



PLAN DE TRABAJO

LICENCIATURAS EN QUE SE IMPARTE

- Administración 3er. Semestre

DATOS DE LA ASIGNATURA

Nombre:	Sistemas de Gestión de la Calidad
Clave(s):	0334
Tipo:	Optativa
Plan de Estudios:	Plan 2012 (actualizado 2016)

FECHAS DEL SEMESTRE:

Inicio semestre:	12 de febrero de 2024
Fin del semestre:	21 de junio 2024
Plataforma educativa:	28 de febrero de 2024 Primer día para entrega de actividades en plataforma
Cierre de plataformas:	16 de junio de 2024 a las 23:00 hrs. Último día para entrega de actividades en plataforma
Periodo examen global:	15 y del 17 al 21 de junio 2024
Registro de calificaciones en actas:	
Consulta de calificaciones a partir del:	

DATOS GENERALES

Objetivo general:

El alumno conocerá el proceso y las características de las etapas que conforman un modelo integral de sistema de gestión; así como los requisitos normativos establecidos para un sistema de gestión de la calidad

Objetivo de la asignatura

Contenido temático:

Tema		Teóricas	Prácticas
1	Modelo integral de un sistema de gestión	10	
2	Estructura documental básica de los sistemas de gestión de la calidad	10	
3	Requisitos relativos al sistema de gestión de la calidad	8	
4	Requisitos relativos a la responsabilidad de la dirección	8	
5	Requisitos relativos a la gestión de los recursos	8	
6	Requisitos relativos a la realización del producto	10	
7	Requisitos relativos a la medición, el análisis y la mejora	10	
Total		64	
Suma total de horas		64	

BIENVENIDA

Estimados(as) alumnos(as) de la asignatura: Desarrollo Organizacional

Seré tu asesor de esta asignatura durante este semestre, por ello, mi labor es apoyarte en tu proceso de aprendizaje, resolviendo tus dudas y sugiriéndote como aprovechar los contenidos para que puedas obtener un mejor aprendizaje.

No dejes de preguntar en las asesorías cuanto sea necesario y las veces que consideres pertinentes.

El asesor asignado a tu grupo, revisará tus actividades de aprendizaje en plataforma y tendrás un comentario a cada una de ellas en un lapso que no debe ser mayor a una semana después de entregar la actividad, lo cual te permita conocer la retroalimentación correspondiente para que puedas analizar y asimilar los comentarios que, sin duda, repercutirán en tu aprendizaje. Asimismo, es recomendable que presentes tus exámenes parciales una vez que hayas entregado las actividades de aprendizaje de esas unidades y consideres que te has preparado lo suficiente para poder acreditarlos. |

PRESENTACIÓN DE LA ASIGNATURA

| La Calidad dentro de una organización es un factor importante que genera satisfacción a sus clientes, empleados y accionistas. Es importante conocer el proceso y características de las etapas que conforman un modelo integral de sistema de gestión. Hoy en día es necesario conocer los requisitos normativos establecidos para un sistema de gestión de calidad para lograr entrar a competir en un mercado cada vez más exigente. |

FORMA EN QUE EL ALUMNADO DEBE PREPARAR LA ASIGNATURA

| Antes de iniciar tu trabajo en plataforma para la entrega de las actividades, revisa “El manual del Usuario en Línea”, lo que te permitirá conocer todas sus secciones, familiarizarte con ellas y evitar problemas al momento de subir adicha plataforma tus actividades.

Te sugerimos que leas las instrucciones que vienen en cada una de las actividades señaladas, ello evitará fallas u omisiones tanto en el formato como en el contenido de las mismas.

Cuando se te pida que realices una investigación, procura buscar fuentes fidedignas, (libros, revistas, artículos, procura que tengan “formato APA” para evitar riesgos e incurrir en peligro de falsedad. Te sugerimos el siguiente Link: <http://normasapa.net/2017-edicion-6/>

Recuerda que un futuro profesionalista no recurre a fuentes como: Wikipedia, el rincón del vago, buenas tareas; y otras similares, ya que no son confiables porque no están validadas por instituciones educativas.

No te expongas a que tus trabajos sean invalidados por haber sido obtenidos de lugares sin reconocimiento.

Es importante que te apoyes de varias bibliografías sugeridas y otra oportunidad que tienes es revisar los apuntes electrónicos del SUAyED que fueron desarrollados expresamente para esta asignatura.

