SIIAU de la Universidad de Guadalajara.

A través del curso en la Unidad de Aprendizaje de Aseguramiento y Administración de la Calidad, se elaborarán diversos reportes e informes por escrito, que deberán seguir los siguientes lineamientos básicos:

- Entrega de investigaciones establecidas.
- Avances finales por cada unidad temática desarrollada.
- Todas las referencias se citarán adecuadamente conforme al criterio APA
- Queda estrictamente prohibido el plagio.

Evidencias o Productos

Evidencia o producto	Competencias y saberes involucrados	Contenidos temáticos	Ponderación
Unidad I Elaboración y descripción de la investigación.	Descripción de los conceptos básicos de la norma internacional Conceptualizar y definir las especificaciones de los requisitos necesarios para la administración de la calidad Conocimiento del conjunto de normas. Procedimiento de la aplicación de los requisitos de la norma Metodología para la aplicación del proceso de certificación	UNIDAD: 1 Elementos de la norma iso-9000 1.1 Introducción. 1.2 Elementos de la norma 1.3 Antecedentes de la Iso. 1.4 Descripción de los modelos. 1.5 Iso -9000-2008.	5%



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

	Escuchar la opinión de sus compañeros y expresar la suya con apertura. Mostrar seguridad al hablar y transmitir mensajes Identificar y organizar la información que se requiere para el desarrollo de la investigación.		
Unidad II Desarrollo y aplicación de los procedimientos de la norma de calidad.	Determinación de proceso básico de la aplicación de la norma. Determinación del tipo de organización y su norma a aplicar. Aplicación de los requisitos de la norma. Conocer el proceso de la implementación de la norma de certificación.	UNIDAD 2 Descripción y análisis de los elementos 2.1 Norma de calidad iso 9001-2015 2.2 Requisitos del sistema de calidad	5%
Unidad III Descripción del proceso de auditoria	Conocer los procesos de auditoria de calidad. Determinación de los objetivos generales de la auditoria de certificación Conocer la capacidad de proceso.	UNIDAD 3 Observación y análisis de sistemas de aseguramiento de calidad 3.1. Auditoria de calidad-Objetivos generales	5%
Unidad IV Descripción y desarrollo de los conocimientos de la administración de la calidad	Descripción de los conceptos básicos de la Administración de la calidad. Conocimiento del proceso para la obtención de premios de calidad Determinación de los principales términos de liderazgo. Desarrollo de una cultura de calidad	UNIDAD: 4 Administración de la calidad 4.1 Calidad y ventaja competitiva. 4.2 Premios y marcos de referencia. 4.3 programas internacionales de premios de calidad. 4.4 Liderazgo y planeación estratégica. 4.5 Cultura organizacional y calidad total 4.6 Administración del cambio.	5%
Producto final			
Descripción		Evaluación	
Título: Elaboración de los ejercicios de los temas correspondientes y de las investigaciones		Criterios de fondo:	Ponderación



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

		Uso correcto de las herramientas, técnicas y métodos en la investigación, y desarrollo de proyecto, el uso los materiales, de los equipos equipo de cómputo y periféricos	5%
Objetivo: El estudiante desarrollara los ejercicios de Aseguramiento y administración de la calidad de cada uno de los temas descritos en el programa, investigara los temas que sean relevantes y complementarios previamente establecidos, describirá el resultado de ellas con la interpretación.		Criterios de forma:	
Caracterización [El estudiante utilizara las herramientas y diseñará en curso un proyecto de los procedimientos a utilizar en la elaboración de documentos en una organización previamente establecida a través de identificar la situación actual (diagnostico) de la empresa.		[Distingue fuentes de información y referencia bibliográfica y/o electrónica confiable. Elabora reportes de investigación respetando las normas gramaticales. Redacta sin errores ortográficos. Traduce artículos o lectura de libros en inglés	
Otros criterios			
Criterio	Descripción		Ponderación
Exámenes departamentales	3 evaluaciones escritas		60%
Trabajo en equipo	Intervenciones individual en el proyecto		10%
Actividades de clase	Entrega de reportes individuales		5%

6. REFERENCIAS Y APOYOS				
Referencias bibliográficas				
Referencias básicas				
Autor (Apellido, Nombre)	Año	Título	Editorial	Enlace o biblioteca virtual donde esté disponible (en su caso)
Nava Carbellido	2014	Iso 9001-2015	Limusa 4ª. edición	
Norma NMX	2015	Iso 9001-2015 Iso 19011	IMNC	
Evans, Lindsay	2014	Administración y control de la calidad	Cengage 9ª. edición	
Apoyos (videos, presentaciones, bibliografía recomendada para el estudiante)				