

Curso: ADMINISTRACION DE LA CALIDAD		Horas aula: 2
Clave: ADM41C1		
Antecedentes:		Horas plataforma: 2
Competencia del área: Optimizar procesos y sistemas de manufactura para generar ventaja competitiva, a través de la planeación, estrategias, calidad y control de la manufactura con base en el empleo de métodos estadísticos, la medición de las variables de los procesos y el desarrollo de inferencias técnicas en empresas de manufactura.	Competencia del curso: Diseñar un programa de aseguramiento y mejora continua de calidad en una organización, siguiendo los lineamientos requeridos por los estándares internacionales como ISO-9001:2015 para lograr la eficiencia organizacional y satisfacción del cliente.	
Elementos de competencia:		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Interpretar las filosofías de los principales autores de la calidad para aplicarlas en los procesos de mejora continua de un sistema productivo, siguiendo los lineamientos requeridos por los estándares internacionales como ISO-9001:2015. 2. Analizar los diferentes sistemas de administración y aseguramiento de la calidad siguiendo los lineamientos requeridos por los estándares internacionales como ISO-9001:2015, con el fin de implementar el más efectivo para las características de un determinado sistema productivo. 3. Diseñar un sistema de gestión de la calidad en un sistema productivo que cumpla los requerimientos de certificación del estándar internacional ISO-9001:2015 para lograr la máxima eficiencia y la mejora continua en la organización. 		
Perfil del docente:		
El docente deberá contar con estudios de maestría en el área de la ingeniería industrial, ingeniería de calidad o carrera afín; experiencia laboral de tres años en el uso y aplicación de métodos estadísticos y sistemas de calidad en una organización industrial; poseer aptitudes y habilidades en docencia, sustentado en un enfoque pedagógico basado en la comprensión de las especificidades individuales y socioculturales del estudiante		
Elaboró: MAC. MARTHA ARGELIA LOPEZ BELTRAN		Diciembre 2017
Revisó: BELEN ESPINOZA GALINDO		Diciembre 2017
Última actualización:		
Autorizó: Coordinación de Procesos Educativos		Diciembre 2017

Elemento de competencia 1: Interpretar las filosofías de los principales autores de la calidad para aplicarlas en los procesos de mejora continua de un sistema productivo, siguiendo los lineamientos requeridos por los estándares internacionales como ISO-9001:2015.

Competencias blandas a promover:

EC1 Fase I: Introducción a la calidad

Contenido: Evolución de la calidad, conceptos relacionados con calidad.

EC1 F1 Actividad de aprendizaje 1: Cuestionario

El estudiante elaborará un cuestionario acerca de los aspectos importantes sobre la calidad usando de fuente el material recomendado en el apartado de recursos, deberá llevarlo a clase presencial para comentarlo.

2 hrs. Aula

Tipo de actividad:

Aula (X) Plataforma() Laboratorio ()
Grupal () Individual (X) Equipo ()
Independientes ()

Recursos:

Libro Calidad Total y Productividad de Humberto Gutiérrez Pulido. capítulo uno

Criterios de evaluación de la actividad:

[Rubrica de Cuestionario](#)

EC1 F1 Actividad de aprendizaje 2: Resumen

Los estudiantes elaborarán individualmente un resumen acerca de los aspectos más importantes acerca de la etapa de administración de la calidad, se subirá la evidencia a plataforma.

3 hrs. Plataforma

Tipo de actividad:

Aula () Plataforma(X) Laboratorio ()
Grupal () Individual (X) Equipo ()
Independientes ()

Recursos:

- Libro Calidad Total y Productividad de Humberto Gutiérrez Pulido capítulo uno.
- Plataforma

Criterios de evaluación de la actividad:

[Rubrica de resumen](#)

EC1 F1 Actividad de aprendizaje 3: Paráfrasis

El estudiante elaborará de forma individual una paráfrasis acerca de la relación entre calidad y competitividad de las organizaciones, la subirá a plataforma para su retroalimentación.

