PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:**
  Tecnología en Gestión Integrada de la Calidad, Medio ambiente, Seguridad y salud ocupacional.
- **Código del Programa de Formación:**
  122128
- **Nombre del Proyecto:**
  Propuesta para la estructuración e implementación de un sistema de gestión integrada (SGI) en una organización.
- **Fase del Proyecto:**
  Análisis II
- **Actividad de Proyecto:**
  Identificar la situación actual de la organización, de acuerdo con los requisitos legales aplicables.
- **Competencias:**
  - 291201026. Garantizar el cumplimiento de la normatividad y legislación vigente relacionada con los sistemas de gestión, según la naturaleza de la organización.
  - 240201500. Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laborales y social.
  - 3226. Comprender textos en inglés en forma escrita y auditiva.
- **Resultados de Aprendizaje a alcanzar:**
  - 29120102603. Realizar seguimiento al cumplimiento de la legislación y normatividad vigente teniendo en cuenta la estructura del SGI.
  - 24020150001. Interactuar en los contextos productivos y sociales en función de los principios y valores universales.
  - 225207. Comunicarse en tareas sencillas y habituales que requieren un intercambio simple y directo de información cotidiana y técnica.
- **Duración de la Guía Jornada Nocturna:** 88 horas, discriminadas así:
  70 horas trabajo directo, 18 horas trabajo independiente.

2. PRESENTACIÓN

El cumplimiento de la legislación supone un reto para las organizaciones no solo en materia de identificación, cumplimiento y evaluación de requisitos, sino en la actualización permanente de éstos frente a un escenario jurídico cambiante; razón por

la cual, se hace importante el uso de metodologías para la implementación de los requisitos legales aplicables a un SGI, conforme a la naturaleza de la organización

Los requisitos establecidos por las normas conllevan al desarrollo de habilidades para su identificación y determinación de las implicaciones que estos suponen. Con el desarrollo de la presente guía usted obtendrá los conocimientos y habilidades necesarios para la consulta, identificación, consolidación, comprensión, aplicación y evaluación del cumplimiento de los requisitos legales aplicables a cualquier organización acorde con su naturaleza.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

TRIMES
TRE I

Actividad de Aprendizaje

Identificar los requisitos legales aplicables al SGI, de acuerdo con la naturaleza de la organización.

3.1 Reflexión Inicial (Concienciación)

Participe en el foro de discusión que será dirigido por su instructor con base en la respuesta dada a las siguientes preguntas, desde su rol como peatón:

- ¿Qué puede hacer y qué no puede hacer en la vía pública?
- ¿Cómo sabe usted lo que se puede hacer o no se puede hacer en la vía pública?
- ¿Qué normas debe conocer para transitar en la vía pública?
- ¿Quién o cuál entidad establece lo que puede hacer o lo que no puede hacer?
- ¿Qué pasaría si usted hace algo que no puede hacer?
- ¿Qué pasaría si todo se pudiera hacer?
- ¿Qué pasaría si todo fuera prohibido?
- ¿Si ve que algo indebido se presenta, a quién acude para informarlo y solicitar ayuda o información?

Observe el video “Entrevista a directora de la defensoría del espacio público de Bogotá, mejor hablemos” en el link https://www.youtube.com/watch?v=NF6UNPi7Pvo, e identifique en el mismo:

- ¿Qué conductas considera son permitidas?
- ¿Qué conductas considera prohibidas?
- ¿Conoce normas legales que regulen este tipo de comportamientos?, ¿cuáles?

