GUÍA DE APRENDIZAJE Nº 3

1. INTRODUCCIÓN

Como parte del seguimiento y medición del plan estratégico de la empresa, es necesario hacer una mirada a la gestión de procesos, los cuales son la base fundamental para que la empresa cumpla con los requisitos al cliente.

Los procesos son posiblemente el elemento más importante y más extendido en la gestión de las empresas innovadoras, especialmente de las que han adoptado o implementado un Sistema de gestión de Calidad. Estos se consideran actualmente como la base operativa de gran parte de las organizaciones y gradualmente se van convirtiendo en la base estructural de un número creciente de empresas.

Los precursores de la calidad Total, entendieron la importancia de la gestión de procesos y diseñaron sistemas que le apuntaban al mejoramiento de los procesos, de modo tal que aún hoy en día se usan y dan buenos resultados. Estos sistemas dieron inicio a estudios sobre las posibilidades de los procesos como base de gestión de la empresa, fueron adecuándose a los mercados actuales, cada vez más cerca de la globalización. A través de una adecuada gestión de procesos se contribuye de forma sostenida a los resultados, siempre que la empresa los diseñe y estructure pensando en sus clientes.

Se le invita a participar de forma activa en cada una de las actividades propuestas, trabajando según las indicaciones dadas por su instructor y haciendo uso del material de estudio disponible en este curso de planificación de un Sistema de Gestión de la calidad.

2. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

Programa de Formación: Planeación estratégica	**Código:** 93440007 **Versión:** 2
Resultados de Aprendizaje: Realizar el seguimiento y medición del plan estratégico, 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.

Para iniciar su proceso de formación le invitamos a realizar un ejercicio de reflexión para el aprendizaje, el cual le permitirá acercarse a los preconceptos requeridos para el desarrollo de los resultados de aprendizaje esperados. Con este fin se le solicita que dé respuesta a los siguientes interrogantes:

- ¿Qué es un proceso?
- ¿Qué procesos realiza en labores de su vida diaria?
- ¿Considera que hay alguna diferencia entre actividad, procedimiento y proceso?
- ¿Por qué se podría afirmar que los procesos tienen una importancia relevante en la organización?

Lo invitamos a compartir sus respuestas a través del Foro Social, en la secuencia de reflexiones para el Aprendizaje de esta actividad que será publicada por su instructor. 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.

En este segundo momento de su aprendizaje, se le invita a leer y analizar las preguntas que se le presentan, las cuales tienen la intencionalidad pedagógica de despertar el interés requerido para motivar el aprendizaje a través de la consulta y la investigación, sobre que es un plan estratégico y cómo formularlo para su aplicación en una organización. Con este fin, diligencie el siguiente cuadro, escribiendo su opinión sobre cada una de las preguntas hiladoras formuladas en la primera columna:

Preguntas Hiladoras	Respuesta
¿Cuáles son los procesos necesarios que debe determinar una organización para su sistema de gestión de calidad?	
¿Qué significa determinar la secuencia e interacción de los procesos?	
¿Qué son los procesos subcontratados externamente?, ¿cómo pueden afectar el sistema de gestión de calidad?	
¿Qué significa la validación de los procesos de producción o de prestación del servicio?	
¿Qué procesos se deben emplear para mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad?	
¿Cómo puedo hacer seguimiento y medición al plan estratégico formulado por una empresa y plasmado en los planes de acción?	

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 conceptos generales sobre la importancia de los procesos en un sistema de gestión de calidad.

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización)

Para realizar la apropiación de conocimientos requerida en esta etapa del proceso de aprendizaje realice la consulta y lectura analítica del recurso educativo denominado “Medición Plan Estratégico” que se encuentra dispuesto en el curso en la siguiente ruta:

En el menú de opciones del curso, sección Actividades:

- Actividad 3
- OA – Medición Plan estratégico.

Al terminar la revisión de este recurso, clarifique las dudas con su instructor de tal forma que tenga entendimiento del contenido presentado.

Como evidencias del desarrollo de este proceso de apropiación de conocimiento se solicita que desarrolle las siguientes evidencias:

1. **Estudio de caso:** Realice un análisis del caso presentado de la empresa de telefonía móvil, el cual puede encontrar como parte del material de apoyo de esta actividad (ver Caso de estudio AA3.pdf). Frente al caso presentado deberá realizar un informe que contenga su percepción sobre la gestión de procesos que hace la empresa y además respuesta a las siguientes preguntas:

   a. ¿Qué errores considera que se presentaron por parte de la empresa prestadora del servicio celular?
   b. Especifique de qué manera están involucradas y que posibles errores cometieron, cada una de las siguientes áreas: financiera, facturación, mercadeo, ventas y servicio al cliente.
   c. ¿Cuáles serían las posibles acciones de la empresa para mejora de sus procesos?

2. **Ensayo**: Elabore un escrito sobre la importancia de la implementación de la gestión de Procesos en una organización buscando su mejoramiento continuo y cumplimiento del plan estratégico. El documento debe tener por lo menos 2 hojas de extensión en letra Arial 12 y a un espacio y medio, debe ser de su propia autoría y hacer las referencias bibliográficas que correspondan con las fuentes consultadas.

Para hacer entrega de las evidencias solicitadas (micro-textos e informe), utilice los enlaces dispuestos en la plataforma siguiendo la siguiente ruta:

En el menú de opciones del curso, sección Actividades:
- Actividad 3
- **Evidencia 1: Estudio de caso**
- **Evidencia 2: Ensayo**

3.4 Actividades de transferencia de conocimiento

En esta parte del proceso se propone el desarrollo de un taller sobre construcción y gestión de procesos.

