1.IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA 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: Establecimiento del sistema integrado de gestión en empresas del norte del Valle
- Fase del Proyecto: Análisis
- Actividad de Proyecto: Caracterizar el estado de la organización respecto a los factores de cumplimiento en materia de calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo.
- Competencia:
  - ✓ Garantizar el cumplimiento de la normatividad y legislación vigente relacionada con los sistemas de gestión, según la naturaleza de la organización.
  - ✓ Apoyar actividades que conduzcan a la implementación, de los sistemas de gestión, de forma individual o integrada; de acuerdo con la planificación establecida por la empresa.
  - ✓ Comprender textos en inglés en forma escrita y auditiva.
  - ✓ Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social.
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
  - ➢ Disponer la legislación y normatividad vigente, aplicable de acuerdo con la naturaleza de la organización.
  - ➢ Aplicar métodos y técnicas que faciliten el diagnóstico del sistema de gestión, teniendo en cuenta la normatividad aplicable.
  - ➢ Participar en la divulgación de las directrices, normatividad y legislación del SIG, según la naturaleza de la organización.
  - ➢ Comprender frases y vocabulario habitual sobre temas de interés personal y temas técnicos.
  - ➢ Encontrar información específica y predecible en escritos sencillos y cotidianos.
  - ➢ Comprender la idea principal en avisos y mensajes breves, claros y sencillos en inglés técnico.
  - ➢ Comunicarse en tareas sencillas y habituales que requieren un intercambio simple y directo de información cotidiana y técnica.
  - ➢ Desarrollar permanentemente las habilidades psicomotrices y de pensamiento en la ejecución de los procesos de aprendizaje.
  - ➢ Interactuar en los contextos productivos y sociales en función de los principios y valores Universales.
  - ➢ Generar procesos autónomos y de trabajo colaborativo permanentes, fortaleciendo el equilibrio de los componentes racionales y emocionales orientados hacia el desarrollo humano integral.

- Duración de la Guía: 300 horas
- Fecha de inicio: 29 DE ABRIL DE 2019. Fecha de finalización: 31 DE OCTUBRE DE 2019.

2. PRESENTACIÓN



Fuente: https://www.facebook.com/photo.php?fbid=698374623576051&set=ecnf.100002105609061&type=3&theater

El diagnóstico respecto a la gestión que adelanta la empresa objeto de intervención en materia calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo constituye la primera de las fases que se desarrollan para realizar el diseño del Sistema Integrado de Gestión (SIG). Por tanto, es necesario apropiar los conocimientos de principio que permitan dimensionar la gestión de la calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo de forma individual e integrada, reconociendo los lineamientos legales y normativos que rigen las materias, y sus marcos de aplicación en los sectores de la economía, para posteriormente realizar los procesos de recolección y análisis de datos, aplicando técnicas e instrumentos de investigación que permitan desarrollar habilidades y destrezas que permitan diagnosticar el estado actual de la organización, teniendo en cuenta aspectos éticos, el cuidado de la salud de individuo, y el fortalecimiento de la segunda lengua.

La presente guía de aprendizaje representa el vehículo que conduce a tales propósitos, adaptándose a los estilos y ritmos de aprendizaje de los Aprendices asociados a la ruta de aprendizaje; propiciando así, situaciones de interacción social para la construcción del conocimiento, mediante el desarrollo de

actividades de reflexión inicial, contextualización, apropiación de conocimiento, transferencia de conocimiento, y evaluación de los procesos.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- Descripción de la(s) Actividad(es)
    - **a. Actividades de Reflexión inicial.**

Actividad Nro. 3.1.1



Conformen grupos de tres (3) Aprendices, y tomando como referente los conocimientos que hasta el momento tienen sobre sobre sistemas integrados de gestión, discutan durante un tiempo límite de quince (15) minutos, los siguientes interrogantes: ¿Por qué es importante que una empresa cuente con un Sistema Integrado de Gestión?, ¿En todas las empresas puede existir un Sistema Integrado de Gestión?, ¿Todos los Sistemas Integrados de Gestión son iguales?

Una vez tengan respuesta a los interrogantes planteados, participen de la mesa redonda que el Instructor organizará en el ambiente de aprendizaje.

Posteriormente participe del **FORO DE REFLEXIÓN** dispuesto en la plataforma para responder a estas cuestiones, de manera individual.

Actividad Nro. 3.1.2
Construyendo ciudad…. Y sus normas



¿Se imagina una ciudad sin normas? De tránsito, de convivencia… ¿Se imagina que al llegar al banco para hacer un depósito no existiera fila que indicara turnos por orden de llegada? Si la respuesta a estas preguntas es que no se imagina vivir en una ciudad así, los invitamos a consultar los siguientes términos:

- Norma
- Ley
- Decreto
- Resolución
- Organismos de control
- instituciones que intervienen en prestación de servicios: ARL, EPS, IPS, AFP.

