

## Aplicación de estándares de calidad

Área(s):

Contaduría y Administración

Carrera(s):

**Profesional Técnico y  
Profesional Técnico-Bachiller en  
Administración, Asistente Directivo y  
Contabilidad**



 **conalep**  
**Programa  
de Estudios**

**Editor:** Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica

**Programa de Estudios del Módulo:** Aplicación de estándares de calidad

**Área(s):** Contaduría y Administración

**Carrera(s):** Profesional Técnico y Profesional Técnico –Bachiller en Administración, Asistente Directivo y Contabilidad

**Semestre(s):** Sexto

D. R. Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica.

Este material es vigente a partir de febrero 2016.

Prohibida la reproducción total o parcial de esta obra por cualquier medio, sin autorización por escrito del Conalep.

Calle 16 de Septiembre 147 Norte, Col. Lázaro Cárdenas, Metepec, Edo. de México, C. P. 52148.

HECHO EN MÉXICO.

Cuarta Edición.

[www.conalep.edu.mx](http://www.conalep.edu.mx)

Fecha en que se terminó su edición: enero 2016.

## Directorio

Directora General

**Candita Victoria Gil Jiménez**

Secretario General

**Roger Armando Frías Frías**

Secretaria Académica

**María Elena Salazar Peña**

Secretaria de Administración

**Corazón de María Madrigal**

Secretario de Planeación y Desarrollo Institucional

**Francisco Cuauhtémoc Santiago Jaime**

Secretario de Servicios Institucionales

**Pedro Eduardo Azuara Arechederra**

Director Corporativo de Asuntos Jurídicos

**Juan Carlos Castillo Guzmán**

Titular de la Unidad de Estudios e Intercambio Académico

**Patricia Guadalupe Guadarrama Hernández**

Director Corporativo de Tecnologías Aplicadas

**Humberto Zentella Falcón**

Directora de Diseño Curricular

**Silvia Alejandra Guzmán Saldaña**

Coordinadora de las Áreas Básicas y de Servicios

**Caridad del Carmen Cruz López**

Coordinador de las Áreas de Mantenimiento e Instalación,  
Electricidad, Electrónica y TIC

**Marco Antonio Valadez Pérez**

Coordinador de las Áreas de Procesos de Producción y  
Transformación

**René Montero Montano**

**Grupo de trabajo:**

**Técnico:**

Con la asesoría de consultores contratados por obra y tiempo  
determinados

**Metodológico:**

Marina Hernández Meixueiro

## Aplicación de estándares de calidad

Contenido		Pág.
	Mensaje de la Directora General	5
	Presentación de la Secretaria Académica	7
<b>Capítulo I:</b>	<b>Generalidades de las Carreras</b>	
1.1	Objetivo General de las Carreras	8
1.2	Competencias Transversales al Currículum	9
<b>Capítulo II:</b>	<b>Aspectos Específicos del Módulo</b>	
2.1	Presentación	11
2.2	Propósito del Módulo	13
2.3	Mapa del Módulo	14
2.4	Unidades de Aprendizaje	15
2.5	Referencias	21

**Mensaje de la  
Directora General**

Me es grato poner en sus manos una herramienta muy útil para orientar a los maestros en el proceso de enseñanza y para ayudar a los alumnos en la planeación de su aprendizaje.

Esta, es precisamente la importancia de los programas de estudio: favorecer el desarrollo de destrezas, habilidades y valores, que les permitan afrontar con éxito los retos de la actualidad.

Se trata, sin lugar a dudas, del principal recurso didáctico que tendrán a su disposición para garantizar una educación integral y de calidad.

Sin dejar de lado, desde luego, aquéllos que les brinda la Biblioteca Digital de la Red Académica del CONALEP.

En ellos encontrarán los propósitos de cada módulo, la manera y el tiempo en que deben ser alcanzados, así como los respectivos criterios de evaluación.

Utilizarlos en forma cotidiana y sistemática es deber de todos, teniendo siempre presente que están elaborados con base en las necesidades de lo que el sector productivo exige y la sociedad merece.

México tiene depositada su confianza en el CONALEP, como pilar de una enseñanza técnica de vanguardia.

