



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación:
GESTION INTEGRADA DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL
- Código del Programa de Formación: 122128
- Nombre del Proyecto: DISEÑAR, DOCUMENTAR, IMPLEMENTAR Y EVALUAR LOS INSTRUMENTOS DE LA GESTION INTEGRADA DE CALIDAD, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL, MEDIO AMBIENTE PARA LAS EMPRESAS DEL SECTOR PRODUCTIVO DE MEDELLIN Y DEL AREA METROPOLITANA.
- Fase del Proyecto: EVALUACIÓN
- Actividad de Proyecto: Satisfacer las necesidades de la organización en materia de calidad, medio ambiente y seguridad y salud ocupacional a partir del diligenciamiento de los registros.
- Competencia: Apoyar actividades que conduzcan a la implementación de los sistemas de Gestión de forma individual o integrada de acuerdo a la planificación establecida por la empresa.
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar: Ejecutar la implementación del SGC, teniendo en cuenta el ciclo PHVA y el plan de acción según la fase de planeación.
- Competencia: Documentar los procesos necesarios para la implementación, mantenimiento y mejora de los sistemas de gestión, de forma individual o integrada; según procedimiento establecidos por la empresa.
- Resultado de aprendizaje: Planificar el diagnóstico del SIG, definir las estrategias, Objetivos, Planes, Proyectos y Programas, es decir el Direcccionamiento Estratégico Institucional, con base en el ciclo PHVA
- Duración de la Guía: 480 HORAS



2. PRESENTACIÓN

La fase de evaluación, corresponde a la evaluación de todo lo planeado en la fase de planeación y ejecución, en la medida que vaya siendo aprobado, con el fin de monitorear resultados y efectuar acciones de retroalimentación y así ajustar el SG. En esta etapa final se realiza la evaluación u auditoria del soporte documental elaborado y se diligencian y conservan los registros que sirven como mecanismos de control y evidencia de ejecución de las actividades del proceso.

Las actividades de evaluación del SGC permiten que los auditores de la organización, verifiquen los documentos elaborados, identificando si los mismos se ajustan a los requerimientos específicos de las normas a implementar, los requisitos legales, reglamentarios y de los usuarios. Para ejecutar esta etapa se deben tener en cuenta las características propias de la organización y los recursos existentes.

En el SG, la fase de evaluación consiste en entender lo que se tiene que hacer (conocimiento, competencia), aplicar lo que está documentado y dejar evidencias (los registros como elemento que soporta el resultado de los procesos). Se debe garantizar la disponibilidad de la documentación a todos los funcionarios y capacitar al personal para su utilización de acuerdo con el plan de auditoria.

Cómo parte de la auditoria del sistema se encuentra la norma ISO 19011, la cual nos da lineamientos acerca de la realización de la auditoria interna.

3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de Reflexión inicial.

Competencia 291201024: Apoyar actividades que conduzcan a la evaluación, de los sistemas de gestión, de forma individual o integrada; de acuerdo a planificación establecida por la empresa.

Nombre de la actividad: Reflexionar sobre la importancia de la auditoria del SIG de acuerdo al video.

Con los grupos conformados comparta con los compañeros las vivencias, realidades y el cotidiano familiar en relación con el video Sistema de Gestión Integrado.

Según lo visto en el video, de 6 explicaciones organizacionales, con palabras precisas del porque consideran importante los sistemas de calidad frente a la integralidad del individuo, con el fin de alcanzar las metas y objetivos de su proyecto de vida.

TIEMPO ESTIMADO EN HORAS: 24

TECNICA DIDACTICA: Lluvia de ideas.

ESTRATEGIA DIDACTICA: Discusión de los cuestionamientos en parejas.



FUENTE: <http://youtu.be/kTsV i70ZJU>

Nombre de la actividad: Reflexionar sobre la importancia de la mejora continua en las organizaciones.

De acuerdo al video los aprendices deberán de mencionar la importancia de tener una mejora continua en las organizaciones. Posteriormente se realizara una mesa redonda donde se realizara la socialización de las actividades.

TIEMPO ESTIMADO EN HORAS: 24

TECNICA DIDACTICA: Lluvia de ideas.

ESTRATEGIA DIDACTICA: Discusión de los cuestionamientos en parejas.

FUENTE: <https://www.youtube.com/watch?v=OO9jtaADrpY>

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

Competencia 291201025: 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.

Nombre de la actividad: Reflexionar sobre la importancia de tener los procedimientos establecidos en las organizaciones para la realización de las auditorias internas.

