

Programa del curso-tutoría
**Sistemas de Gestión de la Calidad y
Normalización**

Nombre del profesor: Rodrigo Alonso Vera Jaimes

Email: rovera2030@gmail.com

Twitter: @rvera2401

*8 de julio al 30 de julio de 2023
San José, Costa Rica*

MAESTRÍA EN GERENCIA DE LA CALIDAD

XVIII Promoción

PROGRAMA DEL CURSO-TUTORÍA

I. INFORMACION GENERAL

Código del curso	AD6
Nombre del curso	SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y NORMALIZACIÓN
Créditos	4
Fechas de ejecución	15 al 30 de julio de 2023
Horas presenciales por semana	2 sesiones de 4 horas y 2 de 2 horas cada una (Total 12 horas sincrónicas)
Horas trabajo fuera de clase	40
Horas trabajo virtual	20
Duración	3 semanas
Requisitos	Fundamentos Profesionales
Modalidad	Virtual
Naturaleza	Teórico-Práctico
Asistencia	Obligatoria
Horario	<u>Sábados 15 y 29 de julio de 2023 de 8.00 am a 12.00m. Miércoles 19 y 26 de julio, de 6.00 a 8.00pm</u>
Profesor:	Rodrigo Alonso Vera Jaimes. Teléfono: 057-

II. INTRODUCCIÓN Y JUSTIFICACIÓN

La asignatura tutoría, está orientada a presentar, analizar y entender la importancia de los sistemas de gestión de calidad y la normalización, desde la construcción de los horizontes estratégicos de la organización, como aspecto vital para la competitividad y supervivencia, así como su relación esencial bajo el modelo ISO 9000/9001;2015/ ISO 31000/19011;2018.

Reconocer la importancia del liderazgo de la alta dirección de la organización como factor fundamental, para definir y asegurar prácticas y actuaciones gerenciales, que permitan fortalecer la gestión de manera que se garantice la sostenibilidad de los sistemas de gestión de calidad en el largo plazo.

Identificar en los estándares internacionales ISO, herramientas útiles para facilitar el cumplimiento de los resultados de las organizaciones contemporáneas. Proporcionar el lenguaje, principios, requisitos, y características de verificación con el fin generar valor y conocimiento para implementar exitosamente sistemas de gestión de calidad e igualmente facilitar el conocimiento de los criterios de evaluación de la conformidad o auditoría.

Las expectativas de los consumidores y ciudadanía, actualmente se han incrementado frente a la demanda de bienes y servicios. Es vital garantizar que el intercambio comercial, tome como base claras características, condiciones y especificaciones de productos y servicios desde el punto de vista de la calidad. Para Latinoamérica es urgente fortalecer los estándares aplicables a la gestión con el fin de asegurar e incrementar sus resultados. Igualmente fortalecer la planificación y resultados de las administraciones públicas en pro de la mejora y su relación con el enfoque a procesos y prestación de sus servicios.

Comprender que el pensamiento centrado en riesgos, los cambios, las oportunidades, la gestión del conocimiento y la innovación se constituyen en elementos clave que deben reconocerse y determinarse en la implementación, verificación y certificación de los sistemas de gestión de calidad aplicables en el estándar ISO 9001;2015.

Identificar los aspectos clave de la normalización o estandarización en materia de productos y servicios, generando condiciones que garanticen confiabilidad, garantía, cumplimiento y adecuado control. Realizar aproximación conceptual de los criterios técnicos y legales, que permiten adoptar un estándar nacional o internacional, que contribuya a elevar el intercambio de bienes y servicios en los mercados y en los gobiernos.

III. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

- Lograr que el estudiante adquiriera el conocimiento clave que le permita reconocer y comprender los principales componentes y requisitos aplicables por las organizaciones contemporáneas para adoptar estándares nacionales e internacionales (Normalización) e implementar sistemas de gestión de calidad, desde el contexto de una organización, su entorno, plataforma estratégica, hasta su operación, verificación (Evaluación de la Conformidad) y mejora, incorporando aspectos del humanismo, alta tecnología y análisis global actuales.