No es casual que el Gobierno de la República, a través de la Secretaría de Educación Pública, haya decidido fortalecer la noble labor que se realiza en nuestras aulas, laboratorios y talleres, con un Modelo Académico de primera.

Un modelo derivado de la Reforma Integral de la Educación Media Superior:

- Que avanza hacia la consolidación del Sistema Nacional de Bachillerato y la construcción de un Marco Curricular Común;
- Que se fortalece con las valiosas aportaciones de los profesores, estudiantes y representantes de la iniciativa privada;
- Que es congruente con los desafíos de la globalización;
- Y que forja generaciones competentes, emprendedoras, creativas y capaces de atender los principales problemas del país.

Este es el perfil de los profesionales que estamos formando.

Este es el compromiso que asumimos con entrega, vocación y convicción.

Y esta es la razón que nos impulsa a seguir hacia adelante.

Estimados docentes y alumnos:

Yo los invito a aprovechar al máximo estos programas de estudio, como guías de nuestras responsabilidades académicas y formativas, que sirvan de facilitadores de conocimientos e instrumentos para un diálogo respetuoso, permanente y fecundo.

Hagamos juntos la diferencia con la excelencia, responsabilizándonos de la tarea que nos corresponde cumplir.

Demostremos que sabemos, que podemos y que somos **ORGULLOSAMENTE CONALEP**.

**M.A. Candita Victoria Gil Jiménez**  
**Directora General del Sistema CONALEP**

**Presentación de la  
Secretaría Académica**

De acuerdo con el Modelo Académico CONALEP, la propuesta de aprendizajes considerados para promoverse en un módulo integrado al diseño de una carrera o trayecto se concreta en el programa de estudio, en la guía pedagógica y en la de evaluación. Estos documentos, constituyen el principal referente para planear y desarrollar el proceso de enseñanza-aprendizaje en las aulas, talleres y laboratorios de nuestra institución.

Los programas y guías de estudio han sido diseñados con un enfoque de competencias, con lo que se da cumplimiento a los preceptos de la Reforma Integral de la Educación Media Superior (RIEMS), que indica el fomento y promoción de competencias genéricas y disciplinares que debe poseer una persona egresada de la educación media superior, mismas que le servirán para toda la vida; mientras que las competencias profesionales, le permiten el desempeño de funciones laborales requeridas por los sectores productivos regional y nacional.

En cada uno de los documentos curriculares se refleja el desempeño de especialistas técnicos y de profesionales en diseño curricular, así como las aportaciones de los integrantes del sector productivo, contribuyendo con sus conocimientos, habilidades y experiencias para el profesional técnico y el profesional técnico bachiller.

Lo anterior, hace posible la amplia aceptación de nuestros egresados, ya sea en el mercado laboral en el que se desempeñan con profesionalismo, o bien, en las Universidades o Institutos Tecnológicos, si es que deciden continuar estudios en el nivel superior, acción en la que destacan por su sólida formación.

**Mtra. María Elena Salazar Peña**

## **CAPÍTULO I: Generalidades de la Carrera**

### **1.1 Objetivo General de las Carreras**

#### **P.T. y P.T-B en Administración**

Realizar funciones relacionadas con los procesos logísticos, así como de planeación, organización, integración, dirección y control para la optimización de los recursos humanos, financieros, técnicos y materiales en la compra, venta, producción o prestación de servicios de las organizaciones.

#### **P.T. y P.T-B Asistente Directivo**

Asistir al directivo en las funciones encomendadas con base en el proceso administrativo para optimizar, efficientar y agilizar los recursos con los que cuenta la oficina.

#### **P.T. y P.T-B en Contabilidad**

Realizar las funciones que determinan los procesos de contabilidad financiera, operación y control de ingresos y egresos de Tesorería, así como las tareas para el cumplimiento de obligaciones fiscales relacionadas con impuestos y contribuciones, en apego a la normatividad vigente.

