

UNIVERSIDAD AUTONOMA "GENERAL EMILIANO ZAPATA"

INGENIERIA	Ingeniero Industrial y Logística			
MATERIA	Sistemas de Calidad		LINEA CURRICULAR	
TETRAMESTRE	Cuarto	CLAVE	AIL-102	SERIACION
HTS:	3	HPS:	1	THS:
			4	CREDITOS
				7

OBJETIVO DE LA MATERIA	El estudiante evaluará las fases de un proceso de certificación de sistemas de calidad, con el fin de diseñar métodos adecuados para dicho proceso en cualquiera de las ramas industriales y comerciales existentes.
-------------------------------	--

HEMIPO ESTIMADO	NOMBRE Y OBJETIVO DE LA UNIDAD	TEMAS Y SUBTEMAS	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	BIBLIOGRAFIA
10 HRS	1. Concepto de calidad. El estudiante comprenderá el concepto, los principios y enfoques de la calidad.	1. Concepto de calidad. 1.1 Concepto de calidad 1.2 Dimensiones de la calidad 1.3 Principios de la calidad 1.4 Enfoques de la calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Exposición por parte del profesor • Discusiones facilitadas por el instructor • Trabajo individual y grupal por parte de los estudiantes. • Análisis de casos • Construcción de mapas conceptuales que refiernen la importancia de los elementos teóricos básicos. • Exposición de los temas a través de ejercicios teóricos y de aplicación seleccionados como base de aprendizaje • Solución dirigida de ejercicios teóricos y de aplicación. • Solución de ejercicios en forma individual y en equipo • Solución a ejercicios asignados de tarea. • Investigación de conceptos básicos y aplicaciones. • Resolución de ejercicios teóricos y de aplicación a distintas áreas, en forma individual y grupal • Aula. • Trabajo realizado en el aula • Examen. • Presentaciones en computadora • Pizarra. 	<p>BÁSICA:</p> <p>Parsh, R. W. (2002). The ISO 9004 Handbook. USA: Ed. QSI Publishing Company.</p> <p>Czekeha, R. H. (2002). ISO/TS 16949:2002</p> <p>Information Tool and Documentation Model for Quality Management Systems for Automotive-Parts Manufacturers, Ed. R. C. & Associates.</p> <p>Kentholm, J. (2003). ISO/TS 16949:2002</p> <p>Quality Manual and Operational Procedures, Ed. AQA Press.</p> <p>COMPLEMENTARIA:</p> <p>*Janes, P. (1997). Gestión de la Calidad Total: un texto introductorio. Ed. Prentice Hall.</p> <p>* (2000). Norma ISO-9001.</p>

