# DISEÑO DE ACCIONES DE FORMACION COMPLEMENTARIA

| CÓDIGO: | DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA |
|---|---|
| 11220132 | DOCUMENTACION DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD - NTC ISO 9001 |
| VERSIÓN: 2 | SECTOR DEL PROGRAMA: SERVICIOS |
| Vigencia del Programa | Fecha inicio Programa: 15/03/2017<br>Fecha Fin Programa: El programa aún se encuentra vigente |
| DURACIÓN MÁXIMA | 40 horas |
| JUSTIFICACIÓN: | 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.<br><br>Dentro de la fase de planificación del Sistema, la documentación de la información cobra gran relevancia, pues es así como se logra estandarizar los procesos para establecer niveles óptimos de operación, mantener el enfoque hacia los objetivos de la calidad, controlar las actividades mediante registros y sobretodo, preservar el capital intelectual o saber hacer de la compañía.<br><br>Por tal motivo, el SENA pone a disposición el programa de formación virtual denominado DOCUMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - NTC ISO 9001, el cual tiene como propósito orientar en la identificación, diseño y documentación de la información según lo establecido por la Norma NTC ISO 9001 en su versión vigente. |
| REQUISITOS DE INGRESO: | Dirigido a aprendices interesados en adquirir y/o profundizar conocimientos sobre la documentación de un sistema de gestión de la calidad al interior de una organización.<br><br>Se sugiere que el aprendiz haya aprobado el programa de formación Fundamentación de un sistema de gestión de la calidad y Planificación de un sistema de gestión de la calidad - NTC ISO 9001.<br><br>Se requiere que el aprendiz 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). |
| 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.<br><br>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.<br><br>Igualmente, 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

| COMPETENCIA | |
|---|---|
| CÓDIGO: | DENOMINACIÓN |
| 210001004 | DETERMINAR LOS SISTEMAS DE GESTIÓN SEGÚN EL MARCO ESTRATÉGICO. |

| **ELEMENTO(S) DE LA COMPETENCIA** |
|---|
| DENOMINACIÓN |
| Planificar los sistemas de gestión según el marco estratégico. |

## 2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

| DESCRIPCIÓN |
|---|
| IDENTIFICAR LAS CARACTERÍSTICAS Y FUNCIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA, DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO EN LA NORMA NTC ISO 9001. |
| APLICAR LOS REQUISITOS PARA LA CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA, DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO EN LA NORMA NTC ISO 9001. |
| ESTABLECER ACCIONES DE MEJORA SOBRE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA, DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO EN LA NORMA NTC ISO 9001. |
| EVALUAR LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA, DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO EN LA NORMA NTC ISO 9001. |

## 3. CONOCIMIENTOS

### 3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

CLASIFICACIÓN GENERAL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA SEGÚN LA NORMA NTC ISO 9001.
- INFORMACIÓN DOCUMENTADA DE ORIGEN INTERNO.
- INFORMACIÓN DOCUMENTADA DE ORIGEN INTERNO COMO RESULTADO DE LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES.
- INFORMACIÓN DOCUMENTADA DE ORIGEN EXTERNO COMO APOYO A LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS.

ACTIVIDADES PARA EL CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA: - DISTRIBUCIÓN - RECUPERACIÓN - USO - CONTROL DE CAMBIOS - CONSERVACIÓN Y DISPOSICIÓN

JERARQUÍA DE LA DOCUMENTACIÓN
IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA SEGÚN LA NORMA NTC ISO 9001. - TÍTULO Y ASIGNACIÓN DE CÓDIGOS - FECHA DE EMISIÓN - AUTOR

FORMATO Y MEDIO DE SOPORTE DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA SEGÚN LA NORMA NTC ISO 9001. - FORMATO: IDIOMA, GRÁFICOS, TEXTOS. - MEDIO DE SOPORTE: IMPRESO, ELECTRÓNICO, AUDIOVISUAL.

REQUISITOS DE LA INFORMACIÓN DE ORIGEN INTERNO DE OBLIGATORIA DOCUMENTACIÓN: ALCANCE, POLÍTICA Y OBJETIVOS.
VERIFICACIÓN DE CONFORMIDAD - CONFORMIDAD - NO CONFORMIDAD.

CONCEPTOS RELACIONADOS CON LA MEJORA EN LA DOCUMENTACIÓN CORRECCIONES.