## 1.2 Competencias Transversales al Currículum ( \* )

Competencias Genéricas	Atributos
<p><b>Se autodetermina y cuida de sí</b></p> <p>1. Se conoce y valora a sí mismo y aborda problemas y retos teniendo en cuenta los objetivos que persigue.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enfrenta las dificultades que se le presentan y es consciente de sus valores, fortalezas y debilidades.</li> <li>• Identifica sus emociones, las maneja de manera constructiva y reconoce la necesidad de solicitar apoyo ante una situación que lo rebase.</li> <li>• Elige alternativas y cursos de acción con base en criterios sustentados y en el marco de un proyecto de vida.</li> <li>• Analiza críticamente los factores que influyen en su toma de decisiones.</li> <li>• Asume las consecuencias de sus comportamientos y decisiones.</li> <li>• Administra los recursos disponibles teniendo en cuenta las restricciones para el logro de sus metas.</li> </ul>
<p>2. Es sensible al arte y participa en la apreciación e interpretación de sus expresiones en distintos géneros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valora el arte como manifestación de la belleza y expresión de ideas, sensaciones y emociones.</li> <li>• Experimenta el arte como un hecho histórico compartido que permite la comunicación entre individuos y culturas en el tiempo y el espacio, a la vez que desarrolla un sentido de identidad.</li> <li>• Participa en prácticas relacionadas con el arte.</li> </ul>
<p>3. Elige y practica estilos de vida saludables.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconoce la actividad física como un medio para su desarrollo físico, mental y social.</li> <li>• Toma decisiones a partir de la valoración de las consecuencias de distintos hábitos de consumo y conductas de riesgo.</li> <li>• Cultiva relaciones interpersonales que contribuyen a su desarrollo humano y el de quienes lo rodean.</li> </ul>
<p><b>Se expresa y comunica</b></p> <p>4. Escucha, interpreta y emite mensajes pertinentes en distintos contextos mediante la utilización de medios, códigos y herramientas apropiados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expresa ideas y conceptos mediante representaciones lingüísticas, matemáticas o gráficas.</li> <li>• Aplica distintas estrategias comunicativas según quienes sean sus interlocutores, el contexto en el que se encuentra y los objetivos que persigue.</li> <li>• Identifica las ideas clave en un texto o discurso oral e infiere conclusiones a partir de ellas.</li> <li>• Se comunica en una segunda lengua en situaciones cotidianas.</li> <li>• Maneja las tecnologías de la información y la comunicación para obtener información y expresar ideas.</li> </ul>
<p><b>Piensa crítica y reflexivamente</b></p> <p>5. Desarrolla innovaciones y propone soluciones a problemas a partir de métodos establecidos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sigue instrucciones y procedimientos de manera reflexiva, comprendiendo como cada uno de sus pasos contribuye al alcance de un objetivo.</li> <li>• Ordena información de acuerdo a categorías, jerarquías y relaciones.</li> <li>• Identifica los sistemas y reglas o principios medulares que subyacen a una serie de fenómenos.</li> <li>• Construye hipótesis y diseña y aplica modelos para probar su validez.</li> <li>• Sintetiza evidencias obtenidas mediante la experimentación para producir conclusiones y formular nuevas preguntas.</li> <li>• Utiliza las tecnologías de la información y comunicación para procesar e interpretar información.</li> </ul>

