



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL SECRETARÍA ACADÉMICA



DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

PROGRAMA SINTÉTICO

UNIDAD ACADÉMICA: ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN UNIDADES SANTO TOMÁS Y TEPEPAN.

PROGRAMA ACADÉMICO: Contador Público

UNIDAD DE APRENDIZAJE: Auditoría de Calidad

NIVEL: III

OBJETIVO GENERAL:

Aplicar los lineamientos, métodos y herramientas necesarias para la realización de auditorías de Calidad, considerando la conducción y evaluación de conformidad con la norma vigente ISO9000:2000, que genere una cultura de desarrollo personal y relaciones interpersonales dentro de un ambiente de Calidad, a través de un caso práctico.

DESCRIPCIÓN DE CONTENIDOS:

- I Marco conceptual de la Auditoría de Calidad.
- II Proceso de auditoría
- III Seguimiento y Procesos de Control

ORIENTACIÓN DIDÁCTICA:

La metodología de enseñanza de esta unidad tiene un enfoque teórico-práctico, a partir del trabajo individual y colaborativo, mediante estrategias de aprendizaje como: organizadores gráficos, actividades de intercambio verbal, reportes, resúmenes ejecutivos, análisis de casos, debates en el pleno del grupo, investigación documental, de campo y el estudio de un caso relativo a la planeación de una auditoría de Calidad.

EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN:

Se realizará una evaluación diagnóstica para saber los conocimientos del estudiante sobre auditoría de Calidad. La evaluación formativa consistirá en la integración de una carpeta de evidencias que muestre la investigación documental y reportes de visitas a empresas sobre su planeación de la auditoría de Calidad.

Para la acreditación de la unidad de aprendizaje se aplicará una evaluación sumativa que consistirá en la resolución de un caso práctico donde aplique los lineamientos, métodos y herramientas necesarias para la realización de una auditoría de Calidad conforme a la norma ISO 9000 2000.

Esta unidad de aprendizaje se puede acreditar por competencia demostrada aplicando los criterios de la evaluación sumativa antes mencionada.

- Competencia demostrada durante las primeras tres semanas a partir del inicio del curso, y se evaluará a investigación documental y la entrega del estudio de un caso práctico, donde demuestre que posee como mínimo el dominio de las competencias principales para desarrollar un plan de Calidad.
- Cursarse en otras instituciones de educación superior nacionales que tengan convenio con el IPN.
- Movilidad entre las ESCAS; de acuerdo a la capacidad de atención de cada unidad académica.
- Movilidad entre modalidades; de acuerdo a la capacidad de atención.

BIBLIOGRAFÍA:

Normas:

NMX-CC-SAA-19011-IMNC-2002, Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la Calidad y/o ambiental.

NMX-CC-9001-IMNC-2008 / ISO 9001:2008, Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos

NMX-CC-9000-IMNC-2005/ ISO 9000:2005, Sistema de Gestión de la Calidad, Fundamentos y Vocabulario.

ISO TC176/ PRÁCTICAS DE AUDITORIA ISO 9001, 2005.

PÁGINAS WEB: 12 de febrero del 2010

<http://www.fortune.com>, <http://public.wsj.com/home.html>

<http://www.hbsp.harvard.edu/products/hbr/index.html>, <http://unesco.org>,

<http://www.femsa.com>, <http://www.nestle.com.mx>, <http://www.gruma.com>

<http://www.bimbo.com.mx>, <http://www.ge.com>, <http://www.intel.com>, <http://www.fambiz.com>

<http://sapaceflight.nasa.gov/shuttle/>, <http://www.net-impact.org>,

Yadelyn

E. C. P.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL SECRETARÍA ACADÉMICA



DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

UNIDAD ACADÉMICA: ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN UNIDAD SANTO TOMÁS Y UNIDAD TEPEPAN
PROGRAMA ACADÉMICO: Contador Público
PROFESIONAL ASOCIADO: En Contaduría
ÁREA FORMATIVA: Profesional
MODALIDAD: Presencial