3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Proporcionar al estudiante información sobre la terminología y los principios aplicables a los sistemas de gestión de calidad.
- Identificar los principales elementos de la gestión del riesgo como aspecto esencial de la gestión de la calidad.
- Conocer las estrategias contemporáneas que organizaciones exitosas han identificado en relación con el liderazgo, cambios y oportunidades.
- Comprender los requisitos y estructura de los sistemas de gestión de calidad, construyendo escenarios de normalización, implementación, verificación y mejora aplicables a organizaciones públicas y privadas.
- Adquirir la habilidad de aplicar metodologías y herramientas de mejora que tiendan a apoyar la organización en el camino de la calidad y la excelencia.
- Conocer los estándares de auditoría y evaluación de la conformidad aplicables a los sistemas de gestión de calidad.

IV. CONTENIDOS

1. Aspectos Generales de la Gestión de Calidad

- Antecedentes, Historia y Evolución de la Calidad
- Terminología y Principios de la Calidad
- Análisis de los principales estándares internacionales
- Autores y líderes de la calidad
- Normalización y certificación

2. Requisitos y Despliegue de los Sistemas de Gestión de Calidad

- Estructura de Alto Nivel
- Contexto de la Organización
- Política y Objetivos
- Identificación, clasificación y representación de procesos
- Pensamiento centrado en Riesgos
- Cambios, oportunidades y gestión del conocimiento
- Gestión de la normalización y estandarización
- Seguimiento y Medición
- Herramientas y planes de Mejora

3. Verificación de Requisitos en los Sistemas de Gestión de Calidad.

- Evaluación de la conformidad
- Principios y conceptos de auditoría
- Aspectos técnicos y prácticos de auditoría
- Directrices aplicables en auditoría

4. Casos de éxito y modelos de clase mundial

- Análisis de casos particulares representativos
- Identificación de los principales modelos de clase mundial
- Herramientas Lean y Six Sigma

V. METODOLOGIA

El curso tutoría es de carácter virtual, se fundamentará en dos tipos de sesiones. Las sincrónicas, que estarán dirigidas por las exposiciones magistrales del profesor, acompañadas de análisis colectivo, trabajos prácticos y presentaciones. Durante las sesiones asincrónicas, los estudiantes deberán realizar trabajos individuales y grupales, que incluye lecturas asignadas, investigación, valoración de casos y ensayos, según las características y condiciones académicas que el docente considere pertinente. Para ello se utilizará la plataforma virtual del ICAP.

El curso contiene una densidad y amplitud de temas acordes a un nivel de posgrado (Maestría), en el que se aprovechan los conocimientos y experiencias de los estudiantes, para posibilitar el aprendizaje permanente y significativo, desde el punto de vista del análisis crítico, reflexivo y creativo de resolución de problemas, toma de decisiones y generación de propuestas, para lo cual se desarrollan métodos participativos y colaborativos entre otros, con debates e

intercambio de opiniones *que enriquezcan la experiencia de aprendizaje y la motivación en el estudiante.*

VI. PLANEACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

15 al 30 de julio de 2023: Sesiones sincrónicas. Sábados, horario 8.00 am a 12.00m. jueves 6.00 a 8.00pm Visión general del programa		
Contenido Temático	Estrategia de Aprendizaje y Actividades del Estudiante	Evaluación
Aspectos Generales	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación de los participantes. • Revisión del Programa del Curso. • Explicación de las actividades para las actividades asincrónicas. 	25%
Requisitos y Despliegue de los sistemas de gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Clase Magistral • Talleres • Trabajo colectivo 	25%
Verificación de Requisitos en los Sistemas de Gestión de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Clase magistral • Elaboración de caso practico • Ensayo aplicable a requisitos clave 	25%
Casos de éxito y modelos e clase mundial	<ul style="list-style-type: none"> • Exposición y sustentación de casos • Proyecto Final. Cuadernillo 	25%
BIBLIOGRAFÍA: <ul style="list-style-type: none"> • Programa del Curso • Material Presentación profesor. • Lecturas Asignadas. • Materiales elaborados por estudiantes 		

(*) La sesión sincrónica tendrá un receso, uno en la mañana y otro en la tarde con una duración máxima de 10 minutos.

