

	INTRUCCIÓN TÉCNICA	IT06-03
	Diseño de las consultorías temáticas	Pág. 1 de 9
		Versión: 1

1. Objetivo y Alcance

En esta instrucción técnica se declaran los métodos y acciones para establecer las disposiciones de planificación y control para las etapas del diseño de las consultorías temáticas (en lo adelante CT) declarados dentro del alcance del SIG en el CEDEMA.

COPIA CONTROLADA Y PROHIBIDA
SU REPRODUCCIÓN

2. Términos y Definiciones

Diseño y Desarrollo (DD): conjunto de procesos que transforman los requisitos para un objeto en requisitos más detallados para ese objeto.

Cliente: persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.

Cliente directo: Persona natural que recibe el entrenamiento o consultoría temática de la CT diseñada.

Representante del Cliente: persona u organización interesada en la consultoría temática del cliente directo.

Revisión: determinación de la conveniencia, adecuación o eficacia de un objeto para lograr unos objetivos establecidos.

Verificación: confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

Validación: confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

Consultoría temática (CT): actividad complementaria que proporciona conocimientos profesionales en una temática determinada

3. Responsabilidad y Autoridad

- 3.1 Es responsabilidad del director UEB de servicios técnicos velar por el cumplimiento de lo establecido en la presente instrucción técnica.
- 3.2 Es responsabilidad del jefe de grupo cumplir y hacer cumplir lo establecido en la presente instrucción técnica.
- 3.3 Es responsabilidad del director de la UEB y el especialista principal de designar al especialista que realizara el diseño y desarrollo de las consultorías temáticas.
- 3.4 Es responsabilidad del director de la UEB y el especialista principal de proponer a la comisión permanente del consejo científico el diseño y desarrollo de las CT para su aprobación.
- 3.5 Es responsabilidad de los especialistas, especialistas designados y representantes de la la comisión permanente del consejo científico cumplir con la presente instrucción técnica.

Autoridad.

- El director UEB de servicios técnicos tiene la autoridad para establecer las modificaciones necesarias en la presente instrucción técnica, previa coordinación con el especialista B en gestión de la calidad.

4. Métodos y Acciones.

4.1 Planificación del diseño y desarrollo.

Naturaleza: Las Consultoría Temática (CT) que se realizan en el CEDEMA son acciones de formación para el entendimiento de requisitos legales, reglamentarios, normas o códigos con el objetivo que el cliente pueda ayudar a su organización a entender, implementar o certificar los requisitos establecidos en los documentos antes mencionados, estas acciones de consultoría temática se pueden impartir a empresas que están recibiendo nuestros servicios de asesorías, consultoría, asistencias técnica y evaluación de conformidad y al cliente que lo solicite mediante los mecanismos establecidos.

ELABORADO	Nombre: MSc. Felix Góngora Rodríguez	Firma 	Fecha: 05/05/2022
APROBADO	Nombre: MSc. Yadel Abreu Ricardo	Firma 	Fecha: 07/07/2022

	INTRUCCIÓN TECNICA	IT06-03
	Diseño de las consultorías temáticas	Pág. 2 de 9
		Versión: 1

El objetivo de DD de la CT se registra en el formulario *R06-06 Características del Diseño y Desarrollo de la Consultoría Temática*.

Duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo: depende de la documentación y la complejidad de los requisitos para lo cual se realice el diseño, la competencia de los especialistas que se designen para realizar el diseño, el cliente que va a recibir la consultoría temática y la duración para realizar el diseño de una CT. La duración de las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables no deben durar más de seis meses, la duración de las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo pueden durar hasta dos años.

En el formulario R06-06 se establece el tiempo de impartir la CT y el programa diario de la misma.