Obligatorio es la consulta de 3 textos para la realización de tus trabajos, ya que se te pedirán las referencias.

La Facultad ha puesto gran interés en la actualización de la bibliografía que se encuentra en la biblioteca, y bien, puedes consultar por internet.

Todas las sugerencias anteriores no limitan tu comunicación con los asesores, para ello, encontrarás sus correos electrónicos al final de este documento.

TE RESPONDEREMOS CON MUCHO GUSTO Y SIEMPRE ESTAMOS DISPUESTAS A RESOLVER TUS DUDAS Y APOYARTE EN LO QUE REQUIERAS |

Para la realización de tus actividades deberás cuidar tu **ortografía** y usar **fuentes oficiales** como: libros, revistas, artículos, etcétera. Recuerda hacer la cita en formato APA, ya que, si no lo haces incurrirás en plagio. https://www.revista.unam.mx/wp-content/uploads/3_Normas-APA-7-ed-2019-11-6.pdf .

Las actividades elaboradas con inteligencia artificial serán sancionadas según el criterio que establezca el profesor.

Para la entrega extemporánea de actividades tendrás una semana más con una calificación máxima de 8.0

ACTIVIDADES POR REALIZAR DURANTE EL SEMESTRE

Estimado alumno, para facilitar el aprendizaje de esta asignatura, en la sección de recursos de tu plataforma encontrarás un archivo llamado Videoclases, que contiene los vínculos a videos que tu profesor ha grabado para ti.

Unidad	Nº Actividad (consecutivo)	Descripción	Bibliografía sugerida	Valor (enteros)
Unidad 1: Nombre de la unidad	Actividad 1	Elabora un mapa conceptual donde describas los elementos de un modelo integral de sistema de gestión. Diagnóstico Planeación Implementación (capacitación) Implementación (documentación) Implementación (ejecución) Evaluación	Alcalde, San Miguel Pablo (2017) Calidad, Cap 6: "Sistema de gestión de calidad por procesos", pp 89-105	7

Unidad	N° Actividad (consecutivo)	Descripción	Bibliografía sugerida	Valor (enteros)
		<p>Instrucciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. El documento debe tener carátula con los datos de la institución, nombre completo del alumno, nombre de la unidad y número de actividad. b. Conclusiones c. Letra ARIAL 11 d. Interlineado 1.5 e. Color de letra NEGRO f. Número de página g. Párrafos justificados h. Bibliografía estilo APA <p>Leer el documento antes de subirlo a la plataforma para identificar errores de dedo y faltas de ortografía</p>		
Unidad 2: Nombre de la unidad	Actividad 1	<p>Lee el capítulo 7 “Documentación del Sistema de Gestión de la calidad” de Alcalde, San Miguel Pablo y define los siguientes términos.</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Manual de calidad 2. Procedimientos maestros 3. Procedimientos operativos 4. Instructivos de trabajo 5. Planes de calidad 6. Formatos de registros de calidad <p>Instrucciones:</p>	Alcalde, San Miguel Pablo (2017) Calidad, Cap 7: “Documentación del sistema de gestión de la calidad”, pp 109-119	7

Unidad	N° Actividad (consecutivo)	Descripción	Bibliografía sugerida	Valor (enteros)
		<p>a. El documento debe tener carátula con los datos de la institución, nombre completo del alumno, nombre de la unidad y número de actividad.</p> <p>b. Conclusiones</p> <p>c. Letra ARIAL 11</p> <p>d. Interlineado 1.5</p> <p>e. Color de letra NEGRO</p> <p>f. Número de página</p> <p>g. Párrafos justificados</p> <p>h. Bibliografía estilo APA</p> <p>Leer el documento antes de subirlo a la plataforma para identificar errores de dedo y faltas de ortografía</p>		
Unidad 3: Requisitos relativos al sistema de gestión de la calidad	Actividad 1	<p>Enlista y explica los requisitos relativos al sistema de gestión de la calidad</p> <p>Instrucciones:</p> <p>a. El documento debe tener carátula con los datos de la institución, nombre completo del alumno, nombre de la unidad y número de actividad.</p> <p>b. Conclusiones</p> <p>c. Letra ARIAL 11</p> <p>d. Interlineado 1.5</p> <p>e. Color de letra NEGRO</p> <p>f. Número de página</p> <p>g. Párrafos justificados</p> <p>h. Bibliografía estilo APA</p>	Velazco, J. (2010) Gestión de la calidad: mejora continua y sistemas de gestión, teoría y práctica. Madrid: Ediciones	7

