GUÍA DE APRENDIZAJE Nº 1

1. INTRODUCCIÓN

Según la norma ISO 9001, la planificación es parte de la gestión de calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir dichos objetivos, para asegurar que los cambios organizativos, en caso de que se produzcan, se realicen de forma controlada y se mantenga actualizado el Sistema de Gestión durante la implantación de éstos cambios.

En la nueva norma ISO 9001:2015, la planificación en la organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), incluyendo los procesos necesarios y sus interacciones de acuerdo con los requisitos de esta norma, abarcando los aspectos relacionados con las acciones para afrontar los riesgos, las oportunidades, los objetivos de calidad y la planificación de los cambios.

El objetivo de esta guía de aprendizaje es hacer un acercamiento a los conceptos básicos de la planificación de un sistema de gestión de calidad, basado en los requerimientos de la norma técnica Colombiana ISO 9000.
Se les invita a participar de forma activa en cada una de las actividades propuestas, trabajando según las indicaciones dadas por el instructor, apoyándose en el material disponible relacionado con los temas a trabajar que encuentra en su curso.

2. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

Programa de Formación: Planificación de un Sistema de Gestión de Calidad	**Código:** 93440007 **Versión:** 2
Resultados de Aprendizaje: Identificar los procesos de planificación de un Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo a la norma NTC ISO 9001 en su última versión.	**Competencia:** Determinar los Sistemas de Gestión según el marco estratégico.
Duración de la guía:	10 horas

3. ESTRUCTURACIÓN DIDÁCTICA DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de Reflexión inicial.

Antes de elaborar las actividades propuestas en esta guía de aprendizaje, es preciso verificar que realizó las siguientes actividades previas al proceso formativo:

a. Ingrese a través del aplicativo SofiaPlus, para actualizar la ficha de matrícula.
b. Diligencie el sondeo de conocimientos previos.
c. Participe en el foro social, el cual es un espacio de encuentro entre los aprendices y el tutor, donde se pueden compartir expectativas, proyectos de vida y gustos. En este espacio haga su presentación personal, incluyendo expectativas e intereses.
d. Consulte el enlace **"Información del programa**", que se encuentra en el menú del programa de formación, para conocer la descripción, la metodología de estudio, duración, justificación, entre otros aspectos. Este enlace estará disponible durante todo el curso para su consulta en el momento que lo requiera.

Una vez realizadas las actividades previas, ya mencionadas, le invitamos a que en este **primer momento** de su aprendizaje participe en esta actividad de reflexión que consiste en responder las siguientes preguntas y compartir sus opiniones con los demás aprendices del proceso:

- ¿Qué entiende por planificar?

- ¿Para qué es útil la planificación en las diferentes situaciones de la vida?
- ¿Qué ventajas puede tener una planificación?
- ¿Qué desventajas puede tener la planificación?
- ¿Qué considera sobre planificar la calidad?

Comparta las respuestas a estas preguntas, a través de su participación en el foro social, en donde además de presentarse comparta estas reflexiones para el Aprendizaje. Comente la participación de uno o más compañeros retroalimentando desde su experiencia y acciones de aprendizaje.

Recuerde que esta actividad tiene como finalidad encaminarlo y motivarlo en el desarrollo de los temas de esta guía de aprendizaje, por tal motivo no es calificable. Explore las reflexiones de sus compañeros.

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

Este segundo momento establecido en esta guía, tiene como finalidad que el aprendiz explore y apropie los conocimientos necesarios que le permita comprender los aspectos relacionados con la planificación en un sistema de gestión de calidad.

Le invitamos entonces a realizar un reconocimiento de pre saberes, lo que le permitirá comparar el antes y el después a través del diligenciamiento del siguiente cuadro:

Fundamentos sobre Planificación			
N°	***Conceptos***	***"Lo que conozco"***	***"lo consultado".***
1.	Responsabilidad de la dirección		
2.	Planificación		
3.	Planificación de la realización del producto		
4.	Procesos relacionados con el cliente		
5.	Planificación del diseño y desarrollo		
6.	Acciones para abordar riesgos y oportunidades		
7.	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos		
8.	Planificación de los cambios		
9.	Medición		
10.	Monitoreo		

- La columna que se denomina "conceptos" son los términos relacionados con la planificación.
- Otra columna que se denomina "lo que conozco", que debe diligenciar con el conocimiento personal que usted tiene del concepto presentado.
- Y una columna final, "lo consultado", la cual debe diligenciar consultando los recursos para el aprendizaje que hacen parte de este programa u otras fuentes de información.

Para identificar sus conocimientos previos del tema compare sus definiciones versus las consultadas.

