INFORMACIÓN DEL PROGRAMA

EVALUACIÓN Y MEJORA

DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NTC ISO 9001

ESTRUCTURA DE CONTENIDOS

1. ASPECTOS GENERALES DEL PROGRAMA.
   1.1. Justificación del programa.
   1.2. Requisitos de ingreso.
   1.3. Estrategía metodológica.
2. ASPECTOS PEDAGÓGICOS Y DIDÁCTICOS DEL PROGRAMA.
   2.1. Contenids curriculares de la competencia y resultados de aprendizaje.
   2.2. Saberes.
   2.2.1. Saberes de proceso.
   2.2.2. Saberes de concepto y principio.
   2.3. Cirterios de evaluación.
   2.4. Estructura del programa de formación.
3. PERFIL TÉCNICO DEL INSTRUCTOR.
4. AMBIENTES MÍNIMOS DE APRENDIZAJE PARA LA COMPETENCIA DE FORMACIÓN.
5. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS PARA LA COMPETENCIA DE FORMACIÓN.

ESTRUCTURA DE CONTENIDOS

1. ASPECTOS GENERALES DEL PROGRAMA.

1.1 Justificación del programa.

El Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001 emplea un enfoque por procesos y a su vez acoge el Ciclo de la Mejora Continua o Ciclo Planear – Hacer – Verificar – Actuar (PHVA), de manera tal que se garantice la identificación, la asignación de recursos, la gestión adecuada de los mismos y la determinación de mejoras.

Dentro de la fase del “Verificar”, cobra gran importancia la evaluación del cumplimiento de los requisitos de las diferentes partes interesadas. Esta evaluación se realiza mediante metodologías adaptadas a las necesidades y particularidades de cada organización. Posteriormente, dentro de la fase “Actuar”, se adoptan e implementan acciones y estándares que permitan mejorar la gestión del Sistema.

Por tal motivo, el SENA pone a disposición el programa de formación virtual denominado “NTC ISO 9001 - EVALUACIÓN Y MEJORA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD”, el cual tiene como propósito orientar en la identificación, diseño e implementación de métodos para el seguimiento (monitoreo), medición, análisis, evaluación y mejora de los procesos según lo establecido por la Norma NTC ISO 9001 en su versión vigente.



1.2 Requisitos de ingreso.

Dirigido a aprendices, profesionales, gerentes, supervisores, facilitadores de calidad, auditores internos que estén interesados en adquirir y/o profundizar conocimientos sobre la Evaluación y mejora de un Sistema de Gestión de la Calidad al interior de una organización.



Se requiere que el aprendiz haya aprobado el programa de formación ISO 9001: Fundamentación de un Sistema de Gestión de la Calidad, ISO 9001: Planificación de un Sistema de Gestión de la Calidad, ISO 9001: Documentación de un Sistema de Gestión de la Calidad y maneje herramientas informáticas y de comunicación tales como Internet (correo electrónico, navegadores), procesadores de texto, hojas de cálculo, presentaciones multimedia y manejo de dispositivos (computador, cámara de video, micrófono, audífonos).

1.3 Estrategia metodológica.

La estrategia metodológica está centrada en la construcción de autonomía en el aprendiz, con el fin de garantizar la calidad de la formación por competencias, el aprendizaje por proyectos y el uso de técnicas didácticas que estimulan el pensamiento para la resolución de problemas.

Estas técnicas se soportan en la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, integradas en ambientes abiertos y pluri-tecnológicos, los cuales recrean el contexto productivo y vinculan al aprendiz con la realidad cotidiana y el desarrollo de las competencias.

Igualmente, se debe estimular de manera permanente la autocrítica y la reflexión del aprendiz sobre el que hacer y los resultados de aprendizaje que logra a través de la vinculación activa de las cuatro fuentes de información para la construcción de conocimiento:

- El instructor - Tutor.
- El entorno.
- Las TIC.
- El trabajo colaborativo.



2. ASPECTOS PEDAGÓGICOS Y DIDÁCTICOS DEL PROGRAMA.

2.1 Contenidos curriculares de la competencia y resultados de aprendizaje.

CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA		
NOMBRE COMPETENCIA DEL PROGRAMA	**CÓDIGO NCL**	**NOMBRE DE NCL**
Determinar los Sistema de gestión según el marco Estratégico.	210001004	Determinar los Sistema de gestión según el marco Estratégico.
	CODIGO DEL ELEMENTO	**ELEMENTO DE COMPETENCIA**
	02	Monitorear la implementación de los sistemas de gestión según lo planificado.
DURACIÓN MAXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE		40

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	
No.	**DENOMINACIÓN**
01	Identificar los fundamentos para la evaluación y la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.