UNIDAD DE APRENDIZAJE: Auditoría de Calidad.
TIPO DE UNIDAD DE APRENDIZAJE: Teórico-Práctica, Optativa A
VIGENCIA: 2010
NIVEL: III
CRÉDITOS: 6 Tepic (4.1 SATCA)



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
E.S.C.A. SANTO TOMÁS

PROPÓSITO GENERAL

La auditoría de Calidad es importante en la formación del Contador Público, porque constituye una herramienta fundamental en el correcto funcionamiento y desarrollo de las organizaciones; ya que permite diagnosticar y medir la eficacia de los sistemas administrativos, identificando las áreas de mejora, promoviendo la cultura de la excelencia, eficacia de los grupos de trabajo, la productividad en la empresa a través de un correcto manejo del sistema de gestión de Calidad, que permita la producción de bienes y servicios innovadores y competitivos considerando el desarrollo sustentable.

Las competencias a desarrollar son:

- Analizar la metodología de la auditoría de Calidad.
- Distinguir los aspectos clave de la Auditoría de Calidad
- Interpretar los elementos, normas y funciones de la auditoría de Calidad
- Aplicar el proceso de la auditoría de Calidad
- Proponer soluciones prácticas en la ejecución de la auditoría de Calidad

Auditoría de Calidad tiene como antecedentes Fundamentos de Administración y Herramientas Administrativas, es una unidad de aprendizaje que sirve de marco de referencia a otras unidades relacionadas con el área Administrativa y de ciencias sociales, como Dirección Estratégica, Gestión Empresarial, y unidades optativas como Taller de Desarrollo Empresarial, Comportamiento Directivo y Administración del capital humano.

OBJETIVO GENERAL

Aplicar los lineamientos, métodos y herramientas necesarias para la realización de auditorías de Calidad, considerando la conducción y evaluación de conformidad con la norma vigente ISO9000:2000, que genere una cultura de desarrollo personal y relaciones interpersonales dentro de un ambiente de Calidad, a través de un caso práctico.



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
E. S. C. A. TEPEPAN
DIRECCIÓN

TIEMPOS ASIGNADOS

HORAS TEORÍA/SEMANA: 2.0
HORAS PRÁCTICA/SEMANA: 2.0
HORAS TEORÍA/SEMESTRE: 36.0
HORAS RÁCTICA/SEMESTRE: 36.0
HORAS OTALES/SEMESTRE: 72.0

UNIDAD DE APRENDIZAJE DISEÑADA
Academia de Administración de la ESCA, Unidades Santo Tomás y Tepepan.

REVISADA POR: Subdirección Académica de la ESCA, Unidades Santo Tomás y Tepepan.

APROBADA POR: Consejo Técnico Consultivo Escolar Santo Tomás y Tepepan. Presidentes C.P. Norma Cano Olea C.P.C. y M. en C. Jaime V. Sanchis Cuevas

AUTORIZADO POR: Comisión de Programas Académicos del Consejo General Consultivo del IPN.

[Handwritten Signature]

Ing. Roberto de Jesús Serrano Anguiano
Secretario Técnico de la Comisión de Programas Académicos

