

---

## Bibliography

- AENOR. *Guía para la aplicación de la Norma UNE-EN ISO 9001:2000 en la educación*. Madrid, 2002.
- AFNOR. *Líneas directrices para la formación FD X 50-757*. Paris, 1999.
- BAEZA, Mónica; MERTENS, Leonard. *La norma ISO 9000 y la competencia laboral*. Mexico: CONOCER, 2000.
- CEDEFOP. *Evaluation of quality aspects in vocational training programs*. Thessaloniki, 1998.
- CONOCER. *Experiencias en la implantación del sistema de calidad en el CONOCER*. Mexico, 2002. Submitted to the “Seminario Internacional Gestión de Calidad en la Formación Profesional, Lima, 2002”.
- European Training Foundation. *Quality assurance in continuing vocational training*. Turin, 1998.
- FACKLAM, Tomas. Certification of persons: ISO/IEC DIS 17024. General requirements for bodies operating certification of persons. *ISO bulletin*. Geneva, ISO. 2002.
- Guía para los sistemas de calidad. Parte 5: *Guía de la norma de sistemas de calidad AS/NZS ISO 9001:1994 para la educación y la capacitación*.
- IBARRA, Agustín. *Formación profesional y calidad: hacia un nuevo paradigma. 2001*. Submitted to the “Semana de la Calidad, SENATI, Lima, 2001”. <http://www.cinterfor.org.uy>
- INA. *Experiencias de implementación de normas ISO 9000*. San José de Costa Rica, 2000. Submitted to the “Seminario Internacional de Gestión de Calidad, Lima, 2000”. <http://www.cinterfor.org.uy>
- INN. *Proyecto Norma Chilena NCH 2728:2002. Organismos Técnicos de Capacitación*. Requisitos. <http://sence.cl/normacalidad>
- INDECOPI. *Norma Técnica Peruana NTP 833.920: 2003. Guía de aplicación de la norma NTP-ISO 9001:2001 en el sector educación*. 2003.

- 
- INTECAP. *Bases para la cultura de la calidad total en el INTECAP*. Guatemala, 1999.
- . *Gestión de recursos humanos por competencias*. Guatemala, 2001.
- INTECAP; JICA. *Curso interactivo 5 "S"*. Guatemala, 2001. CD.
- IRAM. *Norma argentina IRAM 30000. Guía de interpretación de la IRAM\_ISO 9001 para la educación*. Buenos Aires, 2001.
- ISO. *Introducción a la Norma ISO 9001:2000*.  
[http://www.redpyme.net/calidad/calidad\\_iso.htm](http://www.redpyme.net/calidad/calidad_iso.htm)
- . ISO 9001:2000. *Quality Management Systems. Requirements*. Geneva.
- . ISO 9004:2000. *Quality Management Systems. Guidelines for performance improvements*. Geneva.
- . ISO/FDIS 10015:1999. *Quality Management. Guidelines for training*. Geneva.
- MERTENS, Leonard. *Competencia laboral: sistemas, surgimiento, modelos*. Montevideo: CINTERFOR/ILO, 1996. [www.cinterfor.org.uy](http://www.cinterfor.org.uy)
- . *ISO 9000 y competencia laboral. El aseguramiento del aprendizaje continuo en la organización*. Veracruz: INLAC, 2000.
- PELUFFO, M.; CATALAN, E. *Introducción a la gestión del conocimiento y su aplicación en el sector público*. Santiago de Chile: ECLAC, 2002.
- PMETyC. Unidad Administradora. *Presentación de la guía "IWA 2" para facilitar la aplicación de la norma ISO 9001: 2000 en las organizaciones educativas*. Mexico, 2003.
- REDPYME. *Introducción a la Norma ISO 9001:2000*.  
[http://www.redpyme.net/calidad/calidad\\_iso.htm](http://www.redpyme.net/calidad/calidad_iso.htm)
- ROJAS, Eduardo. *El saber obrero y la innovación en la empresa*. Montevideo: CINTERFOR/ILO, 1999. [www.cinterfor.org.uy](http://www.cinterfor.org.uy)
- Seminario Internacional sobre la Gestión de la Calidad en la Formación, Lima, CINTERFOR/ILO-SENATI, 2000. *Documento de base*.  
[www.cinterfor.org.uy](http://www.cinterfor.org.uy)
- SENAC. *Qualidade em prestação de serviços*. Río de Janeiro: SENAC, 2001.
- SENAI. Departamento Regional de Pernambuco. *La gestión de calidad en el SENAI*. Recife, 2000. Submitted to the "Seminario Internacional de Gestión de Calidad, Lima, 2000". <http://www.cinterfor.org.uy>
- SENAI. Departamento Regional de Sao Paulo. *Manual de calidad*. San Pablo, 2002.

- 
- SENCE. *Calidad y formación*. Santiago de Chile, 2000. Submitted to the “Seminario Internacional Gestión de Calidad en la Formación Profesional, Lima, 2000”. <http://www.cinterfor.org.uy>
- UNIT. *Sistemas de gestión de la calidad ISO 9000:2000*. Montevideo, 2001.
- VAN DEN BERGHE, WOUTER. *Aplicación de las Normas ISO 9000 a la enseñanza y la formación*. Thessaloniki: CEDEFOP, 1998.
- VILLAVICENCIO, Daniel; SALINAS, Mario. Gestión del conocimiento productivo, normas ISO y los sistemas de aseguramiento de la calidad. *Comercio exterior*. Mexico. n.6, jun. 2002.