PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** TECNOLOGO EN GESTIÓN INTEGRADA DE LA 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

- **Fase del Proyecto:** EJECUCIÓN

- **Actividad de Proyecto:**

    - DESARROLLAR EL PORTAFOLIO DE INSTRUMENTOS DE CONTROL PARA LA GESTIÓN INTEGRADA DE LA CALIDAD, MEDIO AMBIENTE, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL PARA LAS EMPRESAS DEL SECTOR PRODUCTIVO DE MEDELLIN

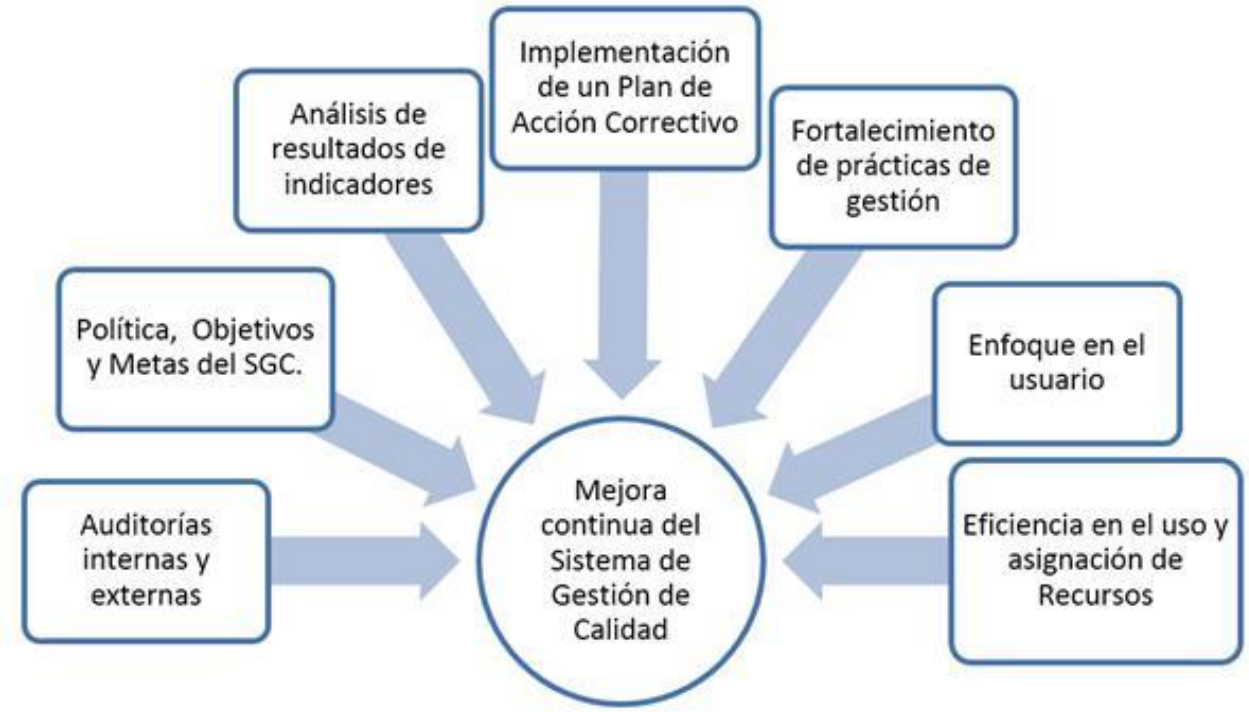
- **Competencia:**

    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** 200 HORAS



Fuente

Medir el desempeño puede ayudar a que las organizaciones mejoren su rendimiento al identificar buenas prácticas y aprender de otros. Por otra parte ayuda a asegurar a las organizaciones a focalizarse en sus prioridades claves, y permite identificar a las áreas con bajo desempeño sea cual sea el enfoque o la filosofía en el que se basa el sistema de gestión de la entidad, lo cual ayuda mucho en la toma de decisiones para una mejora continua. Es así que parte de muchas evidencias que se encuentran en un sistema de gestión permite que los procesos se vuelvan más claros y de mayor compresión para el fácil desarrollo en la planeación y ejecución buscando siempre asegurar la cadena de valor.