Observe el video “Napo Productos químicos” en el link https://www.youtube.com/watch?v=nvDGCWngiJo e identifique en el mismo:

- Requisitos legales aplicables
- Importancia de los requisitos legales para una organización
- Beneficios del cumplimiento de los requisitos legales para los empleados

Establezca la correlación de cada pregunta de la primera columna con sólo una

respuesta de la segunda columna:

No.	Preguntas	No.	Respuestas
1	Los lineamientos que definen el comportamiento del peatón en las vías públicas se encuentran relacionados en		No generar disturbios y alteraciones en las vías públicas
2	Este comportamiento corresponde a un lineamiento establecido para mantener el orden en las vías públicas		Gobierno
3	¿Quién determina los comportamientos admisibles y los considerados indebidos por parte del peatón, en las vías públicas?		Normas, códigos y leyes.
4	Si evidencia un comportamiento indebido por parte de un peatón en la vía pública ¿a quién acude para informar y solicitar ayuda o información?		Anarquía
5	¿Qué pasa si usted como peatón, comete una falta relacionada con un comportamiento indebido en la vía pública?		Entes de control
6	¿Qué pasaría si todo tipo de comportamiento del peatón en las vías públicas fuera admitido?		Sanciones

3.2 Actividades de Conceptualización

Por equipos de proyecto resolver el siguiente cuestionario, con base en la consulta de la Constitución Política de Colombia, la página del Senado de la República de Colombia, y diccionarios jurídicos entre otros:

- ¿Cómo está organizado el estado colombiano?
- ¿Qué diferencias existen entre las ramas ejecutiva, legislativa y judicial?
- ¿Quiénes conforman la rama ejecutiva en Colombia?
- ¿Quiénes conforman la rama legislativa en Colombia?
- ¿Qué se entiende por leyes y quién las expide?
- ¿Qué se entiende por decretos y quién los expide?
- ¿Qué se entiende por resoluciones y quien las expide?
- ¿Qué se entiende por circulares y quién las expide?
- ¿Qué son los acuerdos y quién los expide?
- ¿Quiénes conforman la rama judicial en Colombia?
- ¿Cuáles son los organismos del estado?
- ¿Cuál es la estructura de un documento legal? (se recomienda la

  consulta de cualquier ley ley o decreto nacional).
- ¿Cuál es el medio oficial donde se publica la legislación colombiana?
- ¿En qué casos se considera que un artículo de ley o decreto es exequible?
- ¿En qué casos se considera que un artículo de ley o decreto es inexequible?

- ¿Qué se entiende por derogación?
- ¿Qué se entiende por sanción y que clases de sanciones existen?
- ¿Qué entidades son las encargadas de emitir sanciones y a que rama de poder pertenecen?
- ¿Para qué sirve la constitución política de un país?
- ¿Cuál es el orden jerárquico de los documentos legales mencionados?
- ¿Cuáles son los organismos de control en Colombia y cuáles son sus funciones?
- ¿Cuáles son los actuales ministerios del país y cuáles sus principales funciones?
- ¿Qué son órganos autónomos según la organización del estado colombiano? Mencione tres
- ¿Cómo se clasifica y se regula la actividad económica de una empresa?
- ¿Cuáles son los tipos de normas que rigen a las organizaciones en materia de Calidad, Medio ambiente, Seguridad y salud en el trabajo - SST?

En sesión de formación realizar la actividad de pasa palabras con las letras de la A a la Z, según la necesidad de términos y definiciones abordados. El instructor leerá una definición que corresponde a un término visto durante la sesión de formación y debemos decir el término, la clave está en estar atentos a las iniciales con la cual empieza la palabra, en caso de no saber la palabra debemos decir… ¡Pasa palabras ¡

Un ejemplo:

El instructor dice: “el término empieza por la letra **A”,** la definición es: “órgano legislativo a nivel departamental”, la palabra es **“Asamblea”**.

Evidencia de conocimiento

1. Respuesta a preguntas relacionadas con conceptos generales de legislación y requisitos legales aplicables a los sistemas de gestión.