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
SECRETARÍA ACADÉMICA**



DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

UNIDAD DE APRENDIZAJE: Auditoría de Calidad

HOJA: 3 **DE** 8

| N° UNIDAD TEMÁTICA: I | | NOMBRE: Marco conceptual de la Auditoría de Calidad | | | | CLAVE BIBLIOGRÁFICA | |
|---|---|--|----------|--|----------|----------------------------|--|
| OBJETIVO PARTICULAR | | | | | | | |
| Distinguir los aspectos clave de la auditoría de calidad, para su aplicación en las organizaciones, a través de la resolución de casos prácticos. | | | | | | | |
| No. | CONTENIDOS | HORAS AD Actividades de docencia | | HORAS TAA Actividades de Aprendizaje Autónomo | | | |
| | | T | P | T | P | | |
| 1.1 | Fundamentos de Calidad y Auditorías | 1.0 | 1.0 | 1.0 | 1.0 | 1B | |
| 1.1.1 | Términos y definiciones. | | | | | | |
| 1.1.2 | Tipos de Auditorías. | | | | | | |
| 1.2 | La importancia de las Auditorías | 2.0 | 3.0 | 2.0 | 2.0 | 3B | |
| 1.2.1 | Círculo de Deming. | | | | | | |
| 1.2.2 | Enfoque de procesos | | | | | | |
| 1.2.3 | La Auditoría Interna como una herramienta de la Alta Dirección. | | | | | | |
| 1.2.4 | Normas aplicables. | | | | | | |
| 1.2.5 | Objetivos de las Auditorías. | 1.0 | 2.0 | 1.0 | 2.0 | | |
| 1.3 | Responsabilidades y funciones. | | | | | | |
| 1.3.1 | El cliente. | | | | | | |
| 1.3.2 | El auditado. | | | | | | |
| 1.3.3 | Los auditores. Competencia de los auditores | 1.0 | | | 1.0 | | |
| 1.4 | Gestión del Programa de Auditoría. | | | | | | |
| 1.4.1 | Administración de las auditorías. | | | | | | |
| Subtotales por Unidad temática: | | 5.0 | 6.0 | 4.0 | 6.0 | | |
| ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE | | | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Investigación documental en forma individual sobre los temas de la unidad. • Elaboración en equipo de mapas conceptuales sobre la auditoría de Calidad. • Análisis en equipo de casos acerca del procedimiento de la auditoría de Calidad. • Elaboración en equipo de la práctica número 1: Empresa, con el propósito de seleccionar una empresa que se encuentre aplicando la metodología ISO 9000, para el estudio de auditoría de Calidad | | | | | | | |
| EVALUACIÓN DE LOS APRENDIZAJES | | | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Resolución de cuestionarios sobre los temas investigados • Mapa conceptual, que integre los conceptos básicos y su interrelación de la auditoría de Calidad. • Presentación frente a grupo del análisis que integre las ideas principales del proceso de auditoría de Calidad • Práctica 1: Reporte de la caracterización de la empresa que integre los datos, que la identifican como una organización que aplica la metodología ISO 9000 | | | | | | 10% 20% 50% 20% | |

Y. Galante

E. Galante



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
SECRETARÍA ACADÉMICA**



DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

UNIDAD DE APRENDIZAJE: Auditoría de Calidad.

HOJA: 4 **DE** 8

| N° UNIDAD TEMÁTICA: II | | NOMBRE: Proceso de la Auditoría de Calidad. | | | | | |
|--|--|--|------|---|-----|---------------------|--|
| OBJETIVO PARTICULAR | | | | | | | |
| Analizar los lineamientos, las directrices, los métodos, técnicas y herramientas de la norma 19011, para la planeación y conducción de una auditoría de Calidad en una organización mediante la realización de un caso práctico. | | | | | | | |
| No. | CONTENIDOS | HORAS AD Actividades de docencia | | HORAS TAA Actividades de Aprendizaje Autónomo | | CLAVE BIBLIOGRÁFICA | |
| | | T | P | T | P | | |
| 2.1. | Planeación | 1.0 | 1.0 | 3.0 | 1.0 | 1B | |
| 2.1.1. | Determinación del Objetivo y el Alcance de la Auditoría. | | | | | 5B | |
| 2.1.2. | Selección del Grupo Auditor | | | | | 6B | |
| 2.1.3. | Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad. | | | | | | |
| 2.1.4. | Elaboración del Plan y Programa de Auditoría | 1.0 | 3.0 | 4.0 | 1.0 | | |
| 2.1.5. | Elaboración de la Documentación para llevar a cabo la Auditoría. | | | | | | |
| 2.2. | Ejecución | 1.0 | 3.0 | 1.0 | 1.0 | | |
| 2.2.1. | Técnicas | | | | | | |
| 2.2.2. | Cierre | | | | | | |
| 2.3. | Informe Final de la Auditoría | | | | | | |
| 2.3.1. | Contenido del Informe | 2.0 | 3.0 | 2.0 | 1.0 | | |
| Subtotales por Unidad temática: | | 5.0 | 10.0 | 10.0 | 4.0 | | |
| ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE | | | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Investigación documental individual sobre la norma de auditoría de Calidad. Elaboración en equipo de un mapa conceptual sobre los lineamientos de la norma de auditoría. Elaboración en equipo de la práctica número 2: Plan y programa de la auditoría de Calidad, con la finalidad de observar la metodología ISO 9000 respecto de sus procesos de operación que utiliza la empresa, para discutir la planeación de la auditoría de Calidad que se realizará en la empresa | | | | | | | |
| EVALUACIÓN DE LOS APRENDIZAJES | | | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Análisis de la investigación documental que integre los aspectos clave de la norma de auditoría. 10% Mapas conceptuales, que contengan los lineamientos y su interrelación de la norma de auditoría 10% Practica No. 2: reporte del plan y programa de la auditoría de Calidad en la empresa objeto de estudio 50% Exposición ejecutiva del plan y programa 30% | | | | | | | |

