**Actividad de aprendizaje: exposición de norma ISO**

**Dinámica**

Cada uno de los equipos deben desarrollar una exposición con base en una normativa ISO, preparar una presentación y compartir el material en el Campus Virtual del ICAP.

Aspectos importantes para la presentación:

1. A cada equipo se le asigna una norma ISO relacionadas con la satisfacción del cliente, deben definir:
   1. Definiciones de interés
   2. Aplicación de la norma
   3. Relación de la norma con la satisfacción del cliente y con la calidad del servicio
   4. Relación con otras normas.
   5. Ejemplo
2. Seleccionar un coordinador (a) del grupo.
3. El coordinador será el responsable de unificar el material y presentará al grupo y la agenda de la presentación.
4. Cada uno de los integrantes del equipo de trabajo debe participar en la presentación como expositor, narrando alguna parte de los elementos solicitados.
5. En el Campus Virtual, el coordinador del grupo, debe compartir el material presentado. Duración mínima y máxima: entre 7 y 20 minutos.

**Designación de equipos de trabajos y lecturas para elaborar presentación**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tema** | **Grupo** | **Integrantes** |
| **ISO 10001,** Gestión de la calidad — Satisfacción del cliente — Directrices para los códigos de conducta de las organizaciones | Grupo 1 | Adriana Campos Chavarría  Marianella Víquez Garro  Skarlett Dayana Mendoza Ramos |
| [**ISO 10002**](https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:10002:ed-1:en)**,** Gestión de la calidad — Satisfacción del cliente — Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones | Grupo 2 | Dihala Yasani Picado Soto  Maridel del Carmen Ortega López  Tatiana Castillo Carmona |
| **ISO 10003,** Gestión de la calidad — Satisfacción del cliente — Directrices para la resolución de conflictos de forma externa a las organizaciones | Grupo 3 | Kattia Yesenia Madrigal Zúñiga  Michael Cruz Diaz  Valery Fernanda Alvarado Gamboa |
| **ISO 10004,** Gestión de la calidad — Satisfacción del cliente — Directrices para el seguimiento y la medición | Grupo 4 | Leonardo Alonso Golfín Leon  Nilce Sibaja Zamora |
| **ISO 9001,** Sistemas de Gestión de Calidad | Grupo 5 | Manuel Antonio Cuadra Ulloa  Silvia Quesada Cascante |