Una vez tengan respuesta a los interrogantes planteados, participen de la mesa redonda que el Instructor organizará en el ambiente de aprendizaje.

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

Actividad Nro. 3.2.2
Evolución de los sistemas de gestión



Cualquiera que sea la temática de estudio, es fundamental conocer su evolución histórica, y en el caso de los sistemas de gestión, no se hará la excepción. Siendo así, para apropiarse del conocimiento referente su desarrollo en el tiempo, es necesario que sigan las instrucciones a continuación dadas:

Conformen grupos de tres (3) Aprendices.

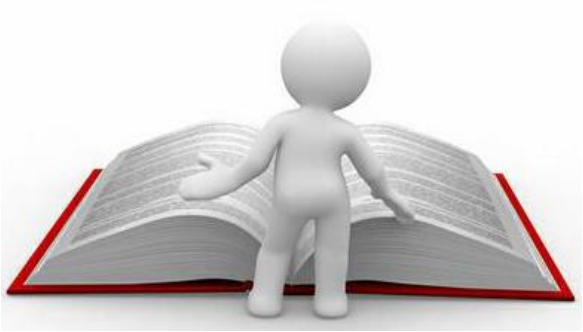
En un documento de texto, elaboren una línea de tiempo que ilustre el proceso evolutivo de los sistemas de gestión en el tiempo.

Participen del foro "Historia de los sistemas de gestión", organizado por el Instructor en el ambiente de aprendizaje.

Carguen de manera individual, las evidencias respectivas de aprendizaje en el portafolio de la plataforma virtual.

Actividad Nro. 3.2.4
Interpretando el lenguaje de los sistemas integrados de gestión

1. Terminología para la gestión de la calidad



La apropiación de la terminología propia de la calidad es fundamental en el proceso formativo, y amerita la revisión exhaustiva de los términos y definiciones contenidos en el numeral 3 de la norma ISO 9000:2015. Para ello, se realizará un ejercicio pedagógico soportado en la lúdica como vehículo para el aprendizaje. Siendo así, se precisa seguir las instrucciones:

Conformen equipos de trabajo de cuatro (4) Aprendices.

Realicen la lectura y discusión grupal, de cada uno de los términos y definiciones contenidos en el numeral del punto 3 de la Norma ISO 9000:2015, asignado a cada grupo de trabajo por el Instructor.

Con los términos y definiciones tratados, cada grupo deberá planear en el ambiente de aprendizaje una actividad que le permita socializar a sus compañeros el léxico apropiado hasta el momento.

Los grupos participarán de la plenaria de retroalimentación, que, al finalizar la participación de cada grupo, el Instructor organizará en el ambiente de aprendizaje.

Durante la realización de la presente actividad, cada equipo de trabajo debe generar evidencias audiovisuales (imagen, vídeo), que posteriormente, de forma individual y en documento de texto, los integrantes cargarán en su portafolio de plataforma virtual.

Actividad Nro. 3.2.5
Fundamentos para la gestión del sistema integrado



1. Fundamentos de calidad

La norma ISO 9000:2015, define los fundamentos y vocabulario para un Sistema de Gestión de la Calidad, aspectos que en su proceso de formación deben ser apropiados y reforzados, de manera tal que se logre identificar plenamente la estructura de la norma y la funcionalidad de esta en el contexto de la calidad. Para esto, deben seguirse las siguientes instrucciones:

Conformen equipos de trabajo de tres (3) Aprendices.
Haciendo uso del método IPLER, efectúen la lectura del numeral 2 de la Norma ISO 9000:2015.
En la plantilla digital para presentaciones SENA, entregada por el Instructor, preparen una exposición grupal del numeral de la norma ISO 9000:2015, con el objeto de socializar su contenido, la cual, debe cumplir con los siguientes requisitos:

a. *Debe contener mapas conceptuales o mentales que ilustren el tema.*
b. *Debe contener piezas audiovisuales (imagen, vídeo) que ilustren el tema en desarrollo.*
c. *Debe contener como mínimo tres (3) conclusiones de aprendizaje contextualizadas en las empresas objeto de intervención*.

Los equipos de trabajo deben participar en el conversatorio *"Fundamentos de la calidad"*, organizado por el Instructor en el Ambiente de Aprendizaje.

Finalmente, de manera individual, cada Aprendiz cargará las evidencias de aprendizaje en el portafolio de la plataforma virtual.

