

**GOBIERNO CONSTITUCIONAL DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE OAXACA
INSTITUTO ESTATAL DE EDUCACIÓN PÚBLICA DE OAXACA
COORDINACIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN EDUCATIVA
COORDINACIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR Y SUPERIOR**

PROGRAMA DE ESTUDIOS

NOMBRE DE LA ASIGNATURA

Sistemas de Calidad

CICLO	CLAVE DE LA ASIGNATURA	TOTAL DE HORAS
Octavo Semestre	110802	85

OBJETIVO(S) GENERAL(ES) DE LA ASIGNATURA

Otorgar al estudiante los conocimientos, metodología y técnicas requeridas para diseñar, implementar y evaluar los sistemas de calidad que permitan incrementar las satisfacciones de los clientes y mejorar el desempeño de una organización.

TEMAS Y SUBTEMAS

1 Antecedentes y filosofías de calidad.

1.1 Historia de las primeras empresas que implantaron un sistema de calidad

2 Introducción a los sistemas de calidad.

2.1 Definiciones de sistema de calidad

2.2 Desarrollo de un sistema de Gestión de calidad

3 Normalización y certificación.

3.1 Normas mexicanas

3.2 Normas Internacionales

3.3 Certificaciones en diferentes tipos de industria y empresas

3.4 Procedimiento para certificar procesos

3.5 Introducción al H.A.C.C.P.

4 Normas ISO.

4.1 Generalidades de la Familia ISO 9000

4.2 ISO 9001, ISO 9004, ISO 19011

5 Modelos de calidad.

5.1 Malcolm Baldrige

5.2 Europeo

5.3 Calidad total

5.4 Noriaki Kano

5.5 Deming



ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Revisión bibliográfica del tema en libros y artículos científicos por los alumnos. Desarrollo de un sistema de gestión de calidad. Desarrollo de los diferentes tipos de auditorías. Consulta y aplicación de requisitos ante los organismos autorizados para certificar. Participación en congresos relacionados con calidad.

CRITERIOS Y PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN

Al inicio del curso el profesor indicará el procedimiento de evaluación que deberá comprender al menos tres evaluaciones parciales que tendrán una equivalencia del 50% y un examen final equivalente al 50%, la suma de estos dos porcentajes dará la calificación final.

BIBLIOGRAFÍA

Libros Básicos:

1. *Guía de Implementación de Seis Sigma : Mejora de los Procesos Clave de la Empresa para el Logro de Resultados Financieros en Corto Plazo ; Capacitación y Certificación de las Personas Clave con el Uso de Simuladores* / Roberto Arrache, Gary Cone

2. *Introducción a los Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001* / Comité Nacional de Productividad e Innovación Tecnológica
3. *Sistemas de Gestión de la Calidad - Directrices para la Mejora del Desempeño ISO 9004: 2000 = Quality Management Systems - Guidelines for Performance Improvements*, Instituto Mexicano de Normalización y Certificación 2001.
4. *Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario = Quality Management Systems - Fundamentals and Vocabulary* / Instituto Mexicano de Normalización y Certificación 2001

Libros de Consulta

1. *Diseño, Implementación y Mejora de Un Sistema de Gestión de la Calidad en la Jefatura de Ingeniería Industrial de la Universidad Tecnológica de la Mixteca* / María del Rosario López Lam; Asesor, Miguel E. Ramírez Raya, 2007.
2. *Gestión de la Calidad: Mejora Continua y Sistemas de Gestión. Teoría y Práctica* - Juan Velasco Sánchez
3. *Sistema de Gestión Integrada: Calidad, Prevención y Medio Ambiente*, Díaz de Santos

PERFIL PROFESIONAL DEL DOCENTE

Ingeniero industrial, Maestros en Ingeniería Industrial, Maestro en Sistemas de Gestión de Calidad, Doctor en Gestión de Calidad, Doctor en ciencias de la Ingeniería.

