



Planeación y Diseño de un Modelo de Calidad  
Ing. Bertha Marisela Salgado

PLAN DE CLASE  
Primer parcial

**I. Asignatura**

Las normas ISO son una herramienta y disposiciones que se emplean en organizaciones para garantizar que los productos y/o servicios ofrecidos por dichas organizaciones cumplen con los requisitos de calidad del cliente y con los objetivos previstos. Hasta el momento ISO (*International Organization for Standardization*), ha publicado cerca de 20.000 normas internacionales que han sido adoptadas por las organizaciones de mayor prestigio a lo largo de toda la geografía mundial.

**II. Objetivos**

- Conocer e interpretar las normas ISO y así poder aplicarlas
- Identificar cada una de las etapas en una auditoría
- Discutir el alcance que tiene las normas de calidad
- Determinar la trascendencia de las auditorías
- Reaccionar ante la importancia de las auditorías

**III. Contenidos**

1. Sistema de Gestión de Calidad SGC
2. Norma ISO 9000:2000
3. Norma ISO 14000
4. Introducción a las normas ISO 15000, ISO 17024
5. Procesos de las auditorías de calidad

**IV. Evaluación**

1. Examen	20%
2. Temas a exponer	20%
Exposición	10%
Diapositivas	5%
Videos	<u>5%</u>
	20%
3. Carpeta	10%
4. Conversatorio	5%
5. Investigaciones	15%
6. Proyecto	<u>30%</u>
	100 %

## V. Estrategias de enseñanza aprendizaje

- Lección magistral (exposición por parte del catedrático)
- Estudios de casos
- Aprendizaje basado en problemas
- Aprendizaje basado en proyectos
- Material por parte del docente
- Sitios Web
- Videos

## VI. Bibliografía

Cantú Delgado, H.; Desarrollo de una Cultura de Calidad, 2ª. Ed. Mc. Graw Hill.

Gutiérrez Pulido, H.; Calidad Total y Productividad, Ed. Revisada. . Mc. Graw Hill.

Stephen Robbins, Coulter, Coulter, Análisis y Planeación de La Calidad

Francisco José López Carizosa, ISO 9000 y La Planificación de La Calidad.  
ICONTEC

- El objetivo final de la clase es que los estudiantes aprendan el contenido asignado y que puedan integrar y aplicar este conocimiento al resto de su carrera y a su desempeño profesional, por lo cual se requiere su participación activa, mi compromiso como docente es acompañarlos en este proceso, su compromiso como estudiantes es estudiar y comprometerse con el aprendizaje.