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: 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 METROPOLITA.

- **Competencia:**

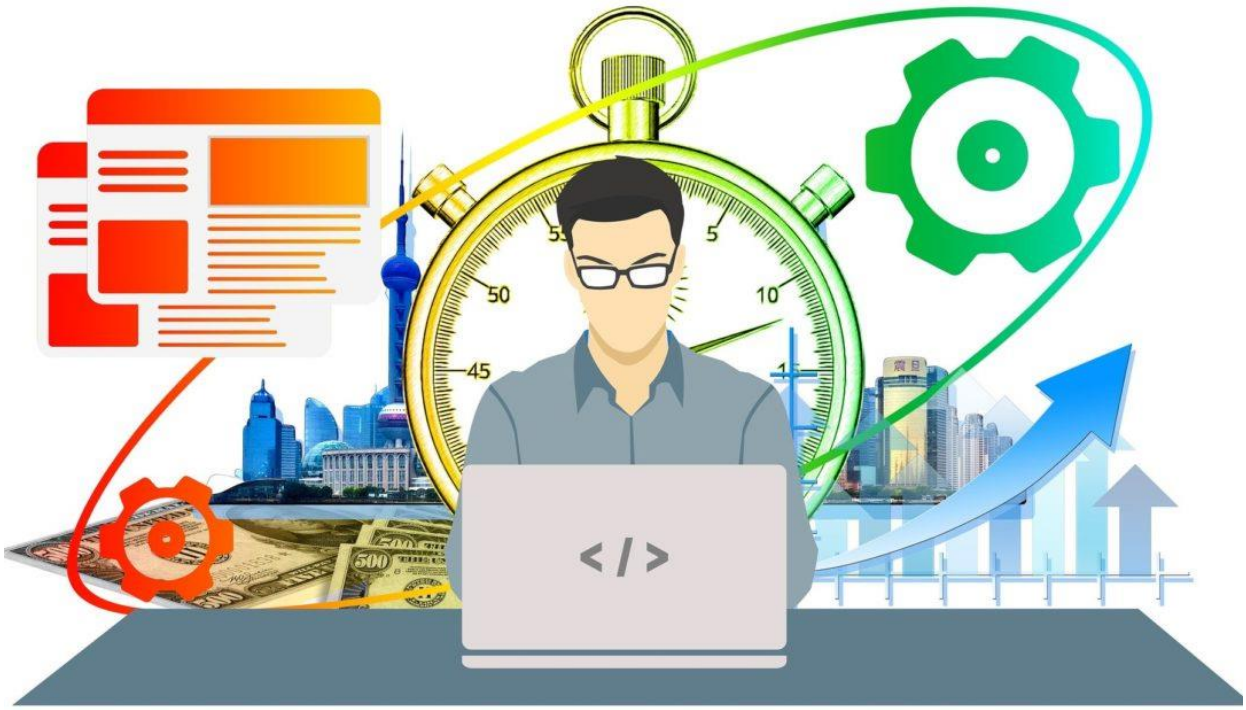
    - 291201024: APOYAR ACTIVIDADES QUE CONDUZCAN A LA IMPLEMENTACIÓN, DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN, DE FORMA INDIVIDUAL O INTEGRADA; DE ACUERDO A PLANIFICACIÓN ESTABLECIDA POR LA EMPRESA.

    - 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

- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**

    - 225583 - CARACTERIZAR LOS PROCESOS DE ACUERDO CON LOS LINEAMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.
    - 225399 - PLANIFICAR LA IMPLEMENTACIÓN DEL SIG, TENIENDO EN CUENTA EL CICLO PHVA Y LOS RESULTADOS DEL DIAGNOSTICO.
    - 225399 - PLANIFICAR LA IMPLEMENTACIÓN DEL SIG, TENIENDO EN CUENTA EL CICLO PHVA Y LOS RESULTADOS DEL DIAGNOSTICO.

- **Duración de la Guía** 200 HORAS



El proceso de control de calidad constituye un proyecto único para toda empresa que se lanza a la aventura de mejorar sus productos o servicios. Cuando se opta por dar prioridad a la producción o comprometerse con el proceso de certificación ISO 9001, el sistema de control de calidad instrumentado debe aportar valor a los clientes de la empresa (al mejorar la calidad de los productos generados y los servicios prestados), a los accionistas (al disminuir los costos por falta de calidad) y al personal que, en este proceso, encuentra un marco de participación y una fuente de motivación.