Para conducir y operar una organización de forma exitosa se requiere tener una visión clara de para que se tiene un sistema de gestión, cómo funciona y bajo que parámetros se establecen políticas. De la misma manera se requiere que esté se dirija y controle en forma sistemática y transparente, se puede lograr un mayor éxito si se implementa y mantiene un sistema de gestión que éste diseñado para mejorar continuamente con un desempeño que considere las necesidades de todas las partes interesadas, es decir que los sistema de gestión estén alineados a la misión y visión de la empresa o dada la compatibilidad, formando parte de otro sistema de gestión empresarial como un todo o como parte de otros sistemas.

Medir siempre los estándares de cumplimiento en los procesos es importante para lograr éxito en las metas trazadas, este requerimiento del sistema puede constituirse en la clave de cálculo cuantitativo para ser asertivo en la toma de decisiones..

¡Bienvenido!

Nota 1. Introductoria: Todas las actividades evaluables (realizadas en forma individual y/o grupal), se deben entregar en la plataforma Territorium Individualmente. Trabajos entregados fuera de fecha, serán aceptados a criterio del instructor según excusa, en estos casos penalizados, con 10 puntos por cada semana y/o parcial de semana, después de la fecha solicitada.

Nota 2. En la plataforma se subirá documento adjunto para Criterios de Evaluacición a utilizar en cada actividad, criterios que serán utilizados para evaluar la calidad de las evidencias. (PORTADA – Introduccón – Objetivos- Justificaciòn – Contenido solicitado – Conclusiones – Bibliografía)

Nota 3: El sistema de evaluación utilizado utilizara rubricas que serán subidas a la plataforma, para las notas, La presententaciòn del proyecto junto con su trabajo escrito tendrán un valor del 40% del total de la nota, actividades exclusivas a realizar en clase (talleres-examenes-exposiciones) tendrán un valor del 20% y el otro 40% se distribuirá equitativamente entre los otros entregables con evidencia en la plataforma territorio.

3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1.1. Actividad de reflexión



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

3.1.1. Reconocimiento Norma de referencia ISO 9001

En las etapas para el logro de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), debe de realizarse una toma de conciencia, comenzando con la identificación de oportunidades de mejora, el cual consiste en visualizar la situación particular del negocio, conocer sus problemas críticos, externos o internos, que pueden o deben ser resueltos. Así como definir el estado actual, para llegar a un acuerdo sobre cuál es la relación con las oportunidades de mejora.

"Mediante la evaluación o chequeo, un proyecto empresarial es capaz de efectuar un diagnóstico sobre cuál es su situación, al posibilitar la detección de los puntos fuertes existentes y las áreas de mejora. Estos serían lineamientos para impartir acciones sobre las áreas encontradas deficitarias" (Senlle y Gutiérrez, 2005, p. 208). "El concepto mejora continua significa que cada vez lo hagamos mejor, para lo cual se debe poner una especial atención en la planificación, pues es ahí en donde se encuentra el potencial de mejora. Si está bien diseñado, un proyecto servirá de guía constante hacia la mejora continua. La calidad deseada comienza con la idea" (Deming citado en Rey y Santa María, 2000, p. 19).

Teniendo en cuenta los conocimientos adquiridos en la fase anterior, y el diagnostico organizacional realizado en su primer entregable como proyecto formativo se debe:

- Realizar nuevamente Diagnostico de su organización, para el diligenciamiento y evaluación es importante aclarar los siguientes criterios:
  NO APLICA= Cuando se ha excluido el requisito y este no afecta la capacidad ni la responsabilidad para cumplir requisitos por parte de la organización.
  COMPLETO= en el caso de haber realizado TODAS las acciones requeridas, poseer evidencias suficientes y tener resultados eficaces de cumplimiento del requisito.
  PARCIAL= en el caso de no haber realizado al menos una acción o actividad requeridas, poseer evidencias insuficientes y a pesar de obtener resultados, estos no son eficaces.
  NINGUNO= en caso de no encontrar ninguna acción o actividad relacionada, no se poseen evidencias ni resultados relacionados con el requisito.

