GUÍA DE APRENDIZAJE Nº 2

1. INTRODUCCIÓN

La primera fase de la evaluación del sistema de gestión de la calidad consiste en realizar seguimiento al sistema de gestión de la calidad, sus procesos, productos o servicios a través de métodos de medición, verificación y recolección de información, hechos y datos para la posterior toma de decisiones.

Si bien existen varios métodos para la medición del Sistema de Gestión de la Calidad, no todos se aplican en los mismos casos, pues depende de las necesidades, requisitos a medir y particularidades del proceso, producto o servicio.

Esta guía de aprendizaje presenta los métodos más comunes para el seguimiento y la medición del sistema de gestión, así como los requisitos establecidos por la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001 para tal fin.

Por lo anterior, es importante leer y analizar el contenido del curso, realizar las actividades de reflexión, contextualización, apropiación y transferencia de conocimientos que permitirán alcanzar el resultado de aprendizaje esperado.

2. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

Programa de Formación: Evaluación y mejora de un Sistema de Gestión De la Calidad - NTC ISO 9001	**Código:** 11220134 **Versión:** 2
Resultados de Aprendizaje: 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.	**Competencia:** Monitorear la implementación de los sistemas de gestión según lo planificado.
Duración de la guía:	10 horas

3. ESTRUCTURACIÓN DIDÁCTICA DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de Reflexión inicial.

- **Actividades de reflexión inicial.**

En este **primer momento** de aprendizaje, le invitamos a participar en una actividad que le facilitará comprender y conocer mejor cada uno de los temas a desarrollar durante la presente guía de aprendizaje.

La evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad inicia con el seguimiento y la medición de los procesos, actividades, productos y/o servicios, con el fin de determinar si estos cumplen con los requisitos acogidos y esperados por la organización y el cliente.

Actividad 1. Observe el video "Evaluación y control" ingresando al siguiente link: https://www.youtube.com/watch?v=KrQ-wAM_oqo.

Ingrese al Foro "Seguimiento y medición" y participe respondiendo las siguientes preguntas:

- ¿Por qué considera que es importante evaluar el desempeño del sistema de gestión de la calidad?
- ¿En qué consiste el seguimiento y la medición como una de las fases de la evaluación del sistema de

gestión?
- ¿Cuál cree que es el método más apropiado para realizar seguimiento y medición al sistema de gestión de la calidad? Justifique su respuesta.

Una vez leídos los interrogantes, podrá realizar sus aportes en el Foro "Seguimiento y medición". También podrá comentar sobre las participaciones de sus compañero, generando una retroalimentación constructiva a favor del tema.

Recuerde que esta actividad tiene como finalidad encaminarlo y motivarlo en el desarrollo de los temas de esta guía de aprendizaje, por tal motivo no es calificable. Explore las reflexiones de sus compañeros.

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje.

Para determinar el estado de un sistema, proceso, producto o servicio debe verificarse mediante supervisión, observación y/o medición, el cumplimiento de los requisitos acogidos por la organización y aquellos que determinan las partes interesadas.

Para tal fin, las organizaciones pueden identificar métodos y aplicarlos según las necesidades, asegurando siempre que la información, datos, valores y magnitudes son verificables y trazables. Revise y analice la información del curso **Tema 1. "Recursos de seguimiento y medición", Tema 2. "Satisfacción del cliente"** y el **Tema 3. "Trazabilidad de las mediciones",** los cuales hacen parte del material**: Métodos para el seguimiento y medición del Sistema de Gestión de la Calidad".**

Actividad didáctica: Una vez revisadas las temáticas, desarrolle la **Actividad Didáctica "Crucigrama".** Allí encontrará una serie de frases o afirmaciones, las cuales se asocian con conceptos estudiados en el material de aprendizaje. Cada concepto debe registrarse en filas o columnas, según aplique, hasta completar el crucigrama.

Esta actividad no será evaluada por el instructor, no obstante, su realización le permitirá recordar y aclarar conceptos generales sobre el seguimiento y la medición del sistema de gestión de la calidad como actividad previa a la apropiación y transferencia del conocimiento.

En el menú de opciones del curso, sección Actividades:
- Actividad 2
- **OA - Métodos para el seguimiento y medición del Sistema de Gestión de la Calidad**
- Actividad de Afianzamiento

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento

a) Conceptualización.

Después de realizar una lectura analítica de los recursos para el aprendizaje **Tema 1. "Recursos de seguimiento y medición", Tema 2. "Satisfacción del cliente"** y el **Tema 3. "Trazabilidad de las mediciones",** los cuales hacen parte del material**: Métodos para el seguimiento y medición del Sistema de Gestión de la Calidad",** podrá verificar la apropiación de los conocimientos a través de la siguiente actividad.

Caso de estudio: Usted es el Jefe de Calidad y Mejoramiento Continuo de la empresa Cerámicas Ltda. Estudie el caso presentado por el Jefe de Ventas y brinde solución a los puntos que allí se establecen.

Recuerde aplicar los conocimientos compartidos a través de los diferentes temas de éste curso. Adicionalmente podrá ingresar al siguiente link https://www.youtube.com/watch?v=kU-cvLbnMwc y observar el video "¿Cómo medir la satisfacción de los clientes?, éste le servirá como apoyo para el desarrollo del caso de estudio.

Resuelva el caso en un archivo de texto y envíelo a través de la plataforma siguiendo la ruta:

En el menú de opciones del curso, sección Actividades:

- Actividad 2
- **Evidencia AA2-Ev1: Caso AA2**

Cuestionario: Resuelva el cuestionario que evalúa la apropiación de los conocimientos luego de haber navegado a través de los diferentes recursos de éste curso. Podrá acceder al mismo a través de la ruta:

En el menú de opciones del curso, sección Actividades:

- Actividad 2
- **Evidencia AA2-Ev2: Cuestionario AA2**

3.4 Actividades de transferencia de conocimiento

Con el propósito de aplicar y transferir el aprendizaje desarrollado, observe el video "Paradigmas de los indicadores de gestión" ingresando a través del link: https://www.youtube.com/watch?v=FGtfBs9v9wg.