4.1.1 Etapas para el DD de las CT.

1. Identificación del personal con la competencia y calificación idónea para que realice el DD de la CT.
2. Estudio y Análisis (por parte del personal identificado) del documento de referencia para el diseño de la CT (Instrucción de trabajo, Norma, Resolución, Ley, etc.)
3. Preparar la documentación docente, el material de apoyo y los mecanismos para evaluar el aprendizaje de los que reciben la consultoría temática. Se debe tener en cuentas varias variantes en función del personal que pueda recibir la CT.
4. El DD de la CT se presenta a la comisión permanente del consejo científico para su análisis y aprobación.

4.1.2 Actividades requeridas de verificación y validación del DD de las CT.

La **verificación** del DD se realiza analizado los resultados de los mecanismos establecidos para evaluar el aprendizaje, la opinión de los clientes que reciben la consultoría temática y la evaluación que realizan los integrantes de la comisión permanente del consejo científico.

Validación del DD: teniendo en cuenta el nivel de control del proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas pertinentes, la validación del DD de las CT realizadas en este proceso tienen tres niveles de validación.

Primer nivel: Durante la verificación del DD

Segundo nivel: Impacto de la consultoría temática que se realiza, mediante encuesta de satisfacción a los representantes de los clientes que recibieron la CT.

Tercer Nivel: Implementación y/o Certificación, en la organización del cliente directo, de los requisitos objeto de CT diseñada.

4.1.3 Necesidades de recursos internos y externos para el DD de las CT.

Los recursos necesarios para cumplir con las diferentes etapas de la DD de las consultorías temáticas son los siguientes: documentación del requisito objeto del DD, documentación técnica especializada, papel, medios de impresión y cuando sea necesario deben garantizarse, además; medios informáticos y equipos de protección.

En el formulario R06-06 se establecen los recursos necesarios para el desarrollo de cada CT.

4.1.4 Control de las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo.

Los especialistas designados para realizar el DD de las CT en sus diferentes etapas y actividades deben tener los siguientes requisitos:

- Haber recibido adiestramiento relacionado con el tema a impartir, por una entidad reconocida (cuando sea posible).
- Haber recibido el curso de formación como instructor o poseer el título de Licenciado en educación.
- Demostrar competencia en su trabajo vinculado a sistema de gestión, según la norma de referencia vigente, al menos por 6 meses.

Para el caso de los especialistas designados para el DD en sus diferentes etapas y actividades de CT relacionadas con la formación de auditores internos deben cumplir con los siguientes requisitos:

- Tener formación sobre la Interpretación de la norma de referencia y formación de auditores de calidad líder.
- Tener conocimientos de la norma de referencia que se utiliza como criterio de auditoría.

	INTRUCCIÓN TECNICA	IT06-03
	Diseño de las consultorías temáticas	Pág. 3 de 9
		Versión: 1

- Haber participado como mínimo en 2 auditorías a Sistemas.
- Demostrar competencia en su trabajo vinculado a sistema de gestión, según la norma de referencia vigente, al menos por 6 meses.

4.1.5 Participación activa de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo.

La participación de los clientes y usuarios en el DD de las CT se garantiza en las actividades de verificación y validación, para realizar estas actividades las CT diseñadas se deben impartir como mínimo a tres clientes directos de diferentes organizaciones.

4.1.6 Información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo

Para demostrar que se han cumplido los requisitos del DD se debe evidenciar y conservar la siguiente información documentada.

- Documentos de la CT; material docente, material de apoyo y mecanismos de evaluación.
- Registro R06-10.
- Resultados de la revisión del DD según formulario *R06-07 Control del Diseño y Desarrollo de la Consultoría Temática*.
- Resultados de los mecanismos de evaluación de la CT según formulario *R06-08 Calificaciones de la Consultoría Temática*.
- Opinión de los clientes directos según formulario *R06-09 Verificación del Diseño de la Consultoría Temática*. Esta verificación se realiza a clientes directos de al menos tres organizaciones.
- Resultado de la verificación realizado por la comisión permanente del consejo científico según R06-11.
- Resultado de los diferentes niveles de validación del DD de la CT según R06-11.
- Resultado de las modificaciones realizadas al DD de las CT según R06-11.

