

PLAN DE TRABAJO**:: MODALIDAD ABIERTA ::****DATOS DE LA ASIGNATURA**

Licenciaturas en que se imparte:	Lic. Administración 4° semestre		
Nombre:	Sistema de Gestión de Calidad		
Clave(s):	334		
Tipo:	Optativa		
Plan de Estudios:	2012 (actualizado al 2016)		

FECHAS DEL SEMESTRE

Inicio semestre:	4 de febrero de 2025
Fin del semestre:	13 de junio 2025
Plataforma educativa:	19 de febrero de 2025 Primer día para entrega de actividades en plataforma
Cierre de plataformas:	25 de mayo de 2025 a las 23:00 hrs. Último día para entrega de actividades en plataforma
Periodo examen global:	6, 7 y del 9 al 12 de junio 2025
Consulta de calificaciones en historia académica:	A partir del 30 de junio 2025

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.

CONTENIDO TEMATICO

Unidad	Tema	Teóricas
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 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 a dicha 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.

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 REQUIERA

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN
 DIVISIÓN SISTEMA UNIVERSIDAD ABIERTA Y EDUCACIÓN A DISTANCIA

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 es, 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
 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 .

El uso de la inteligencia artificial para la elaboración de actividades quedará a consideración del profesor, pero también deberán ser citadas en los trabajos.

ACTIVIDADES POR REALIZAR DURANTE EL SEMESTRE

Unidad	N° Actividad	Descripción	Bibliografía sugerida	Valor (enteros)
Unidad 1: Modelo integral de un sistema de gestión	Actividad 1	Lee con atención las siguientes preguntas y da la respuesta correcta: 1.- ¿Qué es la calidad? 2.- Definición de calidad 3.- La calidad según la norma ISO 9000 4.- El cliente y la calidad 5.- Característica y requisitos de la Calidad 6.- ¿Qué es un sistema de gestión de calidad? 7.- Ventajas de los sistemas de gestión de calidad 8.- ¿Qué es ISO 9000? Estructura para elaboración de cuestionarios:	Alcalde, San Miguel Pablo (2017) Calidad, Cap 7: “Documentación del sistema de gestión de la calidad”	8

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN
 DIVISIÓN SISTEMA UNIVERSIDAD ABIERTA Y EDUCACIÓN A DISTANCIA

		<ul style="list-style-type: none"> a. Carátula b. Título del cuestionario c. Cuestionario (colocar de manera consecutiva la pregunta y después su respectiva respuesta) d. Referencias bibliográficas utilizando (Formato APA) <p>Sube el archivo en formato PDF a la plataforma</p>		
	Actividad 2	<p>Elabora un mapa conceptual donde describas los elementos de un modelo integral de sistema de gestión.</p> <p>Diagnóstico Planeación Implementación (capacitación) Implementación (documentación) Implementación (ejecución) Evaluación</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 	Alcalde, San Miguel Pablo (2017) Calidad, Cap 6: “Sistema de gestión de calidad por procesos”, pp 89-105	5

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN
 DIVISIÓN SISTEMA UNIVERSIDAD ABIERTA Y EDUCACIÓN A DISTANCIA

		Leer el documento antes de subirlo a la plataforma para identificar errores de dedo y faltas de ortografía		
Unidad 2: Estructura documental básica	Actividad 1	<p>Lee con atención las siguientes preguntas y da la respuesta correcta:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Qué es un proceso y cuáles son sus elementos? 2. ¿Qué es la gestión de un sistema de calidad por procesos? 3. ¿Cómo se estructura la documentación de un sistema de gestión de calidad? 4. ¿Qué pasos debe seguir una organización para fundamentar un sistema de gestión de calidad? 5. ¿Cuál es la documentación del sistema de gestión de calidad? 6. ¿Qué dice la norma ISO 9001:2015 sobre la gestión documental? 7. ¿Cuáles son los documentos obligatorios de la norma ISO 9001? 8. Define los siguientes procesos: estratégicos, operativos y de apoyo 9. La norma UNE-EN ISO 9001 propone un modelo de procesos para una organización con cuatro agrupaciones. ¿Cuáles son y define cada uno? 10. ¿Cuáles son los 6 procedimientos obligatorios para la ISO 9001? 	Alcalde, San Miguel Pablo (2017) Calidad, Cap 7: “Documentación del sistema de gestión de la calidad”	8
	Actividad 2	<p>Lee el capítulo 7 “Documentación del Sistema de Gestión de la calidad” de Alcalde, San Miguel Pablo y define los siguientes términos:</p> <ol 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> <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 	Alcalde, San Miguel Pablo (2017) Calidad, Cap 7: “Documentación del sistema de gestión de la calidad”, pp 109-119	4

