GUÍA DE APRENDIZAJE Nº 3

1. INTRODUCCIÓN

La segunda fase de la evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad consiste en analizar la información resultante de las actividades de seguimiento y medición a los procesos, productos o servicios.

Así como existen métodos para la recolección de información (medición), existen herramientas que permiten evaluar dichos datos, siendo los más comunes y los requeridos explícitamente por la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001: el análisis de indicadores, las auditorías internas y la revisión por la dirección.

La importancia de analizar y evaluar la información resultante del seguimiento y medición, radica en la necesidad de tomar decisiones basadas en hechos reales, objetivos y documentados, que fomenten la mejora real y continua del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos.

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: 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.	**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 fase de mejora del Sistema de Gestión de la Calidad no puede desarrollarse sin antes haber evaluado y analizado la información resultante del seguimiento y medición de los distintos procesos.

El análisis y evaluación de la información puede realizarse a través de distintas herramientas como: el análisis de indicadores, la auditoría interna y la revisión por la dirección. Todo esto, en últimas, representa un insumo valioso para la toma de decisiones basada en hechos objetivos y verificables.

Con el propósito de motivar la interpretación y socialización de información, realice la siguiente actividad y desarrolle las preguntas asociadas.

Actividad 1. Observe el video "Análisis de datos: ¿Cuáles son los datos a analizar?" Ingresando al siguiente

link: https://www.youtube.com/watch?v=Lp3MCWHutQA. De igual manera podría revisar otras fuentes en la internet que le permitan dar una mirada general al proceso de análisis y evaluación de información.

Con base en lo anterior, responda las siguientes preguntas:

- ¿Qué función tiene el análisis de datos en una organización?
- ¿Qué fuentes de información (datos) sirven para evaluar el sistema de gestión mediante auditorías internas?
- ¿Qué fuentes de información (datos) sirven para evaluar el sistema de gestión mediante la revisión por la dirección?
- ¿Qué consecuencias puede traer la falta de análisis de datos?

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.

Para evaluar el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y sus distintos procesos, es necesario analizar la información recopilada mediante los métodos de supervisión, observación y/o medición.

El análisis de información consiste en utilizar los datos recopilados sobre la gestión de los procesos para compararlos con respecto a las metas establecidas por la organización y posteriormente, tomar decisiones para la mejora de acuerdo con los resultados. Revise y analice la información del curso **Tema 1. "Análisis de indicadores de gestión", Tema 2. "Auditorías internas"** y el **Tema 3. "Revisión por la dirección",** los cuales hacen parte del material**: "Análisis y evaluación de datos e información de acuerdo a la norma NTC ISO 9001".**

Actividad didáctica: Una vez revisadas las temáticas, desarrolle la **Actividad Didáctica "Encuentre la palabra correcta".** Allí encontrará una serie de frases o afirmaciones, las cuales deberá complementar con la palabra adecuada según los conceptos y la información suministrada en el desarrollo del objetivo de aprendizaje.

Si bien esta actividad no será calificada por el instructor, su realización le permitirá recordar y aclarar conceptos generales sobre el análisis y evaluación de información 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 3
- **OA - Análisis y evaluación de datos e información de acuerdo a la norma NTC ISO 9001**
- 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. "Análisis de**

indicadores de gestión", Tema 2. "Auditorías internas" y el **Tema 3. "Revisión por la dirección",** los cuales hacen parte del material**: "Análisis y evaluación de datos e información de acuerdo a la norma NTC ISO 9001",** 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 Telecomunicaciones S.A ESP. Estudie el caso presentado por el Jefe de Servicio al Cliente, revise los datos obtenidos por el proceso de servicio al cliente como resultado del seguimiento y la medición realizada a través de las quejas radicadas en la empresa y desarróllelo de la siguiente manera:

1. Analice los datos y gráficos entregados por el Jefe de Servicio al Cliente teniendo en cuenta las recomendaciones dadas en el **Tema 1 "Análisis de indicadores de gestión".** Concluya si el servicio prestado por la empresa cumple con los requisitos del cliente y del Sistema de Gestión. En caso negativo, exponga cuáles serían las no conformidades.
2. Proponga un plan de acción en el cual, entre otras actividades, incluya la programación de una auditoría interna. Especifique a qué proceso le realizaría la auditoría y los elementos que debe verificar
3. Justifique el plan de acción propuesto y defina qué información llevaría a la revisión por la dirección.

Resuelva el caso en una hoja de cálculo y envíelo a través de la plataforma siguiendo la ruta: En el menú de

opciones del curso, sección Actividades:

- Actividad 3
- **Evidencia AA3-Ev1: Caso AA3**

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 3
- **Evidencia AA3-Ev2: Cuestionario AA3**

3.4 Actividades de transferencia de conocimiento

Elabore un mapa conceptual en el cual refleje la relación que hay entre:

1. El seguimiento y medición de los procesos
2. El análisis y evaluación de la información del SGC

Al finalizar el mapa conceptual (en el mismo archivo), elabore un texto corto en el cual exponga la importancia de cada una de las herramientas para análisis y evaluación de la información del Sistema de Gestión de la Calidad, para la verificación del cumplimiento de los requisitos del cliente y demás suscritos por la organización.

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 3
- **Evidencia AA3-Ev3: Mapa conceptual AA3**

3.5 Actividades de evaluación.

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación

Evidencia AA3-Ev1: Caso AA3.	Verifica el cumplimiento de requisitos en el Sistema de Gestión de la Calidad de una organización.	Lista de chequeo para evaluar la apropiación de conceptos.
Evidencia AA3-Ev2: Cuestionario AA3		Cuestionario presentado a través de herramienta disponible en plataforma Blackboard.
Evidencia AA3-Ev3: Mapa conceptual AA3.		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.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.
- **Capacidad:** Aptitud de un proceso para generar una salida (producto o servicio) que cumplirá los requisitos.
- **Auditoría:** 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.
- **Programa de auditoría:** Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
- **Alcance de la auditoría:** Extensión y límites de una auditoría.
- **Plan de auditoría:** Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.
- **Criterios de auditoría:** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia frente a la cual se compara la evidencia objetiva.
- **Evidencia de la auditoría:** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que es pertinente para los criterios de auditoría y que es verificable.
- **Hallazgos de auditoría:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.
- **Auditado:** Organización o proceso que es auditado.
- **Auditor:** Persona que lleva a cabo una auditoría.
- **Desempeño:** Es un resultado medible.
- **Evaluación del avance**: Evaluación del progreso en el logro de los objetivos.

5. BIBLIOGRAFÍA

Asociación española para la calidad. (s.f.). AEC. Obtenido de http://www.aec.es/web/guest/formacion/catalogo/listado/for0008

Escuela europea de excelencia. (28 de Septiembre de 2015). 123 aprende. Obtenido de http://www.123aprende.com/2015/09/auditoria-interna-iso-9001-2015/

Función Pública. (03 de Noviembre de 2015). funcionpublica.gov. Obtenido de https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506911/GuiaConstruccionyAnalisisIndicadoresGestionV3

Noviembre2015/dd2a4557-5ca1-48e3-aa49-3e688aeabfb2

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. (26 de Diciembre de 2013). Obtenido de http://www.nueva-iso-9001-2015.com/2013/12/revision-por-la-direccion-segun-iso-9001-2015/

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	