

## ASIGNATURA DE DISEÑO DE PROCESOS Y GESTIÓN DE CALIDAD

<b>1. Competencias</b>	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.
<b>2. Cuatrimestre</b>	Segundo
<b>3. Horas Teóricas</b>	30
<b>4. Horas Prácticas</b>	45
<b>5. Horas Totales</b>	75
<b>6. Horas Totales por Semana Cuatrimestre</b>	5
<b>7. Objetivo de aprendizaje</b>	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
<b>I. Desarrollo de procesos</b>	9	21	30
<b>II. Gestión de la calidad</b>	8	0	8
<b>III. Certificación y mejora continua</b>	8	9	17
<b>IV. Herramientas de calidad</b>	5	15	20
<b>Totales</b>	30	45	75

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

# DISEÑO DE PROCESOS Y GESTIÓN DE CALIDAD

## UNIDADES DE APRENDIZAJE

<b>1. Unidad de aprendizaje</b>	<b>I. Desarrollo de procesos</b>
<b>2. Horas Teóricas</b>	9
<b>3. Horas Prácticas</b>	21
<b>4. Horas Totales</b>	30
<b>5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje</b>	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"> <li>- Estratégicos</li> <li>- Operativos</li> <li>- De apoyo</li> </ul> <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"> <li>- Cuestionarios</li> <li>- Entrevista</li> <li>- Observación</li> <li>- Material documental</li> </ul>	<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>

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

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Diagrama de procesos	<p>Explicar el uso y aplicación de las herramientas del mapeo de procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diagrama de tortuga</li> <li>- Diagrama de flujo</li> </ul> <p>Identificar los símbolos utilizados en la diagramación de acuerdo a los códigos establecidos por ASME y ANSI</p>	Estructurar diagramas de procesos mediante la simbología correspondiente.	<p>Analítico</p> <p>Crítico</p> <p>Organizado</p> <p>Proactivo</p> <p>Propositivo</p> <p>Responsable</p>
Software para diagramación	Describir la interfaz, configuración y herramientas de software de diagramación.	Elaborar diagramas de procesos con software especializado	<p>Analítico</p> <p>Crítico</p> <p>Organizado</p> <p>Proactivo</p> <p>Propositivo</p> <p>Responsable</p>
Manual de Procedimientos	<p>Describir la estructura, objetivo y utilidad del manual de procedimientos:</p> <p>Índice</p> <p>Introducción: objetivos, alcance, uso y revisiones</p> <p>Organigrama</p> <p>Estructura Procedimental</p> <p>Diagramas de Flujo</p> <p>Formatos</p>	Realizar manuales de procedimientos	<p>Analítico</p> <p>Crítico</p> <p>Organizado</p> <p>Proactivo</p> <p>Propositivo</p>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Administración	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	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"> <li>- Técnicas de recolección de información de los procedimientos y su justificación, aplicación</li> <li>- Índice</li> <li>- Introducción: objetivos, alcance, uso y revisiones</li> <li>- Organigrama</li> <li>- Estructura Procedimental</li> <li>- Diagramas de flujo utilizando los códigos establecidos por ASME y ANSI y software especializado</li> <li>- Formatos</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comprender los conceptos relacionados con mapeo de procesos, objetivos, clasificación y etapas</li> <li>2. Comprender el concepto de procedimiento, objetivo, importancia, metodología y técnicas de recolección de información</li> <li>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</li> <li>4. Distinguir la estructura de un manual de procedimientos</li> </ol>	<p>Simulación Lista de cotejo</p>

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

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

# DISEÑO DE PROCESOS Y GESTIÓN DE CALIDAD

## UNIDADES DE APRENDIZAJE

<b>1. Unidad de aprendizaje</b>	<b>II. Gestión de la calidad</b>
<b>2. Horas Teóricas</b>	8
<b>3. Horas Prácticas</b>	0
<b>4. Horas Totales</b>	8
<b>5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje</b>	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
Precusores 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
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

