



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Gestión integrada de la calidad, medio ambiente, seguridad y salud ocupacional.
- Código del Programa de Formación: 122128
- Nombre del Proyecto: Diseñar, documentar e implementar el sistema integrado de gestión de las organizaciones
- Fase del Proyecto: **EJECUCIÓN**
- Actividad de Proyecto: Diseñar los instrumentos de control para la gestión integrada de la calidad, medio ambiente, seguridad y salud ocupacional para las empresas del sector productivo de medellin y del area metropolitana
- Competencia: 291201024: Apoyar actividades que conduzcan a la implementación, de los sistemas de gestión, de forma individual o integrada; de acuerdo a planificación establecida por la empresa.
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar: Monitorear el cumplimiento del plan de implementación del sistema de gestión, teniendo en cuenta los requisitos normativos, legales y organizacionales.
- Duración de la Guía: 50 horas

2. PRESENTACIÓN

La mejor manera de formular estrategias dentro de un sistema integrado de gestión , es realizar procedimientos de seguimiento y control de los diferentes procesos que hacen parte de las organizaciones .

La ejecución de lo planeado en las empresas proporciona múltiples beneficios, logrando una mayor productividad para los negocios ya que se han aumentado los beneficios debido al aumento en el rendimiento de todas las áreas y ha tener un control mas eficiente y directo al interior de la empresas cuando se presentan insatisfacciones con el cliente.

La presente guía tiene como proposito el entregar las herramientas necesarias para que los aprendices identifiquen la importancia del seguimiento, medición y control de los procesos a partir de la identificacion de los indicadores de gestión y de los análisis de tableros estrategicos de control de mando o Balanced Score Card los cuales permiten la formulación de diferentes estrategias para la administración de los sistemas integrados de gestión.

Como en todas las actividades de formación es muy importante que los conocimientos previos y nuevos se contrasten de manera efectiva para lograr el resultado de aprendizaje propuesto en esta guía. En donde se realizaran actividades a nivel individual y en los grupos colaborativos para fomentar la construcción del conocimiento con relacion a la temática a tratar.

Éxitos en su proceso formativo!!!.



3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Actividades de Reflexión Inicial:

3.1.1 Nombre de la actividad: Identificar la importancia de los “Indicadores de Gestión” al interior de las organizaciones.

DESCRIPCIÓN:

Se compartirá en plataforma como recurso a todos los aprendices y se proyecta el día de la formación el video introductorio al tema de “Indicadores de Gestión”. Finalizada la proyección de este video los estudiantes responden durante el espacio de clase a las preguntas abiertas que se encuentran subidas en la plataforma con relación al tema observado en el video:

- Porque y para que son importantes los indicadores de gestión en una organización? (Argumente su respuesta).
- Considera usted que es necesario construir indicadores para todas las variables? (Argumente su respuesta).
- Como define en sus palabra lo que es un Indicador de Gestión?
- Que relacion tienen los indicadores con los objetivos SMART?
- Plantee (1) Ejemplo de un objetivo SMART con un indicador , para el caso de estudio con el que están trabajando

Esta actividad debe realizarse durante la clase , los aprendices deben subir las respuestas en archivo de work al link indicado por el instructor en la clase.

FUENTE: https://www.youtube.com/watch?v=ON2_v7GrDE0



Estrategia didáctica activa: Actividad Individual.

Técnica didáctica activa: Interrogatorio.

Instrumento de Medicion: Cuestionario / Preguntas Abiertas

Ambiente requerido: Videoconferencia Meet y Plataforma Territorium.

Materiales: Guía de aprendizaje, lectura fuentes de información, PC, pantalla, cables HDMI.

Duración de la actividad: 30 minutos



3.1.2 Nombre de la actividad: Identificar la importancia del “BSC – Balance Score Card” al interior de las organizaciones.

