



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE HONDURAS
“NUESTRA SEÑORA REINA DE LA PAZ”
CAMPUS SANTA ROSA DE LIMA

I.- MATERIA: PLANEACIÓN Y DISEÑO DE UN MODELO DE CALIDAD.

I.1.-	Código:	AD402
I.2.-	Créditos:	3
I.3.-	Requisito:	Control Estadístico de la Calidad (MT304)
I.4.-	Periodo Académico:	Tercero de año 2020.
I.5.-	Sección de la Asignatura:	17:01
I.6.-	Horario:	17:00 - 17:50 (lunes a jueves)

II.- CATEDRÁTICO: Lic. Franklin Adonay Mejía R. MGCT

III.- TEXTOS:

III.1- Calidad Total y Productividad. Humberto Gutierrez Pulido.

III.2- Control de la Calidad. Dale H. Besterfield.

III.3- Análisis y Planeación de la Calidad. Juran/Gryna.

IV.4- Normas ISO 9000, (9001:2015)

V. 5- Referencias bibliográficas proporcionadas por el catedrático.

IV.- OBJETIVO Y DESCRIPCIÓN DE LA ASIGNATURA:

Al finalizar el curso, los estudiantes serán capaces de:

1. Conocer los conceptos básicos de calidad.
2. Identificar las aplicaciones de las normas de calidad.
3. Implementación de los pasos de un modelo de calidad.

V.- CONTENIDO ACADÉMICO A EVALUAR EN CADA EXAMEN:

Primer Examen	Según calendario oficial	Valor: 60%
	CONTENIDO	Horas Clase
1	Actitud de Servicio.	2
2	Ocho Disciplinas para Resolver Problemas.	2
3	Tipos de Auditoría. (Norma ISO 19011).	2
4	Procesos de auditoría de calidad (Norma ISO 19011).	2
5	Normas ISO 9000; 9001:2015.	4
Segundo Examen	Según calendario oficial	Valor: 60%
	CONTENIDO	Horas Clase
1	Primeros pasos de un modelo de Calidad	4
2	Norma ISO 14001	2
4	Norma ISO 10002	2
5	Norma ISO 9001:2015	2
6	Aplicación de la Norma ISO 9001:2015	3
7	Pasos de un modelo de calidad	1



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE HONDURAS
“NUESTRA SEÑORA REINA DE LA PAZ”
CAMPUS SANTA ROSA DE LIMA

Tercer Examen	Según calendario oficial	Valor: 40%
	CONTENIDO	Horas Clase
1	Implementación de los pasos de un modelo de calidad.	8
2	Entrega de proyecto	4

VI.- INVESTIGACIONES:

PRIMER PARCIAL			
CONTENIDO	FECHA DE ENTREGA	HORA	VALOR
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Norma ISO 9000. (Definiciones desde el punto 3.1.1 “Alta Dirección” hasta el punto 3.13.17 “Observador”) Enumerar de menor a mayor, ejemplo (1,2, 3 ... 138) 	28 de septiembre 2020 (Manuscrito en su cuaderno, escribir su nombre en la parte superior de cada página.) Individual. Escanear y subirlo a la plataforma Moodle.	17:00	15%
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Resumen de Vídeo (Conceptos y definiciones de los sistemas de gestión) 	30 de septiembre 2020. (Documento en formato PDF . Individual) mínimo una página. Subirlo a la plataforma Moodle.	17:00	10%
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Control de Lectura de términos y definiciones de la norma ISO 9000:2015 	05 de octubre 2020. Individual.	17:30	15%
SEGUNDO PARCIAL			
CONTENIDO	FECHA DE ENTREGA	HORA	VALOR
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Resumen de Vídeo (Norma ISO 9001 	22 de octubre 2020. (Documento en formato PDF . Individual) mínimo una página. Subirlo a la plataforma Moodle.	17:00	10%
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Control de Lectura de la norma ISO 9001:2015 	29 de octubre 2020. Individual.	17:00	15%
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Investigación sobre diagrama de flujo y ejemplo aplicado a un proceso: Equipo 1: Compras. Equipo 2: Ventas. Equipo 3: Atención al Cliente. Equipo 4: Almacén Equipo 5: Sugerencias. Equipo 6: Producción. Equipo 7: Recursos humanos (contratación) 	02 de noviembre 2020. Subirlo a la plataforma Moodle Formato Word o Visio. En equipo. (Basarse en la metodología de entrega de investigaciones) Nombre de Archivo: Equipo No. ____ <u>Nombre de proceso</u> Ejemplo de nombre de archivo: Equipo No. 2, proceso Ventas	17:00	10%