4.2 Entradas para el diseño y desarrollo

El jefe del Proceso y representantes de la comisión permanente del consejo científico deben identificar los elementos de entrada del DD de la CT estos elementos pueden ser:

1. Requisitos funcionales y de desempeño; se debe establecer el objetivo y alcance de la CT, así como el desempeño del personal que realiza el diseño de la CT.
2. Requisitos legales, reglamentarios y normativos; Durante la etapa 2 para DD descrita en esta instrucción técnica se debe identificar los requisitos legales, reglamentarios, normas o códigos primarios* y secundarios** que se necesitan para el desarrollo del diseño de la CT

Notas

* Requisitos primarios, documento(s) que se toma(n) como referencia para el diseño de la CT, incluyendo este procedimiento.

** Requisitos secundarios, documentos que se utilizan como apoyo para el desarrollo de la CT, P; ej: los documentos que establecen los términos y definiciones.

La información sobre los elementos entradas al diseño y desarrollo se documenta en el R06-06y se conserva según lo establecido en el apartado 4.5.1 de este procedimiento.

4.3 Controles del diseño y desarrollo.

Los controles del DD de las CT se realizan por la comisión permanente del consejo científico creada para estos fines que está integrada por un personal calificado y con experiencia en el tema a revisar.

4.3.1 Revisión del DD:

La La comisión permanente del consejo científico del DD de la CT debe revisar que:

- El material docente a impartir este en correspondencia con el requisito legal, reglamentario, norma o código identificado como requisito primario de la entrada.
- La redacción de la documentación docente sea legible y fácil de entender
- Siempre que sea aplicable se identifiquen ejemplos prácticos que ayuden a entender la aplicación de los requisitos.

	INTRUCCIÓN TECNICA	IT06-03
	Diseño de las consultorías temáticas	Pág. 4 de 9
		Versión: 1

- Los mecanismos de evaluación estén en correspondencia con el material docente y los requisitos de estrada al DD y que garanticen una participación activa de los clientes (preguntas aleatorias, talleres, trabajos en grupos, exámenes, otros).

4.3.2 Verificación del diseño y desarrollo de la CT

La verificación del DD de la CT se realiza mediante el resultado de los mecanismos de evaluación y la opinión de los clientes directos y la evaluación de representantes de la comisión permanente del consejo científico.

Verificación teniendo en cuenta el resultado de las evaluaciones:

- Si el 95% o más de los clientes directos obtienen una calificación de aprobado el resultado de esta verificación es excelente.
- Si del 85% al 94% de los clientes directos obtienen una calificación de aprobado el resultado de esta verificación es buena.
- Si del 70% al 84% de los clientes directos obtienen una calificación de aprobado el resultado de esta verificación es regular.
- Si menos del 70% de los clientes directos obtienen una calificación de aprobado el resultado de esta verificación es mala.

El resultado de las evaluaciones se documenta en el formulario R06-08. La Tabla 2 es obligado en la etapa de verificación del DD.

Verificación de la DD de la CT teniendo en cuenta la opinión de los clientes directos según formulario R06-09.

- Si el 95% o más de los clientes directos opinan que la misma es buena o excelente el resultado de esta verificación es excelente.
- Si del 85% al 94% de los clientes directos opinan que la misma es buena o excelente el resultado de esta verificación es bueno.
- Si del 70% al 84% de los clientes directos opinan que la misma es buena o excelente el resultado de esta verificación es regular.
- Si menos del 70% de los clientes directos opinan que la misma es buena o excelente el resultado de esta verificación es mal.

La verificación del DD de la CT se realiza durante al menos tres servicios, uno o varios integrantes de la comisión permanente del consejo científico deben participar y evaluar al menos un servicio. Teniendo en cuenta el cumplimiento de establecido en esta instrucción y el desempeño del instructor, el resultado de la verificación puede ser; excelente, buena, regular o mala. El resultado de esta verificación se documenta en el R06-11.

