| | |
|---|---|
| Modelo de Mejora Continua | LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA<br>CLIENTE<br>RED TECNOLÓGICA<br>TECNOLOGÍAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS FINANCIEROS |

## DISEÑO DE ACCIONES DE FORMACION COMPLEMENTARIA

| CÓDIGO: | DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA |
|---|---|
| 93440007 | PLANIFICACION DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD - NTC ISO 9001 |
| VERSIÓN:<br>2 | SECTOR DEL PROGRAMA:<br>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: | Hoy día los sistemas de gestión de calidad dentro del mundo empresarial suponen una herramienta fundamental para el desarrollo económico, no sólo de las empresas que implementan sus sistemas de gestión, sino también para los sectores en los que actúan e inclusive el país.<br><br>La calidad en la gestión ayuda a reducir la improvisación dentro de los procesos relacionados con el producto o servicio y permite llevar a cabo procesos totalmente planificados en los que se puede saber en cada momento cuales son las acciones a desarrollar durante situaciones normales u optimas de funcionamiento y además cómo actuar ante una desviación de los requisitos establecidos. La gestión de la calidad brinda una oportunidad clave no sólo para planificar los procesos, también para establecer mecanismos para el seguimiento y la mejora de los mismos.<br><br>Para lograr planificar un sistema de gestión de la calidad, se debe recurrir a normas estandarizadas que indican como implementar el sistema. La norma técnica colombiana que establece los requisitos para esta labor es la ISO 9001, que le brinda a todo tipo de empresa la oportunidad de crear un modelo de trabajo para una organización estándar.<br><br>El SENA pone a disposición el presente programa de formación virtual, con la intención de que los interesados puedan desarrollar competencias en la planificación de un Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a lo establecido en la Norma Técnica Colombiana ISO 9001. |
| REQUISITOS DE INGRESO: | Dirigido a profesionales o aprendices interesados en el tema de la planificación de la calidad y en la participación en proyectos de desarrollo organizacional e implementación de sistemas de calidad y/o personal involucrado directa o indirectamente con los proyectos de implementación de la Norma ISO 9000 al interior de las organizaciones.<br><br>Se sugiere que el aprendiz haya aprobado el programa de formación Fundamentación de un sistema de gestión de la calidad.<br><br>Se requiere que el aspirante tenga dominio de los elementos básicos relacionados con el manejo de herramientas informáticas y de comunicación: correo electrónico, chats, Messenger, procesadores de texto, hojas de cálculo, software para presentaciones, Internet, navegadores y manejo de dispositivos que capturan video (Cámaras fotográficas, cámaras de video, etc) necesarias para la formación virtual. |

| | |
|---|---|
| ESTRATEGIA METODOLÓGICA: | Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad de la formación en el marco de la formación por competencias, el aprendizaje por proyectos y el uso de técnicas didácticas activas que estimulan el pensamiento para la resolución de problemas simulados y reales; soportadas en el utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, integradas, en ambientes abiertos y pluritecnológicos, que en todo caso 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:<br>El instructor - Tutor<br>El entorno<br>Las TIC<br>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 |
| ESTABLECER ACCIONES DE MEJORA SOBRE EL PLAN ESTRATÉGICO DE ACUERDO A LA NORMA ISO 9001 EN SU ÚLTIMA VERSIÓN |
| ELABORAR UN PLAN ESTRATÉGICO ORGANIZACIONAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE ACUERDO A LA NORMA NTC ISO 9001EN SU ÚLTIMA VERSIÓN |
| REALIZAR EL SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO, DE ACUERDO A LA NORMA NTC ISO 9001 EN SU ÚLTIMA VERSIÓN |
| IDENTIFICAR LOS PROCESOS DE PLANIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE ACUERDO A LA NORMA NTC ISO 9001EN SU ÚLTIMA VERSIÓN. |

| 3. CONOCIMIENTOS |
|---|
| 3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS |
| CONCEPTOS DE CALIDAD: CONCEPTOS GENERALES, PRINCIPIOS, ELEMENTOS APLICADOS EN LA PLANIFICACIÓN<br>GENERALIDADES DE LA PLANIFICACIÓN: CONCEPTOS NUEVOS INCORPORADOS EN LA NUEVA NORMA COMO |

RIESGO, OPORTUNIDADES Y PARTES INTERESADAS.
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: CONCEPTOS SOBRE CARACTERÍSTICAS INTRÍNSECAS DE LA EMPRESA COMO CULTURA DE CALIDAD, ENFOQUE AL CLIENTE, MEJORAS. ETC.
PASOS PARA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: DIAGNÓSTICO, INFORMACIÓN REQUERIDA, ASIGNACIÓN DE RESPONSABLES, SENSIBILIZACIÓN, DEFINICIÓN DE PROCESOS, ELABORACIÓN DE CRONOGRAMA.