<p>6. Sustenta una postura personal sobre temas de interés y relevancia general, considerando otros puntos de vista de manera crítica y reflexiva.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elige las fuentes de información más relevantes para un propósito específico y discrimina entre ellas de acuerdo a su relevancia y confiabilidad.</li> <li>• Evalúa argumentos y opiniones e identifica prejuicios y falacias.</li> <li>• Reconoce los propios prejuicios, modifica sus puntos de vista al conocer nuevas evidencias, e integra nuevos conocimientos y perspectivas al acervo con el que cuenta.</li> <li>• Estructura ideas y argumentos de manera clara, coherente y sintética.</li> </ul>
<p><b>Aprende de forma autónoma</b></p> <p>7. Aprende por iniciativa e interés propio a lo largo de la vida.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Define metas y da seguimiento a sus procesos de construcción de conocimiento.</li> <li>• Identifica las actividades que le resultan de menor y mayor interés y dificultad, reconociendo y controlando sus reacciones frente a retos y obstáculos.</li> <li>• Articula saberes de diversos campos y establece relaciones entre ellos y su vida cotidiana.</li> </ul>
<p><b>Trabaja en forma colaborativa</b></p> <p>8. Participa y colabora de manera efectiva en equipos diversos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propone maneras de solucionar un problema o desarrollar un proyecto en equipo, definiendo un curso de acción con pasos específicos.</li> <li>• Aporta puntos de vista con apertura y considera los de otras personas de manera reflexiva.</li> <li>• Asume una actitud constructiva, congruente con los conocimientos y habilidades con los que cuenta dentro de distintos equipos de trabajo.</li> </ul>
<p><b>Participa con responsabilidad en la sociedad</b></p> <p>9. Participa con una conciencia cívica y ética en la vida de su comunidad, región, México y el mundo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Privilegia el diálogo como mecanismo para la solución de conflictos.</li> <li>• Toma decisiones a fin de contribuir a la equidad, bienestar y desarrollo democrático de la sociedad.</li> <li>• Conoce sus derechos y obligaciones como mexicano y miembro de distintas comunidades e instituciones, y reconoce el valor de la participación como herramienta para ejercerlos.</li> <li>• Contribuye a alcanzar un equilibrio entre el interés y bienestar individual y el interés general de la sociedad.</li> <li>• Actúa de manera propositiva frente a fenómenos de la sociedad y se mantiene informado.</li> <li>• Advierte que los fenómenos que se desarrollan en los ámbitos local, nacional e internacional ocurren dentro de un contexto global interdependiente.</li> </ul>
<p>10. Mantiene una actitud respetuosa hacia la interculturalidad y la diversidad de creencias, valores, ideas y prácticas sociales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconoce que la diversidad tiene lugar en un espacio democrático de igualdad de dignidad y derechos de todas las personas, y rechaza toda forma de discriminación.</li> <li>• Dialoga y aprende de personas con distintos puntos de vista y tradiciones culturales mediante la ubicación de sus propias circunstancias en un contexto más amplio.</li> <li>• Asume que el respeto de las diferencias es el principio de integración y convivencia en los contextos local, nacional e internacional.</li> </ul>
<p>11. Contribuye al desarrollo sustentable de manera crítica, con acciones responsables.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asume una actitud que favorece la solución de problemas ambientales en los ámbitos local, nacional e internacional.</li> <li>• Reconoce y comprende las implicaciones biológicas, económicas, políticas y sociales del daño ambiental en un contexto global interdependiente.</li> <li>• Contribuye al alcance de un equilibrio entre los intereses de corto y largo plazo con relación al ambiente.</li> </ul>

\*Fuente: Acuerdo 444 por el que se establecen las competencias que constituyen el Marco Curricular Común del Sistema Nacional de Bachillerato.

## CAPÍTULO II: Aspectos Específicos del Módulo.

### 2.1. Presentación

El módulo **Aplicación de estándares de calidad** forma parte del plan de estudios para alumnos del sexto semestre de las carreras de Profesional Técnico y Profesional Técnico-Bachiller en Administración, Asistente Directivo y Contabilidad, en el cual se desarrollan diversas aplicaciones indispensables para aumentar la calidad de los productos o servicios que las organizaciones ofrecen a sus clientes, permitiéndoles así, tener un mayor liderazgo al enfrentarse a su competencia.

Este módulo consta de dos unidades de aprendizaje. La primera se refiere a la obtención de la información en los procesos de integración de estándares de calidad en la organización y la segunda a la elaboración de reportes y control de la documentación de un Sistema de Gestión de la Calidad, para la implementación y seguimiento de estándares de calidad.

El participar dentro de la organización en los procesos para incrementar los niveles de calidad, permitirá al alumno desarrollar sus competencias profesionales, además de garantizar su capacidad en la aplicación de sus conocimientos y habilidades para relacionarse con diversas áreas de la organización en función de sus responsabilidades.

La aplicación de normas o estándares de calidad, invariablemente desarrollan en el alumno la capacidad de relacionarse y participar con sus compañeros de trabajo en las acciones de equipo necesarias para una tarea profesional, por otra parte la capacidad de resolver problemas de forma autónoma y flexible, además de colaborar participativamente en la organización del trabajo.

Además, estas competencias se complementan con la incorporación de otras competencias básicas, las profesionales y genéricas que refuerzan la formación tecnológica y científica, y fortalecen la formación integral de los educandos; que los prepara para comprender los procesos productivos en los que está involucrado para enriquecerlos, transformarlos, resolver problemas, ejercer la toma de decisiones y desempeñarse en diferentes ambientes laborales, con una actitud creadora, crítica, responsable y propositiva; de la misma manera, fomenta el trabajo en equipo, el desarrollo pleno de su potencial en los ámbitos profesional y personal y la convivencia de manera armónica con el medio ambiente y la sociedad.

