Aspectos administrativos.

INSTITUTO DE NORMAS TÉCNICAS DE COSTA RICA	
Nombre del curso	**Implicaciones e interpretación - Sistemas de gestión de la calidad según la norma INTEISO 90012015**
Código del curso	**CGQ-001**
Duración	20 horas
Modalidad	Presencial u online
Requisitos	Sin requisitos técnicos.
Naturaleza del curso	Teórico – Práctico
Tipo de certificado	Se entregará certificado de aprovechamiento con el respaldo INTECO con número de trazabilidad único.

Descripción

Por medio de este curso las personas desarrollarán competencias y conocimiento detallado de lo que implica cada uno de los requisitos que debe aplicarse en una gestión sistematizada de la calidad, según el modelo más reciente de la norma INTE/ISO 9001:2015, para demostrar la capacidad de proveer bienes y servicios que aumenten la satisfacción de los clientes, considerando el contexto de la organización y su estrategia al más alto nivel.

Este curso va dirigido al personal de todo tipo de organización desea aplicar un enfoque por procesos de sus operaciones y gestionar sus requisitos de calidad de forma sistematizada.

Objetivo general:

Analizar cada uno de los componentes de un sistema de gestión de la calidad según los contenidos de la norma INTE/ISO 9001:2015, para su implementación y mejora en la organización.

Objetivos específicos:

- Demostrar la relación entre los requisitos de la norma INTE/ISO 9001:2015, mediante el análisis secuencial lógico de cada uno de estos en la norma para la comprobación de su utilidad dentro del sistema de gestión de la calidad.
- Interpretar adecuadamente los requisitos de la norma INTE/ISO 9001:2015, para su adaptación o implantación dentro del sistema de gestión de la calidad de acuerdo con contextos reales o simulados de una organización.
- Aplicar los requerimientos de la norma INTE/ISO 9001:2015 desde un enfoque sistémico, para el desarrollo de los recursos y procedimientos necesarios para la implementación de un sistema de gestión de la calidad.

Contenidos:

Tema 1. Introducción

- Términos y definiciones
- Objeto y campo de aplicación de la norma internacional

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 sistema de gestión de la calidad.
- Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.

Tema 3. Liderazgo en un sistema de gestión de la calidad

- Liderazgo y compromiso.
- Política de la calidad.
- Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.

Tema 4. Planificación para el sistema de gestión de la calidad

- Acciones para abordar riesgos y oportunidades.
- Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.
- Planificación de los cambios.

Tema 5. Procesos de apoyo para la calidad

- Recursos.
- Competencia.
- Toma de conciencia.
- Comunicación.
- Información documentada.

Tema 6. Gestión de las operaciones

- Planificación y control operacional.
- Requisitos para los productos y servicios.
- Diseño y desarrollo de los productos y servicios.
- Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.
- Producción y prestación del servicio.
- Liberación de los productos y servicios.
- Control de las salidas no conformes.

Tema 7. Revisiones del sistema de gestión de la calidad

- Seguimiento, medición, análisis y evaluación.
- Auditoría interna.
- Revisión por la dirección.

Tema 8. Mejora de un sistema de gestión de la calidad

- Generalidades.
- No conformidad y acción correctiva.
- Mejora continua.

Metodología

El curso se desarrolla en formato online o presencial según corresponda 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/ISO 9001:2015, 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 al sistema de gestión de la calidad, basándose en la norma INTE/ISO 9001:2015, así se realizan actividades de aprendizaje como talleres y lecturas; además 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 actividades de aprendizaje.

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/ISO 9001:2015, 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
Taller #1: Términos y definiciones	**6%**
Taller #2: Partes interesadas	**6%**
Taller #3: Caso de estudio capítulo 4	**6%**
Taller #4 Caso de estudio capítulo 6	**6%**
Taller #5: Caso de estudio capítulo 8	**6%**
Taller #6: Mapa de procesos	**6%**
Taller #7: Caso de estudio capítulo 10	**6%**
6 pruebas cortas	**3% c/u***
1 prueba final. Aplicable en la última semana.	**40%**
Total	**100%**

***c/u – Cada**

Referencias bibliográficas:

- INTE/ISO 9001:2015

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** - Términos y definiciones	1	1	0.5	0	Exposición teórica de contenidos Taller #1: Términos y definiciones Recurso interactivo	Taller #1: Términos y definiciones	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 facilitadora debe invitar al desarrollo del taller 1 de forma asincrónica, este posee calificación automática desde la plataforma y atender dudas puntuales durante la sesión sincrónica en caso de que aplique. La persona instructora debe de invitar a las personas participantes a utilizar el recurso interactivo.
Sesión 2	**Tema 1. Introducción** - Objeto y campo de aplicación de la norma internacional **Tema 2. Contexto de la organización** - Comprensión de la organización y de su contexto. - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	1	1	0	0	Exposición teórica de contenidos Taller #2: Partes interesadas	Taller #2: Partes interesadas	La persona facilitadora debe de exponer los contenidos relacionados al tema 1 y el tema 2 con la presentación del curso. La persona facilitadora debe invitar al desarrollo del taller 2 de forma asincrónica, este posee calificación automática desde la plataforma y atender dudas puntuales durante la sesión sincrónica en caso de que aplique.

