



Organización de los  
Estados Americanos

## Programa de CapaciNet Instituto de Gestión Pública

*Campus Virtual*

Secretaría de Asuntos Políticos  
Departamento para la Gestión Pública Efectiva

Convocatoria Abierta

OEA-CAL-11-01

Curso

### Sistemas de Gestión y Certificaciones de Calidad, Herramienta de Competitividad para la Administración Pública

Edición No. 1

**Modo de Estudio:** El curso se dictará enteramente en línea (Internet) a través del Campus Virtual del Instituto de Gestión Pública del Departamento para la Gestión Pública Efectiva (DGPE) de la Secretaría de Asuntos Políticos (SAP) y requiere un compromiso mínimo de 2 horas diarias de estudio/dedicación, así como habilidades informáticas básicas.

**Fecha para inscribirse:** Del Lunes 10 de Enero al viernes 1 de Abril de 2011. 5:00 PM de Washington DC (EST) (Verifique la hora [aquí](#))

**Fechas de inicio y de finalización:** Del lunes 2 de Mayo al 24 de Junio de 2011.

**Duración del curso:** Ocho (8) semanas (115 horas)

**Idioma:** El curso será dictado en español.

**Costo después de beca:** \$150 dólares americanos.  
*El costo del curso es \$350; sin embargo los participantes recibirán una beca por \$200.*

**Implementación:** Este curso se ofrece como una actividad de capacitación de la SAP a través del Instituto de Gestión Pública tendiente a promover las herramientas de calidad en la gestión gubernamental

de las naciones de América Latina y el Caribe como fundamento para el desarrollo de la región y el fortalecimiento de la gestión municipal.

**Objetivo del curso:** Este curso tiene por objetivo presentar un panorama sobre las diferentes certificaciones, como lo son el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001, el Sistema de Gestión Medioambiental ISO 14000, el Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información ISO 27000, y el Sistema de Gestión para Gobiernos IWA 4. De igual forma busca proveer una visión general y una herramienta básica de conocimiento para dar los primeros pasos hacia esa correcta implementación de las mismas.

**Programa:** Cada semana se desarrollará un módulo, el cual se abrirá con lecturas y actividades en línea coordinadas por un tutor, para cerrarse con un control de lectura. Es imprescindible que el estudiante participe en las sesiones en línea mediante el Aula Virtual, incluyendo chats, foros interactivos y correos electrónicos. El curso se inicia con un módulo (Módulo 0) destinado a adquirir los conocimientos y habilidades necesarias para un correcto manejo del Aula Virtual y sus herramientas de información y comunicación en Internet, seguido

de 6 módulos de contenidos, y 1 de cierre y evaluación final. Los temas principales de cada módulo se detallan a continuación:

Semana 1	<p><b>Introducción al Aula Virtual:</b> Bienvenida, socialización y uso de las herramientas</p> <p><b>Módulo 1:</b> Introducción a los Sistemas de Gestión de Calidad y las Certificaciones</p>
Semana 2	Continuación módulo 1
Semana 3	<b>Módulo 2:</b> La norma ISO 9001 Sistema de Gestión de Calidad
Semana 4	<b>Módulo 3:</b> La norma ISO 14001, Sistema de Gestión Medio Ambiental
Semana 5	<b>Módulo 4:</b> La norma ISO 27001 Gestión de la Seguridad de la Información
Semana 6	<b>Módulo 5:</b> IWA 4: ISO 9001:2009 Sistemas de Gestión de Calidad para los Gobiernos Locales
Semana 7	<b>Módulo 6:</b> Experiencias exitosas y lecciones aprendidos
Semana 8	Proyecto de Evaluación Final

**Metodología de trabajo:** El curso a distancia se llevará a cabo durante 8 (Ocho) semanas y será impartido en línea con la supervisión académica de tutores especializados, quienes asistirán y orientarán a los participantes mientras éstos asumen un rol activo en el proceso de aprendizaje. De igual manera, se promoverá un ambiente de aprendizaje constructivo y colaborativo.

Durante las ocho semanas, los tutores dinamizarán el curso, evaluarán las actividades asignadas a los participantes y proveerán una retroalimentación sustantiva con la finalidad de aportar un análisis consolidado de las intervenciones recibidas así como las aclaraciones y precisiones individuales que sean necesarias.

Los tutores apoyarán y orientarán a los participantes, asistiéndolos permanentemente en aspectos tales como: a) Clarificar y evaluar las actividades asignadas, b) Aclarar dudas temáticas en caso que lo requieran, c) Problemas para acceder a la sesión del curso, d) sugerir lecturas de apoyo, y e) Dificultades con las herramientas de mensajería, chat, correo y foros de discusión.

Asimismo, los tutores entregarán a cada participante una retroalimentación acerca de su desempeño.

**Nota:** Si bien la metodología del curso contempla la participación en actividades interactivas obligatorias en línea cada semana, se espera que el participante dedique un mínimo de 2 horas diarias, durante cinco días por semana, a la lectura y análisis de contenidos, así como a la preparación de los trabajos asignados por el tutor, en especial, en la elaboración de su trabajo final y envío de mensajes, dudas o comentarios.

