UNIVERSIDADE DA CORUÑA

Guia docente					
Datos Identificativos					2023/24
Asignatura (*)	Gestión de Calidad			Código	662G01033d
Titulación	Grao en Turismo (a distancia)				
Descriptores					
Ciclo	Periodo	Curso		Tipo	Créditos
Grado	1º cuatrimestre	Cuarto		Obligatoria	6
Idioma	CastellanoGallego				
Modalidad docente	No presencial				
Prerrequisitos					
Departamento	Humanidades				
Coordinador/a	de Carreño de Vicente, María de las Mercedes		Correo electrónico	m.decarreno@udc.es	
Profesorado	de Carreño de Vicente, María de las Mercedes		Correo electrónico	m.decarreno@udc.es	
Web					
Descripción general	Esta materia se concibe como un estudio introductorio, pero exaustivo, sobre la gestión de la calidad total, los modelos de calidad, normas de aseguramiento y organismos de acreditación, normalización y certificación en el ámbito turístico. También se aborda la cuestión de las herramientas básicas para la gestión y evaluación de la calidad.				

Competencias / Resultados del título	
Código	Competencias / Resultados del título
A6	Tener una marcada orientación de servicio al cliente.
A18	Identificar y gestionar espacios y destinos turísticos
A19	Gestionar el territorio turístico de acuerdo con los principios de sostenibilidad.
A32	Detectar necesidades de planificación técnica de infraestructuras e instalaciones turísiticas.
A35	Motivación por calidad.
B1	Capacidad de análisis y síntesis.
B2	Comunicación oral y escrita en lengua nativa.
B3	Resolución de problemas.
B4	Razonamiento crítico.
B5	Compromiso ético.
B6	Aprendizaje autónomo.
B7	Adaptación a las nuevas situaciones.
C1	Expresarse correctamente, tanto de forma oral coma escrita, en las lenguas oficiales de la comunidad autónoma.
C2	Dominar la expresión y la comprensión de forma oral y escrita de un idioma extranjero.
C3	Utilizar las herramientas básicas de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) necesarias para el ejercicio de su profesión y para el aprendizaje a lo largo de su vida.
C4	Desarrollarse para el ejercicio de una ciudadanía abierta, culta, crítica, comprometida, democrática y solidaria, capaz de analizar la realidad, diagnosticar problemas, formular e implantar soluciones basadas en el conocimiento y orientadas al bien común.
C5	Entender la importancia de la cultura emprendedora y conocer los medios al alcance de las personas emprendedoras.
C6	Valorar críticamente el conocimiento, la tecnología y la información disponible para resolver los problemas con los que deben enfrentarse.
C7	Asumir como profesional y ciudadano la importancia del aprendizaje a lo largo de la vida.
C8	Valorar la importancia que tiene la investigación, la innovación y el desarrollo tecnológico en el avance socioeconómico y cultural de la sociedad.

Resultados de aprendizaje	
Resultados de aprendizaje	Competencias / Resultados del título

Conocimiento y aplicación de los distintos conceptos, sistemas de calidad existentes y terminología técnica empleada en el campo de los servicios turísticos.	A6 A18 A19 A35	B1 B4 B5 B7	C2 C3 C4 C5 C8
Conocimiento y utilización de los principales técnicos y herramientas básicas relacionadas con los sistemas de gestión de la calidad y la satisfacción del cliente/a.	A6 A32 A35	B2 B3 B5 B6	C1 C3 C6 C7

Contenidos	
Tema	**Subtema**
TEMA 1.- LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS	1.1.- Antecedentes históricos 1.2.- Concepto de Calidad 1.2.1.- Gestión de la Calidad Total (TQM) 1.2.2.- Servucción 1.2.3.- Quality for Effort 1.3.- Características de la Calidad en los servicios
TEMA 3.- LOS MAESTROS DE LA CALIDAD	3.1.- Introducción 3.2.- William Edwards Deming 3.3.- Joseph Moses Juran 3.4.- Philip B. Crosby 3.5.- Kaoru Ishikawa 3.6.- Armand V. Feigenbaum 3.7.- Genichi Taguchi
TEMA 2.- OBJECTIVOS DE LA CALIDAD	2.1.- Lectura. Introducción. 2.2.- Competitividad y Calidad en la NET 2.3.- Objetivos de la Calidad 2.4.- Gestión por Procesos: BPM (Business Process Management) 2.5.- Calidad interna 2.5.1.- Cliente Interno, comunicación 2.5.2.- Resistencia al cambio (lecturas) 2.6.- Calidad Externa
TEMA 4.- IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CALIDAD	4.1.- Implementación de un Sistema de Calidad. Fases 4.2.- Documentación de un Sistema de Calidad 4.3.- Manual de Calidad 4.4.- Manual de Procedimientos 4.5.- Registros de Calidad 4.6.- Gestión de la documentación (control documental)