Una vez complete el cuadro propuesto, proponga a su instructor realizar un encuentro por videoconferencia en el cual puedan intercambiar su experiencia de este ejercicio con sus compañeros. Recuerde que esta actividad no será evaluada por su instructor, pero si le permitirá identificar y aclarar concepto generales sobre la calidad y la planificación en los sistemas de gestión de calidad.

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización)

Esta actividad constituye la fundamentación y el aprendizaje respecto a la planificación en sistema de gestión de calidad. Para lograr esta apropiación realice la consulta y lectura analítica de los recursos para el aprendizaje dispuestos en este curso y específicamente el material referente a Generalidades de la planificación, que puede encontrar en la siguiente ruta:

En el menú de opciones del curso, sección Actividades:
- Actividad 1
- OA – Generalidades de la planificación ISO 9001:2015.

Al terminar la revisión de estos recursos para el aprendizaje y haya clarificado las dudas con su instructor, podrá verificar el entendimiento y aprendizaje contenido en los recursos existentes en el programa. Para evidenciar este proceso se solicita que desarrolle las siguientes evidencias:

1. **Cuestionario:** Responder la evaluación de conocimientos sobre los temas revisados en esta AA1.

2. **Micro textos:** Elabore un informe que contenga por lo menos **dos micro textos**, en los cuales utilice al menos seis (6) conceptos o definiciones presentados en el recurso para el aprendizaje. El texto puede hacer referencia a una experiencia conocida o una idea o caso sobre un sistema de gestión de calidad en una empresa (real o ficticio), en el desarrollo del texto debe resaltar las palabras utilizadas. Para la creación del informe es importante aclarar que no se trata de tomar las definiciones y pegarlas de forma continua en el documento, cada texto creado debe presentar una idea coherente y además debe tener como mínimo una extensión de media hoja tamaño carta, letra Arial 12 a espacio sencillo.

Para hacer envío de las evidencias solicitadas debe hacer uso de la plataforma utilizando para esto los enlaces dispuestos en la ruta:

En el menú de opciones del curso, sección Actividades:
- Actividad 1
- **Evidencia 1: Cuestionario AA1.**
- **Evidencia 2: Micro Textos.**

3.4 Actividades de transferencia de conocimiento

En esta final de su proceso de aprendizaje se realiza la exploración de cómo hacer aplicación del conocimiento adquirido, en este sentido se solicita que realice un informe ejecutivo con la propuesta para gestionar los riesgos y oportunidades de una empresa.

Para realizar esta actividad, suponga que usted hace parte del equipo delegado para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad conforme a la norma ISO 9001:2015 en la empresa donde labora. Como parte de las actividades de este importante proceso, en este momento se está realizando la planeación para implementar el sistema y como parte de la gestión de los recursos que permitan el éxito en el proceso la empresa le solicitan que presente un plan de trabajo o propuesta para Gestionar los riesgos y oportunidades de acuerdo a las siguientes pautas:

- Identifique los procesos que considere necesarios para desarrollar la actividad de la empresa (internos y externos)
- Identifique y establezca los riegos asociados a los procesos de la empresa.
- Analice y priorice los riesgos y oportunidades que afecta a la organización, decidiendo cuales son aceptables y cuales no. En cuanto a las oportunidades debe decir sobre cuales son viables o factibles.

- Define un plan de acción para abordar los riesgos y oportunidades. Cómo puede evitar los riesgos, eliminarlos o mitigarlos; como puede hacer realidad las oportunidades
- Diseñe al menos un indicador de calidad para saber si lo propuesto está funcionando.

Para este desarrollo de la actividad consulte el material de apoyo denominado "El Riesgo en ISO 9001 2015" y además consulte otras fuentes de información sobre la gestión del riesgo en la norma ISO 9001:2015. En caso de que no labore en alguna empresa determinada podrá tomar los datos de una empresa simulada.

Para hacer entrega del informe solicitado, utilice el enlace dispuesto en la plataforma siguiendo la siguiente ruta:

En el menú de opciones del curso, sección Actividades:
- Actividad 1
- **Evidencia 3: Informe Ejecutivo.**

3.5 Actividades de evaluación.

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencia 1: Cuestionario AA1.	• Interpreta los conceptos de planificación de un Sistema de Gestión de calidad. SGC • Reconoce los principios básicos del diseño y planificación de la calidad**.**	Cuestionario presentado a través de herramienta disponible en plataforma.
Evidencia 2: Micro textos AA1		Lista de chequeo, para evaluar los micro textos, presentada al instructor.
Evidencia 3: Informe ejecutivo		Lista de chequeo para evaluar el informe ejecutivo propuesto por el instructor

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Alta dirección:** Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.
- **Ambiente de trabajo:** Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.
- **Aseguramiento de la calidad:** Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.
- **Calidad:** Grado en que el conjunto que características inherentes cumple con los requisitos.
- **Cliente:** Organización o persona que recibe un producto / servicio.
- **Control de la calidad:** Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.
- **Diseño y desarrollo:** Conjunto de procesos que transforma los requisitos en características especificadas o en la especificación de un producto, proceso o sistema.
- **Documento:** Información y su medio de soporte.
- **Eficacia:** Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **Especificación:** Documento que establece requisitos.
- **Estructura de la organización:** Disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal.
- **Gestión:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.
- **Gestión de la calidad:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.
- **Información:** Datos que poseen significado.