4 hrs. Plataforma

Tipo de actividad:

Aula () Plataforma(X) Laboratorio ()
Grupal () Individual (X) Equipo ()
Independientes ()

Recursos:

- Libro Calidad Total y Productividad de Humberto Gutiérrez Pulido capítulo uno.
- Plataforma

Criterios de evaluación de la actividad:

[Rubrica de paráfrasis](#)

EC1 Fase II: Control Total de Ishikawa, Cero Defectos de Crosby

Contenido: Siete herramientas de calidad, Círculos de calidad, Diagrama de causa y efecto, Catorce pasos

para el mejoramiento de la calidad de Crosby.	
<p>EC1 F2 Actividad de aprendizaje 4: Presentación oral</p> <p>Los estudiantes presentarán en el aula una exposición, en equipos de trabajo, de un Diagrama de causa y efecto acerca de una situación escolar, basándose en el material recomendado en el apartado de recursos y en la explicación del facilitador.</p> <p>3 hrs. Aula</p>	<p>Tipo de actividad: Aula (X) Plataforma() Laboratorio () Grupal () Individual () Equipo (X) Independientes ()</p> <p>Recursos: Libro ¿Qué es el Control Total de Calidad? de Kaoru Ishikawa capítulos 2,3 y 8</p> <p>Criterios de evaluación de la actividad: Rúbrica de presentación oral</p>
<p>EC1 F2 Actividad de aprendizaje 5: Trabajo escrito</p> <p>Los estudiantes, en equipo, realizarán un trabajo escrito acerca de los catorce pasos para el mejoramiento de la calidad de Crosby, usaran el material recomendado en el apartado de recursos y subirán la evidencia a plataforma.</p> <p>4 hrs. Plataforma</p>	<p>Tipo de actividad: Aula () Plataforma(X) Laboratorio () Grupal () Individual () Equipo (X) Independientes ()</p> <p>Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Libro La Calidad no Cuesta de Philip Crosby 1,2,3 y 11. • Plataforma <p>Criterios de evaluación de la actividad: Rubrica de trabajo escrito</p>
<p>EC1 Fase III: Las filosofías de Deming, Planificación y Mejora de Juran</p> <p>Contenido: Catorce puntos de Deming, Ciclo de PDCA, Trilogía de Juran.</p>	
<p>EC1 F3 Actividad de aprendizaje 6: Exposición</p> <p>Los estudiantes presentarán en aula una Exposición, en equipos de trabajo, acerca de una aplicación de PDCA, tomarán en cuenta el material recomendado para la investigación, durante la exposición serán retroalimentados en aula.</p> <p>3 hrs. Aula</p>	<p>Tipo de actividad: Aula (X) Plataforma() Laboratorio () Grupal () Individual () Equipo (X) Independientes ()</p> <p>Recursos: Libro La Ruta Deming a la Calidad y la Productividad, Vías y Barreras de William W. Scherkenbach</p> <p>Criterios de evaluación de la actividad: Rubrica de Exposición</p>
<p>EC1 F3 Actividad de aprendizaje 7: Resumen</p> <p>El estudiante de forma individual elaborará un resumen acerca de la trilogía de Juran, usando el material recomendado, subirá la evidencia a plataforma.</p>	<p>Tipo de actividad: Aula () Plataforma(X) Laboratorio () Grupal () Individual (X) Equipo () Independientes ()</p>

<p>3 hrs. Plataforma</p>	<p>Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Libro Análisis y Planeación de la Calidad de J.M. Juran y F.M. Gryna capítulos 3,4 y 5 • Plataforma <p>Criterios de evaluación de la actividad:</p> <p>Rubrica de resumen</p>
<p>EC1 F3 Actividad de aprendizaje 8: Examen</p> <p>El estudiante de forma individual realizará un examen de los principales conceptos y herramientas acerca de las filosofías de la calidad vistas.</p> <p>2 hrs. Aula</p>	<p>Tipo de actividad:</p> <p>Aula (X) Plataforma() Laboratorio () Grupal () Individual (X) Equipo () Independientes ()</p> <p>Recursos:</p> <p>Examen</p> <p>Criterios de evaluación de la actividad:</p> <p>Calificación del examen</p>
<p>Evaluación formativa:</p> <p>Evidencias de actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencias de trabajos en aula • Evidencias de trabajos en plataforma <p>Actitudes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respeto • Responsabilidad • Asistencia y permanencia. • Puntualidad en la entrega de trabajos. • Participación. • Integración al trabajo colaborativo en equipo. 	
<p>Fuentes de información</p>	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Crosby, P. B. (1998). La Calidad No Cuesta. México D.F.: CECSA. 2. Gutierrez Pulido, H. (2010). Calidad Total y Productividad . México D.F. : Mc Graw Hill. 3. Ishikawa, K. (1994). ¿Que es el Control Total de Calidad? . Colombia: Norma. 4. Juran , J. M., &GrynaF. M. (2002). Análisis y Planeación de la Calidad . México D.F.: Mc Graw Hill. 5. 5. Scherkenbach, W. W. (2001). La Ruta Deming a la Calidad y Productividad, Vias y Barreras. México D.F.: CECSA 	