INDICADORES DE GESTIÓN: DEFINICIONES, ELABORACIÓN, ELEMENTOS DE UN INDICADOR, TIPOS DE INDICADORES.
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA: ELEMENTOS DEL PLAN ESTRATÉGICO, MISIÓN, VISIÓN, OBJETIVOS, VALORES, METAS.
POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD: DEFINICIONES, CARACTERÍSTICAS, PARTES DE UN OBJETIVO.
RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN: LIDERAZGO, COMPROMISO, PARTICIPACIÓN, RESULTADOS, RECURSOS, INFRAESTRUCTURA

GESTIÓN DE PROCESOS: DEFINICIÓN, ELEMENTOS PARA IDENTIFICAR PROCESOS, IMPLANTACIÓN, MODELIZACIÓN, REDISEÑO.
MÉTODOS DE SOLUCIÓN DE PROBLEMAS Y MEJORAS: CONCEPTOS, TIPOS DE MÉTODOS, CONSIDERACIONES GENERALES, VENTAJAS, APLICACIONES
CONTROL DE CALIDAD: CONCEPTOS BÁSICAS, SISTEMAS DE MEDIAS, LÍMITES DE TOLERANCIAS, CONTROL ESTADÍSTICO, MÉTODOS ESTADÍSTICOS.
OPERACIÓN EN ISO 9001
MEJORA.

## 3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

INTERPRETAR LOS CONCEPTOS DE PLANIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD. SGC
RECONOCER LOS PRINCIPIOS BÁSICOS DEL DISEÑO Y PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD

IDENTIFICAR LAS ACTIVIDADES CRÍTICAS EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA.
ELABORAR PROPUESTA SOBRE LA PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD, MEDIANTE DISEÑO DE CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.

DEFINIR LOS PROCESOS A LLEVAR A CABO PARA LA PLANIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD. SGC
IDENTIFICAR LAS CONDICIONES Y REQUISITOS PARA EL SEGUIMIENTO PARA IMPLEMENTAR UN PROCESO.

IDENTIFICAR LAS ACTIVIDADES CLAVES DEL PLAN ESTRATÉGICO SUSCEPTIBLES DE MEJORAR, SEGÚN LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL PLAN.
APLICAR LAS HERRAMIENTAS REQUERIDAS PARA EJECUTAR LAS ACCIONES DE MEJORA EN CADA

## 4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

INTERPRETA LOS CONCEPTOS DE PLANIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD. SGC
RECONOCE LOS PRINCIPIOS BÁSICOS DEL DISEÑO Y PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD

IDENTIFICA LAS ACTIVIDADES CRÍTICAS EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA.
ELABORA PROPUESTA SOBRE LA PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD, MEDIANTE DISEÑO DE CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.

DEFINE LOS PROCESOS A LLEVAR A CABO PARA LA PLANIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE

SGC
IDENTIFICA LAS CONDICIONES Y REQUISITOS PARA IMPLEMENTAR UN PROCESO.

IDENTIFICA LAS ACTIVIDADES CLAVES DEL PLAN ESTRATÉGICO SUSCEPTIBLES DE MEJORAR, SEGÚN LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL PLAN.
APLICA LAS HERRAMIENTAS REQUERIDAS PARA EJECUTAR LAS ACCIONES DE MEJORA EN CADA ACTIVIDAD.

## 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 SGC. |
| 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 |
| 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 | DIEGO MORENO CITA | APROBAR ANALISIS | DIRECCION GENERAL. DIRECCIÓN GENERAL | 31/12/2012 |
| Responsable del diseño | DIEGO MORENO CITA | EQUIPO DE DISEÑO CURRICULAR | DIRECCION GENERAL. DIRECCIÓN GENERAL | 31/12/2012 |
| Responsable del diseño | CARLOS ANDRES JUAN PABLO | ACTIVAR PROGRAMA | CENTRO INDUSTRIAL Y DEL DESARROLLO TECNOLOGICO. REGIONAL SANTANDER | 18/01/2013 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Responsable del diseño | FRANCISCO LUIS BEDOYA | reversar ACTIVO: Solicitud de Activación de 719 programas Dir. Gral. | DIRECCION GENERAL. DIRECCIÓN GENERAL | 09/07/2013 |
| Responsable del diseño | FRANCISCO LUIS BEDOYA | ACTIVO: Solicitud de Activación de 719 programas Dir. Gral. | DIRECCION GENERAL. DIRECCIÓN GENERAL | 09/07/2013 |
| Responsable del diseño | ALEJANDRO MANTILLA | EXPERTO TÉCNICO | CENTRO INDUSTRIAL DEL DISEÑO Y LA MANUFACTURA. REGIONAL SANTANDER | 04/10/2016 |
| 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 | DIEGO MORENO CITA | | DIRECCION GENERAL. DIRECCIÓN GENERAL | 31/12/2012 |
| Aprobación | OLGA MILENA GAMEZ SOCH | | DIRECCION GENERAL. DIRECCIÓN GENERAL | 27/10/2016 |