TEMA 5.- INDICADORES DE CALIDAD	5.1.- ¿Qué es un indicador de calidad? 5.2.- Características, temporalidad y objetivos 5.3.- Tipos de indicadores de calidad 5.4.- Fuentes de información de los indicadores 5.4.1.- Sistema de Quejas y Sugerencias 5.4.2.- Sistema de Encuestación (Cuestionarios). Ejemplos. 5.5.- Componentes de un indicador de calidad 5.6.- Implantación y gestión de los indicadores 5.7.- Ficha del indicador 5.8.- Sistema de Indicadores 5.9.- Análisis de resultados del Sistema de Indicadores 5.10.- Problemas
TEMA 6.- HERRAMIENTAS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD	6.1.- PECI (Plan Empresarial de Comunicación Interdepartamental) 6.2.- PDCA o Rueda de Deming 6.3.- Diagramas de fluxo 6.4.- Hojas de Control, de Recogida de Datos o de Control 6.5.- Histogramas 6.6.- Diagrama Causa-efecto, de Espina de pescado o de Ishikawa 6.6.1.- Brainstorming 6.7.- Diagrama de Pareto 6.8.- Gráficos de control (Tratamiento global da información)
TEMA 7.- BENEFICIOS Y COSTES DE LA CALIDAD	7.1.- Beneficios de la Calidad 7.2.- Coste Total de la Calidad 7.3.- Distribución típica del coste total de la calidad 7.4.- El coste por error o de la no calidad 7.5.- Cálculo del coste por error o de la no calidad 7.5.1.- Problemas 7.6.- Reducción de los costes totales de la calidad
TEMA 8.- SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO Y MODELOS DE CALIDAD TOTAL	8.1.- Enfoques adoptados por los sistemas de calidad 8.2.- Sistemas de Aseguramiento de la calidad 8.2.1.- Organismos de Normalización y Certificación (español, europeo e internacional) 8.2.2.- Intentos de normalización a nivel europeo e internacional en el sector de los servicios turísticos 8.2.3.- Las normas ESO 9000 8.2.4.- SIGMA: Sistema de Gestión Ambiental (Enviroment Management System): ESO 14001 y Reglamento Comunitario Eco-Management and Audit Scheme 8.2.5.- Agenda Local 21 8.2.6.- Agenda 2030 para el desarrollo sostenible 8.2.7.- Agenda Urbana Española 8.3.- Los Modelos de Calidad Total: (Malcolm Baldrige, Deming, EFQM y FUNDIBEQ)