Elemento de competencia 2: Analizar los diferentes sistemas de administración y aseguramiento de la calidad siguiendo los lineamientos requeridos por los estándares internacionales como ISO-9001:2015, con el fin de implementar el más efectivo para las características de un determinado sistema productivo.

Competencias blandas a promover:

EC2 Fase I: Administración Total de Calidad y Modelos de Excelencia

Contenido: Administración Total de la Calidad, El Modelo Malcolm Baldrige, Modelo de Excelencia EFQM, ISO 9000

EC2 F1 Actividad de aprendizaje 9: Trabajo escrito

El estudiante de forma individual realizará un trabajo escrito acerca de la Administración Total de la Calidad, usando el material recomendado en el apartado de recursos, subirá la evidencia a plataforma.

3 hrs. Plataforma

Tipo de actividad:

Aula () Plataforma(X) Laboratorio ()
 Grupal () Individual (X) Equipo ()
 Independientes ()

Recursos:

- Libro Gestión de la Calidad Total de Paul James capítulos 1 y 2
- Plataforma

Criterios de evaluación de la actividad:

[Rúbrica de trabajo escrito](#)

EC2 F1 Actividad de aprendizaje 10: Cuadro comparativo

Los estudiantes elaborarán, en equipo, un cuadro comparativo de los modelos Malcolm Baldrige, Modelo de Excelencia EFQM y las normas ISO 9000, usando el material recomendado. Una vez concluida la actividad cada equipo comentará un modelo explicándolo al resto del grupo.

3 hrs. Aula

Tipo de actividad:

Aula (X) Plataforma() Laboratorio ()
 Grupal () Individual () Equipo (X)
 Independientes ()

Recursos:

Libro Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas de César Camisón capítulo once.

Criterios de evaluación de la actividad:

[Rúbrica de Cuadro Comparativo](#)

EC2 Fase II: Función de Despliegue de la Calidad

Contenido: QFD aplicaciones

EC2 F2 Actividad de aprendizaje 11: Resumen

Los estudiantes elaborarán un Resumen acerca de la Función de Despliegue de la Calidad consultando el material recomendado en el apartado de recursos, subirán la evidencia a plataforma.

3 hrs. Plataforma

Tipo de actividad:

Aula () Plataforma(X) Laboratorio ()
 Grupal () Individual (X) Equipo ()
 Independientes ()

Recursos:

- Libro de Quality Function Deployment how to make QFD Work for you de Lou Cohen capítulo 1.
- Plataforma

Criterios de evaluación de la actividad:

[Rúbrica de Resumen](#)

<p>EC2 F2 Actividad de aprendizaje 12: Examen</p> <p>El estudiante de forma individual realizará un examen acerca de los principales modelos de la calidad.</p> <p>2 hrs. Aula</p>	<p>Tipo de actividad: Aula (X) Plataforma() Laboratorio () Grupal () Individual(X) Equipo () Independientes ()</p> <p>Recursos: Examen</p> <p>Criterios de evaluación de la actividad: Calificación del examen</p>
---	---

<p>Evaluación formativa:</p> <p>Evidencias de actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencias de trabajos en aula • Evidencias de trabajos en plataforma <p>Actitudes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respeto • Responsabilidad • Asistencia y permanencia. • Puntualidad en la entrega de trabajos. • Participación. • Integración al trabajo colaborativo en equipo.
--