  De igual manera, se deberá relacionar evidencias o los aspectos desarrollados por la organización frente a los requisitos que se cumplen de manera completa o parcial, esto deberá relacionarse en el informe y presentacion oral ante el grupo, asi mismo se adicionara la informacion referente a ¿QUE NOS FALTA? se relacionará las diferencias, brechas, evidencias posibles o aspectos a desarrollar por la organización frente a los requisitos que se cumplen de manera parcial o sin ninguna acción.

  Finalmente se encuentra la hoja PLAN DE ACCIÓN en donde a manera de ejemplo se estructura un plan de implementtación o de tránsición, cuyo punto de partida es la información relacionada en la columna ¿QUE NOS FALTA? de las listas de chequeo de acuerdo a los criterios de la norma. En este plan puede incluirse actividades, tareas, resultados esperados, el tiempo en el que se dene cumplir , procesos relacionados, asi como responsables de las actividades para cerrar las brechas y la opción de relacionar un presupuesto si es necesarios para los capitulos 8 y 9.

A partir del diagnostico y análisis organizacional de su empresa proyecto, o de uno asignado por el instructor, cada grupo Debe Socializar ante el grupo, diagnostico desarrollado, haciendo enfasis en las herramientas utilizadas, las dificultades para desarrollarse, destacando los elementos estrategicos que se concluyen estan siendo utilizados, y como los objetivos del sietema integrado presentados, aportan a los objetivos estrategicos de la organización.

Entregable: Exposición y evidencia del informe Diagnóstico y Plan de Acción en Teritorium
Materiales: Papel, Lápiz, marcadores.
Equipos: computadores con conectividad, video beam,
Tiempo: 12 horas fecha entrega máxima = Agosto 07

La evidencia la debe subir a la plataforma en el link dispuesto para esta actividad.

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

3.2.1. Metrología.(instrumentos de medición, unidades, ISO 17000, entes de control, caso practico

A partir de las herramientas dadas por el instructor, y del diagnostico organizacional de su empresa proyecto, o de uno asignado por el instructor, cada grupo Debe desarrollar un ejemplo practico de metrología aplicado, teniendo en cuenta los diferentes numerales de la norma- se deben desarrollar la documentación (procedimientos – instructivos – formatos) – incluir certificaciones necesarias – patrones – trazabilidad – frecuencias de validación – programa de capacitaciones – esta actividad debe estar alineada con las actividades del manual de Calidad.

La evidencia la debe subir a la plataforma en el link dispuesto para esta actividad.

Entregable Informe **instrumentos de medición** estado actual sistema de gestión empresa proyecto.
Materiales: Papel, Lápiz, marcadores.
Equipos: computadores con conectividad, video beam,
Tiempo: 40 horas - fecha máxima de entrega *Octubre 25*

3.3. Actividades de transferencia del conocimiento

3.3.1. Elaboración Manual de calidad

La implementación de una norma de referencia es un ejercicio de análisis y trabajo en equipo. Documentar el sistema de gestión es la evidencia del compromiso de la organización con enfoque de calidad y un propósito hacia la mejora continua.

Después de la socialización y explicación por parte del instructor en sesión de formación deberá presentar el Manual de calidad con alcance de los **numerales 8 de la norma ISO 9001:2015**.

Entregable: *Informe Manual de calidad puntos 8 norma ISO 9001:2015*
Materiales*: Guía de aprendizaje, video Beam y/o Televisor*
Ambiente requerido: *Ambiente de formación No.*
Duración de la actividad*: 60 horas - – fecha máxima Octubre 25*

La evidencia la debe subir a la plataforma en el link dispuesto para esta actividad. "plan de calidad - puntos 8 norma ISO 9001:2015".

3.3.2. – Artículos cientificos – Exposición.

Cada persona debe investigar en una base de datos un articulo científico acreditado, relacionado con la fase ejecución – debe realizar una exposición de mínimo 15 minutos y 15 minutos para preguntas.

Durante la exposición se evalurá (expositor según rubrica y asistentes según preguntas).