TEMA 9.- LA CALIDAD EN EL ESPACIO O DESTINO TURÍSTICO	9.1.- Espacio o Destino Turístico 9.1.1.- Agentes y sus intereses 9.1.2.- Tipologías de Espacios Turísticos 9.1.3.- Compatibilidad Espacial y Temporal de Mercado 9.2.- Estudio de las necesidades del turista en el proceso de consumo de un espacio turístico 9.3.- Espacio Turístico como Servicio Turístico global 9.3.1.- Desarrollo de una Ventaja inimitable 9.4.- Qué es Calidad? 9.5.- La Calidad como satisfacción del cliente 9.6.- Objetivos de Calidad en un espacio turístico 9.7.- Modelo conceptual de la calidad del Servicio 9.8.- Marcas y Sellos Turísticos 9.9.- Once Mandamientos para la obtención de la Calidad en un Espacio Turístico
10.- LA CALIDAD TURÍSTICA EN ESPAÑA. ENFOQUE SECTORIAL: SISTEMAS DE CALIDAD EN SUB-SECTORES TURÍSTICOS. EVOLUCIÓN	10.1.- Introducción. Cronograma 10.2.- El Sistema de Calidad del Sector Hotelero Español (Q de Calidad) y el Instituto para la Calidad Hotelera Española (ICHE) 10.2.1.- Herramientas desarrolladas dentro del marco del Sistema de Calidad Turística Española 10.3.- Sistemas de Calidad en otros sub-sectores turísticos. INCAVE, ICRE, ? 10.4.- El Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) 10.4.1.- Empresas Turísticas certificadas en Galicia 10.5.- ICTE y AENOR (hoy UNE) 10.5.1.- Conversión de la Q de Calidad en normas UNE 10.6.- ISO/TC 228 Turismo y Servicios relacionados (2005) 10.6.1.- Grupos de trabajo y normas publicadas 10.7.- Ciudades Inteligentes (CTN 178) 10.7.1.- Destinos Turísticos Inteligentes
11.- LA CALIDAD TURÍSTICA EN ESPAÑA. ENFOQUE DESTINO	11.1.- Planes en Destino 11.1.1.- Impulsor, financiación y solicitud 11.2.- PET´s 11.3.- PDT´s 11.4.- PICTE 2000-2006 11.5.- PDPT´s 11.6.- Iniciativa de Modernización de Destinos Turísticos Maduros 11.7.- Plan del Turismo Español Horizonte 2020 11.8.- PCPT´s
12.- SISTEMA DE CALIDAD TURÍSTICA ESPAÑOLA	12.1.- SCTE Sectores (Q) 12.2.- SCTE Destinos (SICTED) 12.3.- SCTE Buenas Prácticas (MACT) 12.4.- SCTE Capital Humano (Anfitriones ? Cultura del Detalle) 12.5.- SCTE Embellecimiento (Anfitriones ? Destino en Detalle) 12.6.- SCTE Internacional

Planificación				
Metodologías / pruebas	**Competencias / Resultados**	**Horas lectivas (presenciales y virtuales)**	**Horas trabajo autónomo**	**Horas totales**
Sesión magistral	A6 A18 A19 A35 B5 C5 C7 C8	5	35	40

Solución de problemas	A18 A19 A32 B1 B3 B4 C4 C6	3	20	23
Trabajos tutelados	B4 B6 B7 C1 C2 C3	0	40	40
Seminario	A6 A19 A32 A35 B1 B2 B4 B6 B7 C2 C3 C4 C5 C6 C7 C8	2	9	11
Prueba objetiva	A6 A18 A19 B1 B2 B3	2	32	34
Atención personalizada		2	0	2
(*)Los datos que aparecen en la tabla de planificación són de carácter orientativo, considerando la heterogeneidad de los alumnos				

Metodologías	
Metodologías	**Descripción**
Sesión magistral	Exposición oral por parte del profesorado de los aspectos fundamentales de la materia. La presencia física del profesor/a se realizará de forma virtual vía Microsoft Teams. Asimismo, se abrirá un foro de dudas en Moodle y se podrán colgar pequeños videos tutoriales en dicha plataforma. Las exposiciones se complementarán en la plataforma con la introducción de algunas actividades dirigidas al estudiantado, con la finalidad de transmitir conocimientos y facilitar el aprendizaje.
Solución de problemas	Conjunto de pruebas prácticas que sirven para ir preparando la evaluación de los conocimientos que tiene el alumnado de la materia, a lo largo del curso. La solución de problemas se hará: de manera virtual, a través de la plataforma Moodle o de correo electrónico.
Trabajos tutelados	El alumnado realizará diferentes trabajos sobre temas específicos recomendados por el profesor/a. Caso de Trabajos en equipo, si es posible, se realizarán en grupos de no más de tres alumnos/as y se mantendrán reuniones periódicas con el profesor/a (de manera virtual, a través de la plataforma Moodle o de correo electrónico), para su seguimiento. El profesorado podrá acordar que el trabajo sea individual.
Seminario	Técnica de trabajo en grupo que tiene como finalidad el estudio intensivo de un tema. Se caracteriza por la discusión, la participación, la elaboración de documentos y las conclusiones a las que tienen que llegar todos los componentes del seminario. en este caso, se considerarán las intervenciones en foros y en clases virtuales, así como la participación en trabajo de equipo
Prueba objetiva	Al final del cuatrimestre se celebrará una prueba escrita presencial de contenido teórico-práctico, para valorar la correcta comprensión y aplicación de los contenidos de la materia por parte del alumnado.