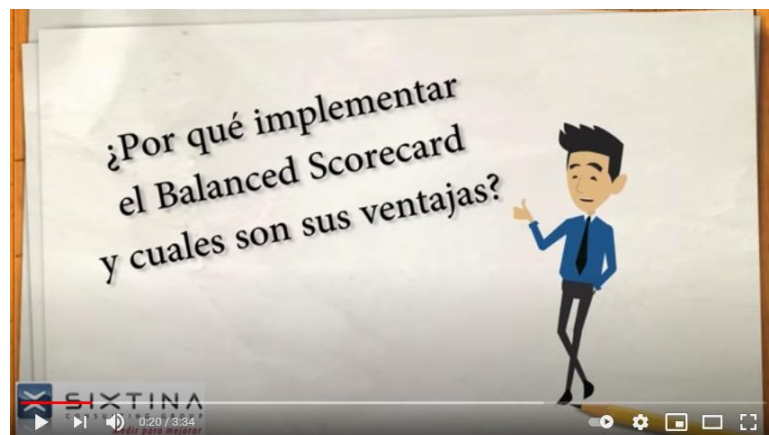
DESCRIPCIÓN:

Se compartira en plataforma como recurso a todos los aprendices y se proyecta el día de la formación el video introductorio al tema de “Balance Score Card”. Finalizada la proyección de este video los estudiantes responden durante el espacio de clase a las preguntas abiertas que se encuentran subidas en la plataforma con relacion al tema observado en el video:

- Porque es importante la implementación de un “BSC” en una organización? (Argumente su respuesta).
- Cuales son las ventajas que tiene la pimplementacion de un “BSC” para una organización?
- Porque considera usted que es importante la implementación de herramientas de identificación de estrategias dentro de una organización?
- De las cuatro áreas que utiliza el BSC para realizar sus análisis estratégico, cual es la mas importante para usted y porque?

Esta actividad debe realizarse durante la clase , los aprendices deben subir las respuestas en archivo de work al link indicado por el instructor en la clase.

FUENTE: <https://www.youtube.com/watch?v=-SrWsUCKJ8U>



Estrategia didáctica activa: Actividad Individual.

Técnica didáctica activa: Interrogatorio.

Instrumento de Medicion: Cuestionario / Preguntas Abiertas

Ambiente requerido: Videoconferencia Meet y Plataforma Territorium.

Materiales: Guía de aprendizaje, lectura fuentes de información, PC, pantalla, cables HDMI.

Duración de la actividad: 30 minutos



Estrategia didáctica activa: Trabajo colaborativo.

Técnica didáctica activa: Relación de conceptos de la norma.

Ambiente requerido: Videoconferencia Meet y Plataforma Territorium

Materiales: Guía de aprendizaje, PC.

Duración de la actividad: 4 horas.

3.3.Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización).

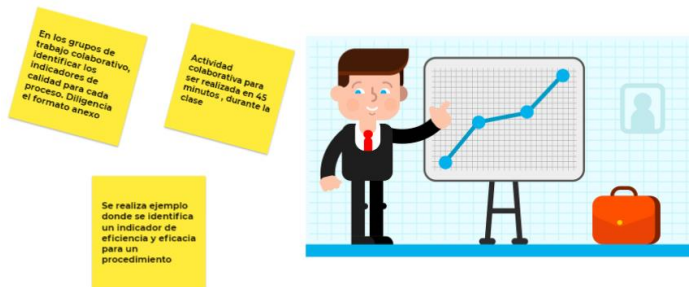
3.3.1. Nombre Actividad: Identificación de indicadores por procesos.

DESCRIPCIÓN:

En los grupos colaborativos los aprendices deben identificar para cada uno de los procesos que establecieron dentro de los mapas de proceso elaborados en la fase de planeación para sus casos de estudio, los indicadores de eficacia y eficiencia que corresponden, para la realización de esta actividad se debe diligenciar el cuadro anexo.



Identificación de indicadores por procesos



IDENTIFICACIÓN DE INDICADORES POR PROCESO						
Empresa Industrias Ladrillera "El fuerte" S.A.S						
Item	Proceso	Tipo indicador		Nombre del indicador	Descripción	Objetivo
		Eficacia	Eficiencia			
1	Atencion al cliente	x		Satisfacción del cliente	Nos permite identificar a través de encuestas telefónicas, virtuales o presenciales, el nivel de satisfacción del cliente	Identificar el nivel de satisfacción del cliente para la organización
			x	Tiempo de respuesta de PQRS	Nos permite tener el control del tiempo de respuesta por parte del personal del proceso hacia la solicitud del cliente (PQRS)	Medir la velocidad de respuesta del proceso de servicio al cliente en lo referente a las PQRS
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						

GFPI-F-135 V01

Nota:

El cuadro anexo se compartira a los grupos colaborativosd al momento de iniciar la actividad.



Estrategia didáctica activa: Trabajo colaborativo.

Técnica didáctica activa: Resolución de problemas

Instrumento de Medición: Prueba Objetiva de producción

Ambiente requerido: Videoconferencia Meet y Plataforma Territorium

Materiales: Guía de aprendizaje, lectura fuentes de información, pantalla, cables HDMI.

