GUÍA DE APRENDIZAJE Nº 4

1. INTRODUCCIÓN

En el contexto del programa "Evaluación y mejora de un Sistema de Gestión de la Calidad", esta guía de aprendizaje presenta un acercamiento a la última fase del Ciclo PHVA, en la cual se determinan e implementan acciones de mejora derivadas de la identificación de no conformidades o riesgos en el seguimiento, medición y análisis de los procesos.

Lo anterior con el fin de lograr satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas, prevenir o reducir los efectos no deseados y mejorar el desempeño y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.
Lo invitamos a 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.

Recuerde: La mejora es un proceso continuo cuyo ciclo se cierra y a su vez abre paso a un nuevo planear, a través de las acciones correctivas y de mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.

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: Determinar oportunidades de mejora para el Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a lo establecido en 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.

Conocer los conceptos relacionados con las acciones correctivas para la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad es el primer paso para la implementación de las mismas.

Actividad 1. Observe el video "Ejemplo didáctico de acción correctiva (calidad)" ingresando al siguiente link: https://www.youtube.com/watch?v=A1hMjLBnuEU.

De acuerdo a su interpretación del video, responda las siguientes preguntas de contextualización:

- ¿Qué entiende por no conformidad?

- ¿Qué entiende por corrección?
- ¿Qué entiende por acción correctiva?
- ¿Cuál es el propósito de la acción correctiva?

Esta actividad no es calificable, sin embargo, permitirá conocer y compartir su opinión para enriquecer la de los demás aprendices. Explore las reflexiones y opiniones de sus compañeros y aporte sus conocimientos cuando lo considere pertinente.

Participe en el foro social o de presentación, el cual es un espacio de encuentro entre los aprendices y el tutor, donde se pueden compartir expectativas, proyectos de vida y gustos. En este espacio además de hacer su presentación personal, incluyendo expectativas e intereses en el curso, de respuesta a los interrogantes planteados en esta reflexión y comente las participaciones de sus compañeros desde su experiencia y acciones de aprendizaje.

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.

Actividad Didáctica: Sopa de letras.

La mejora del sistema de gestión de la calidad se logra cuando la organización ha realizado seguimiento, medición y análisis a los procesos que conforman su sistema, pues es así como se detectan fallas (no conformidades) y riesgos que podrían afectar la satisfacción de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Revise y analice la información del curso **Tema 1 "No conformidad"**, **Tema 2 "Metodologías para el análisis de causas"** y Tema 3 **"Acciones correctivas"**, que corresponden al material: **Oportunidades de mejora para el Sistema de Gestión de la Calidad**

Una vez revisadas las temáticas, desarrolle la **Actividad Didáctica "Sopa de letras".** Esta contiene un listado de palabras que deberá encontrar en la sopa de letras. Posteriormente, cada palabra deberá relacionarla con una frase, concepto o afirmación de las que se plantean en la actividad.

Esta actividad no será evaluada por el instructor, sin embargo, su realización le permitirá recordar y aclarar conceptos generales sobre la fase de mejora 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 4
- **OA – Oportunidades de mejora para el Sistema de Gestión de la Calidad**
- Actividad de Afianzamiento

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento

a) Conceptualización.

Conocer los elementos que conforman la última fase del ciclo PHVA y que buscan la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad, es fundamental para que

Después de realizar una lectura analítica de los recursos para el aprendizaje **Tema 1 "No conformidad"**, **Tema 2 "Metodologías para el análisis de causas"** y Tema 3 **"Acciones correctivas"**, que corresponden al material: **Oportunidades de mejora para el Sistema de Gestión de la Calidad** podrá verificar la apropiación de los conocimientos a través de la siguiente actividad.

Estudio de Caso: Asuma el rol de Jefe de Calidad de la empresa "Federal Mogul" y estudie el caso que se presenta en el siguiente video: https://www.youtube.com/watch?v=3hi-xrpkQ-w.

Resuelva los siguientes puntos con relación al caso de Federal Mogul:

1. Redacte la no conformidad
2. Identifique los procesos involucrados
3. Realice el análisis de causa raíz aplicando alguna de las metodologías estudiadas, o en su defecto, utilice alguna otra metodología validada.
4. Establezca la acción correctiva con su respectivo plan de acción.