3.3 Actividades de Contextualización

Realizar una descripción de la organización objeto del proyecto, teniendo en cuenta como mínimo los siguientes parámetros:

- Sector económico
- Actividad Económica
- Tipo de Sociedad (ejemplo: Ltda., S.A, S.A.S, E.U.)
- Ubicación geográfica de la organización
- Alcance geográfico de sus operaciones
- Productos/servicios ofertados
- Peligros - Riesgos
- Aspectos - Impactos
- Sustancias químicas utilizadas
- Materias primas empleadas para el producto

Realizar una consulta documental en páginas web confiables, tales como Secretaria del senado http://www.secretariasenado.gov.co/, Presidencia de la república de Colombia http://es.presidencia.gov.co/Paginas/presidencia.aspx, Ministerios, Alcaldía de Bogotá http://www.bogota.gov.co/, ARL SURA https://www.arlsura.com/, Invima

https://www.invima.gov.co/, y Diario oficial http://www.imprenta.gov.co/portal/page/portal/IMPRENTA/Productos/Diario_Oficial entre otras, con el fin de identificar el objeto y campo de aplicación, así como los requisitos legales aplicables a la organización objeto del proyecto según su naturaleza. Se recomienda tener en cuenta la vigencia de cada documento para evitar la inclusión de requisitos derogados.

Para la verificación del desempeño de manera individual, cada aprendiz sacará de una bolsa una página web para realizar la identificación del objeto y campo de aplicación de los documentos, así como los requisitos legales aplicables a la organización objeto del proyecto, verificando su vigencia.

Evidencia de Desempeño:

2.Elaboración de la matriz de los requisitos legales aplicables a la organización objeto de proyecto.

Realice la compilación de los requisitos legales siguiendo las fases de Identificación - Evaluación - Actualización. Con relación a la fase de identificación, tenga en cuenta: ámbito de gestión, legislación vigente, ente emisor, resumen del tema tratado por cada documento, y artículos aplicables. Para la fase de evaluación tenga en cuenta: cumplimiento (Si / No / Transición), observaciones, fecha de evaluación, responsable, y necesidad de un plan de acción. Por último, para la fase de actualización tenga en cuenta las modificaciones realizadas y la fecha de actualización de cada documento identificado.

Los requisitos legales deben ser clasificados en términos de:
Transversalidad en la organización: tipo sociedad, obligaciones laborales, obligaciones tributarias, competencia, y derechos de autor.

Calidad: elaboración de productos y prestación de servicios.

Medio ambiente: aspectos e impactos, residuos y emisiones
generadas, y licencias ambientales.
Seguridad y salud en el trabajo: peligros y riesgos, medidas de prevención y contingencia entre otros.
Referencia normativa: NTC ISO 9001:2015 numeral 4.3, NTC ISO 14001:2015 numeral 6.1.3, NTC ISO 45001:2018 numeral 6.1.3.

Evidencia de Producto:

3.Matriz de los requisitos legales aplicables a la organización objeto de proyecto.

Para la construcción de la matriz, se recomienda tomar como referente la matriz de identificación de peligros y valoración de riesgos, y la matriz de aspectos e impactos ambientales, con el objeto de determinar el marco legal aplicable para cada una de ellas.

3.4 Actividades de Reflexión Inicial

Con relación al cumplimiento, observe los siguientes videos:

- Napo https://www.youtube.com/watch?v=QH1mzVyvgME, "Orden en los sitios de trabajo"
- "Impacto para las organizaciones de la seguridad y salud en el trabajo" https://www.youtube.com/watch?v=fXa5iI8dNts,
- "Hornos crematorios en Bogotá causan contaminación - City TV" https://www.youtube.com/watch?v=rjwtFX43T1A,
- "Cerrada fábrica de muebles en Kennedy por contaminación ambiental" https://www.youtube.com/watch?v=Kl-jVf9nEpk&t=25s,
- "Tal cual, Garantía" https://www.youtube.com/watch?v=KKEgegl-CPw,
- "La información en las etiquetas de alimentos" https://www.youtube.com/watch?v=RuDj3MV0Nks,

En cada uno de ellos analice:

- ¿Por qué el cumplimiento legal resulta determinante en el logro de los objetivos de una organización?
- ¿Qué consecuencias conlleva el incumplimiento de los requisitos legales?
- ¿Cuál es la participación que tiene cada miembro en el cumplimiento legal de la organización?

