

CONTENIDOS:

Tema 1: Gestión de Calidad

- a) Conceptos básicos: conocimiento Base para la Norma.
 - ✓ Calidad – Estandarización
 - ✓ Equipo de Mejora
 - ✓ Estrategia – Técnica – Táctica
 - ✓ Mejoro Continua y Estandarización
- b) Pioneros de la Calidad: desarrollo de las Herramientas de Calidad.
 - ✓ William Edwards Deming – Ciclo de Deming.
 - ✓ Kaoru Ishikawa – Diagrama de Ishikawa.
 - ✓ Armand Feigenbaum – Control Total.
 - ✓ Frederick Winslow Taylor – Estandarización de Herramientas.
 - ✓ Henry Fayol – Teoría de Fayol.
 - ✓ Henry Gantt – Diagrama de Gantt.
 - ✓ Vilfredo Pareto – 80/20.
 - ✓ Masaaki Imai – Metodología Kaizen.
 - ✓ Shigeo Shigo – Cero Defectos.
 - ✓ Frank y Lillian Gilbreth – Diagrama de Procesos o Flujo.
- c) Resolución de Casos Prácticos: desarrollo crítico para la Mejora Continua.
 - ✓ APP Uber transporte.
 - ✓ APP Glovo delivery.
 - ✓ Amazon compras en línea.
 - ✓ Netflix películas y series.
 - ✓ Correos de Costa Rica en courier.



Tema 2: Norma ISO 9001-2015

- a) Diferenciación de los Requisitos
 - ✓ Legales.
 - ✓ Clientes.
 - ✓ Reglamentarios.
 - ✓ Organizacionales.
- b) Gestión de Calidad:
 - ✓ Requisito.
 - ✓ Calidad.
 - ✓ Satisfacción del Cliente.
- c) Desarrollo e Implicaciones:
 - ✓ Contexto Organizacional.
 - ✓ Liderazgo.
 - ✓ Planificación.
 - ✓ Apoyo.
 - ✓ Operación.
 - ✓ Evaluación de Calidad.
 - ✓ Mejora Continua.

Observaciones:

Aplicación de uso de: Organigrama de Jerarquía – Análisis PESTEL y SIPOC – Mapeo de Procesos – Diagrama de Flujo – Fichas de Proceso – Evaluación Servicio al Cliente





Tema 3: Análisis Situacional Actual

- a) Conceptos base:
 - ✓ Roles – Responsabilidades – Autoridades (Matriz).
- b) Aplicación de política:
 - ✓ Como hacer una Política de Calidad
- c) Controles:
 - ✓ Control de Cambios.
 - ✓ Control de Documentos.
- d) Check List:
 - ✓ Lista de Verificación.
 - ✓ Lista de Requerimientos de la Normativa.
- e) Que es el Sistema de Gestión Integrado:
 - ✓ SGI desde la 9001 – 45001 - 14001





Tema 4: Norma ISO 45001-2018

a) Reglamento de Comisiones y Oficinas o Departamentos de Salud Ocupacional:

- ✓ Decreto 39408
- ✓ Obligaciones Personas Empleadoras y Trabajadoras (cap. III).
- ✓ Comisiones de Salud Ocupacional (cap. IV).

b) Programa de EPP.

- ✓ Procedimiento o Reglamento:
 - Elegir: Proveedores Certificados
 - Proveer: Evaluar Necesidad
 - Usar: Norma de uso.

c) Evaluaciones del EPP:

- ✓ Cabeza.
- ✓ Ojos - Rostro.
- ✓ Oídos - Orejas
- ✓ Manos.
- ✓ Pies.
- ✓ Cuerpo - Altura.

Observaciones:

Matriz DOFA – Tabla de Partes Interesadas – Ciclo de Mejora Continua – Evaluación de Desempeño por puestos – Control de Tiempo (Cuantificación TR=real o PRO=promedio)





Tema 5: Ambiente

a) Conceptos:

- ✓ Medio Ambiente.
- ✓ Responsabilidad Social.
- ✓ Sustentabilidad.
- ✓ Sostenibilidad.

b) Principios de Impacto Ambiental:

- ✓ Economía Circular.
- ✓ Valor Compartido.

c) Pasos para la Política Ambiental.

- ✓ Mejora Continua.
- ✓ Prevención y Control de la Contaminación.
- ✓ Compromiso y Relevancia al Cumplir la Legislación Ambiental.

Tema 6: Norma ISO 14001-2015

a) Identificación de los Aspectos Ambientales.

- ✓ Ciclo de Vida del Producto o Servicio:
 - Materia Prima.
 - Producción.
 - Empaque.
 - Almacenamiento.
 - Distribución.
 - Residuos.

b) Exigencias Legales.

c) Análisis FODA.

d) Programación Ambiental:

- ✓ Objetivos.
- ✓ Metas:
 - Corto Plazo.
 - Mediano Plazo.
 - Largo Plazo.