El proceso de control de calidad busca implementar mejoras de manera continua mediante las cuatro etapas del procedimiento PHVA. Antes de establecer planes de mejora, es indispensable hacer un diagnóstico de la empresa, y así tener elementos objetivos para medir el nivel de desempeño que se tiene en la calidad. Esta etapa indispensable impide determinar ejes de mejora . Según las orien- taciones dadas por la Dirección, este diagnóstico adquiere dimensiones variables, y las herramientas empleadas son diferentes. “la caja de herramientas Control de calidad, Florence Gillet-Goinard, Bernard Seno, Mexico 2014”

Esta guía ha sido elaborada para acompañarte a en el proceso de construcción de un plan de calidad, desde la interiorizacion de la estrategia de la empresa proyecto y su conexión con los sitemas integrados, esperamos que disfrutes de cada momento de aprendizaje en compañía de tu instructor y compañeros. Recuerda que es importante que realices todas las actividades de aprendizaje para asegurar la correcta construcción de la estrategia organizacional.

¡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. Actividad de Reflexión

Tras evaluar la situación general, cualesquiera que sean las herramientas elegidas, la empresa dispone de un balance objetivo que pone de manifiesto sus puntos fuertes y sus ejes de progreso; evidencia sus fortalezas y sus debilidades. La obligación que como organización en un entorno altamente competitivo hoy enfrentan las organizaciones, evidencian que los clientes tienen cada vez más expectativas y requisitos que deben ser satisfechos si como organización se espera mantener

Teniendo en cuenta el video presentado en sesión de formacion, yo como aprendiz comparto mi opinion ante el grupo, sobre el tipo de liderazgo que necesitamos para un SGC

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



Nota: *este ejercicio tiene como finalidad encaminarlo y motivarlo en el desarrollo de los temas de esta actividad de aprendizaje.*

Entregable: Conversatorio en plenaria – NO TIENE NOTA NI EVIDENCIA EN TERRITORIUM
Materiales: Papel, Lápiz, marcadores.
Equipos: computadores con conectividad, video beam,
Tiempo: 4 horas

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

3.2.1. Reconocimiento Norma de referencia ISO 9001



Las normas de referencia estadar, son herramientas de gestión que le permite a las organizaciones establecer paramentros de control y garantizar la entrega de bienes y servicios que cumplan las expectivas de los clientes y partes interesadas.

El reconocimiento de los requisitos de las normas de referencia son el punto de partida para una adecuada planificación de su implementación:

Para lo anterior después de la socialización por parte del instructor sobre los puntos de la norma ISO 9001, deberá:
.
A partir del diagnostico y análisis organizacional de su empresa proyecto, reporte el estado actual de la organización en relación con los siguientes puntos de la norma ISO 9001:2015:

4 Contexto de la organización
5 Liderazgo
6 Planificación
7 Apoyo

Como resultado de este ejercicio en equipos de trabajo deberá presentar una sustentación del estado actual de la organización en relación con los puntos análizados.

Entregable Exposición y evidencia del informe Diagnóstico y Plan de Acción en Teritorium
Materiales: Papel, Lápiz, marcadores.
Equipos: computadores con conectividad, video beam,
Tiempo: 8 horas fecha entrega máxima = Agosto 07

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

3.3.1. Lectura Herramientas de Calidad

Toda empresa es creada para lograr objetivos y alcanzar una meta; sin embargo, cuando existen restricciones y limitaciones que están fuera de nuestro control, en ocasiones es difícil identificarlas; o bien, es común culpar a alguien más. A veces los problemas complejos y difíciles poseen soluciones simples y rápidas; basta con observarlos desde una óptica de visión distinta; es decir, analizarlos como desafíos o retos, nunca como algo imposible

Después de leer el libro "La Meta" debe contestar las siguientes preguntas

1. ¿Defina que es Cuello de botellla y como se evidencia dentro de la organización.como afecta a la organización.
2. ¿Explique cual es la metodología aplicada por Herbie para la situación plantaeada?
3. Haga un simil con un ejemplo de la vida real.
4. Cual sería su aporte a la organización para dar solución a los problemas evidenciados – justifique su respuesta.