Se evaluará en exposición según:

Dominio del tema	Demuestra amplio conocimiento del tema. Las diapositivas no fueron leídas textualmente. **Valor**: 10,0	Demuestra escaso dominio del tema. Utilizó hojas o material de apoyo en las manos. **Valor**: 5,0
Introducción del tema	Introduce el tema correctamente, justificando su pertinencia e interés. **Valor**: 5,0	Realiza introducción al tema, pero no justifica su pertinencia e interés. **Valor**: 3,0
Estructura de la presentación	La exposición sigue una estructura lógica. **Valor**: 5,0	En ocasiones, la presentación no lleva un hilo conductor del discurso coherente. **Valor**: 3,0
Apoyo visual	Los recursos seleccionados (power point, audio, etc.) son adecuados y presentan un diseño creativo. **Valor**: 5,0	El apoyo visual es distractor y no aporta información relevante para la presentación. **Valor**: 3,0
Tiempo	Se ajusta y respeta el tiempo establecido. **Valor**: 5,0	El tiempo de presentación pactado presenta un margen mínimo de desviación. **Valor**: 3,0
Relevancia de la información	La información seleccionada es relevante para los objetivos planteados del trabajo. **Valor**: 5,0	Se incluyeron algunos datos irrelevantes. **Valor**: 3,0
Postura corporal y contacto visual	Mantiene una postura corporal adecuada y contacto visual con los asistentes. **Valor**: 5,0	Algunas veces establece contacto visual y/o en ocasiones se le nota incomodidad. **Valor**: 3,0
Manejo del lenguaje	Expresa de manera clara y concisa las ideas, haciendo un uso fluido del lenguaje. **Valor**: 5,0	Trata de expresarse de forma académica, pero en ocasiones usa expresiones informales. **Valor**: 3,0
Argumentación	Justifica adecuadamente en sus respuestas, mostrando congruencia y claridad en las mismas. **Valor**: 5,0	Puede con precisión contestar unas pocas preguntas planteadas sobre el tema. **Valor**: 3,0

Entregable: *Se debe subir articulo y presentación a plataforma para expositor, para asistentes se evaluará en clase . la no participación durante la jornada implicará nota de "Cero"*
Materiales*: Guía de aprendizaje, video Beam y/o Televisor*
Ambiente requerido: *Ambiente de formación*
Duración de la actividad*: 12 horas .-* fecha máxima Septiembre 25

La evidencia la debe subir a la plataforma en el link dispuesto para esta actividad. "

3.3.2. Elaboración Balance Score Card

Diseño "Cuadro de Mando Integral o Balance *Score Card*"

Determinar cómo se consolida la información es fundamental para obtener los reportes que se convierten en el insumo de los informes base para la toma de decisiones. Como instrumento de estandarización y consolidación de la información, el Balanced Score Card (BSC) o también conocido como Cuadro de Mando Integral (CMI), es muy apropiado dado que incluye información de los principales procesos en las organizaciones y que también los hace fácilmente sistematizables.

Después de la socialización y explicación por parte del instructor en sesión de formación y Teniendo en cuenta la situación de su empresa proyecto, determine el sistema de medición de los procesos, a través del diseño del BSC para su organización con los elementos necesarios a incluir y los reportes que debe generar. Para ello realice lo siguiente

1. Estudie el material de formación y el material complementario "Indicadores de Gestión y Cuadro de Mando Integral", asociados a esta actividad de aprendizaje.
2. Identifique los cuatro (4) enfoques del CMI o BSC que fueron presentados en el material de formación y las actividades incluidas en cada uno.
3. Presente el diseño del Cuadro de Mando Integral teniendo en cuenta los puntos anteriores y en un informe incluya lo siguiente:
    a. Misión, visión, valores y políticas de la organización.

b. Estrategia general del negocio con objetivos a largo plazo
c. Objetivos estratégicos, tanto a nivel global como de cada unidad.
d. Enfoques
e. Indicadores de gestión o KPI para cada uno de los enfoques
f. Actividades para la implementación de las estrategias encaminadas al mejoramiento y al cumplimiento de las metas.
g. Seguimiento.
h. Consideraciones generales
i. Desarrolle el diseño del cuadro de mando con la herramienta de su preferencia y envíe el archivo al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje

Entregable: *Se debe subir cuadro de mando a plataforma y presentación como exposición .*
Materiales*: Guía de aprendizaje, video Beam y/o Televisor*
Ambiente requerido: *Ambiente de formación*
Duración de la actividad*: 12 horas* – fecha máxima *Noviembre 27*

La evidencia la debe subir a la plataforma en el link dispuesto para esta actividad. "

3.3.4 **herramientas de Calidadd para solución de problemas**

El control y la reducción de los costes de calidad puede ir apoyado por un grupo de herramientas que, entre otras cosas, buscarán los mayores costes de calidad, para así poder tomar medidas para reducirlos, o las causas que los provocan, para poder eliminarlas; vigilando cómo se reducen y, en caso contrario, intentando averiguar los motivos que llevan a que no se reduzcan; y buscando oportunidades para reducir los costes.