3.5 Actividades de Conceptualización

Por equipo proyecto realice la construcción de un collage con materiales reciclados sobre cómo sería Colombia si todas las empresas cumplieran los requisitos legales aplicables en materia transversal, de calidad, de medio ambiente, de seguridad y salud en el trabajo. Socialice el collage en sesión plenaria, teniendo en cuenta la respuesta dada por el equipo a las siguientes preguntas:

- ¿Considera que el cumplimiento de los requisitos legales por parte de cada organización aporta a la competitividad del país?
- ¿Qué beneficios trae al país el cumplimiento legal en general?
- ¿Cuál sería el mecanismo eficaz para el cumplimiento de los objetivos por parte de las organizaciones?

Evidencia de Conocimiento:

4. Respuesta a preguntas sobre cumplimiento de requisitos legales aplicables a los SGI.

- Identificar tipos de instrumentos que permitan validar el cumplimiento legal, y a su vez mostrar resultados en forma ordenada.

- Establecer la diferencia entre una lista de verificación y una lista de chequeo.

Evidencia de Desempeño:

5. Elaboración de listas de verificación para determinar el grado de cumplimiento de los requisitos legales.

Tener presente que las listas de verificación incluyan criterios tales como cumple (C), cumple parcialmente (CP) y no cumple (NC), observaciones, con base en el listado de los requisitos legales identificados en la organización objeto del proyecto.

3.6 Actividades de Contextualización

Realice un informe con los resultados obtenidos a partir del análisis de información de cumplimiento o incumplimiento de requisitos legales en la organización objeto del proyecto (aplicando NTC 1486); para ello, tenga en cuenta elementos tales como introducción, objetivos, alcance, criterios utilizados, presentación del equipo de proyecto, descripción de la empresa objeto del proyecto, metodología empleada, resultados por ámbito de gestión (calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo), representación gráfica, conclusiones, y recomendaciones.

Adicionalmente realice una representación gráfica del grado de cumplimiento de los requisitos legales de la organización objeto de proyecto, para ello pueden utilizar software especializados tales como Excel, GeoGebra, etc., y representarlos mediante gráficos de barras, línea, torta, o radar, que evidencie el desarrollo por medio de operaciones aritméticas: (cálculo de porcentajes, tasas, y razones básicas, planteadas sobre la base de una situación problémica).

Evidencia de Producto:

6. Informe de resultados obtenidos del análisis de la información en cuanto al cumplimiento de los requisitos legales de la organización objeto de proyecto.

- Realice una consulta acerca del concepto, los elementos, y la funcionalidad de un flujograma. Luego, por equipos de proyecto realice en un papel tamaño media carta, los símbolos del flujograma y preséntelos ante sus compañeros de equipo.
- Realice una lectura de los numerales relacionados con requisitos legales, en las normas NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015 y NTC ISO 45001:2018.
- Construya un flujograma con la metodología para la consulta, identificación, acceso, seguimiento, evaluación y actualización de requisitos legales en la organización objeto del proyecto.
- Complemente el flujograma con una matriz detallada de las actividades a realizar en cada paso.

Evidencia de Producto. Evidencia:

7. Flujograma que describa la metodología para la identificación, consulta, acceso,

seguimiento y evaluación del cumplimiento de los requisitos legales aplicables a la organización objeto de proyecto.

Actividades de Inglés

Evidencias

Conocimiento:
What are they doing?

Desempeño:
Comparatives between you and your partner.

Producto:
Report on the results obtained from the analysis of the information regarding the fulfillment with the legal requirements of the project organization (Summary of the report).

Ambiente Requerido:

Aula, Laboratorio, taller, unidad productiva y elementos y condiciones de SST.

