Aspectos administrativos.

INSTITUTO DE NORMAS TÉCNICAS DE COSTA RICA	
Nombre del curso	**Implicaciones e interpretación . Sistemas de Gestión de Continuidad de Servicios para organizaciones públicas y sin fines de lucro según la INTE G130:2022/Cor 1:2023**
Código del curso	**CGN-040**
Duración	16 horas
Modalidad	Presencial u online
Requisitos	No posee requisitos adicionales
Naturaleza del curso	Teórico – Práctico
Tipo de certificado	Se entregará certificado de aprovechamiento con el respaldo INTECO con número de trazabilidad único.

Descripción

En este curso las personas participantes desarrollarán competencias y tendrán conocimiento detallado para establecer, implementar y mantener un sistema de gestión de la continuidad del servicio (SGCS) según la norma INTE G130:2022/Cor 1:2023 y que cumpla con los requisitos homologados de la norma internacional INTE/ISO 22301. De forma que, las organizaciones públicas y sin fines de lucro, puedan desarrollar un enfoque de continuidad orientado en el servicio, con el fin de que sea una herramienta útil para la toma de decisiones en cuanto a la eficiencia en el uso de recursos y mejora en el servicio.

Se proporciona orientación para que los funcionarios públicos y colaboradores de las organizaciones sin fines de lucro reciban, comprendan y apliquen un plan de desarrollo o un programa de trabajo a corto o mediano plazo para el cumplimiento de estas directrices. En busca de que las organizaciones puedan gestionar su capacidad para seguir funcionando durante las disrupciones, desde las distintas perspectivas de creación de valor público, normativa, financiera, de las partes interesadas y de los procesos internos.

El curso va dirigido al personal de organizaciones públicas y sin fines de lucro pequeñas, medianas y grandes en todos los sectores, personas directivas, empresarias, consultoras y personas gestoras de otros sistemas de gestión, así como estudiantes y profesionales involucrados en este campo.

Objetivo general:

Analizar cada uno de los componentes de un sistema de gestión de la continuidad del servicio (SGCS) según los contenidos de la norma INTE G130:2022/Cor 1:2023, para su implementación y mejora en la organización.

Objetivos específicos:

- Demostrar la relación entre los requisitos de la norma INTE G130:2022/Cor 1:2023, mediante el análisis secuencial lógico de cada uno de estos en cada norma para la comprobación de su utilidad dentro del sistema de gestión de la continuidad del servicio.
- Interpretar adecuadamente los requisitos de la norma INTE G130:2022/Cor 1:2023, para su adaptación o implantación dentro del sistema de gestión de la continuidad del servicio de acuerdo con contextos reales o simulados de una organización.
- Aplicar los requerimientos de la norma INTE G130:2022/Cor 1:2023 desde un enfoque sistémico, para el desarrollo de políticas, análisis de riesgos y procedimientos necesarios para la implementación de un sistema de gestión de la continuidad del servicio.

Contenidos:

Tema #1. Introducción

- Contextualización de la actualidad
- Estructura y contenidos de las normas de referencia
- Términos y definiciones

Tema #2. Contexto de la organización

- Comprensión de la organización y de su contexto
- Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
- Determinación del alcance del SGCS
- Sistema de gestión de continuidad de servicios (SGCS)

Tema #3. Liderazgo en el sistema de gestión

- Liderazgo y compromiso
- Política de continuidad del servicio
- Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

Tema #4. Planificación en el sistema de gestión

- Acciones para abordar riesgos y oportunidades
- Objetivos de continuidad del servicio y planificación para alcanzarlos
- Planificando los cambios en el SGCS

Tema #5. Recursos de apoyo para el sistema de gestión

- Recursos generales
- Gestión de la competencia
- Gestión de la toma de conciencia
- Comunicación
- Documentación de la información

Tema #6. Control de las operaciones para el sistema de gestión

- Planificación y control operacional
- Análisis de impacto en el servicio y evaluación de riesgos
- Estrategias y soluciones de continuidad del servicio
- Planes y procedimientos de continuidad del servicio
- Programa de ejercicios y pruebas para validar la efectividad de sus estrategias y soluciones de continuidad del servicio.
- Evaluación de la documentación y las capacidades de continuidad del servicio

Tema #7. Evaluación del desempeño

- Seguimiento, medición, análisis y evaluación
- Auditoría interna
- Revisión del sistema de gestión por la dirección

Tema #8. Mejora

- No conformidades y acciones correctivas
- Mejora continua

Conclusiones y lecciones aprendidas

Metodología

El curso se desarrolla en formato online o presencial según sea el caso, con una metodología activa, donde las personas aprendientes son guiadas por la persona facilitadora, a lo largo de las sesiones en la construcción de su propio aprendizaje para el logro de los objetivos generales y específicos que se proponen, asumiendo un papel de guía y mediador de las actividades de enseñanza-aprendizaje. Con la ayuda de actividades tales como talleres, prácticas y evaluaciones adaptadas al formato del curso, entre otros, junto con los materiales atinentes al proceso de formación y la retroalimentación de la persona facilitadora.