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE HONDURAS
“NUESTRA SEÑORA REINA DE LA PAZ”
CAMPUS SANTA ROSA DE LIMA

➤ Actividad pastoral	Octubre y Noviembre	17:00	5%
TERCER PARCIAL			
CONTENIDO	FECHA DE ENTREGA	HORA	VALOR
Entrega de Informe de proyecto. (Todos los Equipos) formato Word y pdf .	26 noviembre 2020. (Basarse en la metodología de entrega de proyectos) Correo electrónico	11:00 a.m.	70% todos los Grupos

VII.- REGLAS DE LA CLASE:

VII.1 Invocación a Dios al inicio de cada clase y exámenes.

VII.2 Todos los estudiantes deberán tener su cámara activa.

VII.3 Para optar a la evaluación a un periodo parcial el número de inasistencias permitidas en dicho periodo es de tres (3). Durante los periodos de exámenes parciales, cada inasistencia se computará como 3 fallas.

VII.4 El examen de reposición será según calendario oficial.

VII.5 Los trabajos o investigaciones serán entregadas personalmente por el estudiante el día y fecha previamente estipulado en la clase, deberán de seguir los lineamientos de entrega de investigaciones. Los trabajos que no se reciban en tiempo tendrán valor de 0%.

METODOLOGÍA DE ENTREGA DE INVESTIGACIONES.

1.- En los casos de las asignaciones en cuaderno.

Escaneado o la fotografía de página en su cuaderno, deberá cumplir con lo siguiente:

- Título de la asignación cada hoja en la parte superior.
- Escribir el nombre y cuenta del estudiante en cada hoja en la parte superior.
- Nombre de archivo (número de cuenta del estudiante)

2.- Entrega de Investigación.

Las investigaciones asignadas son individuales y deberán ser entregadas por el alumno en la fecha previamente estipulada en el syllabus. No se deberán de entregar investigaciones con la información textual de la fuente de investigación. La presentación de la investigación deberá cumplir con los siguientes requerimientos:

- a) Portada: (Esta especificará el nombre de la universidad y campus, nombre de la asignatura, nombre del catedrático, nombre del tema a investigar, nombre y número de cuenta del alumno, lugar y fecha de entrega. (Imagen de la Virgen Nuestra Señora Reina de la paz en la esquina superior derecha)
- b) Tabla de Contenido. (índice).
- c) Introducción.
- d) Desarrollo de la investigación.



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE HONDURAS
“NUESTRA SEÑORA REINA DE LA PAZ”
CAMPUS SANTA ROSA DE LIMA

- e) Conclusiones.
- f) Recomendaciones.
- g) Bibliografía: Fuentes bibliográficas donde el alumno realizó la investigación; esta deberá estar enumerada, ordenada alfabéticamente por el apellido del autor; nombre del libro, edición y editorial. El total de fuentes bibliográficas citadas deberán ser como mínimo 3.)

2.- Entrega de Proyecto:

Los estudiantes formarán equipos, se les asignará un día para exponer su proyecto de aplicación de un sistema de gestión de calidad, para lo cual el grupo tendrá una hora clase para brindar su explicación su funcionamiento.