4.3.3 Validación del diseño y desarrollo de la CT

Teniendo en cuenta lo establecido en apartado 4.1 de esta instrucción referido a la naturaleza del DD de las CT desarrollada en el CEDEMA, las actividades de validación se realizan en tres niveles. La validación se realiza total o parcialmente en los servicios de CT que se verificaron.

Primer nivel: se realiza teniendo en cuenta el resultado de las verificaciones antes mencionadas, se considera validado el diseño en el primer nivel cuando el resultado de las tres verificaciones sea bueno o excelente.

Segundo nivel: después de transcurrido un periodo de tres a seis meses de impartido la CT se realiza una encuesta de satisfacción al representante del cliente con el objetivo de verificar el impacto de la consultoría temática recibida y la implementación de la misma en la organización.

Tercer nivel: cuando la organización que recibió la CT haya implementado o certificado los requisitos establecidos en las regulaciones, normas o códigos objetos de las CT diseñados en el CEDEMA la misma alcanza el máximo nivel validación.

El resultado de los diferentes niveles de validación se documenta en el formulario R06-11.

Cuando el resultado de las acciones de revisión, verificación o validación sea de regular o malo se considera como No conforme, el Director de la UEB o cualquiera de los integrantes de la comisión permanente del consejo científico que detecte una no conformidad durante el proceso de DD debe registrarla según el procedimiento documentado P01-02 *Control de las salidas no conformes, no conformidades y Acciones correctivas*.

	INTRUCCIÓN TECNICA	IT06-03
	Diseño de las consultorías temáticas	Pág. 5 de 9
		Versión: 1

4.4 Salidas del diseño y desarrollo

Las salidas del DD de las DT son las siguientes:

- Documentación docente de la CT.
- Mecanismo(s) de evaluación
- Formulario R06-10.

Se identifican los siguientes aspectos para las consultorías temáticas:

- Título de la CT
- Objetivo de la CT.
- Alcance o el personal a que va dirigido el DD de la CT.
- La duración que debe tener el servicio de la CT
- Elementos de entrada al DD.
- Los recursos necesarios para impartir la CT
- El programa diario del servicio de CT.
- El resultado de la revisión del DD.
- El resultado de la verificación de DD
- El resultado de los diferentes niveles de validación del DD.
- El resultado de las modificaciones del DD.

4.5 Cambios del diseño y desarrollo

Los cambios del DD de la CT se realizan cuando:

- Los resultados de las acciones de revisión, verificación y validación no son buenos o no satisfacen las expectativas de los clientes.
- Cambien las vigencias de los requisitos legales, reglamentarios, normas o códigos utilizados como requisitos primarios de elementos de entrada al DD.

Los cambios del DD de la CT deben ser autorizados por el Director de la UEB. El resultado de los cambios del DD se documentan en el formulario R06-11.

4.5.1 Conservación de la información documentada de las actividades control del DD.

Toda la información relacionada con el DD de la CT se conserva en formato digital o copia dura durante un periodo indefinido, esta información guarda como parte histórica y de consulta de las diferentes revisiones o cambios de los DD de las CT desarrolladas en este proceso.

5. Registros

R06-06 Características del Diseño y Desarrollo de la Consultoría Temática

R06-07 Control del Diseño y Desarrollo de la Consultoría Temática

R06-08 Calificaciones de la Consultoría Temática

R06-09 Verificación del Diseño de la Consultoría Temática

6. Referencias

P01-02 Control de las salidas no conformes, no conformidades y Acciones correctivas

	INTRUCIÓN TECNICA	IT06-03
	Diseño de las consultorías temáticas	Pág. 6 de 9
		Versión: 1