Duración de la actividad: 6 horas.

3.3.2. Nombre de la actividad: Identificación e interpretación de gráficos para indicadores

DESCRIPCIÓN:

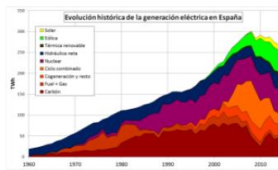
A cada grupo colaborativo se le asigna una tabla de datos correspondientes a un indicador asignado, a partir de esta tabla de datos cada grupo de graficar los datos de la tabla y con base en los conocimientos adquiridos en la formación referente a LCS, LCI, Meta y Línea Base debe determinar si los datos entregados cumplen con la teoría de la formación. En caso de no cumplir debe proponer la forma como debe quedar la gráfica para que la actividad se pueda ejecutar adecuadamente y en caso de que los datos estén bien se debe continuar la actividad respondiendo a las siguientes preguntas:



Preguntas relacionadas con la actividad



1. De acuerdo a la asignación de cada grupo en lo referente al tipo de indicador, realice a una descripción del comportamiento del indicador.
2. Esta gráfica de este indicador está cumpliendo con la meta del indicador? Argumente.
3. Que acciones de mejora propone para que este indicador cumpla con su objetivo.



El siguiente es un ejemplo del tipo de cuadro de datos con el cual trabajan los equipos colaborativos

Indicador: Ventas anuales

PERIODO	DATOS	LCI	LINEA BASE	OBJETIVO META
ENERO	80%	50%	70%	90%
FEBRERO	90%	50%	70%	90%
MARZO	86%	50%	70%	90%
ABRIL	50%	50%	70%	90%
MAYO	59%	50%	70%	90%
JUNIO	89%	50%	70%	90%
JULIO	96%	50%	70%	90%
AGOSTO	3%	50%	70%	90%
SEPTIEMBRE	95%	50%	70%	90%
OCTUBRE	96%	50%	70%	90%
NOVIEMBRE	97%	50%	70%	90%
DICIEMBRE	98%	50%	70%	90%



Estrategia didáctica activa: Trabajo colaborativo.

Técnica didáctica activa: Análisis de producto

Instrumento de Medición: Reporte

Ambiente requerido: Videoconferencia Meet y Plataforma Territorium

Materiales: Guía de aprendizaje, lectura fuentes de información, pantalla, cables HDMI.

Duración de la actividad: 10 horas.

3.3.3. Nombre de la actividad: Elaboración de propuesta ficha técnica de indicadores.

DESCRIPCIÓN:

A cada grupo colaborativo debe realizar una propuesta de ficha técnica para los indicadores de gestión la cual se va a utilizar en los tres componentes de la tecnología, a partir de los conocimientos adquiridos en la formación y del aprendizaje autónomo que cada aprendiz realice por fuera de la formación. Esta propuesta de ficha de indicador debe realizarse teniendo como punto de partida todos los aspectos que cada grupo considere son necesarios colocar en este documento.

Indicador	Valor	Unidad	Observaciones
Indicador 1	100	%	
Indicador 2	80	%	
Indicador 3	60	%	
Indicador 4	40	%	
Indicador 5	20	%	

Estrategia didáctica activa: Trabajo colaborativo.

Técnica didáctica activa: Elaboración de producto

Instrumento de Medición: Reporte

Ambiente requerido: Videoconferencia Meet y Plataforma Territorium

Materiales: Guía de aprendizaje, lectura fuentes de información, pantalla, cables HDMI.

Duración de la actividad: 13 horas



3.3.4. Nombre de la actividad: Elaboración de cuadro de mando integral de BSC.

DESCRIPCIÓN:

A cada grupo colaborativo debe realizar una cuadro de mando integral de BSC, a partir de los conocimientos adquiridos en la formación y del aprendizaje autónomo que cada aprendiz realice por fuera de la formación. Este tablero de tener lo siguiente:

- Identificación grafica de los cuatro escenarios sobre los cuales trabaje el BSC.
- Identificación de las estrategias que se formulan a partir del tablero realizado.
- Planes de acción por cada estrategia que garantice la ejecución de las mismas.



Estrategia didáctica activa: Trabajo colaborativo.

Técnica didáctica activa: Elaboración de producto

Instrumento de Medición: Reporte

Ambiente requerido: Videoconferencia Meet y Plataforma Territorium

Materiales: Guía de aprendizaje, lectura fuentes de información, pantalla, cables HDMI.