## 3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

RECONOCER LA CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA SEGÚN SU ORIGEN Y USO.
IDENTIFICAR LAS ACTIVIDADES PARA CONTROLAR Y SALVAGUARDAR LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA SEGÚN LA NORMA NTC ISO 9001.

APLICAR LOS REQUISITOS PARA LA IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA SEGÚN LA NORMA NTC ISO 9001, MEDIANTE EL DISEÑO DEL PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA DE UNA ORGANIZACIÓN.

COMPROBAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS PARA LA CREACIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE UNA ORGANIZACIÓN.

IDENTIFICAR ACCIONES QUE PERMITAN DAR CUMPLIMIENTO A LOS REQUISITOS DE LA NORMA NTC ISO 9001 CON RELACIÓN A LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA LUEGO DE VERIFICARLA.

## 4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

CONOCE LOS REQUISITOS PARA CLASIFICAR Y CONTROLAR LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA EN UN SISTEMA DE GESTIÓN.

DEFINE EL PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA DE UNA ORGANIZACIÓN SEGÚN LO REQUERIDO POR LA NORMA NTC ISO 9001.

VERIFICA LA CONFORMIDAD DE LA INFORMACIÓN DE OBLIGATORIA DOCUMENTACIÓN DE UNA ORGANIZACIÓN CON RESPECTO A LOS REQUISITOS DE LA NORMA NTC ISO 9001.

CORRIGE LA INFORMACIÓN DE OBLIGATORIA DOCUMENTACIÓN DE UNA ORGANIZACIÓN CON EL FIN DE DAR CUMPLIMIENTO A LOS REQUISITOS DE LA NORMA NTC ISO 9001

## 5. 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. |
| Competencias mínimas | FORMULAR, EJECUTAR Y EVALUAR PROYECTOS<br>TRABAJAR EN EQUIPO<br>ESTABLECER PROCESOS COMUNICATIVOS ASERTIVOS<br>MANEJAR HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS ASOCIADAS AL ÁREA OBJETO DE LA FORMACIÓN |

| | |
|---|---|
| | LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA<br>CLIENTE<br>RED TECNOLÓGICA<br>TECNOLOGÍAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS FINANCIEROS |
| Experiencia laboral y/o especialización | DOCE (12) MESES DE EXPERIENCIA EN LA IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y/O EN LOS PROCESOS DE AUDITORIA INTERNA.<br>DOCE (12) MESES DE EXPERIENCIA EN LABORES DE FORMACIÓN PROFESIONAL Y |

## CONTROL DEL DOCUMENTO

| | NOMBRE | CARGO | DEPENDENCIA / RED | FECHA |
|---|---|---|---|---|
| Responsable del diseño | JUAN BAUTISTA LONDOÑO PINEDA | EQUIPO DE DISEÑO CURRICULAR | CENTRO AGROINDUSTRIAL. REGIONAL QUINDÍO | 14/05/2013 |
| Responsable del diseño | OLGA MILENA GAMEZ SOCH | ACTIVAR PROGRAMA | DIRECCION GENERAL. DIRECCIÓN GENERAL | 04/07/2013 |
| Responsable del diseño | OLGA MILENA GAMEZ SOCH | APROBAR ANALISIS | DIRECCION GENERAL. DIRECCIÓN GENERAL | 04/07/2013 |
| Responsable del diseño | RAFAEL NEFTALI LIZCANO REYES | EQUIPO DE DISEÑO CURRICULAR | CENTRO INDUSTRIAL DEL DISEÑO Y LA MANUFACTURA. REGIONAL SANTANDER | 04/10/2016 |
| Responsable del diseño | OLGA MILENA GAMEZ SOCH | APROBAR ANALISIS | DIRECCION GENERAL. DIRECCIÓN GENERAL | 11/10/2016 |
| Responsable del diseño | MANUEL ORLANDO FONSECA ARREGOCES | ACTIVAR PROGRAMA | CENTRO AGROECOLOGICO Y EMPRESARIAL. REGIONAL CUNDINAMARCA | 15/03/2017 |
| Aprobación | OLGA MILENA GAMEZ SOCH | | DIRECCION GENERAL. DIRECCIÓN GENERAL | 04/07/2013 |
| Aprobación | OLGA MILENA GAMEZ SOCH | | DIRECCION GENERAL. DIRECCIÓN GENERAL | 27/10/2016 |