Yadvalentín

España



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
SECRETARÍA ACADÉMICA**



DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

UNIDAD DE APRENDIZAJE: Auditoría de Calidad.

HOJA: 5 **DE** 8

| N° UNIDAD TEMÁTICA: III | | NOMBRE: Seguimiento y Procesos de control | | | | |
|--|---|--|-----|---|-----|---------------------|
| OBJETIVO PARTICULAR | | | | | | |
| Aplicar las herramientas de Calidad, para el análisis de los hallazgos y no conformidades de la auditoría de Calidad en la empresa objeto de estudio a efecto de proponer acciones de mejora, mediante estudio de casos. | | | | | | |
| No. | CONTENIDOS | HORAS AD Actividades de docencia | | HORAS TAA Actividades de Aprendizaje Autónomo | | CLAVE BIBLIOGRÁFICA |
| | | T | P | T | P | |
| 3.1. 3.1.1. 3.1.2. 3.1.3 | Seguimiento Hallazgos y No conformidades Acciones Preventivas y Acciones Correctivas Cierre de No conformidades | 1.0 | 1.0 | | 1.0 | 4B |
| 3.2. 3.2.1. 3.2.1.1 3.2.1.2 3.2.1.3 3.2.1.4 3.2.1.5 3.2.1.6 3.2.1.7 | Procesos de Control 7 Herramientas Estadísticas de la Calidad Diagramas de Causa-Efecto Planillas de Inspección Gráficos de Control Diagramas de Flujo Histogramas Gráficos de Pareto Diagramas de Dispersión | 4.0 | 1.0 | 3.0 | 3.0 | 5B |
| 3.3 3.3.1 | Proceso para la mejora continua Herramientas de Autoevaluación de nivel de madurez ISO/ DIS 9004 | 3.0 | 1.0 | 1.0 | 3.0 | 12B |
| Subtotales por Unidad temática: | | 8.0 | 3.0 | 4.0 | 7.0 | |
| ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE | | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Investigación documental en equipo de los temas de la unidad temática Elaboración en equipo de una matriz acerca de los procesos de control y las no conformidades de la empresa objeto de estudio Elaboración en equipo de un análisis de las técnicas y/o herramientas que se aplicarán para el seguimiento y procesos de control de la auditoría de Calidad en la empresa Realización en equipo de un informe de los procesos identificados para las acciones de mejora. Realización en equipo de la práctica No 3: Seguimiento y control, con la finalidad proponer el diseño del plan de Calidad, para integrarse al proceso de auditoría de Calidad de la empresa. | | | | | | |
| EVALUACIÓN DE LOS APRENDIZAJES | | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Resumen de la investigación documental, que comprenda los aspectos clave de las herramientas para el seguimiento y control de una auditoría de Calidad 10% Matriz de responsabilidades que integre los procesos de control y las no conformidades 20% Reporte del análisis que integre la selección de la técnica o herramienta para el seguimiento de la auditoría de Calidad 10% Informe que integre las acciones de mejora en la empresa objeto de estudio 10% Practica No 3: Presentación frente a grupo y entrega del informe final de la auditoría de Calidad en la empresa objeto de estudio 50% | | | | | | |