Fuentes de información

<ol style="list-style-type: none"> 1. Crosby, P. B. (1998). La Calidad No Cuesta. México D.F.: CECSA. 2. James, Paul. (1998). Gestión de Calidad Total. Madrid.:Prentice-Hall 3. César Camisón, Sonia Cruz y Tomás González. (2006). Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos 4. y sistemas. Madrid.: PEARSON EDUCACIÓN, 5. Cohen, Lou. (1995). QualityFunctionDeployment how to make QFD Workforyou. Addison-Wesley
--

Elemento de competencia 3: Diseñar un sistema de gestión de la calidad en un sistema productivo que cumpla los requerimientos de certificación del estándar internacional ISO-9001:2015 para lograr la máxima eficiencia y la mejora continua en la organización.

Competencias blandas a promover:

EC3 Fase I: Fundamentos de las normas ISO 9000

Contenido: Enfoque al cliente, Liderazgo, Compromiso de las personas, Enfoque a procesos, Mejora, Toma de decisiones basada en la evidencia y Gestión de las relaciones

EC3 F1 Actividad de aprendizaje 13: Paráfrasis

Los estudiantes elaborarán en equipo una paráfrasis acerca de los fundamentos de las normas ISO 9000, usarán el material recomendado y subirán la evidencia a plataforma.

4 hrs. Plataforma

Tipo de actividad:

Aula () Plataforma(X) Laboratorio ()
Grupal () Individual () Equipo (X)
Independientes ()

Recursos:

- Norma ISO 9000:2015
- Plataforma

Criterios de evaluación de la actividad:

[Rúbrica de Paráfrasis](#)

EC3 Fase II: Norma ISO 9001:2015

Contenido: Requisitos de la norma ISO 9001:2015

EC3 F2 Actividad de aprendizaje 14: Práctica documentada

Los estudiantes elaborarán en equipo una práctica sobre información documentada usando el material recomendado en el apartado de recursos, presentarán avances en clases presenciales para su retroalimentación.

6 hrs. Aula

Tipo de actividad:

Aula (X) Plataforma() Laboratorio ()
Grupal () Individual () Equipo (X)
Independientes ()

Recursos:

- Norma ISO 9001:2015 y NMX-CC-10013-IMNC-2002
- Directrices para la documentación de sistemas de gestión de la calidad

Criterios de evaluación de la actividad:

Se evaluará de acuerdo los requisitos de la norma ISO 9001:2015

EC3 Fase III: Aplicación e interpretación de la norma ISO-9001:2015

Contenido: Proyecto de Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO-9001:2015

EC3 F3 Actividad de aprendizaje 15: Avances Proyecto final

Los estudiantes realizarán en equipo avances de su Proyecto de desarrollo de un SGC bajo la norma ISO-9001:2015 usando el material recomendado en el apartado de recursos. Deberán subir a plataforma los avances realizados y serán retroalimentados en clase presencial por el

Tipo de actividad:

Aula (X) Plataforma(X) Laboratorio ()
Grupal () Individual () Equipo (X)
Independientes ()

Recursos:

- Norma ISO 9001:2015 y NMX-CC-10013-IMNC-2002
- Directrices para la documentación de sistemas de

<p>facilitador.</p> <p>6 hrs. Aula 6 hrs. Plataforma</p>	<p>gestión de la calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plataforma <p>Criterios de evaluación de la actividad:</p> <p>Se evaluará de acuerdo los requisitos de la norma ISO 9001:2015</p>	
<p>EC3 F3 Actividad de aprendizaje 16: Exposición del proyecto final</p> <p>Los estudiantes realizarán en equipo una presentación del Proyecto de desarrollo de un SGC bajo la norma ISO-9001:2015 una vez que lo hayan concluido.</p> <p>3 hrs. Aula</p>	<p>Tipo de actividad: Aula (X) Plataforma() Laboratorio () Grupal () Individual () Equipo (X) Independientes ()</p> <p>Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Norma ISO 9001:2015 y NMX-CC-10013-IMNC-2002. • Directrices para la documentación de sistemas de gestión de la calidad. <p>Criterios de evaluación de la actividad:</p> <p>Se evaluará de acuerdo los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y con la rúbrica de exposición</p>	
<p>Evaluación formativa:</p> <p>Evidencias de actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencias de trabajos en aula • Evidencias de trabajos en plataforma <p>Actitudes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respeto • Responsabilidad • Asistencia y permanencia. • Puntualidad en la entrega de trabajos. • Participación. • Integración al trabajo colaborativo en equipo. 		
<p>Fuentes de información</p>		
<p>1. Copia oficial de la Norma ISO 9000:2005</p> <p>2. Copia oficial de la Norma ISO 9001:2015</p> <p>3. NMX-CC-10013-IMNC-2002, Directrices para la documentación de sistemas de gestión de la calidad</p> <p>4. ISO 31000, Riskmanagement-Principles and guidelines.</p>		
<p>Políticas</p> <p>Para el desarrollo óptimo del curso</p>	<p>Metodología</p> <p>Explicar el cómo se va a desarrollar</p>	<p>Evaluación</p> <p>Reglamento Escolar del Modelo</p>

