IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA 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: Apoyo a los SIG para las organizaciones del sector productivo de Medellín y del área metropolitana.
- Fase del Proyecto: Planeación.
- 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. (2912010250) Documentar los procesos necesarios para la implementación mantenimiento y mejora de los sistemas de gestión , de forma individual o integrada ; según procedimientos establecidos por la empresa
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar: Caracterizar los procesos de acuerdo con los lineamientos de la organización.
- Duración de la Guía: 27 horas.

2. PRESENTACIÓN

Las dinámicas económicas existentes en la actualidad requieren que las empresas sean perdurables en el tiempo, para esto las organizaciones deben tener un orden establecido en su interior el cual solo se alcanza en el momento en que adoptan los conceptos y las metodologías de la gestión por procesos, la cual garantiza de forma satisfactoria los requerimientos y necesidades de las partes interesadas de la organización , con un gran énfasis en los clientes y los colaboradores.

La implementación de la gestión de procesos 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 de la gestión por procesos dentro de una empresa , a partir de la identificación de los procesos y de su caracteriazacion. Con la caracterización de los procesos se realizaran las interaciones de los mismos, las cuales permitirán construir el mapa de procesos de la empresa.

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

- **Actividades de Reflexión Inicial:**

Nombre de la actividad: Identificar la importancia de los procesos dentro 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 “Que es un proceso?”. Finalizada la proyección de este video se realizan preguntas a los aprendices con relacion al tema observado en el video:

- En sus palabras, que considera usted que es un proceso?

- Para ustedes los procesos de calidad deben tener seguiminento y control?

- Que aspectos destaca de la información suministrada en el video?

- Algún aporte adicional al tema?

FUENTE:

https://www.youtube.com/watch?v=flkIjBCHnvA

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

- **Nombre de la actividad: Definir la importancia de la caracterización de los procesos dentro de las organizaciones.**

DESCRIPCIÓN:

Los Aprendices de forma individual observaran los tres videos con los links anexos estos hacen referencia a la "Gestión por procesos" y "Caracterización de los procesos", luego deben ingresar a la plataforma Territorium y participar en el foro, respondiendo las siguientes preguntas:

- Considera usted que la gestión de procesos es importante para las organizaciones? En que radica su importancia?

- Para la implementación de un sistema de Gestion de Calidad es necesario que lasorganizaciones caractericen todos sus procesos? Existen algunas excepciones? (Argumente sus respuestas)

Cada estudiante realiza (2) dos participaciones en el foro, en la primera responde las preguntasdirectamente y en la segunda comenta sobre la participación de al menos uno de sus compañeros.

Esta actividad se evaluara a través de una rubrica de evaluación, la cual estará disponible para los aprendices antes de la actividad en la carpeta de recursos ubicada en la plataforma Territorium. Los criterios de evaluación de la rubrica de evaluación son: realizar las dos participaciones, lasparticipaciones deben ser autoría propia o dar crédito a otros autores, ortografia y redacción, argumentación

FUENTES:

- https://www.youtube.com/watch?v=B1uynyY0rPc

- https://www.youtube.com/watch?v=SIeszQLLFgQ.

Estrategia didáctica activa: Actividad Individual.
Técnica didáctica activa: Foro.
Instrumento de Medicion: Rubrica
Ambiente requerido: Videoconferencia Meet y Plataforma Territorium.
Materiales: Guía de aprendizaje, lectura fuentes de información, PC.
Duración de la actividad: 3 horas.

- **Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje.**

Nombre actividad. Elaborar glosario con todos los términos que hacen parte de un formato para la caracterización de los procesos de una organización.

DESCRIPCIÓN:

A partir de los recursos entregados en plataforma y del aprendizaje autónomo realizado por los aprendices, consultar las definiciones de diferentes términos que corresponden a cada una de las partes de un formato para la caracterización de procesos e indicar con sus palabras su interpretación e importancia dentro del proceso de carecterizacion.

Definiciones:

Caracterización, Objetivo, Alcance, Entradas, Proveedor, Actividad, Responsable, Salidas, Cliente, Planear , Hacer, Verificar, Actuar, Recursos, Documentos Asociados, Requisitos Aplicables, Indicadores de gestión , Riesgos, Control y Seguimiento.