**Resultados esperados:** Al final del curso el participante podrá identificar y analizar -desde su propia realidad- cuáles serán los ámbitos de acción más apropiados para empezar a desarrollar e implementar iniciativas de este tipo. Al finalizar el curso el participante contará con las herramientas para trabajar en la preparación de una estrategia que permita generar la implementación de cualquier modelo de calidad en sus respectivos gobiernos, con la real certeza de que se puede mejorar la forma de hacer las cosas y los servicios que entregamos como Administración Pública,

**Requisitos:** El perfil buscado en los participantes de este curso corresponde a las siguientes características:

1. **Perfil profesional y/o académico:**
  - a. Directivos en la administración pública que tienen la responsabilidad de diseñar estrategias que den cuenta de la gestión de sus superiores (Directores/ Subdirectores Generales / Jefes de Área.
  - b. Profesionales de diferentes disciplinas interesados en entender y mejorar sus competencias en los procesos de implementación de estrategias de gestión turística municipal.
  - c. Profesionales, académicos y estudiantes en áreas relacionadas con la materia del curso, que estén interesados en utilizarla como herramienta para el desarrollo de estrategias de gestión turística municipal.

2. **Compromiso de tiempo y de trabajo en Internet:**
  - a. Es preciso que el participante dedique en promedio 2 horas diarias a las actividades y trabajos “en línea”, así como a la elaboración de su proyecto.
  - b. Dado que se trabaja en un ambiente virtual, es necesario estar familiarizado con el manejo de correo electrónico, procesadores de texto, navegación por Internet y uso de espacios virtuales de trabajo. El Campus Virtual cuenta con un manual de uso y una herramienta de ayuda.

c. Dominio del idioma español.

3. **Poseer una dirección de correo electrónico confiable** y de eficiente funcionamiento. (Las direcciones de correo electrónico no podrán ser compartidas).

4. Tener acceso a equipo de computación e Internet con las siguientes especificaciones técnicas.

*Nota: Cualquier sistema con un navegador con plug-in de flash podrá acceder a los cursos de la plataforma. El acceso al equipo así como los gastos de comunicaciones (acceso a Internet y correo electrónico) corren por cuenta del participante.*

**Certificación:** Solamente aquellos participantes que hayan cumplido satisfactoriamente con los requerimientos de forma, fondo y procedimiento del curso, de acuerdo a la evaluación final del tutor, recibirán un Certificado de la OEA (SAP) acreditando su aprobación. **El certificado de aprobación del curso será enviado en versión electrónica. El envío del original vía courier tendrá un costo de US\$20.00 dólares.**

Para aprobar el curso es preciso cumplir con los siguientes requisitos: a) participación en los foros semanales en el Aula Virtual, b) realización del trabajo de evaluación semanal, y c) entrega del Trabajo Final, que consiste en la elaboración y presentación de un proyecto adecuado a las necesidades y condiciones del ámbito jurisdiccional territorial seleccionado.

**Ayuda financiera:** El valor total del curso es de US \$350 (trescientos cincuenta dólares). Sin embargo, todos los participantes seleccionados para participar en el curso serán beneficiados con una beca de US\$200 (doscientos dólares) que aportará la SAP. Por ello, el costo final al participante es de US\$150 (ciento cincuenta dólares).

**Proceso de Inscripción: Paso 1. Completar y enviar el formulario de inscripción a cursos del Instituto de Gestión Pública del Departamento para la Gestión Pública Efectiva (DGPE) de la SAP/OEA.** Antes de las 5pm del viernes 1 de Abril de 2011, es necesario registrarse a través del siguiente enlace en donde encontrará el [formulario de inscripción](#). Es requisito, para las inscripciones y para la comunicación en el curso, que cada participante tenga una cuenta de correo electrónico personal. Al enviar su solicitud recibirán en pantalla una notificación automática de la recepción de su solicitud. Esta notificación es sólo de la recepción de

su formulario de inscripción y no implica aceptación al curso. La confirmación de su aceptación al curso con las instrucciones de pago se enviará vía e-mail a partir del viernes 1 de Abril de 2011.

**Paso 2. Método de pago\*\*.** En caso de ser aceptado al curso, podrá realizar el pago a través de una página de Internet segura de la OEA, utilizando una tarjeta de crédito (Visa, MasterCard o American Express). La dirección de esta página, junto con las instrucciones de pago, será enviada el viernes 1 de Abril de 2011, junto con la confirmación de su aceptación al curso. Los días para realizar el pago son del viernes 1 de Abril al domingo 24 de Abril de 2011.

Una vez recibido el pago, la información acerca de cómo acceder al curso y al Campus Virtual le será enviada el lunes 2 de Mayo de 2011 por la mañana, a la dirección de correo electrónico registrada. El curso dará inicio ese mismo día lunes 2 de Mayo de 2011.

**\*Asegúrese de agregar las direcciones electrónicas que aparecen a continuación a su libro de direcciones de email para que las comunicaciones enviadas desde el Portal no sean calificadas de "spam": [formacion@oas.org](mailto:formacion@oas.org)**  
**\*\* Una vez realizado el pago, no habrá posibilidad de reembolso.**

Cualquier consulta sobre este anuncio debe ser enviada a [formacion@oas.org](mailto:formacion@oas.org), incluyendo como tema "Sistemas de Gestión y Certificaciones de Calidad".

Solicitud de inscripción

Presione en el siguiente enlace:

[Sistemas de Gestión y Certificaciones de Calidad Edición No. 1](#)