La tarea docente en este módulo tendrá que diversificarse, a fin de que los Docentes realicen funciones preceptoras, las que consistirán en la guía y acompañamiento de los alumnos durante su proceso de formación académica y personal y en la definición de estrategias de participación que permitan



incorporar a su familia en un esquema de corresponsabilidad que coadyuve a su desarrollo integral; por tal motivo, deberá destinar tiempo dentro de cada unidad para brindar este apoyo a la labor educativa de acuerdo al Programa de Preceptorías.

Por último, es necesario que al final de cada unidad de aprendizaje se considere una sesión de clase en la cual se realice la recapitulación de los aprendizajes logrados, en lo general, por los alumnos, con el propósito de verificar que éstos se han alcanzado o, en caso contrario, determinar las acciones de mejora pertinentes. Cabe señalar que en esta sesión el alumno que haya obtenido insuficiencia en sus actividades de evaluación o desee mejorar su resultado, tendrá la oportunidad de entregar nuevas evidencias.

## 2.2. Propósito del módulo

Desarrollar estrategias a través de la implementación y seguimiento de los estándares de calidad de acuerdo con lo establecido en la Norma ISO 90000, para la mejora continua en la atención de las necesidades y expectativas de los clientes, así como para eficientar los procesos internos.

**2.3. Mapa del Módulo**

Nombre del Módulo	Unidad de Aprendizaje	Resultado de Aprendizaje
<p><b>Aplicación de estándares de calidad.</b></p> <p>54 horas</p>	<p>1. Selección de información y requisitos necesarios para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>22 horas</p>	<p><b>1.1.</b> Identifica los principios, fundamentos, enfoque y requisitos de los sistemas de gestión de la calidad, de acuerdo con lo establecido en las Normas ISO 9000.</p> <p>11 horas</p> <p><b>1.2.</b> Integra la información que se requiere en un manual de procedimientos de la organización de acuerdo con lo establecido en las Normas ISO 9000.</p> <p>11 horas</p>
	<p>2. Control de la documentación y seguimiento de objetivos.</p> <p>32 horas</p>	<p><b>2.1.</b> Clasifica la documentación requerida de acuerdo con sus actividades y con lo establecido en las Normas ISO 9000.</p> <p>15 horas</p> <p><b>2.2.</b> Elabora reportes de la evolución y desarrollo de los estándares de calidad implementados en la organización de acuerdo con lo establecido en el sistema de gestión de la calidad.</p> <p>17 horas</p>

**2.4. Unidades de Aprendizaje**

<b>Unidad de aprendizaje:</b>	Selección de información y requisitos necesarios para la implementación de un Sistema de gestión de la calidad.	<b>Número</b>	<b>1</b>
<b>Propósito de la unidad</b>	Recabará información necesaria de una organización de acuerdo con lo establecido en las Normas ISO 9000, para la implementación de estándares de calidad en los procesos productivos.		22 horas
<b>Resultado de aprendizaje:</b>	1.1. Identifica los principios, fundamentos, enfoque y requisitos de los sistemas de gestión de la calidad, de acuerdo con lo establecido en las Normas ISO 9000.		11 horas

Actividades de evaluación	C	P	A	Evidencias a recopilar	Ponderación	Contenidos
<p>1.1.1. Elabora un mapa conceptual acerca de los principios y fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad, de acuerdo con lo establecido en las Normas ISO 9000, deberá considerar para los principios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enfoque al cliente</li> <li>• Liderazgo</li> <li>• Participación del personal,</li> <li>• Enfoque basado en procesos</li> <li>• Enfoque de sistema para la gestión</li> <li>• Mejora continua</li> <li>• Enfoque basado en hechos</li> <li>• Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor</li> </ul>	✓	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mapa conceptual</li> </ul>	<b>20%</b>	<p><b>A.</b> Identificación de elementos conceptuales que intervienen en la aplicación de estándares de calidad desde el enfoque administrativo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estándar               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definición</li> <li>- Tipos</li> <li>- Características</li> <li>- Campos de aplicación</li> </ul> </li> <li>• Calidad               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definición</li> <li>- Características</li> <li>- Campos de aplicación</li> </ul> </li> <li>• Mejora continua</li> <li>• Concepto</li> <li>• Definición</li> <li>• Gestión               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Concepto</li> </ul> </li> </ul>

