



Poder Judicial Costa Rica

TERMINOS DE REFERENCIA

“Taller de aprovechamiento para la formación de gestores de calidad de la norma GICA-Justicia”

1. OBJETIVOS

1.1. OBJETIVO GENERAL

El objetivo general de esta actividad es la capacitación de funcionarios del Poder Judicial de Costa Rica, provenientes de despachos judiciales de todo el país, en la elaboración y desarrollo de la norma GICA Organización de Despacho Judicial 2010 según el requerimiento del Proyecto GICA-Justicia. Los funcionarios capacitados se encontrarán en la lista de elegibles para convertirse en gestores de calidad dentro de la institución, en los procesos de acreditación futuros a fin de replicar el modelo GICA en otras instancias.

1.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Introducir a los participantes a los conceptos básicos de medición de procesos y rediseño de sistema.
- Lograr que los participantes creen sus propios mapeos de sistemas y determinen las oportunidades de mejora desde la óptica de agregación de valor y enfoque final al usuario.
- Lograr que los participantes identifiquen puntos de control y creen los controles necesarios.
- Introducir a los participantes en los conceptos básicos de Gestión y Aseguramiento de la Calidad.
- Lograr que los participantes distingan las diferencias básicas entre calidad de servicio y calidad de sistema.
- Introducir a los participantes en los conceptos básicos de auditoría de sistemas de calidad.
- Lograr que los participantes comprendan a detalle el enlace sistémico de los apartados de la norma GICA-Justicia y los requerimientos de evidencia para cada uno de ellos.
- Lograr que los participantes simulen la auditoría de un sistema de gestión de calidad bajo la norma GICA-Justicia

2. ACTIVIDADES, CONTENIDO Y AGENDA PREVISTA

El taller tendrá una duración de tres días, para un público de 65 personas. Las fechas previstas son los días 22, 23 y 24 de marzo de 2010.

A. Procesos y rediseño de procesos (Día 1)

- Charla magistral sobre teoría de procesos, medición de procesos y rediseño de procesos.
- Análisis de casos de procesos en una instancia judicial: Sala II (A)
- Taller de medición de procesos y rediseño de procesos.
- Lectura de notas técnicas de teoría, medición y rediseño de procesos.

B. Gestión de Calidad en Organización de Servicio. (Día 2)

- Charla magistral sobre teoría de gestión de calidad en organizaciones de servicio.
- Teoría de la medición de calidad de servicio en organizaciones de servicio.
- Análisis de casos de procesos en una instancia judicial: Sala II (B)
- Taller sobre sistemas de gestión de calidad en servicios.
- Lectura de notas técnicas sobre calidad de servicios y sistemas de gestión calidad.

C. Auditoría de Sistemas de Gestión de Calidad (Día 3)

- Charla magistral sobre principios de auditoría de sistema de Gestión de Calidad
- Revisión general de la norma GICA-Justicia e interpretación de la misma para cada apartado
- Lectura Manual para la interpretación del la norma GICA-Justicia: “GICA-Justicia for Dummies”.
- Taller de auditoria en un escenario simulado de un sistema de Gestión de Calidad.

3. SERVICIOS REQUERIDOS PARA LA ACTIVIDAD – OBJETO DE LA LICITACIÓN

3.1. CARACTERÍSTICAS DE LA INSTITUCIÓN

A. Requisitos académicos

Institución, pública o privada, de enseñanza superior e investigación, en gestión de empresas, negocios o comercio, con **fuerte legitimidad académica a nivel regional** Se valorará el ranking regional y mundial de la institución

La institución tiene que contar con las siguientes **certificaciones internacionales**:

- SACS Southern Association of Colleges and Schools

- AACSB Association to Advance Collegiate Schools of Business
- EQUIS European Quality Improvement System

Dado el objetivo y los alcances del Proyecto GICA, requiere la aplicación del **Método de Casos** como técnica didáctica para la actividad. Las instituciones participantes deben de poseer experiencia en este método didáctico y crear casos especializados para la actividad.

La persona escogida para impartir el taller es el **Dr. Roy Zúñiga, Asesor Técnico Principal del Proyecto GICA** (currículum vitae adjunto a los presentes términos de referencia), junto con un experto de su elección. La institución debe tener la capacidad de acreditar al Dr. Zúñiga como docente para la realización del taller. También tendrá que **acreditar académicamente al taller** y aceptar poner su sello institucional en los certificados de aprovechamiento entregados a los participantes al taller.

B. Logística

Las empresas interesadas por competir en esta licitación tienen que cumplir con los siguientes requisitos:

- Por razones de logística, tiene que ser **ubicada en San José o en sus alrededores;**
- **Capacidad de alojamiento para 65 personas** durante tres días, en las fechas indicadas;
- **Disponer de un restaurante comunitario con capacidad para 65 personas**, para 3 comidas (desayuno, almuerzo, cena) por día;
- **Disponer de aulas para 65 personas, así como de salas de estudios;**
- **Disponer de material de apoyo** para este tipo de capacitación (videoproyección, amplificación de sonido, reproducción de material) y de un acceso amplio a Internet.

3.2.DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO SOLICITADO

Taller de aprovechamiento para la formación de gestores de calidad GICA Justicia: Acogida, organización y logística del evento arriba descrito los días 22, 23 y 24 de marzo de 2010, lo que incluye:

- Alojamiento para 65 personas para las noches del 21 al 22 de marzo, del 22 al 23 de marzo y del 23 al 24 de marzo de 2010.
- Tres comidas por día para los 65 participantes
- Uso de las instalaciones y del material arriba mencionados
- Certificación académica y uso de la marca de la institución

3.3.ENVÍO DE LAS PROPUESTAS

Las instituciones interesadas deben enviar sus propuestas en formato electrónico a la dirección de correo electrónico gica@coopfr.org y ronan.miclet@diplomatie.gouv.fr

Las propuestas deben incluir:

1. un presupuesto detallado, separado en tres rubros:
 - a. logística
 - b. alojamiento y alimentación
 - c. certificación académica
2. Un folleto descriptivo de la institución
3. Un plano del campus, indicando los lugares donde se desarrollarán las actividades
4. Un plano de acceso al campus