Actividades de Comunicación para la comprensión

Evidencias

Conocimiento:
Respuesta a cuestionario sobre comprensión de lectura y terminología no especializada.

Desempeño:
Elaboración de un mapa conceptual que ilustre las relaciones entre conceptos, términos, ideas, entre otros dentro de un texto.
Creación de una tabla de datos que sintetiza la información específica y relevante presente en un texto sobre normativa técnica.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: 1. Respuesta a preguntas sobre conceptos generales de legislación y requisitos legales aplicables a los sistemas de gestión. 3. Respuesta a preguntas sobre cumplimiento de requisitos legales aplicables a los SGI **Evidencias de Desempeño:** 2. Elaboración de la matriz de los requisitos legales aplicables a la organización objeto de proyecto. 5. Elaboración de listas de verificación para determinar el grado de cumplimiento de los requisitos legales. **Evidencias de Producto:** 3. Matriz de los requisitos legales aplicables a la organización objeto de proyecto. 6. Informe de resultados del análisis de información sobre cumplimiento de requisitos legales de la organización objeto de proyecto. 7. Flujograma que describa la metodología para la identificación, consulta, acceso, seguimiento y evaluación del cumplimiento de los requisitos legales aplicables a la organización objeto de proyecto. **Conocimiento:** What are they doing? **Desempeño:**	Identifica la normatividad y legislación vigente aplicable a la organización de acuerdo con sus procesos, productos y servicios. Recopila la legislación aplicable a la organización de acuerdo con los procedimientos establecidos para la identificación y actualización de los requisitos legales Verifica el cumplimiento de la legislación y normatividad de acuerdo con la matriz de requisitos legales aplicables a la organización. Planifica el monitoreo del Sistema Integrado de Gestión teniendo en cuenta las metodologías de seguimiento, normatividad y legislación aplicable a la organización. Interpreta un texto sencillo y puede construir un mapa conceptual basado en el mismo. Plantea y responde preguntas sobre sí mismo.	Cuestionario Rúbricas