De acuerdo al video los aprendices deberán de mencionar la importancia de tener los procesos y actividades de las organizaciones documentados. Posteriormente se realizara una mesa redonda donde se realizara la socialización de las actividades.

TIEMPO ESTIMADO EN HORAS: 24

TECNICA DIDACTICA: Lluvia de ideas.

ESTRATEGIA DIDACTICA: Discusión de los cuestionamientos en parejas.

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

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje.

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.

Nombre de la actividad: Realizar un cuento de mínimo una página sobre los conceptos relacionados con la norma ISO 19011.



Consultar los siguientes términos: planes de acción, plan de mejora continua, auditorías internas, auditoría de certificación. Posteriormente los aprendices deberán desarrollar un cuento de mínimo una página donde interrelacionen los conceptos a consultar.

TIEMPO ESTIMADO EN HORAS: 24

TECNICA DIDACTICA: Lluvia de ideas.

ESTRATEGIA DIDACTICA: Discusión de los cuestionamientos en parejas.

Competencia 291201025: 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.

Nombre de la actividad: Conceptos de la mejora continua

En parejas los aprendices deberán de realizar una lluvia de ideas en lo relacionado con el concepto de mejora continua

TIEMPO ESTIMADO EN HORAS: 24

TECNICA DIDACTICA: Lluvia de ideas.

ESTRATEGIA DIDACTICA: Discusión de los cuestionamientos en parejas.

Nombre actividad: Identificar los documentos requeridos por la norma ISO 19011

Identificar los documentos requeridos para realizar de una auditoria interna. Definir términos y conceptos que intervienen en el proceso de auditoria

DESCRIPCIÓN: Los Aprendices en grupos colaborativos de tres o cuatro integrantes definen y conceptúan los términos y sus componentes:

TIEMPO ESTIMADO EN HORAS: 48

TECNICA DIDACTICA: Glosario

ESTRATEGIA DIDACTICA: Causa y efecto

FUENTE: Programa formativo.

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

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.

1.1.2. Nombre de la actividad: Establecer la importancia del seguimiento y auditorías a los procesos para



la implementación de mejoras.

DESCRIPCIÓN: Los Aprendices harán lectura de los artículos “LA IMPORTANCIA DE LA AUDITORIA de ESCOLME” o “Importancia de la Auditoría Interna en las Organizaciones de Auditoool”, y en grupos colaborativos de tres o cuatro integrantes escenifican una auditoria interna de calidad en un caso real o ficticio de una empresa del área metalmecánico o agroindustrial.

TIEMPO ESTIMADO EN HORAS: 24

TECNICA DIDACTICA: Escenificación

ESTRATEGIA DIDACTICA: Juego de roles

FUENTE: <http://www.auditoool.org/blog/auditoria-interna/3289-importancia-de-la-auditoria-interna-en-las-organizaciones>

http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/ppios_admon/apoyo_u4_1.pdf

Nombre de la actividad: Establecer la importancia de la mejora continua en las empresas en lo relacionado con la implementación del SIG.

El grupos de dos aprendices deberan mencionar que es para ellos mejora continua y esta como pueda impactar negativa o positivamente la implementación de un SGC.

Posteriormente se realizará una mesa redonda donde se realizara la socialización de las actividades.

TIEMPO ESTIMADO EN HORAS: 24

TECNICA DIDACTICA: Lluvia de ideas.

ESTRATEGIA DIDACTICA: Discusión de los cuestionamientos en parejas.

Competencia 291201025: 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.

Nombre de la actividad: Redacción de acciones preventivas, correctivas y de mejora.

En parejas los aprendices deberán de realizar un caso donde deberán de redactar las acciones preventivas,



correctivas y de mejora que se apliquen a la organización.

TIEMPO ESTIMADO EN HORAS: 24

TECNICA DIDACTICA: Lluvia de ideas.

ESTRATEGIA DIDACTICA: Caso practico

Nombre de la actividad: Redacción plan y hallazgos de auditoria

En parejas los aprendices deberán de realizar un caso donde deberán extraer y redactar el plan los hallazgos de las auditorías internas.

TIEMPO ESTIMADO EN HORAS: 24

TECNICA DIDACTICA: Lluvia de ideas.

ESTRATEGIA DIDACTICA: Caso practico

FUENTE: Programa formativo, Internet. Biblioteca Sena.

3.2. Actividades de transferencia del conocimiento.

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.