Habiendo escogido en escogido las principales herramientas utilizadas para analizar y resolver los problemas una vez estos ya están identificados y tenemos información de su importancia, tanto de su envergadura, como de los costes que ocasiona etc.

Después de la socialización y explicación por parte del instructor en sesión de formación yTeniendo en cuenta la situación de la empresa proyecto, determine por cada norma los tres principales problemas en su organización, realice un análisis completo de análisis de causas, justifique por que la importancia de cada problema escogido según criterios de la respectiva norma ISO.

Entregable: *Se debe subir informe escrito y presentación como exposición .*
Materiales*: Guía de aprendizaje, video Beam y/o Televisor*
Ambiente requerido: *Ambiente de formación*
Duración de la actividad*: 12 horas* fecha máxima *diciembre 04*

La evidencia la debe subir a la plataforma en el link dispuesto para esta actividad. "

Actividades exclusivas a realizar en clase

Durante las jornadas de clase, según criterio del instructor se realizaran actividades evaluables (talleres-examenes-exposiciones) tendrán un valor del 20% de la nota definitiva –

Entregable:.la actividad se realizara en clase a criterio del instructor, evaluando únicamente temas abordados en clase, Cada alumno dejara evidencia de cada actividad evaluada en plataforma territorium, junto con la planilla de asistencia que tendrá de soporte el instructor – la no asistencia a actividad sin justificación medica, será causal para evaluar como no asistente con nota de "Cero".
Materiales: Papel, Lápiz
Equipos: computadores con conectividad, video beam,
Tiempo: 1 hora –

EVALUACION FINAL

En términos generales, se entiende por evaluación el proceso mediante el cual se intenta obtener un juicio de valor o una apreciación de la bondad de un objeto, de una actividad, de un proceso o de sus resultados. Este proceso pone de relieve las cualidades, ventajas y debilidades de aquello que se evalúa. La evaluación permite obtener información fiable para la toma de decisiones en las tareas relacionadas con el desarrollo, mantenimiento y gestión de servicios de información.
La evaluación es una herramienta de toma de decisiones. La evaluación es el proceso de identificar y reunir datos acerca de servicios o actividades específicas, estableciendo criterios para valorar su éxito y determinando el grado hasta donde el servicio o actividad cumple sus fines y objetivos establecidos.

Entregable: Evaluación Final – Interiorizaciòn de Conceptos de Calidad, esta actividad se realiza en la plataforma Territorio. Los días previos a la sustentación del Proyecto Formativo.
Materiales: Papel, Lápiz
Equipos: computadores con conectividad, video beam,
Tiempo: 1 hora –

PROYECTO FORMATIVO
Como parte inherente a su proceso formativo, cada grupo Colaborativo debe entregar un Informe escrito, el cual debe ser sustentado Oralmente, los detalles de construcción de este informe se subirán a plataforma de manera independiente ya que es extenso y se subirá de manera detallada.

Entregable: Informe escrito Proyecto Formativo, sustentación del Proyecto Formativo.
Materiales: Papel, Lápiz,
Equipos: computadores con conectividad,
Tiempo de sustentación ; Màximo 30 minutos por grupo.
La fecha será difundida durante el periodo formativo de acuerdo al cumplimiento delos cronogramas SENA y limitados por la fechas de duración de cada Fase.
Valor porcentual de la nota definitiva = 40%