10 HRS	<p>2. Desarrollo histórico de la Calidad.</p> <p>El estudiante comprenderá la evolución de la calidad a lo largo del tiempo y los principales autores que la desarrollaron.</p>	<p>2. Desarrollo histórico de la Calidad</p> <p>2.1 Inicios.</p> <p>2.2 Inspección.</p> <p>2.3 Control de calidad.</p> <p>2.4 Aseguramiento de calidad.</p> <p>2.5 Gestión de la calidad total.</p> <p>2.6 Occidente y Japón.</p> <p>2.7 Autores.</p> <p>2.7.1 Deming.</p> <p>2.7.2 Ishikawa.</p> <p>2.7.3 Crosby.</p> <p>2.7.4 Juran.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Exposición por parte del profesor • Discusiones facilitadas por el instructor • Trabajo individual o grupal por parte de los estudiantes. • Análisis de casos • Construcción de mapas conceptuales que realzaran la importancia de los elementos teóricos básicos. • Exposición de los temas a través de ejercicios teóricos y de aplicación seleccionados como base de aprendizaje • Solución dirigida de ejercicios teóricos y de aplicación. • Solución de ejercicios en forma individual y en equipo • Solución a ejercicios asignados de tarea. • Investigación de contextos básicos y aplicaciones. • Resolución de ejercicios teóricos y de aplicación a distintas áreas, en forma individual y grupal • Aula. • Trabajo realizado en el aula. • Examen. • Presentaciones en computadora • Pizarra. 	<p>•Berriches C., A. (2001). Calidad, Ed. Paraninfo.</p> <p>•Chase, R. B., Jacobs, F. R. & Aquilano, N. J. (2004). Operations Management for Competitive Advantage, Ed McGraw Hill.</p> <p>•Moreno-Luzón, M. D., Peris, E. J., & González, T. (2001) Gestión de la Calidad y Diseño de Organizaciones, Ed. Prentice Hall.</p>
10 HRS	<p>3. Funciones de la gestión de calidad</p> <p>El estudiante comprenderá las funciones principales que implica la gestión de la calidad.</p>	<p>3. Funciones de la gestión de calidad.</p> <p>3.1 Planificación</p> <p>3.2 Organización.</p> <p>3.3 Dirección.</p> <p>3.4 Personal.</p> <p>3.5 Control</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Exposición por parte del profesor • Discusiones facilitadas por el instructor • Trabajo individual o grupal por parte de los estudiantes. • Análisis de casos • Construcción de mapas conceptuales que realzaran la importancia de los elementos teóricos básicos. • Exposición de los temas a través de ejercicios teóricos y de aplicación seleccionados como base de aprendizaje • Solución dirigida de ejercicios teóricos y de aplicación. • Solución de ejercicios en forma 	

<p>8 HRS</p>	<p>4. Normatividad sobre sistemas El estudiante comprenderá qué es y cómo se interpreta la norma ISO-9001:2000 de gestión de calidad: ISO-9000.</p>	<p>4. Normatividad sobre sistemas de gestión de calidad: ISO-9000. 4.1 Definiciones básicas ISO-9000:2000. 4.2 Modelo de gestión de la calidad. 4.3 Norma ISO: 9001:2000. 4.3.1 Sistema de Gestión de la Calidad. 4.3.2 Responsabilidad de la Dirección. 4.3.3 Gestión de Recursos. 4.3.4 Realización del producto. 4.3.5 Medición, análisis y mejora.</p>	<p>individual y en equipo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solución a ejercicios asignados de tarea. • Investigación de conceptos básicos y aplicaciones. • Resolución de ejercicios teóricos y de aplicación a distintas áreas, en forma individual y grupal • Aula. • Trabajo realizado en el aula. • Examen. • Presentaciones en computadora • Pizarraón.
		<ul style="list-style-type: none"> • Exposición por parte del profesor • Discusiones facilitadas por el instructor • Trabajo individual o grupal por parte de los estudiantes: • Análisis de casos • Construcción de mapas conceptuales que realzaran la importancia de los elementos técnicos básicos. • Exposición de los temas a través de ejercicios teóricos y de aplicación seleccionados como base de aprendizaje • Solución dirigida de ejercicios teóricos y de aplicación. • Solución de ejercicios en forma individual y en equipo • Solución a ejercicios asignados de tarea. • Investigación de conceptos básicos y aplicaciones. • Resolución de ejercicios teóricos y de aplicación a distintas áreas, en forma individual y grupal • Aula. • Trabajo realizado en el aula. • Examen. • Presentaciones en computadora • Pizarraón. 	