Comparatives between you and your partner. **Producto:** Report on the results obtained from the analysis of the information regarding the fulfillment with the legal requirements of the project organization (Summary of the report). 12. Respuesta a cuestionario sobre comprensión de lectura y terminología no especializada. 13. Elaboración de un mapa conceptual que ilustre las relaciones entre conceptos, términos, ideas, entre otros dentro de un texto. Creación de una tabla de datos que sintetiza la información específica y relevante presente en un texto sobre normativa técnica.	Desarrolla, presenta y comunica el resumen en inglés del Informe de resultados obtenidos del análisis de la información en cuanto al cumplimiento de los requisitos legales de la organización proyecto. Interpreta un texto sencillo y construye un mapa conceptual basado en el mismo. Elabora resúmenes cortos sobre textos sencillos, con contenido técnico básico. Extrae información adecuada y precisa y toma nota de una conversación, programa, clase, etc.; referido a su profesión. Completas frases basado en información leída previamente en un texto. Realiza actividades de verdadero o falso, basados en una conversación que ha escuchado o en un texto que ha leído.	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Acto Administrativo:** Es el medio mediante el cual la administración pública cumple su objetivo de satisfacer los intereses colectivos o interés público. Es la formalización de la voluntad administrativa, y debe ser dictado de conformidad con el principio de legalidad.
- **Artículo**: Parte de un tratado, ley o documento oficial que forma con otras iguales una serie numerada y ordenada.
- **Asamblea**: Órgano legislativo a nivel departamental.
- **Banco de la república:** Entidad que regula las tasas de interés.
- **Congreso:** Órgano legislativo a nivel nacional.
- **Constitución política**: del latín *cum-* 'con, en conjunto' y *statuere* 'establecer', también llamada carta magna es la norma suprema de un Estado de derecho soberano, es decir, la organización establecida o aceptada para regirlo. La constitución fija los límites y define las relaciones entre los poderes del Estado (poderes que, en los países occidentales modernos, se definen como poder legislativo, ejecutivo y judicial). La constitución busca garantizar al pueblo sus derechos y libertades.
- **Decreto**: Término que procede del latín *decrētum*, es la decisión de una autoridad sobre la materia en que tiene competencia. Suele tratarse de un acto administrativo llevado a cabo por el Poder ejecutivo, con contenido normativo reglamentario y jerarquía inferior a las leyes.
- **Defensoría Del Pueblo:** Organismo de Control.
- **Disposición Legal**: Texto normativo clasificado en alguna de las siguientes categorías: Legislación comunitaria, estatal, autonómica y local.
- **Estado**: Denominación para agrupar la población, el territorio y el poder soberano.
- **Fiscalía General De La Nación:** Organismo perteneciente a la rama judicial.
- **Gobernadores**: representación del poder ejecutivo en los departamentos.
- **Hallazgos de auditoría:** hechos en el proceso auditoría.
- **Inexequible:** norma jurídica contraria a la constitución.
- **Judicial:** rama del poder encargada de la administración de justicia.
- **Legislación:** Conjunto de leyes por las que se rige una materia.
- **Ley**: Es una norma jurídica dictada por el legislador, es un precepto establecido por la autoridad competente, en que se manda o prohíbe algo en consonancia con la justicia. Su incumplimiento conlleva una sanción.
- **Norma**: Principio que se impone o se adopta para dirigir la conducta o la correcta realización de una acción o el correcto desarrollo de una actividad.
- **Organismos de control**: entidades encargadas de verificar y vigilar el cumplimiento de la ley.
- **Presidente:** máximo representante de la rama ejecutiva -
- **Requisito Legal**: Comportamiento requerido que debe ser claro, conciso y provenir de reglas legislativas, o ser asumido por la propia organización.

- **Requisitos legales aplicables**: Conjunto de leyes, decretos, resoluciones de carácter general o en materia de SST, Medio ambiente y Gestión de Calidad que apliquen a la empresa objeto el proyecto.
- **Resolución administrativa:** dictada por la autoridad comunitaria, estatal, autonómica o local, que se refiera o afecte a ASP, y por la que se impongan condiciones de carácter ambiental.
- **Resolución de carácter judicial**: Es una acción procesal que surge en el marco de un tribunal y que resuelve las peticiones de las partes involucradas, ordenando el cumplimiento de ciertas medidas.
- **Senado:** cámara del congreso cuya elección es de circunscripción nacional-
- **Tratados internacionales:** acuerdos internacionales suscritos por Colombia.
- **Unidad**: cada una de las secciones de un organismo que tienen cierta independencia.
- **Vigor:** validez de la legislación.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Bestratén, Manuel, Baraza, Xavier, Corrons, August (2015). Gestión de la prevención en un marco de excelencia. Editorial UOC.

Borras Pamies, Frederic (2013). Descubra La Auditoria. Editorial Almuzara.

Chang Y. Richard, Niedzwiecki Matthew, Gorin Jorge (1999). Las herramientas para la mejora continua de la calidad: guía práctica para lograr resultados positivos, Volumen 2. Ediciones GRANICA.

Cuatrecasas, L., & Arbós, L. C. (2015). Lean management: La gestión competitiva por excelencia. Profit Editorial I.

Cabo Salvador, Javier, Guerra Lopez, Alberto (2015). Criterios del Modelo Europeo de Calidad Total y Excelencia de la EFQM. Kindle Edition.

Corma Canós, Francisco (2012). Aplicaciones prácticas de Modelo EFQM de excelencia en Pymes. Ediciones Díaz de Santos.

Escuder Valles, Roberto, Méndez Martínez, Salvador (2002). Métodos De Muestreo Estadístico Aplicados A La Auditoria (2ª Ed.). Tirant Lo Blanch.