02	Aplicar los métodos para el seguimiento y medición del Sistema de Gestión de la Calidad, de acuerdo a lo requerido por la Norma NTC ISO 9001.
03	Analizar y evaluar los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición del Sistema de Gestión de la Calidad, de acuerdo a lo establecido en la Norma NTC ISO 9001.
04	Determinar oportunidades de mejora para el Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a lo establecido en la Norma NTC ISO 9001.

2.2 Saberes.

2.2.1 Saberes de proceso.

210001004 01 Identificar los fundamentos para la evaluación y la mejora del sistema de gestión de lacalidad.

- Reconocer el vocabulario y las generalidades de la evaluación y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.

210001004 02 Aplicar los métodos para el seguimiento y medición del sistema de gestión de la calidad, de acuerdo a los requerido por la Norma NTC ISO 9001.

- Aplicar los requisitos de la Norma NTC ISO 9001 a través del diseño e implementación de un método para ejercer seguimiento y medición a uno de los procesos de una organización.

210001004 03 Analizar y evaluar los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición del sistema de gestión de la calidad, de acuerdo a lo establecido en la Norma NTC ISO 9001.

- Utilizar uno de los elementos para el análisis y evaluación de los datos e información resultantes del seguimiento y medición de un proceso de una organización.

210001004 04 Determinar oportunidades de mejora para el sistema de gestión de la calidad de acuerdo a lo establecido en la Norma NTC ISO 9001.

- Identificar la causa raíz y establecer una acción de mejora para subsanar una no conformidad detectada en uno de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de una organización.

2.2.2 Saberes concepto y principio.

210001004 01 Identificar los fundamentos para la evaluación y la mejora del sistema de gestión de la calidad.

- Vocabulario y conceptos relacionados con la evaluación y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Método Kaizen - Mejora continua.
- Generalidades de la evaluación y la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad (Numeral 9.1.1 de la Norma NTC ISO 9001).

210001004 02 Aplicar los métodos para el seguimiento y medición del sistema de gestión de la calidad, de acuerdo a los requerido por la Norma NTC ISO 9001.

- Recursos de seguimiento y medición (Numeral 7.1.5 de la Norma NTC ISO 9001).
  - Inspección de calidad.
  - Indicadores de gestión.
- Satisfacción del cliente (Numeral 9.1.2 de la Norma NTC ISO 9001).
- Trazabilidad de las mediciones (Numeral 7.1.5.2 de la Norma NTC ISO 9001).

210001004 03 Analizar y evaluar los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición del sistema de gestión de la calidad, de acuerdo a lo establecido en la Norma NTC ISO 9001.

- Auditorías internas (Numeral 9.2 de la Norma NTC ISO 9001).
- Revisión por la dirección (Numeral 9.3. de la Norma NTC ISO 9001).
- Análisis de indicadores de gestión.

210001004 04 Determinar oportunidades de mejora para el sistema de gestión de la calidad de acuerdo a lo establecido en la Norma NTC ISO 9001.

- No conformidad (Numeral 10.2 de la Norma NTC ISO 9001).
- Metodologías para el análisis de causas de una no conformidad.
  - Metodología del ¿Por qué - Por qué?.
  - Diagrama Causa - Efecto / Espina de pescado.
  - Lluvia de ideas con diagrama de afinidad.
- 3. Acciones correctivas (Numeral 10.2 de la Norma NTC ISO 9001).

2.3 Criterios de evaluación.

210001004 01 Identificar los fundamentos para la evaluación y la mejora del sistema de gestión de la calidad.

- Conoce las generalidades para la evaluación y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.

210001004 02 Aplicar los métodos para el seguimiento y medición del sistema de gestión de la calidad, de acuerdo a los requerido por la Norma NTC ISO 9001.

- Define los métodos para el seguimiento y medición del Sistema de Gestión de la Calidad cumpliendo con lo requerido por la Norma NTC ISO 9001.