Entregable: Ensayo libro la Meta, donde se contesten las preguntas solicitadas y se haga énfasis en: (Que narra la historia introducción, nudo y desenlace), enseñanzas para nuestro ámbito educativo, consideraciones que el lector desea destacar positivas y negativas, opinión personal sobre la narrativa, conclusiones de la lectura).
El ensayo deberá contener al menos 1200 palabras de contenido narrativo relacionado con el libro.
Materiales: Papel, Lápiz, marcadores.
Equipos: computadores con conectividad, video beam,
Tiempo: 6 horas – fecha máxima de entrega Agosto 28
Subir la evidencia en la plataforma territorium, en el espacio denominado "Ensayo LIBRO LA META"

3.3.3. Herramientas de planificación de la Calidad



Dependiendo de la empresa, la planificación puede o no formar parte del propio proceso de dirección. Sin embargo, es sin duda uno de los primeros pasos en la gestión de proyectos en general. Pero, ¿qué es exactamente la planificación?

La elaboración de un plan de proyecto implica, entre otras cosas:

- Identificar las tareas necesarias para desarrollar el proyecto.
- Priorizar y organizar el trabajo,
- Definir el alcance y el plazo de ejecución.
- Establecer un mecanismo de control

A partir la orientacion dada por el instructor, y el material de apoyo proporcionado, deberá poner en práctica estas herramienta de planificación para el desarrollo del entregable asociado a la fase de planeación de su proyecto formativo "planifcación del sistema integrado de gestión en los documentos creados"

- HISTOGRAMA
- DIAGRAMA DE PARETO
- DIAGRAM DE FLUJO

La evidencia de esta actividad debe estar plasmada en los documentos creados para el Manual de Calidad.

Entregable: Manual de Calidad
Materiales: Papel, Lápiz, marcadores.
Equipos: computadores con conectividad, video beam,
Tiempo: 60 horas – Evidencia debe estar en En trgable final

3.4. Actividades de transferencia del conocimiento

3.4.1. Elaboración Manual de calidad - puntos 4 y 5 norma ISO 9001:2015

La implementación de una norma de referencia es un ejercicio de análisis y trabajno 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 plan de calidad con alcance de los **puntos 4 y 5 de la norma ISO 9001:2015**,

Entregable: *Informe plan de calidad puntos 4 y 5 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 4 y 5 norma ISO 9001:2015".

3.4.2. Elaboración Manual de calidad - puntos 6 y 7 norma ISO 9001:2015

Una información confiable, esencial, a tiempo y en forma fácil de asimilar, debe fluir hacia las gerencias para que puedan tomar las decisiones más adecuadas y en tiempos reales. Los procesos de recolección, análisis y presentación de la información deben ser ordenados, adecuados y adaptados a las necesidades de la organización y de sus distintas operaciones. Para la utilización de esta herramienta, la gerencia debe evaluar los diferentes tipos de sistemas que existen para el manejo de la información, tales como los diversos tipos de software, redes de información y otras que se adapten mejor a la organización.

Después de la socialización y explicación por parte del instructor en sesión de formación deberá presentar el plan de calidad con alcance de los **puntos 6 y 7 de la norma ISO 9001:2015**,

Entregable: *Informe plan de calidad puntos 6 y 7 norma ISO 9001:2015*
Materiales*: Guía de aprendizaje, video Beam y/o Televisor*
Ambiente requerido: *Ambiente de formación No.*
Duración de la actividad*: 60 horasFecha Maxima diciembre 04*

La evidencia la debe subir a la plataforma en el link dispuesto para esta actividad. "plan de calidad - puntos 6 y 7 norma ISO 9001:2015".