El alumno deberá entregar el proyecto el día asignado en el syllabus, en la plataforma Moodle., o al correo electrónico (plandismoca@gmail.com)

Los lineamientos para la realización del informe que se presentará al catedrático son:

Directrices del informe:

- ✓ Letra tipo: Book Antigua.
 - ✓ Títulos letra número 14.
 - ✓ Contenidos normales, letra número 12.
 - ✓ Será parte de la calificación la Ortografía.
 - ✓ Páginas enumeradas.
 - ✓ Deberá estar justificado todo el informe.
 - ✓ Fecha de entrega: 26 noviembre 2020.
 - ✓ Hora: 11:00 a.m.
 - ✓ Enviar al correo: plandismoca@gmail.com
 - Cualquier consulta favor hacerla con tiempo.
- 1) Portada. (Esta especificará el nombre de la universidad y campus, nombre de la asignatura, nombre del catedrático, nombre del tema a investigar, nombre y número de cuenta del alumno, lugar y fecha de entrega. (Imagen de la Virgen Nuestra Señora Reina de la paz en la esquina superior derecha)
 - 2) Índice. Con hipervínculo
 - 3) Introducción.
 - 4) Objetivo General.
 - 5) Objetivos específicos.
 - 6) Marco Contextual.
 - 7) Marco Teórico.
 - 8) Grupos de interés.
 - 9) Visión normal.
 - 10) Visión mejorada. (Deberá comprender los elementos de la visión subrayarlos y extraerlos)
 - 11) Misión normal.
 - 12) Misión mejorada. (Deberá comprender los elementos de la visión subrayarlos y extraerlos)
 - 13) Valores.



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE HONDURAS
“NUESTRA SEÑORA REINA DE LA PAZ”
CAMPUS SANTA ROSA DE LIMA

- 14) Organigrama.
- 15) Políticas Internas.
- 16) FODA. (Para el trabajo deberá contar con al menos seis, fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.)
- 17) Matriz EFE. Deberán hacer el análisis de los datos resultantes de la matriz.
- 18) Matriz EFI. Deberán hacer el análisis de los datos resultantes de la matriz.
- 19) Política de calidad. (Deberá comprender lo pasos para la creación de la política de calidad subrayarlos y extraer).
- 20) Objetivos de calidad. (Deberá comprender lo pasos para estructuración de los objetivos de calidad subrayarlos y extraer).
- 21) Descripción de los procesos. Mínimo deberá los procesos de:
 - a) Compras.
 - b) Almacén (proveedor).
 - c) Producción o prestación de servicios.
 - d) Quejas y sugerencias.
 - e) Bioseguridad.
- 22) Fichas de caracterización de cada uno de los procesos. (Cada ficha deberá estar ubicada después de cada proceso correspondiente.)
- 23) Diagrama de flujo de cada uno de los procesos (cada diagrama deberá estar ubicado después de la ficha de proceso)
- 24) Formato o Registro creado de cada uno de los procesos (cada formato deberá estar ubicado después de cada diagrama de proceso).
- 25) Conclusiones (Deben de estar en concordancia con sus objetivos)
- 26) Recomendaciones. (Deben de estar en concordancia con la temática desarrollada y con las conclusiones).
- 27) Bibliografía. (El total de fuentes bibliográficas citadas deberán ser como mínimo 3.)
- 28) Anexos. (Fotografías, formatos o registros, documentos internos o externos etc.)
- 29) Realizar el documento con normas APA.

3.- Presentación y Exposición del Proyecto:

Los equipos de trabajo dispondrán de un mínimo de 25 minutos y un máximo de 30 minutos para exponer los aspectos fundamentales del trabajo realizado en correspondencia con el documento entregado.

Deben exponerse claramente los objetivos del trabajo, sin olvidar que las conclusiones deberán tener correspondencia con los mismos. Se debe seguir la secuencia lógica de la estructura del documento. El uso de medios audiovisuales es importante para la exposición, así como el vestuario y presentación del equipo. El catedrático escogerá el día de la exposición quien o quienes serán los estudiantes que expondrán y defenderán el proyecto.

Aspectos a evaluar:

- Puntualidad.
- Dominio del tema.
- Defensa del tema.
- Informe.

Nota: Queda a criterio del catedrático la presentación y defensa del proyecto en la semana de reposición.