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

# DISEÑO DE PROCESOS Y GESTIÓN DE CALIDAD

## PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
Elaborar un mapa conceptual que contenga:  - 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	1. Comprender la Teoría General de Sistemas, objetivo y aplicación  2. Analizar el concepto e importancia de la calidad en las organizaciones  3. Identificar las aportaciones de los precursores de la calidad  4. Comprender el concepto de sistema de gestión de la calidad, características y proceso	Mapa conceptual Rúbrica

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

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

# DISEÑO DE PROCESOS Y GESTIÓN DE CALIDAD

## UNIDADES DE APRENDIZAJE

<b>6. Unidad de aprendizaje</b>	<b>III. Certificación y mejora continua</b>
<b>7. Horas Teóricas</b>	8
<b>8. Horas Prácticas</b>	9
<b>9. Horas Totales</b>	17
<b>10. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje</b>	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

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Administración	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	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"><li>- Normas de calidad aplicables y su justificación</li><li>- Propuesta de acciones de mejora continua</li><li>- Propuesta de organismos certificadores</li><li>- Análisis de riesgos</li><li>- Recomendaciones</li></ul>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Identificar el objetivo y alcance de las normas de calidad</li><li>2. Comprender el concepto y proceso de mejora continua</li><li>3. Identificar los organismos certificadores en materia de calidad en México</li><li>4. Comprender el concepto de riesgo y la metodología de análisis y evaluación de acuerdo a la norma ISO 9001</li></ol>	<p>Estudio de casos Listas de Cotejo</p>

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

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

# DISEÑO DE PROCESOS Y GESTIÓN DE CALIDAD

## UNIDADES DE APRENDIZAJE

<b>11. Unidad de aprendizaje</b>	<b>IV. Herramientas de calidad</b>
<b>12. Horas Teóricas</b>	5
<b>13. Horas Prácticas</b>	15
<b>14. Horas Totales</b>	20
<b>15. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje</b>	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"> <li>- Diagrama de Ishikawa.</li> <li>- Diagrama de Pareto.</li> <li>- Estratificación.</li> <li>- Hojas de verificación.</li> <li>- Diagrama de control.</li> </ul> <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"> <li>- 5's</li> <li>- Circulo de Deming</li> <li>- 6 sigma</li> <li>- Kaizen</li> </ul>		<p>Ético Propositivo Analítico Capacidad para la toma de decisiones Discreto Objetivo</p>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Administración	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	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"><li>- Herramienta básica de diagnóstico de calidad utilizada y su justificación</li><li>- Gráficos correspondientes, incluyendo análisis</li><li>- Selección de herramienta de mejora continua</li><li>- Recomendaciones</li></ul>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Identificar las herramientas básicas de calidad, sus características y métodos</li><li>2. Reconocer las herramientas de Histograma y Diagramas de dispersión y correlación.</li><li>3. Distinguir las herramientas para la mejora continua, su aplicación y características</li><li>4. Analizar resultados de procesos a través de las herramientas básicas de calidad</li></ol>	<p>Estudio de casos Lista de Cotejo</p>

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

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Administración	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	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"> <li>• Presenta un reporte que contenga:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Descripción de la organización</li> <li>- Identificación de la normatividad aplicable y su justificación</li> <li>- Análisis de requisitos de la norma</li> <li>- Propuesta de procesos a estandarizar</li> <li>- Recomendaciones</li> </ul> </li> </ul>
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"> <li>• Presenta una propuesta de sustentabilidad en la organización que contenga:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Descripción de la organización</li> <li>- Identificación de la normatividad aplicable y su justificación</li> <li>- Análisis de las tendencias de desarrollo sustentable</li> <li>- Análisis de factores internos y externos (económicos, sociales y ambientales)</li> <li>- Estrategias de desarrollo sustentable</li> <li>- Recomendaciones</li> </ul> </li> </ul>
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"> <li>• Presenta un plan de implementación de sistema de gestión de calidad que contenga:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Datos generales de la organización y de su entorno</li> <li>- Objetivos</li> <li>- Matriz de responsabilidades</li> <li>- Cronograma de trabajo</li> <li>- Mapeo de procesos: descripción de procedimientos</li> <li>- Definición de indicadores</li> <li>- Programa de sensibilización y capacitación al personal</li> <li>- Conclusiones</li> </ul> </li> </ul>

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

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