<p>el alumno deberá cumplir con las siguientes políticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumplir cabalmente con la entrega de trabajos en cuanto a tiempo y forma. • En caso de plagio, el alumno no obtendrá la competencia en la evaluación correspondiente al trabajo. • Presentarse puntualmente a clases. • Tratar con respeto a todos los compañeros. • No introducir alimentos. • Los teléfonos celulares deberán estar en modo vibrador. • Asistir al 80% de las sesiones presenciales y virtuales. 	<p>el curso a fin de ofrecer un panorama de la dinámica de trabajo entre el alumno y el docente, es decir, señalar los resultados de aprendizaje deseados y las estrategias para lograrlos, así como los recursos que se utilizarán en ese camino.</p> <p>El docente explicará al inicio de cada clase las actividades a realizar en la sesión, llevando un seguimiento de la secuencia didáctica.</p> <p>El docente iniciará la sesión con la parte teórica, haciendo participe a los estudiantes con sus opiniones.</p> <p>Al finalizar la explicación el estudiante demostrará los conocimientos adquiridos con la solución de ejercicios proporcionados por el docente. Los cuáles serán revisados según las Indicaciones del docente.</p> <p>Se tomará en cuenta la responsabilidad mostrada en el cumplimiento de las asignaciones, la asistencia y participación en clase, la solución de ejercicios de forma correcta tanto en el aula como en la plataforma, la entrega de tareas, entrega de portafolio y la solución de un examen escrito, el cual será aplicado al concluir cada elemento.</p>	<p>Educativo ENFACE:</p> <p>Artículo 49.- La evaluación es el proceso que permite valorar el desarrollo de las competencias previstas en las secuencias didácticas y los planes de estudios correspondientes. Su metodología es de carácter integral, considerando diversos tipos de referencias para la obtención de evidencias de desempeño del alumno.</p> <p>Artículo 51.- Para tener derecho a la evaluación sumativa de las asignaturas, el alumno deberá:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aprobar cada una de las actividades de autoevaluación de los elementos de competencia señalados en las secuencias 2. Asistir de acuerdo al criterio del profesor, entre el 70% y el 90% como mínimo, de las sesiones de clase impartidas. Para estos efectos, las faltas a las sesiones de clase que sean justificadas no serán consideradas como inasistencias. <p>Artículo 52.- La evaluación sumativa será realizada tomando en consideración, de manera conjunta y razonada, las evidencias del desarrollo de las competencias contenidas en el portafolio; la organización y presentación del portafolio mismo, y los aspectos relacionados con las actitudes y valores logradas por el alumno.</p> <p>Artículo 55.- Los resultados de la evaluación y acreditación expresarán el grado de dominio de las competencias, por lo que la escala de evaluación contemplará los niveles de: competente sobresaliente, competente avanzado, competente</p>
--	--	--

intermedio, competente básico y no aprobado. El nivel mínimo para acreditar una asignatura será el de competente básico. Para fines de acreditación estos niveles se acompañarán de un equivalente numérico según la siguiente tabla:

**NIVEL EQUIVALENTE
NUMÉRICO**

Competente sobresaliente 10

Competente avanzado 9

Competente intermedio 8

Competente básico 7

No aprobado 6