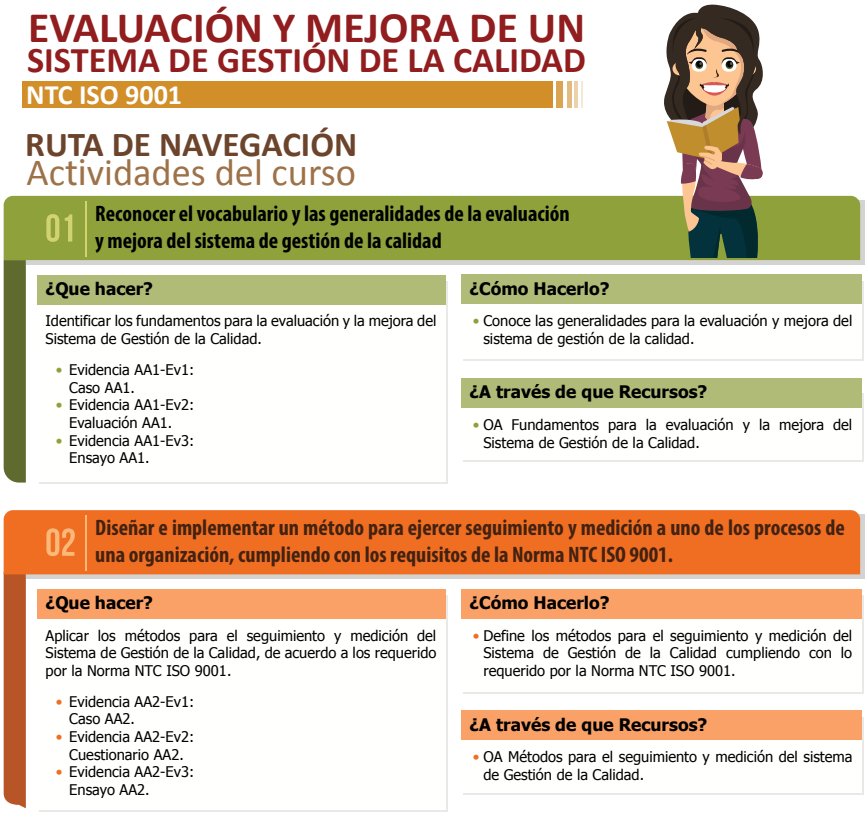
210001004 03 Analizar y evaluar los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición del sistema de gestión de la calidad, de acuerdo a lo establecido en la Norma NTC ISO 9001.

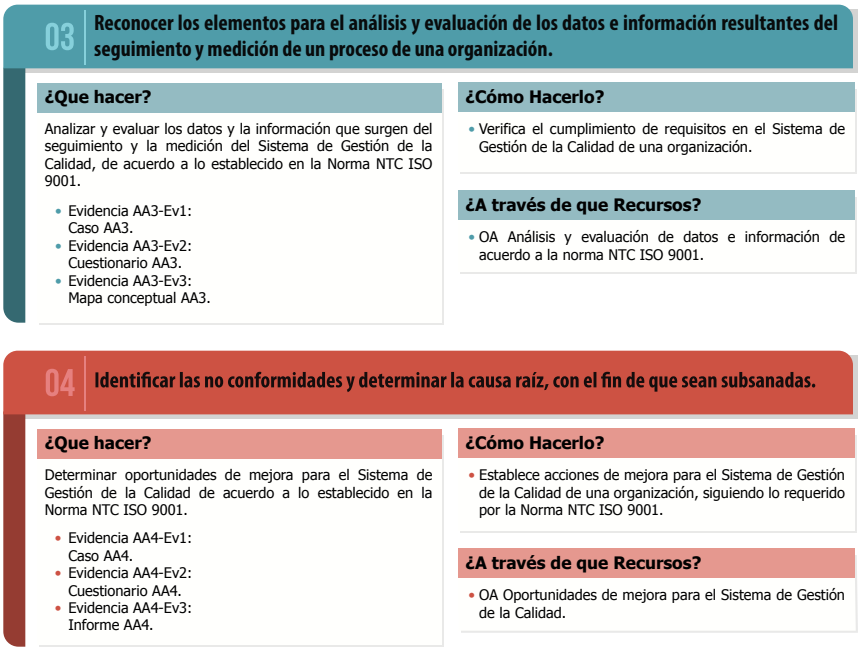
- Verifica el cumplimiento de requisitos en el Sistema de Gestión de la Calidad de una organización.

210001004 04 Determinar oportunidades de mejora para el sistema de gestión de la calidad de acuerdo a lo establecido en la Norma NTC ISO 9001.

