


ASIGNATURA DE DISEÑO DE PROCESOS Y GESTIÓN DE CALIDAD

1. Competencias	Administrar los recursos de las organizaciones, mediante la aplicación de metodologías y herramientas tecnológicas de planeación estratégica, financieras, mercadotecnia y gestión de calidad para contribuir a su desarrollo económico, social y ambiental y de su entorno.
2. Cuatrimestre	Segundo
3. Horas Teóricas	30
4. Horas Prácticas	45
5. Horas Totales	75
6. Horas Totales por Semana Cuatrimestre	5
7. Objetivo de aprendizaje	El alumno evaluará procesos, a través de herramientas y técnicas de calidad, aplicando la normatividad para la mejora continua de las organizaciones.

Unidades de Aprendizaje	Horas		
	Teóricas	Prácticas	Totales
I. Desarrollo de procesos	9	21	30
II. Gestión de la calidad	8	0	8
III. Certificación y mejora continua	8	9	17
IV. Herramientas de calidad	5	15	20
Totales	30	45	75


ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Administración	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	

DISEÑO DE PROCESOS Y GESTIÓN DE CALIDAD


UNIDADES DE APRENDIZAJE

1. Unidad de aprendizaje	I. Desarrollo de procesos
2. Horas Teóricas	9
3. Horas Prácticas	21
4. Horas Totales	30
5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje	El alumno realizará manuales de procedimientos de la organización, para estandarizar procesos

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Mapeo de Procesos	<p>Distinguir los conceptos de proceso, control de procesos, sistemas de producción y auditoría de procesos</p> <p>Identificar la clasificación de los procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estratégicos - Operativos - De apoyo <p>Explicar el concepto de mapeo de procesos, sus objetivos y etapas</p>		<p>Analítico</p> <p>Crítico</p> <p>Organizado</p> <p>Responsable</p>
Procedimientos	<p>Describir el concepto y objetivos de procedimiento.</p> <p>Describir la metodología de diseño de procedimientos.</p> <p>Identificar las técnicas de recolección de información de los procedimientos y su aplicación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuestionarios - Entrevista - Observación - Material documental 	<p>Realizar levantamiento de información de procesos utilizando técnicas correspondientes</p> <p>Formular procedimientos.</p>	<p>Analítico</p> <p>Crítico</p> <p>Organizado</p> <p>Proactivo</p> <p>Propositivo</p>

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Administración	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	


Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Diagrama de procesos	Explicar el uso y aplicación de las herramientas del mapeo de procesos: - Diagrama de tortuga - Diagrama de flujo Identificar los símbolos utilizados en la diagramación de acuerdo a los códigos establecidos por ASME y ANSI	Estructurar diagramas de procesos mediante la simbología correspondiente.	Analítico Crítico Organizado Proactivo Propositivo Responsable
Software para diagramación	Describir la interfaz, configuración y herramientas de software de diagramación.	Elaborar diagramas de procesos con software especializado	Analítico Crítico Organizado Proactivo Propositivo Responsable
Manual de Procedimientos	Describir la estructura, objetivo y utilidad del manual de procedimientos: Índice Introducción: objetivos, alcance, uso y revisiones Organigrama Estructura Procedimental Diagramas de Flujo Formatos	Realizar manuales de procedimientos	Analítico Crítico Organizado Proactivo Propositivo

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Administración	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	

DISEÑO DE PROCESOS Y GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>A partir de una simulación de empresa, realizar un manual de procedimientos que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Técnicas de recolección de información de los procedimientos y su justificación, aplicación - Índice - Introducción: objetivos, alcance, uso y revisiones - Organigrama - Estructura Procedimental - Diagramas de flujo utilizando los códigos establecidos por ASME y ANSI y software especializado - Formatos 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprender los conceptos relacionados con mapeo de procesos, objetivos, clasificación y etapas 2. Comprender el concepto de procedimiento, objetivo, importancia, metodología y técnicas de recolección de información 3. Identificar el uso y aplicación de las herramientas para el mapeo de procesos, simbología de acuerdo a los códigos establecidos por ASME y ANSI y uso de software para diagramación 4. Distinguir la estructura de un manual de procedimientos 	<p>Simulación Lista de cotejo</p>

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Administración	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	


DISEÑO DE PROCESOS Y GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Equipos colaborativos Ejercicios prácticos Simulación	Cañón Computadora Pintarrón Rota folio Software especializado en diagramas Impresos (ejercicios, guías de entrevista, formatos) Cronómetros Cámara para filmar

ESPACIO FORMATIVO

Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
X		


ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Administración	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	