La actividad debe realizarse utilizando como referencia el siguiente cuadro:

Item	Termino	Definción	Interpretación e Importancia
1	Caracterización		
2	Objetivo		
…….			
20	Riesgos		

Estrategia didáctica activa: El 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: 3 horas

- **Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización).**

Nombre Actividad: Identificar los procesos que hacen parte de una organización.

DESCRIPCIÓN:

En los grupos colaborativos los aprendices a partir de dos casos propuestos (ubicados en la plataforma Territorium), deben identificar:

Caso 1:

FASE II - PLANEACIÓN

- **Caracterización de procesos**

- Transportes "El Coco" es una empresa de transporte terrestre. Su razón de ser es transportar personas de una ciudad a otra (interdepartamental), para lo cual se sirven de una flota de 80 buses (propios), 15 personas en servicio al cliente y 20 en un contact center.

- Cuentan con dos psicólogos para la contratación, evaluación y satisfacción del personal, un área de compras para proveer a la organización de lo que necesita, un abogado para proteger la empresa ante duelos judiciales y dos ingenieros de sistemas que soportan a los demás procesos en los temas de tecnología. También cuenta con 2 contadores que se encargan de la contabilidad de la empresa y un ingeniero industrial que dirige los temas de mejoramiento y estandarización. También tiene 1 Ingeniero Mecánico encargado de la gestión de mantenimiento de los vehículos de la flota, el cual tiene 3 asistentes para la revisión pre operativa de los vehículos.

- Don Diego es el gerente general de la empresa y toma las decisiones mas estratégicas. Un administrador de empresas y dos contadores realizan la planificación financiera de la compañía.

Caso 2:

FASE II - PLANEACIÓN

- **Caracterización de procesos**

- La Ferretería González es una empresa comercializadora de insumos y herramientas para el sector económico de la construcción. Tiene 3 sedes en la ciudad de Medellín, cada sede se encarga de comercializar una línea específica de productos.

Sede A: Línea de ferretería trabajo pesado (Vigas, tubería, platinas).

Sede B: Línea de fontanería (Tubería PVC, Accesorios, Cajas desagües).

Sede C: Línea de suministro de herramientas (Taladros, pulidoras, cortadoras.)

- El proceso de contratación es tercerizado con una empresa temporal. Tiene un área de compras nacionales e internacionales que se encarga de suministrar todos los insumos y equipos que se requieren comercializar. La contabilidad de la empresa es llevado por un tercero al igual que el área jurídica,

- El área comercial de la empresa esta constituida por 4 ingenieros y 3 tecnólogos por cada sede , los cuales se encarga de orientar los clientes institucionales (empresas) y los clientes de mostrador, para la entrega de los productos de la sede A y B , la empresa cuenta con 3 carros propios la entrega de los suministros en la sede C, se hace por mostrador, en donde el cliente recoge su producto directamente de la sede,

- Es una empresa familiar , en la cual en Gerente General es el padres, los hijos 3 hijos se encargan de la dirección comercial , recursos humanos y el área financiera, el resto de áreas de la empresa es dirigida por personal contratado y vinculado directamente a la empresa.

- La empresa desde su alta dirección tiene establecido una serie de actividades y tareas a nivel de: planificación estratégica, control integral de proceso y gestión de comunicaciones.

1. Todos los procesos que hacen parte de la organización descrita en el caso asignado a cada grupo, para esto deben listar en un cuadro los procesos encontrados e indicar cual es la función de cada proceso dentro de la empresa asignada.

2. Mostrar utilizando un diagrama de flujo las deferentes interacciónes entre los procesos identificados. Se sugiere que sigan el siguiente esquema.

3. Escoger dos procesos de los que relacionaron en el listado del item 1 de esta actividad e identificar a partir del siguiente diagrama:

. Entradas.
. Salidas.
. Recursos.
. Controles

Estrategia didáctica activa: Trabajo colaborativo.

Técnica didáctica activa: Resolución de problemas

Instrumento de Medición: Prueba Objetiva de produccion

Ambiente requerido: Videoconferencia Meet y Plataforma Territorium

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

Duración de la actividad: 6 horas.