Actividades de evaluación	C	P	A	Evidencias a recopilar	Ponderación	Contenidos
						<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definición</li> <li>- Tipos</li> <li>• Sistema               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Concepto y definición</li> <li>- Tipos</li> <li>- Campos de aplicación</li> </ul> </li> </ul> <p><b>B.</b> Descripción del conjunto de normas establecidas por la Organización Internacional de Normalización (International Organization for Standardization – ISO)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Antecedentes</li> <li>• ISO 9000:2000 Sistemas de gestión de la calidad.               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fundamentos</li> <li>- Vocabulario</li> </ul> </li> <li>• ISO 9001:2000 Sistemas de gestión de la calidad.               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Requisitos</li> </ul> </li> <li>• ISO 9004:2000 Sistemas de gestión de la calidad.               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Directrices para la mejora del desempeño.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>C.</b> Fundamentos desde el enfoque de los sistemas de gestión de la calidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Base racional</li> <li>• Requisitos</li> <li>• Basado en procesos.</li> </ul>

Actividades de evaluación	C	P	A	Evidencias a recopilar	Ponderación	Contenidos
						<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de calidad.</li> <li>• Papel de la alta dirección</li> <li>• Documentación</li> <li>• Evaluación</li> <li>• Mejora continua</li> <li>• Técnicas estadísticas</li> </ul>

C: Conceptual

P: Procedimental

A: Actitudinal

<b>Resultado de aprendizaje:</b>	<b>1.2.</b> Integra la información que se requiere en un manual de procedimientos de la organización de acuerdo con lo establecido en las Normas ISO 9000.	11 horas
----------------------------------	--	----------

Actividades de evaluación	C	P	A	Evidencias a recopilar	Ponderación	Contenidos
<p><b>1.2.1.</b> Elabora una matriz determinando la documentación que se requiere para los procesos de compras y control del producto no conforme, de acuerdo con los requisitos especificados en la Norma ISO 9001:2000, deberá considerar los siguientes requisitos de la Norma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación y selección de proveedores</li> <li>• Descripción del producto a comprar</li> <li>• Verificación de los productos comprados</li> </ul>	✓	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Listado de documentación</li> </ul>	<b>20%</b>	<p><b>A.</b> Aplicación de términos en la elaboración de un manual de procedimientos para la implementación de un Sistema de gestión de la calidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad</li> <li>• Gestión</li> <li>• Organización</li> <li>• Proceso</li> <li>• Producto</li> <li>• Características</li> <li>• Conformidad</li> <li>• Documentación</li> <li>• Examen</li> <li>• Auditoría</li> <li>• Gestión de la calidad para los procesos de medición</li> </ul> <p><b>B.</b> Integración de información para el manual de procedimientos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sustento legal</li> <li>• Descripción del proceso y subprocesos</li> <li>• Requisitos generales de operación</li> <li>• Descripción de los procedimientos.</li> </ul>

**Sesión para recapitulación y entrega de evidencias.**

C: Conceptual

P: Procedimental

A: Actitudinal

<b>Unidad de aprendizaje:</b>	Control de la documentación y seguimiento de objetivos.	<b>Número</b>	<b>2</b>
<b>Propósito de la unidad</b>	Desarrollará procesos de integración de documentación en la aplicación de estándares de calidad supervisando su evolución, para proporcionar productos o servicios de mejor calidad por la organización.		32 horas
<b>Resultado de aprendizaje:</b>	2.1. Clasifica la documentación requerida de acuerdo con sus actividades y con lo establecido en las Normas ISO 9000.		15 horas

