



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA

PROGRAMA DE ESTUDIOS

UNIDAD	IZTAPALAPA	DIVISION	CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES	1 / 3
NOMBRE DEL PLAN LICENCIATURA EN ADMINISTRACION				
CLAVE	UNIDAD DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE		CRED.	8
2212018	SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD		TIPO	OPT.
H.TEOR. 4.0	SERIACION		TRIM.	XI
H.PRAC. 0.0	2211078 Y 2211079 Y 2211089 Y 240 CREDITOS			

OBJETIVO(S) :

Objetivo General:

Al final de la UEA el alumno será capaz de:

Identificar los sistemas de gestión de calidad y preparar procesos de certificación con base en las normas de la familia ISO y sus equivalentes con las normas oficiales mexicanas NOM y NMX.

Objetivos Específicos:

Al final de la UEA el alumno será capaz de:

- Describir los componentes de los sistemas de gestión de calidad.
- Interpretar los fundamentos, requisitos y recomendaciones para la mejora del desempeño establecidos en la familia de normas ISO 9000.
- Diseñar los elementos requeridos para la organización, estructuración, registro e indicadores de un sistema de gestión de calidad.
- Reconocer los procesos y procedimientos seguidos para las auditorías de sistemas calidad.
- Analizar y argumentar una propuesta crítica sobre un tema específico.

CONTENIDO SINTETICO:

1. Antecedentes y evolución del ISO.
2. Integración de la familia ISO 9000, sistemas de gestión de calidad.
 - a) Fundamentos y vocabulario.
 - b) Requisitos.
 - c) Recomendaciones para la mejora del desempeño.
 - d) Directrices para planes de calidad.



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA

ADECUACION
PRESENTADA AL COLEGIO ACADEMICO
EN SU SESION NUM. 369

EL SECRETARIO DEL COLEGIO

3. La norma maestra vigente ISO 9001:2000, NMX-CC-9001-INMC-2000.
4. Organización y documentación de la administración de la calidad.
5. Estructuración de manuales de operación o procedimientos de calidad.
6. Estructuración de manuales de calidad.
7. Diferencia entre registros de calidad y registros estadísticos.
8. Creación de indicadores de calidad.
9. Control de registros de indicadores de calidad para la mejora continua.
10. Auditorías de calidad.
 - a) De primera parte (auditoría interna).
 - b) De segunda parte (auditoría por un tercero).
 - c) De tercera parte (auditoría de Certificación).

MODALIDADES DE CONDUCCION DEL PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE:

El proceso de enseñanza-aprendizaje se llevará a cabo de una manera dinámica; el profesor será conductor de este proceso y promoverá la participación activa de los alumnos. A partir de la lectura previa por parte de los alumnos, el profesor iniciará las sesiones haciendo una introducción al tema, planteará preguntas, ejes de discusión y abrirá el debate al grupo.

El profesor explicará el desarrollo de conceptos, técnicas o procesos, presentará ejemplos y abrirá un espacio para plantear preguntas y dudas. Posteriormente, aplicará ejercicios o problemas que resolverán los alumnos de manera individual, en equipo o el grupo en su conjunto, poniendo en práctica los conocimientos adquiridos. El profesor promoverá el uso de la lógica, la argumentación y la creatividad.

Se realizarán ejercicios de tipo analítico en los que los alumnos tendrán que efectuar un esfuerzo de abstracción, ordenamiento y construcción, tales como elaboración de clasificaciones, categorizaciones, mapas conceptuales, diagramas, tipologías, análisis comparativos. Asistencia a jornadas, congresos y otros eventos académicos. Investigación de temas y actividades del curso en Internet y centros de documentación; además de otras modalidades que proponga el profesor y que serán dadas a conocer al inicio del curso.

MODALIDADES DE EVALUACION:

Evaluación Global:

Incluirá evaluaciones periódicas y, en su caso, evaluación terminal. Las

**UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA**

ADECUACION
PRESENTADA AL COLEGIO ACADEMICO
EN SU SESION NUM. 369

V. Manó
EL SECRETARIO DEL COLEGIO

primeras podrán realizarse a través de participación en clase, resolución de ejercicios prácticos, exposiciones individuales o de grupo, elaboración de fichas y de trabajos de investigación.

Evaluación de Recuperación:

Incluirá una evaluación escrita que podrá ser global o complementaria con base en los contenidos del programa y un trabajo que deberá entregarse en la fecha señalada en el calendario de evaluaciones de recuperación aprobado por el Consejo Académico.

BIBLIOGRAFIA NECESARIA O RECOMENDABLE:

1. Farina, Mario V. (1987), Diagramas de flujo, Editorial Diana. México, 141 págs.
2. Hed, Sven R. (1981), Manual de planificación y control de proyectos, Edición del autor, México.
3. Hetcher Shirley (1992), Técnicas para evaluar, Legis, México.
4. Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A.C. (2005), Catálogo de normas ISO y NMX.
5. Moreno Luzón, María D, Fernando J. Peris y Tomás González (2001), Gestión de calidad y diseño de organizaciones, Hall, España.
6. Palom Izquierdo y Francisco Javier (1985), Manual de la productividad administrativa, gestión y planificación integral, S. A, Editorial, 141 págs.
7. Rassam, Clive y Oates, David (1992), El mundo de la consultoría gerencial, Ediciones Macchi, Buenos Aires Argentina, 242 págs.
8. Rothery, Brian (1997), Normas en la industria de los servicios ISO 9000, ISO 14000, Panorama, México, 284 págs.
9. Sayre, Don (1997), ISO 14000 la ventaja competitiva de la gestión ambiental, Castillo, México.



UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA

ADECUACION
PRESENTADA AL COLEGIO ACADEMICO
EN SU SESION NUM. 369

V. Waul
EL SECRETARIO DEL COLEGIO