- **Infraestructura:** Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.
- **Manual de la calidad:** Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una organización.
- **Mejora de la calidad**: Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.
- **Mejora continua:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
- **Objetivo de la calidad:** Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.
- **Oportunidad de mejora:** Diferencia detectada en la organización, entre una situación real y una situación deseada. La oportunidad de mejora puede afectar a un proceso, producto, servicio, recurso, sistema, habilidad, competencia o área de la organización.
- **Organización**: Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.
- **Parte interesada**: Persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización.
- **PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar):** Ciclo de mejora continua o Círculo de Deming.
- **Plan de calidad:** Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicar, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.
- **Plan del proyecto de mejora:** Documento que especifica lo que es necesario para alcanzar los objetivos del proyecto de mejora.
- **Planificación de la calidad:** Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir con los objetivos de la calidad.
- **Política de la calidad:** Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Proceso de mejora:** Proceso sistemático de adecuación de la organización a las nuevas y cambiantes necesidades y expectativas de clientes y otras partes interesadas, realizada mediante la identificación de oportunidades de mejora y la priorización y ejecución de proyectos de mejora.
- **Producto:** Un producto es un conjunto de atributos tangibles e intangibles que abarcan empaque, color, precio, calidad y marca, además del servicio y la reputación del vendedor; el producto puede ser un bien, un servicio, un lugar, una persona o una idea"; es el resultado de un proceso.
- **Proveedor:** Organización o persona que proporciona un producto o servicio.
- **Proyecto de mejora:** Proyecto seleccionado por los órganos competentes de la organización, cuyo objetivo es la eliminación o reducción de la diferencia
- **Queja**: Expresión de insatisfacción hecha a una organización con respecto a sus productos o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.
- **Reclamante:** Persona, organización o su representante que expresa una queja.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Retroalimentación:** Opiniones, comentarios y muestras de interés acerca de los productos o el proceso de tratamiento de las quejas.
- **Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- **Servicio al cliente:** Interacción entre la organización y el cliente a lo largo del ciclo de vida del producto.
- **Sistema:** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.
- **Sistema de gestión:** Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.
- **Sistema de gestión de la calidad:** Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

5. BIBLIOGRAFÍA

- Cantú Delgado, H. (2011). *Desarrollo de una cultura de calidad*. México: McGraw-Hill.
- Deming, W. (2013). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis.* España: Díaz de Santos.
- Equipo editorial Buenos Negocios. (15 de abril de 2013). BuenosNegocios.com. Consultado el 15 de agosto de 2016, de Implementar un sistema de calidad, en 9 pasos: http://www.buenosnegocios.com
- Harrington, H. (1997). *Administración total del mejoramiento continuo. La nueva generación*. Colombia: MCGraw-Hill.
- Maldonado, J. (2015). *Fundamentos de calidad total.* Consultado el 15 de agosto de 2016, de Eumed.net: http://www.eumed.net
- Mejía García, B. (2006). *Gerencia de procesos para la organización y el control interno de empresas de salud*. Ecoe Ediciones.
- Nava Carbellido, V. (2009). *ISO 9001: 2008. elementos para conocer e implantar la Norma de calidad para la mejora continua.* LIMUSA.
- Poveda Orjuela, P., & Cañón Zabala, G. (2009). *Herramientas para implementar un sistema de gestión de calidad basado en la familia de normas ISO 9000*. Bogotá: ICONTEC, CYGA.
- Ruiz, J., & López, C. (2003). *La gestión por calidad total en la empresa moderna*. Madrid: Ra-Ma.
- Summers, D., & Madrigal Muñiz, L. (2006). *Administración de la calidad*. México: Pearson Educación.
- Valderrey Sanz, P. (2012). *Herramientas para la Calidad Total* (Primera ed.). Starbook Editorial, S.A.

6. CONTROL DEL DOCUMENTO

Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Alejandro Mantilla Cáceres	Experto temático	Centro Industrial del Diseño y la Manufactura	Agosto de 2016
Claudia Milena Hernández Naranjo	Asesora Pedagógica	Centro Industrial del Mantenimiento Integral	
Rafael Neftalí Lizcano Reyes	Asesor Pedagógico	Centro Industrial del Diseño y la Manufactura	