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN
 DIVISIÓN SISTEMA UNIVERSIDAD ABIERTA Y EDUCACIÓN A DISTANCIA

		<p>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> <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. 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> <p>Leer el documento antes de subirlo a la plataforma para identificar errores de dedo y faltas de ortografía</p>	Velazco, J. (2010), Gestión de la calidad: mejora continua y sistemas de gestión, teoría y práctica. Madrid: Ediciones	5
Unidad 4: Requisitos relativos a la responsabili-	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>	“Apuntes de Administración para la calidad total”, Academia	5

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN
 DIVISIÓN SISTEMA UNIVERSIDAD ABIERTA Y EDUCACIÓN A DISTANCIA

<p>dad de la dirección</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> <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> <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>de operaciones de la Facultad de Contaduría y Administración, 2003 mejora continua y sistemas de gestión, teoría y práctica.</p>
-----------------------------------	--	---

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN
 DIVISIÓN SISTEMA UNIVERSIDAD ABIERTA Y EDUCACIÓN A DISTANCIA

		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		
Unidad 5: Requisitos relativos a la gestión de los recursos	Actividad 1	<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. Elabora el documento en Word.</p> <p>Instrucciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> El documento debe tener carátula con los datos de la institución, nombre completo del alumno, nombre de la unidad y número de actividad. Conclusiones Letra ARIAL 11 Interlineado 1.5 Color de letra NEGRO Número de página Párrafos justificados Bibliografía estilo APA <p>Leer el documento antes de subirlo a la plataforma para identificar errores de dedo y faltas de ortografía</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.	5
Unidad 6: Requisitos relativos a la realización del producto	Actividad 1	<p>Indica y explica cuáles son los requisitos relativos a la realización del producto. Elabora el documento en Word.</p> <p>Instrucciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> El documento debe tener carátula con los datos de la institución, nombre completo del alumno, nombre de la unidad y número de actividad. Conclusiones Letra ARIAL 11 Interlineado 1.5 	“Apuntes de Administración para la calidad total”, Academia de operaciones de la Facultad de Contaduría y Administración, 2003	5

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN
 DIVISIÓN SISTEMA UNIVERSIDAD ABIERTA Y EDUCACIÓN A DISTANCIA

		<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 7: Requisitos relativos a la medición, el análisis y la mejora	Actividad 1	<p>Elabora en Word un resumen de los requisitos relativos a la medición, el análisis y la mejora.</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> <p>Leer el documento antes de subirlo a la plataforma para identificar errores de dedo y faltas de ortografía</p>	Velazco, J. (2010) Gestión de la calidad: mejora continua y sistemas de gestión, teoría y práctica.	5
	Actividad colaborativa	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.		10
	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> <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>	Alcalde, San Miguel Pablo (2017) Calidad, Cap 7: “Documenta-	10

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN
DIVISIÓN SISTEMA UNIVERSIDAD ABIERTA Y EDUCACIÓN A DISTANCIA

	c. Letra ARIAL 11 d. Interlineado 1.5 e. Color de letra NEGRO f. Número de página g. Párrafos justificados h. Bibliografía estilo APA Leer el documento antes de subirlo a la plataforma para identificar errores de dedo y faltas de	ción del sistema de gestión de la calidad”, pp 107-108	
Ponderación total			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, si las entregas durante la aplicación del examen se consideran extemporáneas**. 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%

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN
 DIVISIÓN SISTEMA UNIVERSIDAD ABIERTA Y EDUCACIÓN A DISTANCIA

- **Global. Examen único**

Valor	Requisitos	Aplicación de global
100%	Ninguno	6,7 y del 9 al 12 de junio de 2025

PORCENTAJES Y ESCALA DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN

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 apoyar tu proceso de aprendizaje autónomo, el asesor tiene las siguientes funciones:

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 su obligación facilitarte: copias, libros, 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