El manejo de plataformas para videoconferencia como Zoom o Microsoft Teams para las clases sincrónicas es inherente al curso. La persona facilitadora dirige al grupo en la ejecución de talleres, actividades y revisión de materiales de la norma INTE G130:2022/Cor 1:2023, recursos audiovisuales y los elementos de evaluación y seguimiento del desempeño, así como los elementos de construcción de sinergia requeridos para esta modalidad de aprendizaje.

Actividades de aprendizaje

La aportación de la persona aprendiente es de importancia para lograr los objetivos, las actividades programadas son formativas y participativas a fin de enriquecer la experiencia de aprendizaje, por lo que es posible expresar sus ideas, opiniones, críticas y análisis dentro de los espacios de tiempo definidos por la persona facilitadora.

Este curso permite a las personas participantes el dominio de las bases conceptuales y procedimentales que sustentan las prácticas de la gestión de continuidad de servicios basándose en la norma INTE G130:2022/Cor 1:2023, así se realizan actividades de aprendizaje como talleres, recursos de apoyo y una prueba final que le permita asimilar los conocimientos e internalizarlos.

Se asignan a las personas participantes anexos como lecturas, referencias bibliográficas y se incentiva la búsqueda individual de literatura pertinente y específica para la fundamentación y concreción de sistemas de gestión de la continuidad del servicio.

Recursos didácticos

Para el buen desarrollo del curso y con ello garantizar el aprendizaje, se dispone de un acervo actualizado de recomendaciones bibliográficas, la norma INTE G130:2022/Cor 1:2023, licencias de software para el desarrollo de clases sincrónicas, lecturas suministradas por la persona facilitadora que pueden ser un complemento para las actividades propuestas, así como las diferentes técnicas didácticas mencionadas que brindan a las personas participantes una mayor posibilidad de apropiarse de los conocimientos.

Evaluación de los aprendizajes:

A continuación, se describe la estrategia general de evaluación necesaria para el desarrollo del curso que contribuye al cumplimiento de los objetivos y logro de los aprendizajes integrales; así como, la distribución de los rubros o componentes a evaluar, donde se indican los criterios mínimos y el valor asignado. Debe guardar estrecha relación con las actividades de aprendizaje mencionadas. Para cada actividad de evaluación debe haber una rúbrica, que, aunque otorga una puntuación, es una descripción cualitativa del desempeño de la persona participante.

Actividades de aprendizaje	**Ponderación**
4 pruebas cortas	**6% c/u***
Taller 1: Términos y definiciones de la norma INTE G130:2022/Cor 1:2023	**6%**
Taller 2: Estructura de la norma INTE G130:2022/Cor 1:2023	**6%**
Taller 3: Diseño de política de continuidad del servicio	**6%**
Taller 4. Gestión de riesgo y oportunidades	**6%**
Taller 5. Operación y prestación del servicio	**6%**
Taller 6: Aplicación de los requisitos de la norma con casos de estudio	**6%**
1 prueba final. Aplicable en la última semana.	**40%**
Total	**100%**

Referencias bibliográficas:

- INTE G130:2022/Cor 1:2023
- INTE/ISO 22301:2020

Cronograma de actividades del curso

Sesiones	Contenidos	Valor en horas totales				Materiales didácticos	Evaluación	Instrucciones
		HCP	HPP	HEI	HIO			
Sesión 1	**Presentación** Evento Objetivos Contenidos Persona evaluadora **Tema #1. Introducción** • Contextualización de la actualidad • Estructura y contenidos de las normas de referencia • Términos y definiciones	1	1	0.5	0	Exposición teórica de contenidos Taller 1: Términos y definiciones de la norma INTE G130:2022/Cor 1:2023 Recurso interactivo Prueba corta #1	Taller 1: Términos y definiciones de la norma INTE G130:2022/Cor 1:2023 Prueba corta #1	Presentación del evento, persona facilitadora, objetivos, contenidos, dinámica de evaluación. La persona facilitadora debe de exponer los contenidos relacionados al tema 1 con la presentación del curso. La persona instructora debe guiar en el desarrollo del taller 1, este posee calificación automática desde la plataforma. La persona instructora debe de invitar a las personas participantes a utilizar el recurso interactivo disponible y la prueba corta #1.
Sesión 2	**Tema #2. Contexto de la organización (I)** • Comprensión de la organización y de su contexto • Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas • Determinación del alcance del SGCS	1	1	0	0.5	Exposición teórica de contenidos Taller 2: Estructura de la norma INTE G130:2022/Cor 1:2023	Taller 2: Estructura de la norma INTE G130:2022/Cor 1:2023	La persona facilitadora debe de exponer los contenidos relacionados al tema 2 con la presentación del curso. La persona instructora debe guiar en el desarrollo del taller 2, este posee calificación automática desde la plataforma.
Sesión 3	**Tema #2. Contexto de la organización (II)** • Sistema de gestión de continuidad de servicios (SGCS) **Tema #3. Liderazgo en el sistema de gestión** • Liderazgo y compromiso • Política de continuidad del servicio	1	1	0.5	0	Exposición teórica de contenidos Taller 3: Diseño de política de continuidad del servicio Recurso interactivo Prueba corta #2	Taller 3: Diseño de política de continuidad del servicio Prueba corta #2	La persona facilitadora debe de exponer los contenidos relacionados con los temas 2 y 3 con la presentación del curso. La persona instructora debe guiar en el desarrollo del taller 3, este posee calificación automática desde la plataforma.