Observaciones:





Diagrama Gantt – Indicadores Ambientales – Matriz FODA (interno – externo) – Programa de Actividades y Responsabilidades





Tema 7: Gobernanza Empresarial.

- a) Conceptos clave.
 - ✓ ¿Qué es Gobierno Corporativo?
 - ✓ Continuidad de Negocio.
 - ✓ Roles y Responsabilidades
- b) Seguridad de la Información.
 - ✓ Que es Ciberataque.
 - ✓ Daños y Robo de Datos.
 - ✓ Bases de la ISO 27032 Ciberseguridad.
 - ✓ Garantizar la disponibilidad de la información.
 - ✓ Establecer un Sistema de Seguridad de la Información.

Aseducativa

ADMINISTRACIÓN
INFORMÁTICA
LENGUAS



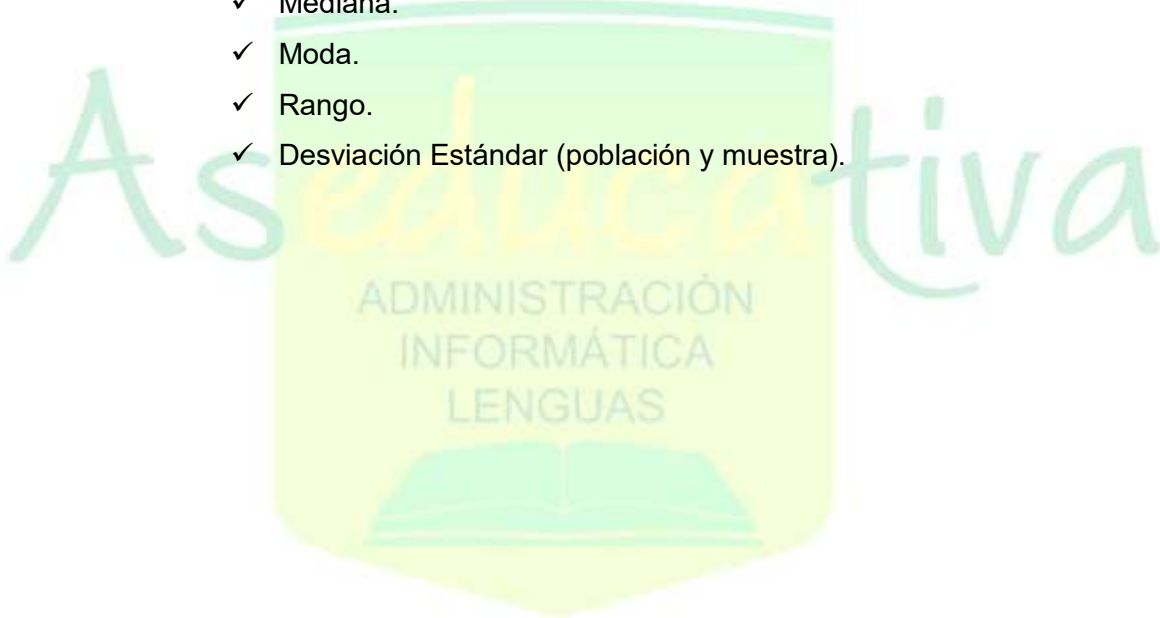
Tema 8: Seguimiento, Medición y Análisis (Estadística).

a) Estadística.

- ✓ ¿Qué es la estadística?
- ✓ Tipos de estadística (descriptiva e inferencial).
- ✓ Tipos de variables (cualitativas y cuantitativas).
- ✓ Definición de población y muestra.
- ✓ Niveles de medición (características y propiedades).

b) Medidas de posición y variabilidad.

- ✓ Media (población, muestra, ponderada).
- ✓ Mediana.
- ✓ Moda.
- ✓ Rango.
- ✓ Desviación Estándar (población y muestra).





Tema 9: Auditoría Interna de Calidad

a) Evolución de la Auditoría:

- ✓ ¿Qué es una Auditoría?
- ✓ Tipos de Auditor
- ✓ Tipos de Auditoría
- ✓ Principios de Auditoría

b) Herramientas de Auditoría Interna.

- ✓ Método en V.
- ✓ Entrevistas de Alta Dirección.
- ✓ Ciclo PDCA.
- ✓ Diagrama de PERT.
- ✓ Documentación.

c) Mejora Continua:

- ✓ Implementación.
 - Planificar
 - Hacer
 - Verificar
 - Actuar
- ✓ Pasos para Auditoría Interna SST.

d) Análisis, Evaluación, Entrevista.

- ✓ Diagrama de Análisis de Proceso.