Atención personalizada	
Metodologías	**Descripción**
Trabajos tutelados Seminario	La atención personalizada que se describe en relación a estas metodologías se concibe como momentos de trabajo presencial con el profesorado, a través de correo electrónico, del campus virtual o medios similares, por lo que implican una participación obligatoria para el alumnado.

Evaluación			
Metodologías	**Competencias / Resultados**	**Descripción**	**Calificación**
Trabajos tutelados	B4 B6 B7 C1 C2 C3	A lo largo del curso, a través del aula virtual, se indicarán diferentes actividades o trabajos a realizar para la mejor comprensión y adquisición de conceptos. Estos trabajos podrán ser sincrónicos o asincrónicos. En su valoración se tendrá en cuenta: la exposición o redacción, la capacidad de síntesis, la capacidad de análisis, la aportación personal, la coordinación con compañeros, el rigor y la actualización de las fuentes utilizadas.	20
Solución de problemas	A18 A19 A32 B1 B3 B4 C4 C6	Conjunto de pruebas prácticas realizadas a lo largo del curso.	10

Prueba objetiva	A6 A18 A19 B1 B2 B3	La prueba escrita de contenido teórico-práctico consistirá en la resolución de ejercicios breves y/o respuesta a cuestiones cortas y/o de respuesta múltiple y/o preguntas de desarrollo.	60
Seminario	A6 A19 A32 A35 B1 B2 B4 B6 B7 C2 C3 C4 C5 C6 C7 C8	Intervenciones realizadas en foros, participación en acción tutorial y como participación en trabajos de grupo	10

Observaciones evaluación

La calificación final se deriva de dos partes: Evaluación Continua, donde se valora el trabajo realizado a lo largo del curso, ya sean actividades sincrónicas o ejercicios y trabajos no sincrónicos, y Prueba objetiva o Examen final

Para poder hacer el cómputo final, es necesario haber superado al menos el 50% de la calificación en cada una de las 2 partes anteriormente descritas (evaluación continua y prueba final).

En caso de no alcanzar la calificación mínima de 5 en alguna de las partes, se indicará como calificación final la calificación obtenida en la parte que no haya sido aprobada, ya sea Evaluación Continua o Prueba Final.

Calificación de No Presentado: El alumnado que no se presente a la prueba final (independientemente de la convocatoria de que se trate), será calificado con un "NP" (No Presentado), aún en el caso de haber realizado, presentado y expuesto trabajos tutelados u otras actividades que computen en la evaluación.

Segunda Oportunidad: La evaluación será similar en la primera y en la segunda oportunidad. La recuperación de la Presentación oral se realizará el día previsto para la prueba objetiva, siempre que sea posible.

convocatoria adelantada: La prueba objetiva supondrá el 100% de la calificación.

Alumnado con reconocimiento de dedicación a tiempo parcial y dispensa académica: El alumnado con reconocimiento de dedicación a tiempo parcial y dispensa académica de exención de asistencia, concedida oficialmente por la UDC según su normativa, podrá hacer los trabajos obligatorios en formato no presencial, y hacerlos llegar al profesor para a su evaluación. En caso de que no hayan podido realizar o exponer el trabajo, acordará con la profesora las fechas de exposición que les convengan, pudiendo buscar alternativas a trabajos de grupo para garantizar su evaluación.

Implicaciones del fraude académico en la realización de las pruebas o actividades de evaluación: la realización fraudulenta de las pruebas o actividades de evaluación, una vez comprobada, implicará directamente la calificación de suspenso en la convocatoria en que se cometa la falta y respecto de la materia en que se cometiese: la/el estudiante será calificado con ?suspenso? (nota numérica 0) en la convocatoria correspondiente del curso académico, tanto si la falta se produce en la primera oportunidad como en la segunda. Para esto, se procederá a modificar su calificación en el acta de primera oportunidad, si fuese necesario.