Fraguela Formoso, J. A., Carral Couce, L., Castro Ponte, A., & Rodríguez Guerreiro, M. J. (2011). La Integración de los Sistemas de Gestión. Necesidad de una nueva cultura empresarial Integration Of Management Systems. Need For A New Entrepreneurial Culture. Dyna, 167, 45.

Ferrada Dávila, Cristian (2004). Mejora Continua De Sistemas De Gestión. Ediciones DNV Chile.

Herrador Alcaide, Teresa Carmen (2012). Teoría de la Auditoria Interna. Ediciones

Académicas.

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (2011). NTC ISO 19011, Directrices para la Auditoria de Sistemas de Gestión. ICONTEC.

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (2009). NTC ISO 9004, Gestión para el éxito sostenido de una organización, Enfoque de gestión de la calidad. ICONTEC

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (2008). NTC ISO 10001, Gestión de la calidad - Satisfacción del cliente - Directrices para los códigos de conducta de las organizaciones. ICONTEC.

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (2008). NTC ISO 10003, Gestión de la calidad - Satisfacción del cliente - Directrices para la resolución de conflictos de forma externa a las organizaciones. ICONTEC.

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (2015). NTC ISO 10004, Gestión de la calidad - Satisfacción del cliente - Directrices para el seguimiento y la medición. ICONTEC.

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (2005). NTC ISO 10002, Gestión de la calidad - Satisfacción del cliente - Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones. ICONTEC.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor(es)	Andrea Garavito Ivonne Rodríguez Etna Sánchez José Elías Vargas Yenni Prieto Larisa Aragón Olga lucia Urrea Obando Juan Carlos Quiroga S Martha Polania	Experto técnico	Centro de Gestión Industrial	

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del cambio
Autor (es)	Deisy Rivera Martha Polania Johan Gil Juan Carlos Quiroga Claudia Torres	Instructor	Centro de Gestión industrial	2018-06-26	Actualización con ISO 45001 y eliminación de resultados de inglés.
	Alejandra Rosado	Instructora	Centro de Gestión Industrial	2017-07-05	Ajuste en nuevo formato y cambios en actividades para el desarrollo de la formación.
	Juan Carlos Quiroga	Instructor	Centro de Gestión Industrial	2018-01-29	Inclusión de actividad con estrategias didácticas en matemáticas para la FPI.
	William Galvis Willi Molina	Instructor	Centro de Gestión industrial	2019-07-17	Ajuste en las actividades de la guía y actualización de links de los videos. Inclusión del componente económico en los planes de acción.
	Álvaro Antonio Medina	Instructor	Centro de Gestión industrial	2020-11-27	Migración del formato de guía de aprendizaje a la nueva versión FPI-F135. Inclusión de competencias resultados de aprendizaje y evidencias de inglés, según propuesta de bilingüismo.
	Paula Andrea Marsiglia Luis Fernando Cruz Luis Mario Sosa Lina Paola Vargas	Instructor	Centro de Gestión industrial	2020-12-14	Detalle de las actividades en la guía de aprendizaje de acuerdo con la ruta de aprendizaje. Ajuste a la trimestralidad.
	Edwin Lombana R.	Instructor	Centro de Gestión industrial	2021-01-20	Revisión y ajuste del documento por trimestres.
	Sandra Meza Adriana Granados Katherine García Maria Paula Herrera	Instructor	Centro de Gestión Industrial	2021-07-27	Revisión y ajustes de códigos de resultados de aprendizaje y actualización de links de páginas web de consulta y materiales de Apoyo
	Sandra Rocio Meza Espejo Luis Miguel Levete López	Instructor	Centro de Gestión Industrial	2023-04-18	Revisión de procedimientos para desarrollar las evidencias.
Autor (es)	María del Pilar Martínez Flórez	Instructor	Centro de Gestión Industrial	2023-06-27	Revisión y ajuste de formato, actividades y elementos de forma.