3.4.3 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 –

3.4.4 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: Exposición y evidencia del informe Diagnóstico y Plan de Acción en Teritorium – agosto 07 **Evidencias de desempeño:** Ensayo LIBRO LA META – agosto 28 Herramientas de planificación". **Evidencias de Producto:** Manual de calidad - puntos 4 y 5 norma ISO 9001:2015". – Octubre 25 Manual de calidad - puntos 6 y 7 norma ISO 9001:2015". Diciembre 04 Actividades exclusivas a realizar en clase EVALUACION FINAL	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. Determina las competencias para los cargos, los criterios para selección y evaluación de proveedores y otros controles utilizando herramientas tecnológicas o manuales según los requisitos de los procesos del SIG. Determina los procesos de SIG, y sus niveles de clasificación, según los productos y servicios de la organización. Representa de manera grafica los procesos del SIG, teniendo en cuenta las interacciones de los procesos. Reconoce las entradas, salidas, proveedores y clientes de un proceso, de acuerdo con el enfoque sistémico y la naturaleza de la organización. 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. Elabora procedimientos documentados exigidos por las normas vigentes (ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001) en forma manual y/o apoyada en el	**Evidencias de Conocimiento:** Prueba de coocimiento / lista de chequeo sustentacion/ rubrica **Evidencias de Desempeño** Exposición / rubrica. Informe escrto / rubrica. rubrica./sustentación oral **Evidencias de Producto:** Informe - Exposición / lista de chequeo / rubrica. rubrica./sustentación oral / Prueba de coocimiento

	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. Elabora la documentación del Sistema integrado de gestión cumpliendo con normas de redacción y ortografía.	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Áreas o sectores estratégicos. Son aquellos que se consideran significativos para el logro de los objetivos generales que se han propuesto. La determinación de cuáles son las áreas o sectores estratégicos dentro de un plan o programa, depende de dos factores: • Las prioridades que se derivan del marco ideológico/político/programático de la institución. • Las circunstancias concretas por las que atraviesa el entorno de la institución.

Benchmarking. Es el proceso continuo de evaluación de los resultados o productos, servicios y prácticas, en el caso de una institución educativa, contra los de las instituciones más fuertes o reconocidas en el medio. También se le puede concebir como un programa que se sustenta en la idea de que no tiene sentido reinventar algo que alguien ya se encuentra haciéndolo. Implica un proceso de aprendizaje abierto sobre cómo están haciendo algo, mejor de cómo lo está haciendo la propia, otras instituciones afines y que uno lo puede imitar y quizá hasta mejorar. Comúnmente, el proceso de benchmarking requiere de los siguientes pasos: (1) Identificar el área o proceso a evaluar, esta actividad permitirá determinar las ventajas competitivas de la institución; (2) Identificar la medición apropiada de los resultados o productos del área o proceso objeto de la evaluación; (3) Seleccionar un conjunto accesible de instituciones competidoras que sean las mejores en el medio contra las cuales hacer comparaciones; (4) Calcular las diferencias entre las evaluaciones de desempeño propias contra las de las mejores instituciones en el medio y determinar a qué se deben dichas diferencias; (5) Desarrollar programas tácticos para cerrar las brechas de desempeño; (6) Instrumentar los programas y comparar los resultados con nuevas evaluaciones contra los de las mejores instituciones en el medio.

Diagnóstico. Etapa inicial del proceso de planeación que consiste en un análisis crítico de la entidad o dependencia y de su entorno a partir de la recolección, clasificación y análisis de los elementos que los conforman, con el objetivo de identificar sus logros, necesidades y problemas. Para el entorno, estos suelen interpretarse como amenazas u oportunidades, y para la entidad o dependencia como fortalezas o debilidades.

Eficiencia. Es la relación entre los insumos o recursos empleados y los resultados o productos alcanzados.

Eficacia. Es el grado y el plazo en que se logran los efectos y los resultados previstos.

Entorno. Porción de la realidad que puede afectar al sistema o ser afectada por este. Se le llama también ambiente.

Estructura organizativa. Se refiera a la forma en la que una institución organiza en unidades funcionales, relativamente independientes, sus recursos humanos para la realización de sus funciones sustantivas o sus programas y servicios educativos.

Objetivo. Enunciado intencional sobre los resultados que se pretende alcanzar con la realización de determinadas acciones y que incluye: (a) los resultados esperados, (b) quién (es) hará posible su realización, (c) bajo qué condiciones se verificarán dichos resultados, y (d) qué criterios se usarán para verificar el logro de los resultados.

Objetivo de misión. Enunciado intencional global de lo que una organización o institución se compromete a ofrecer a sus destinatarios.

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	13 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)					