Para este caso podrá utilizar el formato de acción de mejora que se encuentra como material anexo al desarrollo del objeto de aprendizaje. Resuelva el caso en un archivo de texto o en hoja de cálculo y envíelo a través de la plataforma siguiendo la ruta:

En el menú de opciones del curso, sección Actividades:
- Actividad 4
- **Evidencia AA4-Ev1: Caso AA4**

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 4
- **Evidencia AA4-Ev2: Cuestionario AA4**

3.4 Actividades de transferencia de conocimiento

Con el propósito de aplicar y transferir el aprendizaje desarrollado a partir de la comprensión e interpretación de las temáticas tratadas en la presente guía, realice un **informe** en el cual resuelva las siguientes preguntas:

- ¿Cuáles son las principales fuentes de no conformidad?
- ¿Por qué las no conformidades son oportunidades de mejora?
- ¿Cuál es la importancia del análisis de causas?
- ¿Por qué se deben documentar las acciones correctivas?

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 4
- **Evidencia AA4-Ev3: Informe AA4**

3.5 Actividades de evaluación.

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencia AA4-Ev1: Caso AA4.	Establece acciones de mejora para el Sistema de Gestión de la Calidad de una organización, siguiendo lo requerido por la Norma NTC ISO 9001.	Lista de chequeo para evaluar la apropiación de conceptos.
Evidencia AA4-Ev2: Cuestionario AA4.		Cuestionario presentado a través de herramienta disponible en plataforma Blackboard.
Evidencia AA1-Ev3: Informe AA4.		Lista de chequeo para evaluar la respuesta al caso de transferencia de documentos.

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Acción correctiva**: es un actuación o efecto implementado a eliminar las causas de una no conformidad, defecto, o situación indeseable detectada con el fin de evitar su repetición.
- **Auditoria:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.
- **Causa raíz:** Es la razón fundamental detrás de cierto fenómeno, por ejemplo, una no conformidad
- **Corrección:** acción inmediata tomada para subsanar una no conformidad detectada. Una corrección puede ser un re-proceso. Esta no asegura que la no conformidad se vuelva a presentar.
- **Eficacia:** Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Parte interesada:** Persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente explicita u obligatoria.

5. BIBLIOGRAFÍA

Adriana Gómez. (10 de Junio de 2016). *Contaudorizate*. Obtenido de https://contauditorizate.wordpress.com/2016/06/10/documentar-las-no-conformidades-segun-iso-90012015/

HAZA Consejeros Técnicos. (10 de Noviembre de 2015). *HAZA Consejeros Técnicos*. Obtenido de http://www.hazaconsejerostecnicos.com/iso-9001-2015-evaluacion-del-desempeno-9-y-mejora-10/

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.

Nueva ISO 9001:2015. (s.f.). Obtenido de http://www.nueva-iso-9001-2015.com/10-2-no-conformidad-y-accion-correctiva/

Nueva ISO 9001:2015. (14 de Marzo de 2014). Obtenido de http://www.nueva-iso-9001-2015.com/2014/03/nueva-iso-90012015-no-conformidades-en-auditorias-parte-i/

Nueva ISO 9001:2015. (04 de Abril de 2014). Obtenido de http://www.nueva-iso-9001-2015.com/2014/04/nueva-iso-90012015-no-conformidades-en-auditorias-parte-iv-realizacion-del-producto-i/

Nueva ISO 9001:2015. (12 de Febrero de 2016). Obtenido de http://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/02/norma-iso-9001-2015-diferencia-correccion-accion-correctiva/

Nueva ISO 9001:2015. (04 de Marzo de 2016). *Nueva ISO 9001:2015*. Obtenido de http://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/03/iso-9001-version-2015-analizar-causas-raiz-para-apoyar-acciones-correctivas/

6. CONTROL DEL DOCUMENTO

Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Andrea Lucía Ordóñez	Experto temático	Centro Industrial del Mantenimiento Integral	Octubre 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	