Unidad	N° Actividad (consecutivo)	Descripción	Bibliografía sugerida	Valor (enteros)
		Leer el documento antes de subirlo a la plataforma para identificar errores de dedo y faltas de ortografía		
Unidad 4: Requisitos relativos a la responsabili- dad de la dirección	Actividad 1	<p>Elabora un ensayo de 3 cuartillas de las principales responsabilidades de la dirección en el sistema de gestión de calidad.</p> <p>Instrucciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. El documento debe tener carátula con los datos de la institución, nombre completo del alumno, nombre de la unidad y número de actividad. b. Conclusiones c. Letra ARIAL 11 d. Interlineado 1.5 e. Color de letra NEGRO f. Número de página g. Párrafos justificados h. Bibliografía estilo APA <p>Leer el documento antes de subirlo a la plataforma para identificar errores de dedo y faltas de ortografía</p> <p>Estructura de los ensayos:</p>	“Apuntes de Administración para la calidad total”, Academia de operaciones de la Facultad de Contaduría y Administración, 2003 mejora continua y sistemas de gestión, teoría y práctica.	8

	<p>a. Introducción: en la que se incluyan el objetivo del trabajo o la pregunta de reflexión y la forma de abordarlo.</p> <p>b. Desarrollo: que contenga una exposición analítica de cuatro a cinco cuartillas por parte del alumno, en el que se plasme la respuesta a la pregunta de reflexión o los elementos que permitan alcanzar el objetivo planteado, utilizando en ambos casos las principales ideas de la(s) lectura(s). Además, deberá contener posturas, opiniones o críticas propias sobre tema y las lecturas consultadas. De igual forma, es de suma importancia realizar adecuadamente las citas pertinentes en el desarrollo del trabajo.</p> <p>c. Conclusión: que se plasme la principal aportación del autor al conocimiento y/o una crítica general al tema planteado.</p> <p>d. Referencias bibliográficas (Formato APA).</p> <p>Para un mejor apoyo en su construcción puedes consultar:</p> <p>Ensayo-UAM Azcapotzalco (2018). Pautas para escribir ensayos académicos. Recuperado de: http://dip.una.edu.ve/man/985gestionnegocios/lecturasYotros/Como%20Elaborar%20un%20Ensayo%5B1%5D.pdf</p>		
--	--	--	--

<p>Unidad 5: Requisitos relativos a la gestión de los recursos</p>	<p>Actividad 1</p>	<p>Elabora un mapa mental en dónde indiques cuáles son los requisitos relativos a la gestión de los recursos en el sistema de gestión de la calidad.</p> <p>Elabora el documento en Word.</p> <p>Instrucciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. El documento debe tener carátula con los datos de la institución, nombre completo del alumno, nombre de la unidad y número de actividad. b. Conclusiones c. Letra ARIAL 11 d. Interlineado 1.5 e. Color de letra NEGRO f. Número de página g. Párrafos justificados h. Bibliografía estilo APA <p>Leer el documento antes de subirlo a la plataforma para identificar errores de dedo y faltas de ortografía</p>	<p>“Apuntes de Administración para la calidad total”, Academia de operaciones de la Facultad de Contaduría y Administración, 2003</p> <p>Velazco, J. (2010)</p> <p>Gestión de la calidad:</p>	<p>7</p>
--	--------------------	--	---	----------

<p>Unidad 6: Requisitos relativos a la realización del producto</p>	<p>Actividad 1</p>	<p>Indica y explica cuáles son los requisitos relativos a la realización del producto. Elabora el documento en Word.</p> <p>Instrucciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. El documento debe tener carátula con los datos de la institución, nombre completo del alumno, nombre de la unidad y número de actividad. b. Conclusiones c. Letra ARIAL 11 d. Interlineado 1.5 e. Color de letra NEGRO f. Número de página g. Párrafos justificados h. Bibliografía estilo APA <p>Leer el documento antes de subirlo a la plataforma para identificar errores de dedo y faltas de ortografía</p>	<p>“Apuntes de Administración para la calidad total”, Academia de operaciones de la Facultad de Contaduría y Administración, 2003</p> <p>Velazco, J. (2010)</p> <p>Gestión de la calidad: mejora continua y sistemas de gestión, teoría y práctica</p>	<p>7</p>
---	--------------------	---	--	----------