	• Roles, responsabilidades y autoridades en la organización							La persona instructora debe de invitar a las personas participantes a utilizar el recurso interactivo disponible y la prueba corta #2.
Sesión 4	**Tema #4. Planificación en el sistema de gestión** • Acciones para abordar riesgos y oportunidades • Objetivos de continuidad del servicio y planificación para alcanzarlos • Planificando los cambios en el SGCS **Tema #5. Recursos de apoyo para el sistema de gestión (I)** • Recursos generales • Gestión de la competencia	1	1	0	0.5	Exposición teórica de contenidos Taller 4. Gestión de riesgo y oportunidades	Taller 4. Gestión de riesgo y oportunidades	La persona facilitadora debe de exponer los contenidos relacionados con los temas 4 y 5 con la presentación del curso. La persona instructora debe guiar en el desarrollo del taller 4, asignar la nota y retroalimentación manualmente a las personas participantes en la plataforma.
Sesión 5	**Tema #5. Recursos de apoyo para el sistema de gestión (II)** • Gestión de la toma de conciencia • Comunicación • Documentación de la información **Tema #6. Control de las operaciones para el sistema de gestión (I)** • Planificación y control operacional	1.5	0.5	0.5	0	Exposición teórica de contenidos Recurso interactivo Prueba corta #3	Prueba corta #3	La persona facilitadora debe de exponer los contenidos relacionados con los temas 5 y 6 con la presentación del curso. La persona instructora debe de invitar a las personas participantes a utilizar el recurso interactivo disponible y la prueba corta #3.
Sesión 6	**Tema #6. Control de las operaciones para el sistema de gestión (II)** • Análisis de impacto en el servicio y evaluación de riesgos • Estrategias y soluciones de continuidad del servicio • Planes y procedimientos de continuidad del servicio	1	1	0	0.5	Exposición teórica de contenidos Taller 5. Operación y prestación del servicio	Taller 5. Operación y prestación del servicio	La persona facilitadora debe de exponer los contenidos relacionados al tema 6 con la presentación del curso. La persona instructora debe guiar en el desarrollo del taller 5, asignar la nota y retroalimentación, manualmente a las personas participantes en la plataforma.

Sesión 7	**Tema #6. Control de las operaciones para el sistema de gestión (III)** • Programa de ejercicios y pruebas para validar la efectividad de sus estrategias y soluciones de continuidad del servicio. • Evaluación de la documentación y las capacidades de continuidad del servicio	1.5	0.5	0.5	0	Exposición teórica de contenidos Recurso interactivo Prueba corta #4	Prueba corta #4	La persona facilitadora debe de exponer los contenidos relacionados al tema 6 con la presentación del curso. La persona instructora debe de invitar a las personas participantes a utilizar el recurso interactivo disponible y la prueba corta #4.
Sesión 8	**Tema #7. Evaluación del desempeño** • Seguimiento, medición, análisis y evaluación • Auditoría interna • Revisión del sistema de gestión por la dirección **Tema #8. Mejora** • No conformidades y acciones correctivas • Mejora continua **Conclusiones y lecciones aprendidas**	1	1	0	0.5	Exposición teórica de contenidos Taller 6: Aplicación de los requisitos de la norma con casos de estudio	Taller 6: Aplicación de los requisitos de la norma con casos de estudio	La persona facilitadora debe de exponer los contenidos relacionados al tema 8 con la presentación del curso. La persona instructora debe guiar en el desarrollo del taller 6, asignar la nota y retroalimentación, manualmente a las personas participantes en la plataforma La persona instructora debe de detallar las instrucciones para el abordaje de la evaluación final del curso.
	Evaluación final	0	0	1	0	Evaluación final	Evaluación final	Las personas participantes desarrollan la evaluación final en plataforma dentro del establecido. La persona facilitadora evalúa manualmente los ítems que lo requieran.

Horas contacto profesor (HCP): Son las horas de contacto sincrónico con la persona facilitadora del curso.

Horas prácticas con profesor (HPP): Corresponden a las horas que invierten las personas participantes en la elaboración y producción de las actividades de aprendizaje de manera sincrónica con la persona facilitadora.

Horas de estudio individual (HEI): Corresponden a las horas que invierten las personas participantes en la elaboración y producción de las actividades de aprendizaje de manera asincrónica, por ejemplo, realización de ejercicios, prácticas, casos, mapas mentales, evaluaciones etc.

Horas de investigación opcional (HIO): Son las horas que la persona participante invierte durante el periodo de matrícula activa del curso de forma autónoma en la búsqueda o revisión de materiales extra a los dispuestos en el curso a modo de enriquecer su proceso de aprendizaje.