



H. Consejo del Sistema de Universidad Virtual
Presente

A las Comisiones de Educación y Hacienda del H. Consejo del Sistema de Universidad Virtual, la Rectora de esta dependencia ha turnado la propuesta que contiene la creación del Curso **"Calidad, Productividad y Excelencia en el Trabajo II"**, para ser impartido por el Sistema de Universidad Virtual, de conformidad con la siguiente:

JUSTIFICACIÓN

- 1) Que el Sistema de Universidad Virtual, de conformidad con su Estatuto Orgánico, desde su creación ha impulsado la educación para toda la vida a través del Programa de Educación Continua.
- 2) Que la Universidad de Guadalajara celebró convenio de colaboración 14 de abril de 2020 con la Secretaría de Educación Pública a través del Sistema de Universidad Virtual, con el objeto de prestar servicios consistentes en logística de inscripción e impartición de acciones de capacitación del Sistema de Desarrollo Profesional de Carrera, en la modalidad en línea, dirigidos al personal de apoyo y asistencia a la educación, que consiste, entre otros, en el curso de **"Calidad, Productividad y Excelencia en el Trabajo II"**.
- 3) Que, en razón de lo anterior, la Unidad de Promoción, en forma conjunta con la Coordinación de Diseño Educativo, remitió a la Rectoría del Sistema de Universidad Virtual, expediente que contiene la propuesta de creación del Curso **"Calidad, Productividad y Excelencia en el Trabajo II"**, con una duración de 40 horas, para ofertarse a partir del 08 de junio de 2020.
- 4) Que, de la oferta en línea referida en el punto anterior, el Sistema de Universidad Virtual podrá ofrecerlo al público en general, en forma virtual, presencial o semipresencial, según lo requiera la demanda.
- 5) Que del expediente remitido por la Unidad de Promoción se desprenden los elementos que justifican la creación del Curso, siendo la siguiente: Actualmente nos enfrentamos a grandes retos en un contexto cada vez más globalizado. La competencia entre organizaciones es una realidad, tanto nivel nacional como internacional, en el sector público como en el privado.

La calidad es una cualidad que debe tener cualquier producto o servicio para obtener una mayor aceptación, cumpliendo con normas y reglas necesarias para satisfacer las necesidades del cliente. La calidad dentro de una organización es un factor que genera satisfacción a sus clientes, pero también a sus empleados y accionistas; además, proporciona herramientas prácticas para una gestión integral.

Hoy en día es necesario cumplir con los estándares de calidad para competir en un mercado cada vez más exigente; para esto se debe buscar la mejora continua. El presente curso aborda conceptos y herramientas prácticas que te ayudarán a implementar el proceso de mejora continua. Para ello se requiere de tu disposición y deseo de implementar la cultura de calidad en tu organización".

- 6) Que se cuenta con la planta académica necesaria para el desarrollo del programa.



- 7) Que se tienen los recursos propios para el desarrollo e implementación del Curso "Calidad, Productividad y Excelencia en el Trabajo II".
- 8) Que la impartición del curso, de acuerdo con las fechas reprogramadas con acuerdo con la SEP, inició a impartir el 08 de junio de 2020.
- 9) Que el Curso se ofrecerá por medio de la Unidad de Promoción del Sistema de Universidad Virtual.
- 10) Que esta propuesta fortalece el Programa de Educación Continua de la Universidad de Guadalajara y, en forma particular, del Sistema de Universidad Virtual; entre cuyos objetivos está brindar actualización para sus egresados, para diversos sectores de la sociedad y para el público en general, dentro del marco de referencia de educación para toda la vida.

Que los integrantes de las Comisiones de Educación y Hacienda de este H. Consejo del Sistema de Universidad Virtual, están de acuerdo en aprobar el presente dictamen, de conformidad con lo antes expuesto y;

CONSIDERANDOS

- I. La Universidad de Guadalajara es un organismo público descentralizado del Gobierno del Estado de Jalisco, con autonomía, personalidad jurídica y patrimonio propio, de conformidad al artículo 1º de su Ley Orgánica, promulgada por el Ejecutivo del Estado con fecha 15 de enero de 1994, en ejecución del Decreto número 14319 del H. Congreso del Estado de Jalisco.
- II. Como lo señalan las fracciones I, II y IV del artículo 5º de la Ley Orgánica de la Universidad de Guadalajara, son fines de esta Casa de Estudios, la formación y actualización de los técnicos, bachilleres, técnicos profesionales, profesionistas, graduados y demás recursos humanos que requiere el desarrollo socioeconómico del Estado; organizar, realizar, fomentar y difundir la investigación científica, tecnológica y humanística; además de coadyuvar con las autoridades educativas competentes en la orientación y promoción de la educación media superior y superior, así como en el desarrollo de la ciencia y la tecnología.
- III. Es atribución de la Universidad de Guadalajara realizar programas de docencia, investigación y difusión de la cultura, de acuerdo con los principios y orientaciones previstos en el artículo 3º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- IV. De acuerdo con el artículo 22 de la Ley Orgánica, la Universidad de Guadalajara adoptará el modelo de Red para organizar sus actividades académicas y administrativas.
- V. El Sistema de Universidad Virtual fue creado el 1º de enero de 2005 por el H. Consejo General Universitario, mediante dictamen número I/2004/372 aprobado en la sesión extraordinaria del 16 de diciembre de 2004.
- VI. Como se señala en el artículo 2º de su Estatuto Orgánico, el Sistema de Universidad Virtual es un órgano desconcentrado de la Universidad de Guadalajara, encargado de ofrecer, administrar y desarrollar programas educativos en la modalidad virtual, en los niveles medio superior y superior, así como realizar actividades de investigación, extensión y difusión de la cultura.