3.4.1. Nombre de la actividad: Establecer el plan de auditoria teniendo en cuenta las metodologías para elaboración de planes. Realizar acciones que contribuyan a la generación de compromiso de la alta dirección frente al sistema de gestión en la organización del proyecto formativo.

Los Aprendices en grupos colaborativos de los equipos del proyecto formativo establecen el plan de auditoria. Si la unidad ya los tiene los perfeccionan y si no los determinan elaborando documento en Word, Excel o presentación para ser socializado con los directivos de la unidad; documento que forma parte del archivo documental y base para anexar al entregable fase IV auditoria.

TIEMPO ESTIMADO EN HORAS: 40

TECNICA DIDACTICA: Trabajo en equipo

ESTRATEGIA DIDACTICA: Proceso de aprendizaje basado en el diálogo participativo.

FUENTE: Programa formativo, diagnóstico fase I, Internet. Biblioteca Sena.

Competencia 291201025: 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.



4.1 Requisitos generales	Reporte oportuno de los datos	
4.2 Requisitos de la documentación	Verificar la calidad y veracidad de la información	
4.2.1 Generalidades	Tablas de Retención Documental (ley general de archivo).	
4.2.2 Manual de Calidad	Manual de Calidad:	
4.2.3 Control de documentos	Políticas de Operación adoptadas y documentadas	
4.2.4 Control de Registros	Divulgación de las políticas de operación.	
	Procesos caracterizados	
	Mapa de procesos	
	Divulgación del Modelo de Operación por Procesos	
	Gestión por procesos	
	IDENTIFICAR: Plan de Acción con los Indicadores.	
PRESENTACIÓN ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL COHERENTE CON EL MAPA DE PROCESOS Y SU GESTIÓN OPERACIONAL		<p>TECNICA: Caso práctico</p> <p>INTRUMENTO: Caracterizaciones, Matrices de Indicadores y Riesgos.</p>



5. GLOSARIO DE TERMINOS

ALTA DIRECCION: Persona o grupo de personas del máximo nivel jerárquico que dirigen y controlan una Entidad.

AMBIENTE DE CONTROL: El entorno de control comprende la actitud, la conciencia y acciones de los directores y administración respecto del Sistema de Control Interno y su importancia en la entidad.

AUDITORÍA INTERNA: Es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una entidad. Ayuda a una entidad a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos, de gestión, de riesgos, de control y de gobierno.

AÑADIR/AGREGAR VALOR: El valor se genera mediante la mejora de oportunidades para alcanzar los objetivos de la organización, la identificación de mejoras operativas, y/o la reducción de la exposición al riesgo, tanto con servicios de aseguramiento como de consultoría.

CALIDAD: El grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

CLIENTE: Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.

CONTROL: Cualquier medida que tome la dirección y otras partes para gestionar los riesgos y aumentar la Probabilidad de alcanzar los objetivos y metas establecidos. La dirección planifica, organiza y dirige la realización de las acciones suficientes para proporcionar una seguridad razonable de que se alcanzarán los objetivos y metas.

CONTROL ADECUADO: Es el que está presente si la dirección ha planificado y organizado (diseñado) las operaciones de manera tal que proporcionen un aseguramiento razonable de que los objetivos y metas de la organización serán alcanzados de forma eficiente y económica.

CONTROL INTERNO: Un proceso efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información.
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que sean aplicables.

CONTROL INTERNO EFICAZ: El control interno puede considerarse eficaz en cada una de las tres categorías, respectivamente, si la dirección tiene seguridad razonable de que:



- Conocen en qué medida se están alcanzando los objetivos operacionales de la entidad.
- Los estados financieros públicos se han preparado en forma fiable y se está siendo transparente a la hora de rendir cuentas.
- Se están cumpliendo las leyes y normas que le son aplicables a la unidad.

EFFECTIVIDAD: Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

EFICACIA: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

EFICIENCIA: Capacidad de producir el máximo de resultado con el mínimo de recursos, energía y tiempo.

ESTRUCTURA DE LA ENTIDAD: Distribución de las diferentes unidades o dependencias con sus correspondientes funciones generales, requeridas para cumplir la función de la entidad dentro del marco de la Constitución y la Ley.

NOTA: La estructura organizacional implica establecer responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal de manera coherente con los procesos y las estrategias de la entidad.

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO: Actividad desarrollada, cuyo objetivo es verificar la existencia, nivel de desarrollo y el grado de Efectividad del Control Interno en el cumplimiento de los objetivos de la entidad pública.