- Establece acciones de mejora para el Sistema de Gestión de la Calidad de una organización, siguiendo lo requerido por la Norma NTC ISO 9001.

2.4 Estructura del programa de formación.





3. PERFIL TÉCNICO DEL INSTRUCTOR.

Requisitos Académicos:

- Profesional o Tecnólogo, con formación en desarrollo e implementación de Sistemas de Gestión de Calidad y procesos de auditoría interna en sistemas de gestión de calidad.

Experiencia laboral:

- Doce (12) meses de experiencia en la implementación de sistemas de gestión de calidad y/o en los procesos de auditoria interna.

- Doce (12) meses de experiencia en labores de formación profesional y docencia en ambientes virtuales de aprendizaje o tutor virtual.

Competencias:

- Formular, ejecutar y evaluar proyectos.
- Trabajar en equipo.
- Establecer procesos comunicativos asertivos.
- Manejar herramientas informáticas asociadas al área objeto de la formación.

4. AMBIENTES MÍNIMOS DE APRENDIZAJE PARA LA COMPETENCIA DE FORMACIÓN.

Ambiente Virtual de Aprendizaje dispuesto en el Sistema de Gestión de Aprendizaje (LMS) al cual se accede a través de la plataforma SENA SOFIA PLUS.



5. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS PARA LA COMPETENCIA DE FORMACIÓN.

9001:2015. *Sistemas de gestión de la calidad.* Requisitos. 2015. https://www.icontec.org

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. *Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9000:2015. Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y Vocabulario.* 2015. https://www.icontec.org

ISO 9001. *Elementos para conocer e implantar la norma de calidad para la mejora continua,* Nava Carbellido, Víctor Manuel, 2009, Biblioteca SENA Santander/ Bucaramanga.

Herramientas para implementar un sistema de gestión de la calidad, Poveda Orjuela, Pedro Pablo, 2009, Biblioteca SENA Santander/ Bucaramanga.

Gerencia de procesos, para la organización y el control interno de empresas, Mejía García, Braulio, 2007, Biblioteca SENA Santander/ Bucaramanga.

Administración de la calidad, Summers, Donna, traducido por Luis Oscar Madrigal, 2006, Biblioteca SENA Santander/ Bucaramanga.

Calidad y mejora continua, principios para competitividad y la productividad, Prieto Herrera, Jorge Eliecer, 2005, Biblioteca SENA Santander/ Bucaramanga.

Desarrollo de una cultura de calidad, Cantú Delgado Humberto, 2001, Biblioteca SENA Santander/Bucaramanga.

Evolución de la gestión por procesos, Agudelo Tobón, Luis Fernando, 2012, Biblioteca SENA Santander / Floridablanca

Gestiopolis. *Cambios recientes en la norma ISO 9001,* 2015. http://www.gestiopolis.com/cambiosrecientes-en-la-norma-iso-9001/

Quality Trends, 2009. *Sistemas de gestión de la calidad – un camino hacia la satisfacción del cliente – parte I.* http://www.qualitytrends.squalitas.com/index.php/item/108-sistemas-de-gestion-de-la-calidadun-camino-hacia-la-satisfaccion-del-cliente-parte-i.

Icontec. *La actualización de las normas ISO 9001 e ISO 14001 y la transición de la certificación de los sistemas de gestión,* 2015. http://icontec.org/Ser/EvCon/Documentos%20compartidos/ISO%20-%209001%20iso%2014001.pdf

Calidad y Gestión. *La nueva ISO versión 2015,* 2013. https://calidadgestion.wordpress.com/2013/11/11/nueva-iso-9001-version-2015/

CONTROL DEL DOCUMENTO

Evaluación y mejora de un Sistema de Gestión de Calidad NTC ISO 9001	
Desarrollador de contenido Experto temático	Andrea Lucía Ordóñez Núñez
Asesor Pedagógico	Rafael Neftalí Lizcano Reyes Claudia Milena Hernandez Naranjo
Productor Multimedia	Luis Fernando Botero Mendoza
Productor de Audios	Victor Hugo Tabares Carreño
Programador	Daniel Martínez Díaz
Líder Expertos Temáticos	Hugo García Calderón
Líder Línea de Producción	Santiago Lozada Garces

Atribución, no comercial, compartir igual

Este material puede ser distribuido, copiado y exhibido por terceros si se muestra en los créditos. No se puede obtener ningún beneficio comercial y las obras derivadas tienen que estar bajo los mismos términos de licencia que el trabajo original.

Creative Commons