K. Salazar

E. Salazar



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
SECRETARÍA ACADÉMICA**



DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

UNIDAD DE APRENDIZAJE: Auditoría de Calidad

HOJA: 6 **DE** 8

RELACIÓN DE PRÁCTICAS

| PRÁCTICA No. | NOMBRE DE LA PRÁCTICA | UNIDADES TEMÁTICAS | DURACIÓN | LUGAR DE REALIZACIÓN |
|-----------------------|--|--------------------|-----------|----------------------|
| 1 | Empresa Objetivo: Seleccionar una empresa que se encuentre aplicando la metodología ISO 9000, para el estudio de auditoría de Calidad. | I | 12.0 hrs. | Empresa seleccionada |
| 2 | Plan y programa de Auditoría de Calidad. Objetivo: observar la metodología ISO 9000 respecto de sus procesos de operación, que utiliza la empresa para discutir la planeación de la auditoría de Calidad que se realizará en la empresa | II | 14.0 hrs. | Empresa seleccionada |
| 3 | Seguimiento y control Objetivo: Proponer el diseño del plan de Calidad, para integrarse al proceso de auditoría de Calidad de la empresa. | III | 10.0 hrs. | Empresa seleccionada |
| TOTAL DE HORAS | | | 36 hrs | |

EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN:

Es indispensable la aprobación de las prácticas para la acreditación de la unidad de aprendizaje. Los criterios de la evaluación de cada práctica están contenidos en las unidades temáticas correspondientes y los porcentajes de acreditación son los siguientes:

- Práctica 1: 20 %
- Práctica 2: 50%
- Práctica 3: 50%

Yadgalentia

E. Infante



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
SECRETARÍA ACADÉMICA



DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

UNIDAD DE APRENDIZAJE: Auditoría de Calidad

HOJA: 7 DE 8

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN

| | |
|---------------------|------|
| Unidad temática I | 30% |
| Unidad temática II | 30 % |
| Unidad temática III | 40% |

El estudiante podrá acreditar la unidad de aprendizaje mediante:

- Competencia demostrada durante las primeras tres semanas a partir del inicio del curso, y se evaluará a investigación documental y la entrega del estudio de un caso práctico, donde demuestre que posee como mínimo dominio de las competencias principales para desarrollar un plan de Calidad.
- Cursarse en otras instituciones de educación superior nacionales que tengan convenio con el IPN.
- Movilidad entre las ESCAS; de acuerdo a la capacidad de atención de cada unidad académica.
- Movilidad entre modalidades; de acuerdo a la capacidad de atención.

| CLAVE | B | C | BIBLIOGRAFÍA |
|-------|---|---|--|
| 1 | X | | NMX-CC-SAA-19011-IMNC-2002, Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la Calidad y/o ambiental. |
| 2 | X | | NMX-CC-9001-IMNC-2008 / ISO 9001:2008. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos |
| 3 | X | | NMX-CC-9000-IMNC-2005/ ISO 9000:2005, Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario. |
| 4 | X | | ISO/TC 176/SC 2 N809 ISO/CD 9004 |
| 5 | X | | ISO TC176/ Prácticas de auditoría ISO 9001, 2005. |
| 6 | X | | <u>El auditor de Calidad</u> ;Fundación Eca Global; ; Editorial FC; 2006 - 360 páginas; ISBN 8496169847, 9788496169845 |
| 7 | X | | <u>ISO 9000:2000: estrategias para implantar la norma de Calidad para la mejora</u> ; |
| 8 | X | | Víctor Manuel Nava, Ana Rosa Jiménez Valadez; editores Limusa noriega; - 2005 - 139 páginas |
| 9 | X | | <u>Auditorías de la Calidad para mejorar su comportamiento</u> ; Dennis R. Arte; 3ª edición; Editorial Díaz de Santos; 2004 Pag.163 ISBN 8479786221, 9788479786229 |
| 10 | | X | <u>ISO 9000:2000</u> ; Nava, A. Jiménez, Ed. Limusa, México, 2002. 140 págs. ISBN 968-18-6349-6 |
| 11 | | X | <u>ISO 9000 Liderazgo virtual</u> ; Taormina, Tom, Ed. Prentice-Hall Hispanoamericana Págs. 344 ISBN: 970-17-0027-9 |
| 12 | | X | <u>Herramientas estadísticas básicas para el mejoramiento de la Calidad</u> ; Hitoshi Kume, grupo editorial Norma;1992;232 págs. ISBN 9580467196,9789580467199 |
| 13 | | X | <u>Las 7 herramientas básicas de la Calidad</u> , Izar Landeta Juan Manuel, González Ortiz Jorge Editorial UASLP, 2004; 216 págs. ISBN 9707050217,9789707050211 |
| 14 | | X | <u>La auditoría en los sistemas de gestión de Calidad</u> , Vilar Barrio José Francisco, Editorial FC,1999; 220 págs. ISBN 8489786569, 9788489786561 |
| 15 | | X | <u>Gestión de la Calidad empresarial: Calidad en los servicios y atención al cliente</u> <u>Calidad Total</u> José Antonio Pérez Fernández de Velasco ESIC Editorial; 1994 - 264 páginas |
| | | X | <u>Auditorías internas de la Calidad</u> , Vila Espeso Miguel Ángel, Escuder Vallés Roberto, Rosalía Romero Rodríguez; Editorial Díaz de santos; 1999 - 98 páginas |