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: informe Diagnóstico y Plan de Acción - Agosto 07	Establece actividades para la implementación que permiten dar cumplimiento a toda la normatividad, según los resultados del diagnostico del SIG y la metodología PHVA. Elabora el plan de implementación por medio de diagramas, teniendo en cuenta los resultados del diagnóstico y los procesos del SIG.	**Evidencias de Conocimiento:** Prueba de coocimiento / lista de chequeo /sustentacion/ rubrica
Evidencias de desempeño: **instrumentos de medición** fecha máxima de entrega *Octubre 25* **Manual de calidad puntos 8 norma ISO 9001:2015** – *fecha máxima Octubre 25*	. Planifica el monitoreo del Sistema Integrado de Gestión teniendo en cuenta las metodologías de seguimiento, normatividad y legislación aplicable a la organización Elabora procedimientos, instructivos, formatos documentados exigidos por las normas vigentes (ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001) en forma manual y/o apoyada en el software de documentación disponible de acuerdo con lineamientos de la organización. Elabora el manual del SIG, de acuerdo con las normas vigentes (ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001) y la cultura organizacional.	**Evidencias de Desempeño** Exposición / rubrica. Informe escrto / rubrica./sustentación oral
Evidencias de Producto: Artículos científicos fecha máxima Septiembre 25 Cuadro de Mando Integral o Balance Score Card *Noviembre 27*	Elabora la documentación del Sistema integrado de gestión cumpliendo con normas de redacción y ortografía. Manejar herramientas ofimáticas (Word, Excel, visio) para la documentación de los procesos.	**Evidencias de Producto:** Informe - Exposición / lista de chequeo / rubrica. /sustentación Oral.

herramientas de Calidad – Diciembre 04 Actividades exclusivas a realizar en clase - EVALUACION FINAL PROYECTO FORMATIVO	Establece la estrategia de divulgación, teniendo en cuenta los recursos y las actividades a desarrollar. Interpreta los requisitos del sistema de gestión, de acuerdo con las normas técnicas y a la naturaleza de la organización Formula indicadores de gestión teniendo en cuenta los objetivos de los procesos del SIG Elabora informes consolidados sobre el cumplimiento del plan de implementación, de acuerdo con los resultados	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Clientes: personas que acceden a un producto o servicio a partir de un pago. Existen clientes constantes, que acceden a dicho bien de forma asidua o, clientes ocasionales, aquellos que lo hacen en un determinado momento, por una necesidad puntual.

Gestión: hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera.

Manual: instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos de los órganos de una institución; así como las instrucciones o acuerdos que se consideren necesarios para la ejecución del trabajo asignado al personal, teniendo como marco de referencia los objetivos de la institución.

Organigrama: representación gráfica de la estructura de una empresa o una institución, en la cual se muestran las relaciones entre sus diferentes partes y la función de cada una de ellas, así como de las personas que trabajan en las mismas.

Proveedores: son aquellas empresas que tiene por encargo llevar a cabo el proceso de abastecer con algo a otra empresa o a una comunidad. El término procede del verbo proveer, que hace referencia a suministrar lo necesario para un fin.

Planeación estratégica: documento escrito en el que se detallan las acciones específicas de gestión, dirigidas a objetivos específicos dentro del mercadeo de trabajo de un determinado entorno.

Sistema: es el conjunto integrado por elementos que interaccionan de forma lógica y dinámica. La influencia ejercida sobre alguno de los elementos del sistema le afectará globalmente debido a la interrelación entre los elementos, que busca la autorregulación o equilibrio del propio sistema.

Stakeholders: cualquier grupo o individuo que pueda afectar o ser afectado por el logro de los propósitos de una corporación. *Stakeholders* incluye a empleados, clientes, proveedores, accionistas, bancos, ambientalistas, gobierno u otros grupos que puedan ayudar o dañar a la corporación.

6. REFERENTES BILBIOGRAFICOS

ISO 9001:2015 https://e-collection-icontec-org.bdigital.sena.edu.co/pdfview/viewer.aspx?locale=es-US&Q=18DA2EE329823ACFD353E72B04A3271B2B1DA961E0A07526&Req=

Dussán, N. y Moreno, D. (2004). Diseño del sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001 versión 2000 para la empresa Calzecol SA.

Gillet, G, Seno, B, Caja de Herramientas control calidad, (2014). Mexico, primera edición Ebook.

Johnson, G. y Scholes, K. (2001). Dirección Estratégica. Madrid, España: Prentice Hall.

Loaiza, L. (2012). Diseño de un plan estratégico para la organización Fabenplast de Bogotá. en http://repository.lasalle.edu.co

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Oscar Alucema Gallo	Instructor	Centro de Comercio y Sevicios	12 de Julio de 2022

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					