Actividades de evaluación	C	P	A	Evidencias a recopilar	Ponderación	Contenidos
<p>2.1.1. Clasifica la documentación requerida en una empresa hipotética, de acuerdo con lo establecido en la Norma, deberá considerar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Caso práctico incluido en la guía de evaluación.</li> </ul>	✓	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documentación clasificada según los apartados que marca la Norma.</li> </ul>	30%	<p><b>A.</b> Control de los documentos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Aprobación</li> <li>Revisión y actualización</li> <li>Identificación de cambios</li> <li>Disposición en puntos de uso</li> <li>Legibilidad.</li> <li>Documentación obsoleta</li> </ul> <p><b>B.</b> Control de los registros</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificación</li> <li>Almacenamiento</li> <li>Protección</li> <li>Recuperación</li> <li>Tiempo de retención</li> <li>Disposición de los registros</li> </ul> <p><b>C.</b> Clasificación de documentos en el manejo de información.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema alfabético</li> <li>Sistema numérico</li> <li>Sistema geográfico</li> <li>Sistema por asunto o tema</li> <li>Sistema de dígitos</li> <li>Sistema decimal.</li> <li>Sistema alfanumérico</li> </ul>

C: Conceptual

P: Procedimental

A: Actitudinal

<b>Resultado de aprendizaje:</b>	<b>2.2.</b> Elabora reportes de la evolución y desarrollo de los estándares de calidad implementados en la organización de acuerdo con lo establecido en el Sistema de gestión de la calidad.	17 horas
----------------------------------	---	----------

Actividades de evaluación	C	P	A	Evidencias a recopilar	Ponderación	Contenidos
<p><b>2.2.1.</b> Elabora un reporte identificando el incumplimiento hipotético a una norma establecida en el Sistema de gestión de la calidad correspondiente al producto, deberá contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre del producto.</li> <li>Fecha de fabricación.</li> <li>Número de lote.</li> <li>Unidad de medida.</li> <li>Ingredientes.</li> <li>Nombre del laboratorio que realizo las pruebas.</li> <li>Descripción del incumplimiento, haciendo referencia al numeral correspondiente del apartado de la norma denominado "Realización del producto".</li> </ul> <p><b>HETEROEVALUACIÓN</b></p>	✓	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte de incumplimiento correspondiente al producto.</li> </ul>	<b>30%</b>	<p><b>A.</b> Identificación de objetivos establecidos en el Sistema de gestión de la calidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Por producto.</li> <li>Por servicio.</li> <li>Por proceso.</li> <li>Por área.</li> <li>Por departamento.</li> <li>Manejo de herramientas para la evaluación de resultados</li> <li>Hoja de control</li> <li>Histogramas</li> <li>Diagrama de Pareto</li> <li>Diagrama de causa efecto.</li> <li>Diagrama FODA</li> <li>Estratificación</li> <li>Cuestionarios</li> </ul> <p><b>B.</b> Evaluación de resultados y presentación de informes del Sistema de gestión de la calidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cédulas</li> <li>Registros</li> <li>Gráficas</li> <li>Listas</li> <li>Flujogramas</li> </ul>

**Sesión para recapitulación y entrega de evidencias.**

C: Conceptual

P: Procedimental

A: Actitudinal

## 2.5. Referencias

### Básicas:

Gutiérrez Pulido, Humberto. **Calidad Total y Productividad**. México, editorial McGraw-Hill/Interamericana, 2005.

Seaver, Matt. **Implementación de la ISO 9000:2000**. México, editorial Panorama, 2003.

Asociación Española de Normalización y Certificación. **Sistemas de Gestión de la Calidad**. España, editorial AENOR, 2006.

### Complementarias:

Nava Victor Manuel; Jiménez Ana Rosa. **ISO 9000:2000 Estrategias para Implementar la Norma de Calidad para la Mejora Continua**. México, Editorial Limusa, 2005.

### Páginas Web:

Normas ISO 9000 Disponible en: <http://www.sdpt.net/calidad/normasiso9000.htm> (17-10-15)

Catálogo de Normas Oficiales Mexicanas. Disponible en: <http://www.economia-noms.gob.mx/noms/inicio.do> (17-10-15)

¿Qué son las Normas Oficiales mexicanas? Disponible en: <http://revistadelconsumidor.gob.mx/?p=7077> (17-10-15)

Biblioteca digital de la Red Académica del CONALEP Contenido de libros, manuales teórico-prácticos, tutoriales interactivos, objetos de aprendizaje, manuales técnicos. Disponible en: <http://www.conalep.edu.mx/academicos/Paginas/default.aspx> (17-10-15)