Trabajo Virtual Sincrónico y Asincrónico
Del 15 al 30 julio 2023

Trabajo Virtual Sincrónico y Asincrónico			
Del 15 al 30 julio 2023			
Duración Actividad Aprendizaje	Contenido Temático	Estrategia de Aprendizaje y Actividades del Estudiante	Evaluación
1 semana Del 15 al 22 Julio 2023	Aspectos Generales	<ul style="list-style-type: none"> Entrega material padres y autores Entrega ensayo Entorno y Liderazgo (Entrega 20 de Julio) 	25%
2 Semana Del 22 al 30 Julio 2023	Requisitos y Despliegue	<ul style="list-style-type: none"> Entrega de Talleres Entrega material proyecto definido Videoconferencia. (Entrega 25 de Julio) 	25%
2 Semana Del 22 al 30 de julio 2023	Verificación de requisitos sistemas de gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none"> Entrega documento <ul style="list-style-type: none"> Taller aplicado Videoconferencia (Entrega 27 de Julio) 	25%
2 Semana Del 22 al 30 julio 2023	Casos de éxito y modelos de clase mundial	Entregar Material Proyecto Sustentación caso (Entrega 26 de Julio)	25%
BIBLIOGRAFÍA:			
<ul style="list-style-type: none"> ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos. ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario. ISO 9004:2018 Gestión para el éxito sostenido de una organización – Un enfoque de gestión de calidad. ISO 31000;2018 Sistema de Gestión del Riesgo ISO 19011;2018 Directrices de auditoría para sistemas de gestión Lectura Documento Rodrigo Vera Jaimes. Cuadernillo Digital y materiales elaborados por los estudiantes Páginas web indicadas y sugeridas 			

VII. RECURSOS DIDACTICOS

Durante el curso, serán de utilidad ayudas audiovisuales, videos, elaboración de materiales escritos, presentaciones y exposiciones orales, consulta a páginas web, lectura de obras, artículos y textos recomendados, uso de pizarra e internet, el manejo práctico e instrumental

de los recursos de tecnología de información y comunicación como el aula virtual y el correo electrónico, así como la plataforma virtual de ICAP.

Consulta a la bibliografía expuesta en el programa y otras alternas que en la asignatura se irán mencionando, así como las que los propios estudiantes consideren de utilidad y aplicación para el desarrollo del programa.

VIII. CRITERIOS DE EVALUACION

CRITERIO	TÉCNICA	PORCENTAJE
DIAGNÓSTICA	Prueba diagnóstica (se harán verificaciones conceptuales al inicio y al final sin calificación)	0%
SUMATIVA	Proyecto final. Cuadernillo	25%
FORMATIVA	Análisis y presentación de caso, requisitos sistemas de gestión de calidad	25%
	Materiales, verificación de requisitos, evaluación de la conformidad	25%
	Materiales y presentaciones, autores y despliegue sistema de gestión de calidad	25%
TOTAL		100%

IX. NOTA BIOGRÁFICA DEL DOCENTE

RODRIGO ALONSO VERA JAIMES

Colombia



PERFIL

Abogado. Especialista en Derecho Comercial; Derecho Administrativo; Especialista en Administración y Gerencia de Sistemas de Gestión de Calidad. Magister en Calidad y Gestión Integral. Estudiante Doctorado en Gestión Pública y Ciencias Empresariales, Instituto Centroamericano de Administración Pública, ICAP.

Miembro Asociado Consejo Mundial de Calidad; Miembro Comités Internacionales Organización ISO TC-176 (Calidad), TC-283 (Seguridad y Salud en el Trabajo), TC309 (Gobernanza). Presidente Quality-Forum, Red Internacional de expertos en Calidad y Excelencia.

Profesor de Posgrado y Facilitador en Sistemas de Gestión de Calidad e Integrados, Benchmarking y Modelos de Excelencia, Escuela Superior de Administración Pública, ESAP, Escuela de Alto Gobierno; Universidad Santo Tomás (Colombia). Instituto Centroamericano de Administración Pública, ICAP. Conferencista Nacional e Internacional. Colombia, Brasil, España, México, Argentina, Chile, Uruguay, Ecuador, EEUU, Honduras, Panamá, Guatemala, Costa Rica, República Dominicana, China, Rusia.

Experto Internacional en Sistemas de Gestión de Calidad y Modelos de Excelencia; Alta Gerencia; Reforma del Estado; Habilidades Gerenciales; Seguridad y Salud en el Trabajo; Riesgos; Innovación y Alta Tecnología. Gobernanza y Liderazgo Siglo XXI.

Twitter: @rvera2401

Email: rovera2030@gmail.com Teléfono móvil: 057-3193739247