- **Nombre de la actividad: Realizar la caracterización de procesos**

DESCRIPCIÓN:

En los grupos colaborativos los aprendices deben realizar reporte con la caracterización de (2) dos de los procesos seleccionados de acuerdo a lo que se solicito en la actividad anterior. Para esta caracterización los estudiantes deben **diseñar el formato** y **registrar toda la información relevante a los procesos a caracterizar**.

Estrategia didáctica activa: Trabajo colaborativo.
Técnica didáctica activa: Solicitud 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.

- **Actividades de transferencia del conocimiento.**

Nombre de la actividad: Socializar la matriz de caracterización.

DESCRIPCIÓN:

Cada grupo colaborativo socializara a través de una exposición las matrices de caracterización que realizaron a partir del formato diseñado y de la información recolectada en el estudio del caso. Esta socialización además de mostrar los conocimientos adquiridos durante el proceso "Enseñanza – Aprendizaje" tiene como propósito el sensibilizar a los asistententes en la importancia de realizar caracterizaciones a los procesos de cada organización.

Para esta socialización se debe considerar lo siguiente:

- La presentación de cada caracterización realizada y la explicación técnica de cada uno de ellas.
- Realizar presentación con no mas de 6 diapositivas.
- Cada diapositiva no puede tenar 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.

Al final de la actividad cada grupo

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: 4 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
Evidencias de Conocimiento : 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. Identifica la caracterización de procesos, a nivel de concepto, su uso y son caracteristicas. A partir de: . La formulación de preguntas relacionadas con los conceptos de proceso y su caracteriazacion.	Determina los procesos de SIG, y sus niveles de clasificación, según los productos y servicios de la organización	**Técnicas:** Interrogatorio. **Instrumentos:** Cuestionario/Preguntas abiertas **Técnicas:** Foro **Instrumentos:** Rubrica de evaluacion **Técnicas:** Resolución de problemas. **Instrumentos:** Prueba objetiva de produccion **Técnicas:** Solicitud de producto. **Instrumentos:** Reporte **Técnicas:** Observación

. Registro de glosario en cuadro. **Evidencias de Desempeño:** Realiza sensibilizaciones, capacitaciones y otras actividades que faciliten la implementación de procesos en las organización. A partir de: . Exposición a la ficha de los conocimientos adquiridos y los productos desarrollados. **Evidencias de Producto:** Aplica conceptos y fundamentos del enfoque por procesos para la definición de los procesos del sistema de gestión. Define las entradas, salidas, recursos y control de los procesos del sistema de gestión. Identifica los clientes y proveedores internos de los procesos definidos para el SIG. Determina actividades de control y seguimiento a los procesos según lineamientos de la organización.	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. Representa de manera grafica los procesos del SIG, teniendo en cuenta las interacciones de los procesos. 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	**Instrumentos:** Exposición oral

A partir de: . La formulación de preguntas relacionadas con los conceptos de proceso y su caracteriazacion. . Registro de glosario en cuadro.		

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.

- **Caracterizacion de un proceso:** Es una herramienta usada para describir cómo funciona un proceso y así dar cumplimiento a los requisitos de la norma.

- **Diagrama de interacción de procesos**. Es el que relaciona los principales **procesos** de la empresa: Organización, planificación, diseño del producto, realización del producto, finalización del producto y los procedimientos que hay en cada **proceso**.

- **Entradas de un proceso:** Es lo que requiere y necesita para poder empezar a trabajar.

- **Salidas de un proceso:** Son los resultados del proceso una vez finalizado.

- **Diagramas de flujo:** Es la representación gráfica de un **flujo** de un algoritmo o de una secuencia de acciones rutinarias. Se les llama **diagramas de flujo** porque los símbolos utilizados se conectan **por** medio de flechas para indicar la secuencia de la operación.

- **Enfoque basado en procesos**: es aquel que pretende mejorar la eficiencia y eficacia de la organización para alcanzar los objetivos definidos, lo que implica a su vez aumentar la satisfacción del cliente mediante la satisfacción de sus requisitos.

- **Procedimiento:** Describe de forma clara e inconfundible los pasos para iniciar, desarrollar y concluir una serie de actividades secuencialmente establecidas en un proceso que da como resultado final un producto o un servicio.

- **Sistema de gestión**: Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.

-

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS:

- 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 Servicios y gestión empresarial	**Julio/2020**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					