Atención a la diversidad: la materia podrá ser adaptada al estudiantado que precise de la adopción de medidas encaminadas al apoyo a la diversidad (física, visual, auditiva, cognitiva, de aprendizaje o relacionada con la salud mental). De ser el caso, deberán contactar, en los plazos oficiales estipulados de manera previa a cada cuatrimestre académico, con los servicios disponibles en la UDC, con la Unidad de Atención a la Diversidad (https://www.udc.es/cufie/ADI/apoioalumnado/) o, en su defecto, con la Tutora ADI de la Facultad de Turismo.

Perspectiva de Género: Según se recoge en las distintas normativas de aplicación para la docencia universitaria, se deberá incorporar la perspectiva de género en esta materia (se usará lenguaje no sexista, se utilizará bibliografía de autoras/es de ambos sexos, se propiciará la intervención en clase de alumnas y alumnos...). Se trabajará para identificar y modificar perjuicios y actitud sexistas y se influirá en el entorno para modificarlos y fomentar valores de respeto e igualdad. Se deberán detectar situaciones de discriminación por razón de género y se propondrán acciones y medidas para corregirlas.

Fuentes de información

Básica	- AMAT, O. (2007). Costes de Calidad y de no Calidad (2ª edición). EADA Gestión 2000. Barcelona - CAMISÓN, C.; ROCA, V (1997). Los Costes Totales de la Calidad: Un Estudio de la Empresa Hotelera. Editorial Civitas. Madrid. - CASANUEVA ROCHA, C.; GARCÍA del JUNCO, J.; CARO GONZÁLEZ., F. J. (2000). Organización y Gestión de Empresas Turísticas. Ediciones Pirámide. Madrid - FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ, M. A. (2003). El Control, Fundamentos de la Gestión por Procesos y la Calidad Total. ESIC Editorial. Madrid - JULIA, M.; PORSCHE, F.; GIMÉNEZ, V.; VERGE, X. (2002). Gestión de Calidad aplicada a Hostelería y Restauración. Pearson Educación,S.A. Madrid - MARTÍN ROJO, I. (2014). Dirección y Gestión de Empresas del Sector Turístico. Ediciones Pirámide. Madrid - TARÍ GUILLÓ, J.J.; MOLINA AZORÍN, J.F.; PEREIRA MOLINER, J. (2017). Gestión de la Calidad en el Turismo. Editorial Síntesis. Madrid