Duración de la actividad: 13 horas.



3.4.Actividades de transferencia del conocimiento.

3.4.1. Nombre de la actividad: Socializar formato de ficha técnica de indicador y un registro realizado para eficiencia y eficacia

DESCRIPCIÓN:

Cada grupo colaborativo socializara a través de una exposición la ficha técnica de indicador elaborada y presentadara dos registros de ficha técnica a nivel de (1) procedimiento , teniendo en cuenta un indicador de eficacia y eficiencia .

Esta socialización además de mostrar los conocimientos adquiridos durante el proceso “Enseñanza – Aprendizaje” tiene como propósito el sensibilizar a los asistentes en la importancia de realizar un procedimiento de seguimiento y control a los productos y procesos de cada organización.

Para esta socialización se debe considerar lo siguiente:

- La presentación del formato de la ficha del indicador y los dos registros se debe realizar de forma clara y utilizando argumentos tecnicos. .
- Realizar presentación con no mas de 6 diapositivas.
- Cada diapositiva no puede tener mas 30 palabras y debe estar muy balanceada con elementos gráficos.
- Cada grupo tiene 15 minutos para realizar su exposición.
- Todos los miembros del equipo deben participar de la exposición.
- Se deben activar cámara y audio.
- No se permite leer diapositivas.

Estrategia didáctica activa: Trabajo colaborativo.

Técnica didáctica activa: Observacion

Instrumento de Medición: Exposición Oral

Ambiente requerido: Videoconferencia Meet y Plataforma Territorium

Materiales: Guía de aprendizaje, lectura fuentes de información.

Duración de la actividad: 8 horas.

3.4.2. Nombre de la actividad: Socializar el cuadro de mando integral realizado en el item 3.3.4 de esta guía de evaluacion

DESCRIPCIÓN:

Cada grupo colaborativo socializara a través de una exposición el cuadro de mando integral realizado en el item 3.3.4 . Esta socialización además de mostrar los conocimientos adquiridos durante el proceso “Enseñanza – Aprendizaje” tiene como propósito el sensibilizar a los asistentes en la importancia de realizar un procedimiento de seguimiento y control a los productos y procesos de cada organización.

Para esta socialización se debe considerar lo siguiente:

- La presentación del cuadro de mando de integral de la empresa estudio de caso, se debe realizar de forma clara y utilizando argumentos tecnicos. .
- Realizar presentación con no mas de 6 diapositivas.
- Cada diapositiva no puede tener mas 30 palabras y debe estar muy balanceada con elementos gráficos.
- Cada grupo tiene 15 minutos para realizar su exposición.



- Todos los miembros del equipo deben participar de la exposición.
- Se deben activar cámara y audio.
- No se permite leer diapositivas.

Estrategia didáctica activa: Trabajo colaborativo.

Técnica didáctica activa: Observación

Instrumento de Medición: Exposición Oral

Ambiente requerido: Videoconferencia Meet y Plataforma Territorium

Materiales: Guía de aprendizaje, lectura fuentes de información.

Duración de la actividad: 12 horas.

Tomando como referencia la planeación pedagógica y las orientaciones para elaborar guías de aprendizaje citado en la guía de desarrollo curricular.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Tome como referencia la técnica e instrumentos de evaluación citados en la guía de Desarrollo Curricular

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
<p>Evidencias de Conocimiento :</p> <p>Identifica el concepto de proceso a nivel del componente de calidad a partir del cumplimiento de la normatividad vigente y los requerimientos de las organizaciones.</p> <p>Identifica la caracterización de procesos, a nivel de concepto, su uso y sus características.</p> <p>A partir de:</p> <p>. La formulación de preguntas relacionadas con los conceptos de proceso y su caracterización.</p>	<p>Determina los procesos de SIG, y sus niveles de clasificación, según los productos y servicios de la organización</p>	<p>Técnicas: Interrogatorio.</p> <p>Instrumentos: Cuestionario/Preguntas abiertas</p> <p>Técnicas: Foro.</p> <p>Instrumentos: Rubrica de evaluación</p> <p>Técnicas: Resolución de problemas.</p> <p>Instrumentos: Prueba objetiva de producción</p> <p>Técnicas: Solicitud de productos.</p> <p>Instrumentos: Reporte</p>