Yadvalentín

E. Escuder



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL SECRETARÍA ACADÉMICA



DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

PERFIL DOCENTE POR UNIDAD DE APRENDIZAJE

1. DATOS GENERALES

UNIDAD ACADÉMICA: ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN UNIDADES SANTO TOMÁS Y TEPEPAN.

PROGRAMA ACADÉMICO: Contador Público

NIVEL III

ÁREA DE FORMACIÓN:

| | | | |
|---------------|-------------------|--------------------|---------------------------|
| Institucional | Científica Básica | Profesional | Terminal y de Integración |
|---------------|-------------------|--------------------|---------------------------|

ACADEMIA: Administración

UNIDAD DE APRENDIZAJE: Auditoria de Calidad

ESPECIALIDAD Y NIVEL ACADÉMICO REQUERIDO: Licenciatura en el área de Ciencias Sociales

OBJETIVO DE LA UNIDAD DE APRENDIZAJE:

Aplicar los lineamientos, métodos y herramientas necesarias para la realización de auditorías de Calidad, considerando la conducción y evaluación de conformidad con la norma vigente ISO9000:2000, que genere una cultura de desarrollo personal y relaciones interpersonales dentro de un ambiente de Calidad, a través de un caso práctico.

2. PERFIL DOCENTE:

| CONOCIMIENTOS | EXPERIENCIA PROFESIONAL | HABILIDADES | ACTITUDES |
|--|---|--|--|
| Lic. en Administración o Áreas afines Maestría afin (deseable) Manejo de las TIC'S Conocimiento de las normas ISO 9000. En el modelo educativo institucional | Implantación de sistemas de Calidad. Experiencia docente | Elaboración de planes de Calidad para las organizaciones Aplicación del enfoque educativo institucional Liderazgo Comunicación Para relacionarse con los demás Aplicación del MEI | Creativo Integrador Gusto por la docencia Iniciativa Tolerancia Disciplina Empatía |



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
E. S. C. A. TEPEPAN
DIRECCIÓN

ELABORÓ

Nombre y firma del Presidente de Academia

María Luisa Flores

M. en C. Ma. de la Luz Cortés Torres
L.A.I. María Luisa Flores Ramírez
L.A. Antonio C. Jiménez Rodríguez
Presidentes de Academia afines de la ESCA
Unidades Sto. Tomás y Tepepan

REVISÓ

Nombre y firma del Subdirector Académico

Nadina O. Valentín Kajatt
María Estela Casas Hernández
M. en C. Nadina O. Valentín Kajatt
M. en A. María Estela Casas Hernández
Subdirector Académicas de la ESCA
Unidades Sto. Tomás y Tepepan

AUTORIZO

Nombre del Director de la Unidad Académica

Norma Cano Olea
Jaime V. Sánchez Cuevas
Norma Cano Olea
C.P. Jaime V. Sánchez Cuevas
Directores de la ESCA Unidades Sto. Tomás y Tepepan
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
E.S.C.A. SANTO TOMÁS
DIRECCIÓN
FECHA: 2010