Sesión 3	**Tema 2. Contexto de la organización** - Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad. - Sistema de gestión de la calidad y sus procesos. **Tema 3. Liderazgo en un sistema de gestión de la calidad** - Liderazgo y compromiso. - Política de la calidad.	1	1	0.5	0	Exposición teórica de contenidos Taller #3: Caso de estudio capítulo 4 Prueba corta #1	Taller #3: Caso de estudio capítulo 4 Prueba corta #1	La persona facilitadora debe de exponer los contenidos relacionados al tema 2 y el tema 3 con la presentación del curso. La persona instructora debe guiar en el desarrollo del taller 3, este requiere evaluación y retroalimentación manual. En caso de ser requerido es posible asignar la actividad de forma asincrónica y brindar retroalimentación general durante la próxima sesión sincrónica. La persona instructora debe de invitar a las personas participantes a finalizar la prueba corta 1 de forma asincrónica.
Sesión 4	**Tema 3. Liderazgo en un sistema de gestión de la calidad** - Roles, responsabilidades y autoridades en la organización. **Tema 4. Planificación para el sistema de gestión de la calidad** - Acciones para abordar riesgos y oportunidades. - Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos. - Planificación de los cambios.	1	1	0.5	0	Exposición teórica de contenidos Prueba corta #2 Recurso interactivo Taller #4: Caso de estudio capítulo 6 Prueba corta #3	Prueba corta #2 Taller #4: Caso de estudio capítulo 6 Prueba corta #3	La persona facilitadora debe de exponer los contenidos relacionados al tema 3 y el tema 4 con la presentación del curso. La persona instructora debe guiar en el desarrollo del taller 4, este requiere evaluación y retroalimentación manual. En caso de ser requerido es posible asignar la actividad de forma asincrónica y brindar retroalimentación general durante la próxima sesión sincrónica. La persona instructora debe de invitar a las personas participantes a finalizar la prueba corta 2 y 3 de forma asincrónica. Además de recordarles utilizar el recurso interactivo.
Sesión 5	**Tema 5. Procesos de apoyo para la calidad** - Recursos. - Competencia. - Toma de conciencia. - Comunicación. - Información documentada.	2	0	0.5	0	Exposición teórica de contenidos Prueba corta #4	Prueba corta #4	La persona facilitadora debe de exponer los contenidos relacionados al tema 5 con la presentación del curso. La persona instructora debe de invitar a las personas participantes a finalizar la prueba corta 4 de forma asincrónica.

Sesión 6	**Tema 5. Procesos de apoyo para la calidad** **Tema 6. Gestión de las operaciones** - Planificación y control operacional. - Requisitos para los productos y servicios.	1	1	0	0	Exposición teórica de contenidos Taller #5: Caso de estudio capítulo 8	Taller #5: Caso de estudio capítulo 8	La persona facilitadora debe de exponer los contenidos relacionados al tema 5 y el tema 6 con la presentación del curso. La persona instructora debe guiar en el desarrollo del taller 5, este requiere evaluación y retroalimentación manual. En caso de ser requerido es posible asignar la actividad de forma asincrónica y brindar retroalimentación general durante la próxima sesión sincrónica.
Sesión 7	**Tema 6. Gestión de las operaciones** - Diseño y desarrollo de los productos y servicios. - Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente. - Producción y prestación del servicio. - Liberación de los productos y servicios.	1	1	0	0	Exposición teórica de contenidos Taller #6: Mapa de procesos	Taller #6: Mapa de procesos	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 6, este requiere evaluación y retroalimentación manual. En caso de ser requerido es posible asignar la actividad de forma asincrónica y brindar retroalimentación general durante la próxima sesión sincrónica.
Sesión 8	**Tema 6. Gestión de las operaciones** - Control de las salidas no conformes. **Tema 7. Revisiones del sistema de gestión de la calidad** - Seguimiento, medición, análisis y evaluación. - Auditoría interna.	2	0	0.5	0	Exposición teórica de contenidos Prueba corta #5	Prueba corta #5	La persona facilitadora debe de exponer los contenidos relacionados al tema 6 y el tema 7 con la presentación del curso. La persona instructora debe de invitar a las personas participantes a finalizar la prueba corta 5 de forma asincrónica.

Sesión 9	**Tema 7. Revisiones del sistema de gestión de la calidad** - Revisión por la dirección. **Tema 8. Mejora de un sistema de gestión de la calidad** - Generalidades. - No conformidad y acción correctiva.	1	1	0	0.5	Exposición teórica de contenidos Recurso interactivo Taller #7: Caso de estudio capítulo 10	Taller #7: Caso de estudio capítulo 10	La persona facilitadora debe de exponer los contenidos relacionados al tema 7 y el tema 8 con la presentación del curso. La persona instructora debe guiar en el desarrollo del taller 7, este requiere evaluación y retroalimentación manual. La persona instructora debe de invitar al uso del recurso interactivo. En caso de ser requerido es posible asignar la actividad de forma asincrónica y brindar retroalimentación general durante la próxima sesión sincrónica.
Sesión 10	**Tema 8. Mejora de un sistema de gestión de la calidad** - Mejora continua. **Conclusiones y lecciones aprendidas.**	2	0	0.5	0	Exposición teórica de contenidos Prueba corta #6	Prueba corta #6	La persona facilitadora debe de exponer los contenidos relacionados al tema 8 con la presentación del curso. La persona instructora debe de invitar a las personas participantes a finalizar la prueba corta 6 de forma asincrónica.
	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.