<p>. Registro de glosario en cuadro</p> <p>Evidencias de Desempeño:</p> <p>Realiza sensibilizaciones, capacitaciones y otras actividades que faciliten la implementación de procesos en las organización.</p> <p>A partir de:</p> <p>. Exposición a la ficha de los conocimientos adquiridos y los productos desarrollados.</p> <p>Evidencias de Producto:</p> <p>Aplica conceptos y fundamentos del enfoque por procesos para la definición de los procesos del sistema de gestión.</p> <p>Define las entradas, salidas, recursos y control de los procesos del sistema de gestión.</p> <p>Identifica los clientes y proveedores internos de los procesos definidos para el SIG.</p> <p>Determina actividades de control y seguimiento a los procesos según lineamientos de la organización.</p> <p>A partir de:</p> <p>. La formulación de preguntas relacionadas con los conceptos de proceso y su caracteriazacion.</p> <p>. Registro de glosario en cuadro.</p>	<p>Realiza sensibilizaciones, capacitaciones y otras Actividades dirigidas a la alta dirección y al personal de la organización que facilite la implementación de las caracterizaciones de procesos,teniendo en cuenta las características propias de cada organización.</p> <p>Representa de manera grafica los procesos del SIG, teniendo en cuenta las interacciones de los procesos.</p> <p>Realiza la caracterización de los procesos definidos para el SIG, teniendo en cuenta las interacciones, el objetivo, los riesgos, impactos, aspectos, recursos, controles y requisitos de los procesos</p>	<p>Técnicas: Observación.</p> <p>Instrumentos: Exposición oral</p>
--	--	--



5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

• **Proceso:**

Son un conjunto de actividades relacionadas entre sí o que interactúan, transformando elementos de entrada en elementos de salida. En estas actividades pueden intervenir partes tanto internas como externas y también hay que tener en cuenta los clientes.

• **Control:**

El control del proceso consiste en aplicar la calidad al proceso de fabricación de un producto. Para ello se utilizan técnicas como el control estadístico de procesos (SPC Statistical process control) aplicadas sobre muestras tomadas del producto.

• **Seguimiento:**

El procedimiento de Seguimiento y Control del Proyecto establece el conjunto de acciones que se llevarán a cabo para la comprobación de la correcta ejecución de las actividades del proyecto establecidas en la planificación del mismo.

• **Indicador de Gestión:**

Los indicadores de gestión, en una organización son una hoja de ruta, una referencia, una herramienta de medición en el cumplimiento de los objetivos planteados periódicamente al interior de la compañía.

• **Balance Score Card:**

El Balanced Scorecard (BSC/Cuadro de Mando Integral) Es una herramienta de planificación y dirección que permite enlazar estrategias y objetivos con indicadores y metas para realizar con éxito la formulación e implantación estratégica

• **Sistema de gestión:**

Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

- ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de calidad – fundamentos y vocabularios
- ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos
- Normograma de proceso Mejoramiento de la Gestión.

Torres Samuel, M., & Vásquez Stanescu, C. L. (2015). Modelos de evaluación de la calidad de servicio: Caracterización y análisis.



Hernández-Nariño, A., Medina-León, A., Nogueira-Rivera, D., Negrín-Sosa, E., & Marqués-León, M. (2014). La caracterización y clasificación de sistemas, un paso necesario en la gestión y mejora de procesos. Particularidades en organizaciones hospitalarias. *Dyna*, 81(184), 193- 200.

Martínez, J. A. G. (2015). Guía para la aplicación de UNE-EN ISO 9001: 2015. AENOR.

Cruz Medina, F. L., López Díaz, A. D. P., & Ruiz Cárdenas, C. (2017). Sistema de Gestión ISO 9001- 2015: Técnicas y herramientas de ingeniería de calidad para su implementación.

Norma, I. S. O. (2015). 9000: 2015 (2015). Sistemas de Gestión de la Calidad-Conceptos y Vocabulario. Traducción oficial en español. Secretaría Central de ISO, Ginebra, Suiza.

Smith, C. A., Corripio, A. B., & Basurto, S. D. M. (1991). Control automático de procesos: teoría y práctica (No. 968-18-3791-6. 01-A3 LU. AL-PCS. 1.). México: Limusa.

Gonzalez, J. N. C., & Dueñas, D. A. C. (2020). Diseño metodológico para la caracterización de procesos, caso empresas metalmecánicas del departamento de Boyacá. *INGE CUC*, 16(1).

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Hector Ivan Duque Herrera	Instructor	Centro de servicio y Gestion empresarial	Noviembre 2020

8. CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					