<p>Unidad 7: Requisitos relativos a la medición, el análisis y la mejora</p>	<p>Actividad 1</p>	<p>Elabora en Word un resumen de los requisitos relativos a la medición, el análisis y la mejora.</p> <p>Instrucciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. El documento debe tener carátula con los datos de la institución, nombre completo del alumno, nombre de la unidad y número de actividad. b. Conclusiones c. Letra ARIAL 11 d. Interlineado 1.5 e. Color de letra NEGRO f. Número de página g. Párrafos justificados h. Bibliografía estilo APA <p>Leer el documento antes de subirlo a la plataforma para identificar errores de dedo y faltas de ortografía</p>		<p>7</p>
	<p>Actividad colaborativa</p>	<p>Después de haber leído y realizado la actividad 1 de la unidad 7: Requisitos relativos a la medición, el análisis y la mejora. Sube al foro tus opiniones sobre el tema y lee las opiniones de otros compañeros e indica si estás de acuerdo con ellos.</p>		<p>10</p>

	Caso práctico	<p>Lee el artículo que se encuentra en la página 107 del libro Calidad, 2da edición; Alcalde, San Miguel Pablo y da respuesta a las preguntas de la página 108</p> <p>Instrucciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. El documento debe tener carátula con los datos de la institución, nombre completo del alumno, nombre de la unidad y número de actividad. b. Conclusiones c. Letra ARIAL 11 d. Interlineado 1.5 e. Color de letra NEGRO f. Número de página g. Párrafos justificados h. Bibliografía estilo APA <p>Leer el documento antes de subirlo a la plataforma para identificar errores de dedo y faltas de</p>	<p>Alcalde, San Miguel Pablo (2017) Calidad, Cap 7: “Documentación del sistema de gestión de la calidad”, pp 107-108</p>	10
Ponderación total de las actividades				70

EXÁMENES

De acuerdo con los lineamientos del modelo educativo, tienes tres períodos a lo largo del semestre para presentar tus exámenes parciales (consulta las fechas en el calendario de inscripción a parciales y globales en el Portal SUAyED), tú decides el período en el que los realizarás. Si tu asignatura es optativa, deberás consultar los períodos y número de exámenes con tu asesor.

Para esta asignatura están programados de la siguiente manera:

- **Exámenes Parciales:**

Deberás entregar las actividades de aprendizaje de las unidades implicadas en cada parcial, **antes de que inicie el periodo de aplicación**. Es importante que te inscribas en cada periodo y cumplas con los lineamientos para su presentación.

NÚMERO	UNIDADES (que lo integran)	VALOR (núm. enteros)
1ro.	1, 2 y 3	15%
2do.	4, 5, 6 y 7	15%

- **Global. Examen único**

Valor	Requisitos	Aplicación de global
100%	Ninguno	15 y del 17 al 21 de junio 2024

PORCENTAJES Y ESCALA DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN

Porcentajes de evaluación:

Concepto	Porcentajes
Actividades de aprendizaje	50 %
Actividades colaborativas	10 %
Exámenes parciales	30 %
Otro	10 %
Total	100 %

||

Escala de evaluación:

||

Rango	Calificación
1.00 a 5.99	5
6.00 a 6.49	6
6.50 a 7.49	7
7.50 a 8.49	8
8.50 a 9.49	9
9.50 a 10.00	10

FUNCIONES DEL ASESOR

Por ser una modalidad abierta, tu asesor:

1. Apoyar y guiar en la resolución de dudas y desarrollo de actividades; a través de los canales de comunicación oficiales.
2. Calificar y retroalimentar las actividades en plataforma educativa en un lapso no mayor a ocho días hábiles después de la fecha de entrega establecida en el calendario.
3. Recomendar recursos didácticos para ampliar tu conocimiento. No es obligatorio facilitarte: copias, archivos digitales o proporcionarte ligas directas de la BIDI.
4. Enviar las calificaciones al finalizar el semestre de manera personalizada por correo electrónico.

DATOS DEL ASESOR O GRUPO DE ASESORES

	Nombre	Correo electrónico
Leticia Estrada Martínez		lestrada@docencia.fca.unam.mx

Enseñar no es transferir conocimiento, sino crear las posibilidades para su propia producción o construcción.

Paulo Freire