La actividad consiste en dar respuesta a la necesidad de una empresa que ha venido implementado su plan estratégico y requiere establecer o implementar el enfoque basado en procesos. Se le solicita entonces que presente una propuesta sobre gestión de procesos, la cual debe desarrollarse de acuerdo a los componentes incluidos en el formato para el desarrollo del taller (Formato_gestion_procesos.doc). El formato se entrega con los documentos de apoyo de la actividad y se encuentra en la ruta:

En el menú de opciones del curso, sección Actividades:
- Actividad 3
- Formato Gestión de procesos

Para el desarrollo del taller es importante buscar información sobre la empresa donde labora o sobre la cual pueda obtener datos que le permitan el desarrollo del taller. Clarifique las dudas con su instructor de tal forma que tenga entendimiento de cómo desarrollar el taller.

Una vez termine de elaborar el informe del taller usando el formato entregado, haga envío de la evidencia a través del enlace que encuentra en:

En el menú de opciones del curso, sección Actividades:
- Actividad 3
- **Evidencia 3: Taller, Construcción y gestión de procesos**

3.5 Actividades de evaluación.

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencia 1: Estudio de caso AA3	• Define los procesos a llevar a cabo para la planificación de un Sistema de Gestión de Calidad. SGC. • Identifica las condiciones y requisitos para implementar un proceso.	Lista de chequeo para evaluar el estudio de caso presentado al instructor.
Evidencia 2: Ensayo		Lista de chequeo, para evaluar el ensayo, presentada al instructor.
Evidencia 3: Taller, Construcción y gestión de procesos		Lista de chequeo para evaluar el taller propuesto por el instructor.

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Actividad**: Cada uno de los elementos en los que se puede desglosar un proceso. Las actividades a su vez se pueden desglosar en tareas.
- **Eficacia:** Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados (ISO 9000:2000, 3.2.14).
- **Eficiencia**: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados (ISO 9000:2000, 3.2.15)
- **Indicador**: Parámetro que permite evaluar de forma cuantitativa la eficacia y/o eficiencia de los procesos. Los indicadores pueden medir la percepción del cliente acerca de los resultados (indicadores de percepción) o bien variables intrínsecas del proceso (indicadores de rendimiento). Es recomendable que la organización establezca indicadores de rendimiento y/o percepción al menos de sus procesos estratégicos y clave.
- **Instrucción**: Descripción documentada de una actividad o tarea.
- **Instrucciones de trabajo**: Puede necesitar más detalles que los descritos en los procedimientos. La complejidad de tu negocio te ayuda a determinar si necesitas más instrucciones detalladas de trabajo, además de los procedimientos.
- **Macroprocesos**: Conjunto de Procesos interrelacionados y con un objeto general común.
- **Mapa de procesos**: Diagrama que permite identificar los procesos de una organización y describir sus interrelaciones principales.
- **Misión:** Enunciado que describe la razón de ser de una organización. “Lo que somos”. La descripción de la misión debería incluir, según el caso, la respuesta a las siguientes preguntas:
  ¿Qué debe hacer o producir la organización? (productos y/o servicios).
  ¿Para qué o para quién lo hace? (clientes) .
  ¿Cómo se propone hacerlo? (procesos básicos).
  ¿Dónde lo hace? (alcance organizativo y/o geográfico).
  ¿Proveedores? (Si son indispensables para el logro de la misión).
- **Procedimiento**: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o proceso (ISO 9000:2000, 3.4.5)
- **Proceso**: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en salidas (ISO 9000:2000, 3.4.1).
- **Producto**: Resultado de un Proceso (ISO 9000:2000, 3.4.2)
- **Planeación:** Operación - Revisión - Acción Correctiva: Este modelo forma la base de muchas de las estrategias cubiertas por el ISO 9000. Es un proceso con sentido común para planear, operar, revisar y luego corregir; para mejorar continuamente el sistema de calidad.
- **Auditoría interna:** Un miembro de tu propio personal audita los sistemas y procedimientos de tu misma empresa. Un gerente de calidad puede hacer esto regularmente para averiguar si se está utilizando y manteniendo correctamente el sistema de calidad.

- **Registro**: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas (ISO 9000:2000, 3.7.6).
- **Sistema:** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan (ISO 9000:2000, 3.2.1).
- **Sistema de gestión**: Sistema para establecer la política y objetivos y para lograr dichos objetivos (ISO 9000:2000, 3.2.2).
- **Visión:** Enunciado que describe la situación futura deseada de una organización. "Lo que queremos ser" o "Cómo queremos ser vistos" en un plazo de tiempo determinado.
- **Valores:** Conjunto de comportamientos, actitudes, creencias y estilos adoptado en una organización. Elementos de la cultura de una organización, que la empresa quiere crear, la imagen futura de la organización.

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.
- Harrington, H. (1997). *Administración total del mejoramiento continuo. La nueva generación*. Colombia: MCGraw-Hill.
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, ICONTEC. (2011). *Gestión de la calidad en el sector público* (Primera ed.). Bogotá: ICONTEC.
- 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.
- 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.

6. CONTROL DEL DOCUMENTO

Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Alejandro Mantilla Cáceres	Experto temático	Centro Industrial del Diseño y la Manufactura	Septiembre 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	