8 HRS	<p>5. Modelos nacionales e internacionales de sistemas de gestión de calidad. El estudiante comprenderá e interpretará los modelos de sistema de gestión de la calidad.</p>	<p>5. Modelos nacionales e internacionales de sistemas de gestión de calidad.</p> <p>5.1 Premio Nacional de Calidad.</p> <p>5.2 Premio Malcolm Baldrige.</p> <p>5.2.1 Liderazgo.</p> <p>5.2.2 Información y análisis.</p> <p>5.2.3 Planeación estratégica.</p> <p>5.2.4 Administración y desarrollo del recurso humano.</p> <p>5.2.5 Proceso administrativo.</p> <p>5.2.6 Resultados del negocio.</p> <p>5.2.7 Enfoque al cliente y satisfacción.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Exposición por parte del profesor • Discusiones facilitadas por el instructor • Trabajo individual o grupal por parte de los estudiantes. • Análisis de casos • Construcción de mapas conceptuales que reflejen la importancia de los elementos teóricos básicos. • Exposición de los temas a través de ejercicios teóricos y de aplicación seleccionados como base de aprendizaje • Solución dirigida de ejercicios teóricos y de aplicación. • Solución de ejercicios en forma individual y en equipo
8 HRS	<p>6. Implantación de sistemas de gestión de la calidad. El estudiante entenderá como se realiza la implementación de un sistema de gestión de la calidad.</p>	<p>6. Implantación de sistemas de gestión de la calidad.</p> <p>6.1 Preparación de la organización.</p> <p>6.2 Planificación y Control de las actividades.</p> <p>6.2.1 Actividades.</p> <p>6.2.2 Recursos.</p> <p>6.2.3 Costos.</p> <p>6.2.4 Responsabilidades.</p> <p>6.2.5 Ruta Crítica.</p> <p>6.3 Repercusiones en los puestos.</p> <p>6.4 Repercusiones en la estructura organizacional.</p> <p>6.5 Repercusiones en el proceso.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Exposición por parte del profesor • Discusiones facilitadas por el instructor • Trabajo individual o grupal por parte de los estudiantes. • Análisis de casos • Construcción de mapas conceptuales que reflejen la importancia de los elementos teóricos básicos. • Exposición de los temas a través de ejercicios teóricos y de aplicación seleccionados como base de aprendizaje • Solución dirigida de ejercicios teóricos y de aplicación. • Solución de ejercicios en forma individual y en equipo

	<p>7. Mediciones en fluidos. El estudiante analizará el funcionamiento de los instrumentos para la determinación de las características viscosidad, densidad, peso específico y volumen de los fluidos.</p>	
	<p>7. Mediciones en fluidos 7.2 Definición de fluidos. 7.3 Clasificación, funcionamiento y características de los medidores de flujo. 7.4 Utilización industrial de los medidores de flujo.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Solución de ejercicios en forma individual y en equipo • Solución a ejercicios asignados de tarea. • Investigación de conceptos básicos y aplicaciones. • Resolución de ejercicios teóricos y de aplicación a distintas áreas, en forma individual y grupal • Aula • Trabajo realizado en el aula. • Examen. • Presentaciones en computadora • Pizarra. 	<ul style="list-style-type: none"> • Exposición por parte del profesor • Discusiones facilitadas por el instructor • Trabajo individual o grupal por parte de los estudiantes. • Análisis de casos • Construcción de mapas conceptuales que resalten la importancia de los elementos teóricos básicos. • Exposición de los temas a través de ejercicios teóricos y de aplicación seleccionados como base de aprendizaje • Solución dirigida de ejercicios teóricos y de aplicación. • Solución de ejercicios en forma individual y en equipo • Solución a ejercicios asignados de tarea. • Investigación de conceptos básicos y aplicaciones. • Resolución de ejercicios teóricos y de aplicación a distintas áreas, en forma individual y grupal • Aula • Trabajo realizado en el aula. • Examen. • Presentaciones en computadora • Pizarra. 	

			<ul style="list-style-type: none"> • Solución a ejercicios asignados de tarea. • Investigación de conceptos básicos y aplicaciones. • Resolución de ejercicios teóricos y de aplicación a distintas áreas, en forma individual y grupal • Aulas. • Trabajo realizado en el aula. • Examen. • Presentaciones en computadora • Pizarra del. 	
--	--	--	---	--

RECURSOS DIDÁCTICOS: Pizarra, infocus, laptop

EVALUACIÓN: Tres evaluaciones (Parcial al finalizar el mes) que equivalen al 25%, cada una, de la evaluaciones; Exámenes Rápidos que equivalen al 10% de la evaluación final y los Trabajos Individual y en Equipo que equivalen al 15% de la evaluación final cada uno.