DISEÑO DE PROCESOS Y GESTIÓN DE CALIDAD


UNIDADES DE APRENDIZAJE

1. Unidad de aprendizaje	II. Gestión de la calidad
2. Horas Teóricas	8
3. Horas Prácticas	0
4. Horas Totales	8
5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje	El alumno distinguirá los fundamentos de calidad para valorar su importancia en el desarrollo de las organizaciones.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Teoría de sistemas	Identificar la Teoría General de Sistemas, su objetivo y aplicación en la administración.		Analítico Trabajo en equipo Organizado
Precursores de la calidad	Distinguir el concepto de calidad y su importancia en las organizaciones Distinguir las aportaciones de los precursores de la calidad: - Deming - Crosby - Ishikawa - Jurán - Taguchi - Shingo - Feigbaum Sistema de Gestión de Calidad		Analítico Trabajo en equipo Organizado

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Administración	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	


Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Generalidades de los sistemas de gestión de la calidad	Describir el concepto de sistema de gestión de la calidad, características y su proceso.		Trabajo en equipo Ético Organizado Honesto Responsable Tolerante

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Administración	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	

DISEÑO DE PROCESOS Y GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>Elaborar un mapa conceptual que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none">- Objetivo y aplicación de la Teoría General de Sistemas- Importancia de la calidad en las organizaciones- Aportaciones de los precursores de la calidad- Concepto de sistema de gestión de la calidad, características y su proceso	<ol style="list-style-type: none">1. Comprender la Teoría General de Sistemas, objetivo y aplicación2. Analizar el concepto e importancia de la calidad en las organizaciones3. Identificar las aportaciones de los precursores de la calidad4. Comprender el concepto de sistema de gestión de la calidad, características y proceso	<p>Mapa conceptual Rúbrica</p>

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Administración	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	


DISEÑO DE PROCESOS Y GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Discusión en grupo Realización de trabajos de investigación Lectura asistida	Cañón Computadora Pintarrón Impresos (libros) Medios electrónicos Internet

ESPACIO FORMATIVO

Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
X		


ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Administración	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	

DISEÑO DE PROCESOS Y GESTIÓN DE CALIDAD

UNIDADES DE APRENDIZAJE

6. Unidad de aprendizaje	III. Certificación y mejora continua
7. Horas Teóricas	8
8. Horas Prácticas	9
9. Horas Totales	17
10. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje	El alumno propondrá acciones de mejora continua para contribuir a la competitividad y productividad de las organizaciones


Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Normas de calidad	Identificar el objetivo y alcance de las normas: - Oficiales mexicanas: NMX, NOM - Normas internacionales: ISO 9000, ISO 9001:2015 Explicar el concepto de mejora continua y su proceso.	Determinar las áreas de aplicación de las normas respectivas. Proponer acciones de mejora continua	Trabajo en equipo Ético Organizado Honesto Responsable Tolerante
Proceso de Certificación	Describir el proceso de certificación bajo la norma ISO. Identificar los organismos certificadores en materia de calidad en México.	Determinar los elementos del proceso de certificación.	Trabajo en equipo Ético Organizado Honesto Responsable Tolerante Analítico
Riesgo en la calidad	Identificar el concepto de riesgo de acuerdo a la norma Describir la metodología de análisis y evaluación del riesgo de acuerdo a la norma ISO 9001	Elaborar análisis de riesgos	Trabajo bajo presión Trabajo en equipo Ético Organizado Honesto Responsable

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Administración	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	

DISEÑO DE PROCESOS Y GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>A partir de un caso de estudio de certificación y mejora continua, integra un informe que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none">- Normas de calidad aplicables y su justificación- Propuesta de acciones de mejora continua- Propuesta de organismos certificadores- Análisis de riesgos- Recomendaciones	<ol style="list-style-type: none">1. Identificar el objetivo y alcance de las normas de calidad2. Comprender el concepto y proceso de mejora continua3. Identificar los organismos certificadores en materia de calidad en México4. Comprender el concepto de riesgo y la metodología de análisis y evaluación de acuerdo a la norma ISO 9001	<p>Estudio de casos Listas de Cotejo</p>

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Administración	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	


DISEÑO DE PROCESOS Y GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Equipos colaborativos Realización de trabajos de investigación Análisis de casos	Pintarrón, cañón, computadora, internet impresos de casos y normatividad

ESPACIO FORMATIVO

Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
X		


ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Administración	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	

DISEÑO DE PROCESOS Y GESTIÓN DE CALIDAD

UNIDADES DE APRENDIZAJE

11. Unidad de aprendizaje	IV. Herramientas de calidad
12. Horas Teóricas	5
13. Horas Prácticas	15
14. Horas Totales	20
15. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje	El alumno valorará resultados de procesos organizacionales para plantear acciones de mejora continua


Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Herramientas básicas de diagnóstico de calidad	<p>Describir las herramientas básicas de calidad, sus características y métodos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diagrama de Ishikawa. - Diagrama de Pareto. - Estratificación. - Hojas de verificación. - Diagrama de control. <p>Reconocer el uso de las herramientas de Histograma y Diagramas de dispersión y correlación.</p>	Medir resultados de procesos a través de las herramientas básicas de calidad	<p>Analítico Ético Organizado Uso de razonamiento Capacidad para la toma de decisiones.</p>
Herramientas para la mejora continua	<p>Identificar las herramientas de mejora continua, su aplicación y características:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 5's - Circulo de Deming - 6 sigma - Kaizen 		<p>Ético Propositivo Analítico Capacidad para la toma de decisiones Discreto Objetivo</p>

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Administración	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	

DISEÑO DE PROCESOS Y GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>A partir de un caso práctico de herramientas de calidad, elaborar un informe sobre el control de calidad de un proceso dentro de la organización que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none">- Herramienta básica de diagnóstico de calidad utilizada y su justificación- Gráficos correspondientes, incluyendo análisis- Selección de herramienta de mejora continua- Recomendaciones	<ol style="list-style-type: none">1. Identificar las herramientas básicas de calidad, sus características y métodos2. Reconocer las herramientas de Histograma y Diagramas de dispersión y correlación.3. Distinguir las herramientas para la mejora continua, su aplicación y características4. Analizar resultados de procesos a través de las herramientas básicas de calidad	<p>Estudio de casos Lista de Cotejo</p>

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Administración	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	


DISEÑO DE PROCESOS Y GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Solución de problemas Equipos colaborativos Análisis de casos	Pintarrón Impresos: libros, lista de ejercicios Equipo de proyección Equipo de cómputo Calculadora

ESPACIO FORMATIVO


Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
X		

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Administración	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	

DISEÑO DE PROCESOS Y GESTIÓN DE CALIDAD

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


Capacidades	Criterios de Desempeño
Interpretar normas de calidad mediante su análisis, definición de requisitos y estandarización de procesos para delimitar su aplicación en la organización.	<ul style="list-style-type: none"> • Presenta un reporte que contenga: <ul style="list-style-type: none"> - Descripción de la organización - Identificación de la normatividad aplicable y su justificación - Análisis de requisitos de la norma - Propuesta de procesos a estandarizar - Recomendaciones
Formular estrategias de desarrollo sustentable mediante el análisis de tendencias y aplicación de modelos comparativos para lograr beneficios económicos, sociales y ambientales de la organización y de su entorno.	<ul style="list-style-type: none"> • Presenta una propuesta de sustentabilidad en la organización que contenga: <ul style="list-style-type: none"> - Descripción de la organización - Identificación de la normatividad aplicable y su justificación - Análisis de las tendencias de desarrollo sustentable - Análisis de factores internos y externos (económicos, sociales y ambientales) - Estrategias de desarrollo sustentable - Recomendaciones
Proponer sistemas de gestión de calidad mediante la aplicación de normas y estándares para eficientar la operación de la organización contribuyendo a su competitividad	<ul style="list-style-type: none"> • Presenta un plan de implementación de sistema de gestión de calidad que contenga: <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 - Conclusiones

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Administración	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	

DISEÑO DE PROCESOS Y GESTIÓN DE CALIDAD

FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

Autor	Año	Título del Documento	Ciudad	País	Editorial
Evans, J. R., Lindsay, W. M.	(2015)	<i>Administración y control de la calidad</i>	México D.F.	México	CENGAGE Learning Editores
Juran, J. M.	(1990)	<i>Juran y la planificación para la calidad</i>	Madrid	España	Díaz de Santos
Miranda, F. J., Chamorro, A. y Rubio, S.	(2007)	<i>Introducción a la gestión de la calidad</i>	Madrid	España	Delta Publicaciones
Moreno-Luzón, M. D., Peris, F. J. y González, T.	(2001)	<i>Gestión de la calidad y diseño de organizaciones: teoría y estudio de casos</i>	Madrid	España	Prentice-Hall
Nievel Benjamin W	1996	<i>Ingeniería Industrial Métodos, Tiempos y Movimientos</i>			Alfa Omega
Rodríguez Valencia, Joaquín	2002	<i>Estudio de sistemas y procedimientos administrativos</i>	México D.F.	México	CENGAGE Learning Editores
Rodríguez Valencia, Joaquín	2001	<i>Cómo elaborar y usar manuales administrativos</i>	México D.F.	México	ECAFSA

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Administración	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	