Elija uno de los paradigmas expuestos en el video, exponga su opinión y sus argumentos para erradicarlo, aprovechando los conocimientos adquiridos en el curso. Asegúrese de incluir en el ensayo, los casos en los cuales recomienda utilizar indicadores de gestión.

Desarrolle esta actividad en un archivo de texto. Cárguelo en la plataforma a través de la ruta:

En el menú de opciones del curso, sección Actividades:

- Actividad 2
- **Evidencia AA2-Ev3: Ensayo AA2**

3.5 Actividades de evaluación.

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencia AA2-Ev1: Caso AA2.	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.	Lista de chequeo para evaluar la apropiación de conceptos.
Evidencia AA2-Ev2: Cuestionario AA2.		Cuestionario presentado a través de herramienta disponible en plataforma Blackboard.
Evidencia AA2-Ev3: Ensayo AA2.		Lista de chequeo para evaluar la respuesta al caso de transferencia de documentos.

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Calidad:** Grado en el que un conjunto de características del producto o servicio cumple con los requisitos pre-establecidos.
- **Control de la calidad:** Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

- **Confiablidad:** Es la capacidad que tiene un elemento de desempeñar una función requerida, en condiciones establecidas durante un periodo de tiempo determinado.
- **Datos:** Hechos sobre un objeto.
- **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **Eficacia:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.
- **Equipo de medición:** Instrumento de medición, software, patrón de medición, material de referencia o equipos auxiliares necesarios para llevar a cabo un proceso de medición.
- **Inspección:** Determinación de la conformidad con los requisitos establecidos o especificados previamente. Si el resultado de una inspección muestra conformidad, puede utilizarse con fines de verificación.
- **Medición:** Proceso para determinar un valor o una magnitud.
- **Proceso de medición:** Conjunto de operaciones que permiten determinar el valor de una magnitud.
- **Queja:** Expresión de insatisfacción hecha a una organización con relación a su producto o servicio prestado, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.
- **Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus necesidades y expectativas.
- **Seguimiento:** determinación del estado de un sistema, proceso, producto o servicio a través de la verificación, supervisión u observación de forma crítica llevada a cabo en etapas o momentos diferentes.
- **Trazabilidad:** Capacidad para seguir el histórico, la aplicación o la localización de un objeto.
- **Validación:** Confirmación del cumplimiento de los requisitos para un uso o aplicación específica prevista.
- **Verificación:** Confirmación del cumplimiento de los requisitos a través de la evidencia objetiva (resultado de una inspección, cálculos, calificaciones, entre otras).

5. BIBLIOGRAFÍA

Cubias, J. P. (16 de Mayo de 2014). ISO 9000 Calidad. Obtenido de http://iso9000calidad.blogspot.com.co/2014/05/presentacion-de-powerpoint-como.html

DANE. (s.f.). Obtenido de https://www.dane.gov.co/files/planificacion/fortalecimiento/cuadernillo/Guia_construccion_interpretacion_indicadores.pdf

Escuela Europea de Excelencia. (23 de Septiembre de 2016). 123 aprende. Obtenido de http://www.123aprende.com/2016/09/analisis-los-requisitos-de-medicion-y-seguimiento-en-iso-9001-2015/

Escuela Europea de Excelencia. (18 de Mayo de 2016). 123 aprende. Obtenido de http://www.123aprende.com/2016/05/medicion-y-seguimiento-en-la-iso-9001-2015/

Fonseca, T. (18 de Noviembre de 2015). RGI. Obtenido de http://www.rgi.com.co/es/blog-rgi/130-requisitos-relacionados-con-los-recursos-de-seguimiento-y-medicion.html

FUNCIÓN PÚBLICA. (Noviembre de 2015). Obtenido de https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506911/GuiaConstruccionyAnalisisIndicadoresGestionV3_Noviembre2015/dd2a4557-5ca1-48e3-aa49-3e688aeabfb2

Gómez, I. (21 de Septiembre de 2011). www.hederaconsultores.com. Obtenido de http://hederaconsultores.blogspot.com.co/2011/09/seguimiento-y-medicion-de-los-procesos.html

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. (2015). *Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9000. Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario*. Bogotá: ICONTEC.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. (2015). *Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001.* Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos. Bogotá: ICONTEC.

Iván García Sánchez. (s.f.). Obtenido de https://sites.google.com/site/ivangarciasanchez90/objetivos/gestiontema11/7

Jiménez, D. (04 de Julio de 2015). Pymes y Calidad 2.0. Obtenido de http://www.pymesycalidad20.com/gestion-de-recursos-de-seguimiento-y-medicion-7-1-5-iso-90012015.html

Nueva ISO 9001. (11 de Febrero de 2016). *Nueva ISO 9001*. Obtenido de http://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/02/norma-iso-9001-version-2015-medicion-y-seguimiento/

Sueiro, G. (Junio de 2012). avdiaz. Obtenido de https://avdiaz.files.wordpress.com/2012/06/calidad-y-confiabialidad.pdf

6. CONTROL DEL DOCUMENTO

Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Andrea Lucía Ordóñez	Experto temático	Centro Industrial del Mantenimiento Integral	Septiembre de 2016
Claudia Milena Hernández Naranjo	Asesora Pedagógica	Centro Industrial del Mantenimiento Integral	
Rafael Neftali Lizcano Reyes	Asesor Pedagógico	Centro Industrial del Diseño y la Manufactura	