	REGISTRO				R06-06
	Características del Diseño y Desarrollo de la Consultoría Temática.				
Título de la Consultoría Temática:					
Objetivo(s):					
Dirigida al personal	Directivo <input type="checkbox"/>	Técnico <input type="checkbox"/>	Obrero <input type="checkbox"/>	Servicio <input type="checkbox"/>	
Duración (h)	Total: _____	Teórico: _____	Practico: _____	Evaluación: _____	
Elementos de Entradas					
Elementos de Salidas					
Recursos necesarios para impartir la Consultoría Temática					
Programa de la Consultoría Temática					
Día	Actividad				Duración (h)
1ro					
2do					
3ro					
4to					
5to					
ELABORADO	Nombre:	Firma:	Fecha:		
APROBADO	Nombre:	Firma:	Fecha:		

Metodología de Llenado:

Se explica por si solo

Criterios para el control y confección de los registros	
Acceso	El especialista B en gestión de la calidad, jefe del proceso de servicio técnico, especialistas designados y jefes de grupos
Responsable	Jefe de grupo
Archivo	En el área del jefe de grupo
Conservación	Por 5 años.

	INTRUCCIÓN TECNICA	IT06-03
	Diseño de las consultorías temáticas	Pág. 7 de 9
		Versión: 1

	REGISTRO							R06-07		
	CALIFICACIONES DE LA CONSULTORIA TEMATICA									
Título de la CT										
Contrato No										
Instructor										
Fecha de ejecución										
No.	Relación de alumnos	Entidad	Categoría ocupacional				Resultados			FOLIO
			D	T	O	S	Puntuación	Satisfactorio		
								SI	NO	
Cant. Alumnos		Aprobados			%		Evaluación		D. UEB	
Instructor:					Firma:			Fecha:		

Nota: la tabla 2 es obligado en la etapa de verificación del DD de la CT

Metodología de Llenado

Se explica por si solo

Criterios para el control y confección de los registros	
Acceso	El especialista B en gestión de la calidad, jefe del proceso de servicio técnico, especialistas designados y jefes de grupos
Responsable	Jefe de grupo
Archivo	En el área del jefe de grupo
Conservación	Por 5 años.

	INTRUCIÓN TECNICA	IT06-03
	Diseño de las consultorías temáticas	Pág. 9 de 9
		Versión: 1

	REGISTRO	R06-09
	Verificación del Diseño de la Consultoría Temática	

Nombre de la Consultoría Temática:

Nombre y Apellidos del Instructor:

Entidad del cliente:

Fecha:

Usted, nuestro cliente, es el principal evaluador de los servicios que le prestamos, por lo que le rogamos exprese su valoración marcando las casillas, en correspondencia con el servicio recibido. Con su criterio, podremos evaluar la efectividad de nuestros servicios y nos permite identificar oportunidades de mejoras.

5 Puntos - Excelente, 4 Puntos - Bueno, 3 Puntos - Regular, 2 Puntos - Mal

No	ASPECTOS EVALUADOS	5	4	3	2
1	Profesionalidad				
2	Porte y aspecto personal del especialista				
3	Seguridad y dominio del tema				
4	Habilidad para escuchar, coordinar y controlar				
5	Habilidad para transmitir y motivar				
6	Relaciones humanas, educación formal				
7	Aprovechamiento del tiempo				
8	Cumplimiento de plazos y tareas acordadas (programa)				
9	Puntualidad y asistencia del especialista				
10	Satisfacción de las expectativas				
11	Metodológico y organizativo				
12	Nivel de aplicación práctica (aporte de conocimientos)				
13	Calidad de documentación entregada				
14	Calidad de la documentación de apoyo empleada				
15	Utilización de medios auxiliares				

Resumen de la Verificación (solo para el uso de la comisión evaluadora)

Cantidad clientes	Aspecto evaluados	Re-ferc.	Puntuación				Resultado de la Verificación
			5	4	3	2	
	%						

Metodología de Llenado

Se explica por si solo

Criterios para el control y confección de los registros	
Acceso	El especialista B en gestión de la calidad, jefe del proceso de servicio técnico, especialistas designados y jefes de grupos
Responsable	Jefe de grupo
Archivo	En el área del jefe de grupo
Conservación	Por 5 años.