FUNCIÓN DE UNA ENTIDAD: Se entiende como el objeto social o la razón de ser de la entidad.

GESTIÓN: Actividades coordinadas para planificar, controlar, asegurar y mejorar una entidad.

GESTIÓN DE RIESGOS: Un proceso para identificar, evaluar, manejar y controlar acontecimientos o situaciones potenciales, con el fin de proporcionar un aseguramiento razonable respecto del alcance de los Objetivos de la Organización.

INDICADORES: Conjunto de mecanismos necesarios para la evaluación de la gestión de toda entidad pública. Se presentan como un conjunto de variables cuantitativas y/o cualitativas sujetas a la medición, que permiten observar la situación y las tendencias de cambio generadas en la entidad, en relación con el logro de los objetivos y metas previstos.

PARTE INTERESADA: Organización, persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una entidad.

POLÍTICA: Directriz emitida por la dirección sobre lo que hay que hacer para efectuar el control. Constituye la base de los procedimientos que se requieren para la Implantación del control.

PLAN DE MEJORAMIENTO: Es aquel aspecto que permite el mejoramiento Continuo y el cumplimiento de los objetivos institucionales de orden corporativo de la entidad pública. Integra las acciones de mejoramiento que a nivel de su misión, objetivos, procesos, etc., deben operar la entidad pública para



fortalecer integralmente su desempeño institucional, cumplir con su función, en los términos establecidos en la Constitución, la ley, teniendo en cuenta los compromisos adquiridos con los organismos de control fiscal, de control político y con los diferentes grupos de interés.

PROCEDIMIENTO: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

NOTA: Es recomendable que los procedimientos definan, como mínimo: quién hace qué, dónde, cuándo, por qué y cómo.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

NOTA 1: Los elementos de entrada para un proceso son, generalmente, salidas de otros procesos.

NOTA 2: Los procesos de una entidad son, generalmente, planificados y puestos en práctica bajo condiciones controladas, para generar valor.

NOTA 3: Un proceso en el cual la conformidad del producto o servicio resultante no pueda ser fácil o económicamente verificada, se denomina habitualmente "proceso especial".

NOTA 4: Cada entidad define los tipos de procesos con los que cuenta, típicamente pueden existir, según sean aplicables, los siguientes:

PROCESOS ESTRATÉGICOS: Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento.

PROCESOS MISIONALES (O DE REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO): Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.

PROCESOS DE APOYO: incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.

PROCESOS DE EVALUACIÓN: incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.

PRODUCTO: Resultado de un proceso.

RIESGO: La posibilidad de que ocurra un acontecimiento que tenga un impacto en el alcance de los objetivos. El riesgo se mide en términos de impacto y probabilidad.



RIESGOS RESIDUALES: El riesgo que permanece después de que la dirección haya realizado sus acciones para reducir el impacto y la probabilidad de un acontecimiento adverso, incluyendo las actividades de control en respuesta a un riesgo.

SISTEMA: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan con el fin de lograr un propósito.

CULTURA ORGANIZACIONAL: Se entiende como el conjunto de experiencias, hábitos, costumbres, creencias, y valores, que caracteriza a un grupo humano.

MISION: Componente del proceso de planeamiento de la estrategia empresarial

VISION: Se refiere a lo que la empresa quiere crear, la imagen futura de la organización

ISO:9001: Es la base del sistema de gestión de la calidad. Norma internacional con todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

ISO:14001: Es una norma internacionalmente aceptada que expresa cómo establecer un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) efectivo. Enfocada a cualquier organización, de cualquier tamaño o sector, que esté buscando reducir los impactos en el ambiente y cumplir con la legislación en materia ambiental

ISO 45001: Dirigida a organizaciones comprometidas con la seguridad de su personal y lugar de trabajo. Está también pensada para organizaciones que ya tienen implementadas una SGSSL, pero desean explorar nuevas áreas para una potencial mejora.

6. REFERENTES BIBLIOGRAFICOS

Norma Internacional, ISO: 9001:2015. Requisitos Generales.

Norma Internacional ISO: 14001: Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso. 2015

Norma Técnica Colombiana NTC:ISO 45001. Sistemas de Seguridad y Salud en el Trabajo.

NTCGP 1000:2004, Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública - Gestión de la Calidad en el Sector Público.

NTC ISO 31000, Gestión del Riesgo dentro del proceso de Auditoría Interna



7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Jhon James Parra Navia	Instructor	Centro de Servicios y Gestión Empresarial	20/05/2021

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					