Complementária	- ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN (). http: //www.aenor.es. - ENTIDAD NACIONAL DE ACREDITACIÓN (). http: //www.enac.es . - INSTITUTO PARA LA CALIDAD TURÍSTICA ESPAÑOLA (). http: //www.icte.es. - MINISTERIO DE INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO (). http: //www.mityc.es. - Nuevo Portal de Calidad Turística (). http: //www.calidadturistica.es. - BOE 16-07-2005 (2005). Real Decreto 721/2005, de 20 de junio, por el que se regula la iniciativa de modernización de destinos turísticos maduros. - BADÍA, A.; BELLIDO, S. (1999). Técnicas para la Gestión de la Calidad. Ed. Tecnos. Madrid - BLASCO PERIS, A. (2002). La Empresa y el Producto Turístico. Editorial Civitas. Madrid - BAYÓN MARINÉ, Fernando; MARTÍN ROJO, Inmaculada (2004). Operaciones y Procesos de Producción en el sector turístico. Editorial Síntesis. Madrid - COSTA, J. Mº. (1998). Gestió de la Qualitat en un mon de serveis. Ediciones Gestión 2000. Barcelona - CUNHA, L. (2007). Introduçâo ao Turismo. Editorial Verbo. Lisboa - EIGLIER, P.; LANGEARD, E. (1989). Servucción. El Marketing de servicios. McGraw-Hill. Madrid - FAYOS-SOLÁ, E. (1994). Competitividad y Calidad en la nueva era del Turismo. Revista Estudios Turísticos, nº 123, pp. 5-10. Instituto de Estudios Turísticos - FELIPE GALLEGO, J. (2002). Gestión de Hoteles. Una nueva visión. Thomson Editores Spain/Paraninfo,S.A. Madrid - GÁLGANO, A. (1994). Manual de Calidad en Turismo. Editur. Barcelona - GATELL PAMIES, J. (1994). Hotel Hotel, Marketing. CDN, Ciencias de la Dirección,S.A. Madrid - GÓMEZ GÓMEZ, Mª. J. (1999). Sistema de Calidad para Casas Rurales. Revista Estudios Turísticos, nº 139, pp. 89-94. Instituto de Estudios Turísticos - GORGA, V. (1999). Una aproximación a la Calidad Turística en el plano Internacional. Revista Estudios Turísticos, nº 139, pp. 35-41. Instituto de Estudios Turísticos - HOROVITZ, J (1993). La Calidad del Servicio. McGraw-Hill. Madrid - HUÉSCAR, A. (1993). Nuevo marco conceptual del Turismo. Revista Estudios Turísticos, nº 117, pp. 23-48. Instituto de Estudios Turísticos - IGLESIAS TOBAR, J. R.; TALÓN, P.; GARCÍA-VIANA, R. (2007). Comercialización de Productos y Servicios Turísticos. Editorial Síntesis. Madrid - JAMES, P. (1997). Gestión de la Calidad Total. Un texto introductorio. Prentice Hall Iberia. Madrid - LLORÉNS MONTES, F. J.; FUENTES FUENTES, Mª A. (2001). Calidad Total. Fundamentos e Implantación. Editorial Pirámide. Madrid - JUAN MARTÍNEZ, F.; SOLSONA MONZONÍS, J. (2000). Alojamiento Turístico Rural. Gestión y Comercialización. Editorial Síntesis,S.A. Madrid - MARTÍN VALLES, D. (1999). Calidad en los Servicios. Una aproximación metodológica. Revista Estudios Turísticos, nº 139, pp. 15-33. Instituto de Estudios Turísticos - MEMBRADO MARTÍNEZ, J. (1996). Modelo Europeo de Calidad Total para empresas hoteleras. Revista Estudios Turísticos, nº 132, pp. 7-29. Instituto de Estudios Turísticos - MONCADA, A. (1999). Bosquejo Histórico de las Normas ISO 9000. Suplemento de Calidad del Periódico Excelsior del 02-07-1999. Méxicoad del - NAVARRO DE VEGA, A. (1999). Plan de Calidad Turística Española. Revista Estudios Turísticos, nº 139, pp. 5 13. Instituto de Estudios Turísticos - OMT (1998). Introducción al Turismo. OMT. Madrid - ORDOZGOITI, E. (1999). Normalización en Servicios Turísticos. Revista Estudios Turísticos, nº 139, pp. 43-52. Instituto de Estudios Turísticos - PRADOS PÉREZ, E. (2000). Estrategias de calidad en el sector turístico español: situación actual y perspectivas de futuro. Revista Gestión de Hoteles y Empresas Turísticas: nº 4, pp. 22-31. Editorial Alción. Madrid - ROSANDER, A. C. (1992). La Búsqueda de la Calidad en los Servicios. Ed. Díaz de Santos. Madrid - SENLLE, A.; BRAVO, O. (1996). La Calidad en el Sector Turístico. Ediciones Gestión 2000. Barcelona - UGALDE, V.; NAVARRO, L. (1999). El ICHE y el Sistema de Calidad del Sector Hotelero Español. Revista Estudios

Turísticos, nº 139, pp. 53-63. Instituto de Estudios Turísticos

- VALLS, J-F (2004). Gestión de Empresas de Turismo y Ocio. El arte de provocar la satisfacción. Ediciones Gestión 2000. Barcelona
- ZEITHAML, V. A.; BITNER, M. J. (1996). Services Marketing. McGraw-Hill. New York (Estados Unidos).
- ZEITHAML, V. A.; PARASURAMAN, A.; BERRY, L.L. (1993). Calidad Total en la Gestión de Servicios. Ed. Díaz de Santos. Madrid

Recomendaciones
Asignaturas que se recomienda haber cursado previamente
Asignaturas que se recomienda cursar simultáneamente
Asignaturas que continúan el temario
Otros comentarios

(*) La Guía Docente es el documento donde se visualiza la propuesta académica de la UDC. Este documento es público y no se puede modificar, salvo cosas excepcionales bajo la revisión del órgano competente de acuerdo a la normativa vigente que establece el proceso de elaboración de guías