- VII. El Consejo del Sistema de Universidad Virtual, según lo dispone la fracción V del artículo 13 de su Estatuto Orgánico, tiene atribuciones para aprobar los cursos de actualización y diplomados.
- VIII. El Consejo del Sistema de Universidad Virtual funciona en pleno o por las comisiones que establezca de acuerdo con sus necesidades, según lo señala el artículo 14 de su Estatuto Orgánico. Entre las comisiones del Consejo se encuentran la de Educación y Hacienda.
- IX. De acuerdo con el artículo 5 del Reglamento de Cursos de Actualización y Diplomados de la Universidad de Guadalajara, el H. Consejo del Sistema de Universidad Virtual es competente para aprobar los cursos de actualización.
- X. El Rector del Sistema de Universidad Virtual es la primera autoridad ejecutiva y tiene la atribución de ejecutar los acuerdos y dictámenes del H. Consejo de esta dependencia universitaria, de conformidad con el artículo 15 y 18 fracción XIII del Estatuto Orgánico del Sistema de Universidad Virtual.

Por lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 1º, 5º fracciones I, II y IV, 6º fracciones III y XII, 21 fracción VII de la Ley Orgánica; 4 al 21 del Reglamento de Cursos de Actualización y Diplomados, así como los artículos 2º, 13 fracción V, 14, 15 y 18 del Estatuto Orgánico del Sistema de Universidad Virtual, nos permitimos proponer los siguientes:

RESOLUTIVOS

PRIMERO. Se aprueba la creación del Curso "**Calidad, Productividad y Excelencia en el Trabajo II**", para ser operado por la Unidad de Promoción del Sistema de Universidad Virtual en la modalidad en línea, presencial o semipresencial, con efectos retroactivos a partir del 08 de junio del año en curso.

SEGUNDO. Se aprueban como objetivos y contenidos del Curso, los siguientes:

Objetivo General

Implementar técnicas y herramientas para el logro y mantenimiento de la calidad en su propia área de trabajo, con base en los elementos de excelencia en el servicio y la mejora de la productividad

Programa:

Tema 1. Mejora continua

Objetivo específico

Describir la incorporación de un proceso de mejora continua en la organización

Contenido

- 1.1. Características de un Sistema de Mejora Continua
- 1.2. Principios de la mejora continua
- 1.3. Círculo de Deming



Tema 2. Equipos de mejora

Objetivo específico

Reconocer los factores a considerar en la formación, funcionamiento y mantenimiento de equipos efectivos de trabajo en la organización

Contenido

- 2.1. Definición y objetivos de los equipos de mejora
- 2.2. Etapas de la conformación de equipos de mejora

Tema 3. Técnicas y herramientas de atención al cliente

Objetivo específico

Explorar técnicas y herramientas básicas de atención al cliente en la organización tendientes a la calidad en el servicio

Contenido

- 3.1. Momentos de la verdad y ciclo del servicio
- 3.2. Enfoque al cliente

Tema 4. Mejora de métodos de trabajo

Objetivo específico

Aplicar procesos específicos en la mejora continua de los métodos de trabajo para aumentar la productividad y dar excelencia a la organización

Contenido

- 4.1. Fases de los métodos de trabajo
- 4.2. Medición de trabajo-producción

TERCERO. Se aprueba como duración del curso un total de 40 horas.

CUARTO. Las fechas de impartición del Curso, así como los cupos mínimos y máximos, serán determinados por la Rectoría del Sistema de Universidad Virtual, a propuesta de la Unidad de Promoción.

QUINTO. En caso que este curso se ofrezca al público en general, los participantes deberán realizar un pago de 25.8977 Unidades de Medida de Actualización (UMA). En el caso de los trabajadores de la SEP se estará a lo dispuesto en el convenio celebrado.



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

SISTEMA DE UNIVERSIDAD VIRTUAL

CONSEJO DEL SISTEMA DE UNIVERSIDAD VIRTUAL

DICTAMEN SUV/056/2020

SEXTO. En caso que este curso se ofrezca al público en general, para la expedición de la respectiva constancia del curso, se requiere que el participante cumpla con el 80% de las actividades de aprendizaje programadas. En el caso de los trabajadores de la SEP se estará a lo dispuesto en el convenio celebrado

SÉPTIMO. Los recursos humanos y materiales destinados para la operación de este Curso serán los que determine la Rectoría de conformidad con el presupuesto con el que cuenta el Sistema.

OCTAVO. Facúltase a la Rectora del Sistema de Universidad Virtual para que, con fundamento en el artículo 18 fracción XIII del Estatuto Orgánico del Sistema de Universidad Virtual, ejecute el presente dictamen.

Así lo resolvieron y firmaron para constancia los miembros de las Comisiones de Educación y Hacienda del H. Consejo del Sistema de Universidad Virtual.

Atentamente

"Piensa y Trabaja"

"Año de la Transición Energética en la Universidad de Guadalajara"

Guadalajara, Jalisco, 19 de junio de 2020

Las Comisiones conjuntas de Educación y Hacienda


Dra. María Esther Avelar Álvarez
Presidenta

Comisión de Educación

Comisión de Hacienda


Dra. Blanca Estela Chávez Blanco


Mtra. María del Consuelo Delgado González


Mtro. Gladstone Oliva Iñiguez


Lic. Laura Topete González


Mtra. Rosa María Galindo González


Mtra. Rosa María Galindo González


Dra. Laura Rebeca Mateos Morfín


Dr. Jorge Alberto Balpuesta Pérez
Secretario de Actas y Acuerdos