Este ejercicio de socialización se desarrollará de manera activa, con la participación de todo el grupo y el instructor que la dirige.

Actividad Nro. 3.2.5
Reconocimiento de los principios de los sistemas de gestión y aplicación del ciclo P.H.V.A en la gestión de la empresa



Fuente: http://www.prodecon.com.co/html/boletin-calidad8.htm

Para el proceso de formación en materia de sistemas de gestión, es importante reconocer con claridad el concepto inmerso en cada uno de los principios de la calidad establecidos en la Normatividad aplicada, así, como la dinámica y aplicación del ciclo P.H.V.A o ciclo Deming como también es conocido. Para esto, siga las instrucciones a continuación descritas:

1. De manera individual, seleccione los principios de calidad y proceda a completar la siguiente tabla:

Principios Seleccionados	¿Qué estrategias o actividades emprendería en su empresa para implementar eficazmente éste principio y mantener su cumplimiento?

2. Aplique la filosofía del ciclo P-H-V-A. Para esto, seleccione un "proceso" de su empresa (ejemplo: gestión del talento humano, gestión de mercadeo, gestión de ventas, etc.). Deberá identificar un problema presentado en el proceso seleccionado (simulado) (por ejemplo: el indicador de productos no conformes se ha incrementado en el segundo trimestre del año en un 3,2% respecto al dato obtenido en el trimestre inmediatamente anterior). Para la solución del problema, debe aplicar el ciclo P.H.V.A en su totalidad, lo cual describirá en la siguiente tabla.

Proceso	Problema Identificado Como Recurrente	Aplicación Ciclo PHVA	
		PLANEAR	
		HACER:	
		VERIFICAR:	
		ACTUAR:	

Actividad Nro. 3.2.6
Relación de Actividades del Mi Hogar Con SG

A manera de reflexión personal y con el fin de conocer su manejo del tema resuelva la siguiente evidencia: conteste según los parámetros establecidos cada uno de los ítems en Tabla: SGI en mi hogar

Descargue la actividad de reflexión inicial G1, dirigiéndose a la carpeta drive, ficha correspondiente, carpeta agosto, semana del 3 a 8 y SIG TECNICO. Una vez desarrollada la actividad subirla en la misma dirección.

Para el desarrollo de la actividad, analicemos como sería un sistema de gestión integrado en nuestro hogar, mencione en la franja azul una actividad diaria de nuestro hogar que se relacione con cada Sistema de Gestión (Calidad, SST, Ambiental)

Tabla: SGI en mi Hogar

	**CALIDAD**	**SST**	**AMBIENTAL**
	Ejemplo: Servicios generales	Ejemplo: Seguridad Contra Incendios	Ejemplo: Consumo de Agua
Protocolo para realizarlo			
Quienes son las partes interesadas?			
Cuál es el alcance?			
Cuáles podrían ser las políticas?			
Quien ejerce el liderazgo en la realización de las tareas?			
Como se reparten los roles y responsabilidades?			
Como sería un producto no conforme?			
Como podríamos realizar el seguimiento a las actividades?			

Como podríamos ejercer el principio de la mejora continua?			
Como desarrollas el enfoque en procesos, (relacione cuales serían las fuentes de entrada para la actividad, entradas, Actividades, salidas y receptores de las salidas)?			
Como desarrollarías el ciclo PHVA?			
Relacione las normas y leyes que podrían aplicar a cada una y que hasta el momento conoce. Nota: Solo las que hasta el momento han desarrollado en formación.			

Actividad Nro. 3.2.7
Normas Complementarias de la NTC ISO 9001:2015

Teniendo en cuenta sus conocimientos adquiridos hasta el momento desarrolle la siguiente actividad, frente a los siguientes temas según sean asignado por el instructor y las siguientes preguntas para socializar con nuestros compañeros socializamos con nuestros compañeros.

1. En la tabla. Normas complementarias, investigue sobre la norma complementaria y en la segunda columna donde dice “DEFINICIÓN” explique de que trata norma, tenemos un tiempo de 30 minutos para desarrollarlo en parejas, suba en drive la actividad y socialice con el grupo.

TABLA 02. NORMAS COMPLEMENTARIAS

	ISO 9001 **Capítulo No**	**DEFINICIÓN**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**
1	ISO 9000 Fundamentos y Vocabulario		Todo	Todo	Todo	Todo	Todo	Todo	Todo
2	ISO 9004 Gestión para el Éxito Sostenido		Todo	Todo	Todo	Todo	Todo	Todo	Todo
3	ISO 10001 Códigos de conducta						8.2.2 8.5.1	9.1.2	
4	ISO 10002 Tratamiento de las quejas						8.2.1	9.1.2	10.2.1

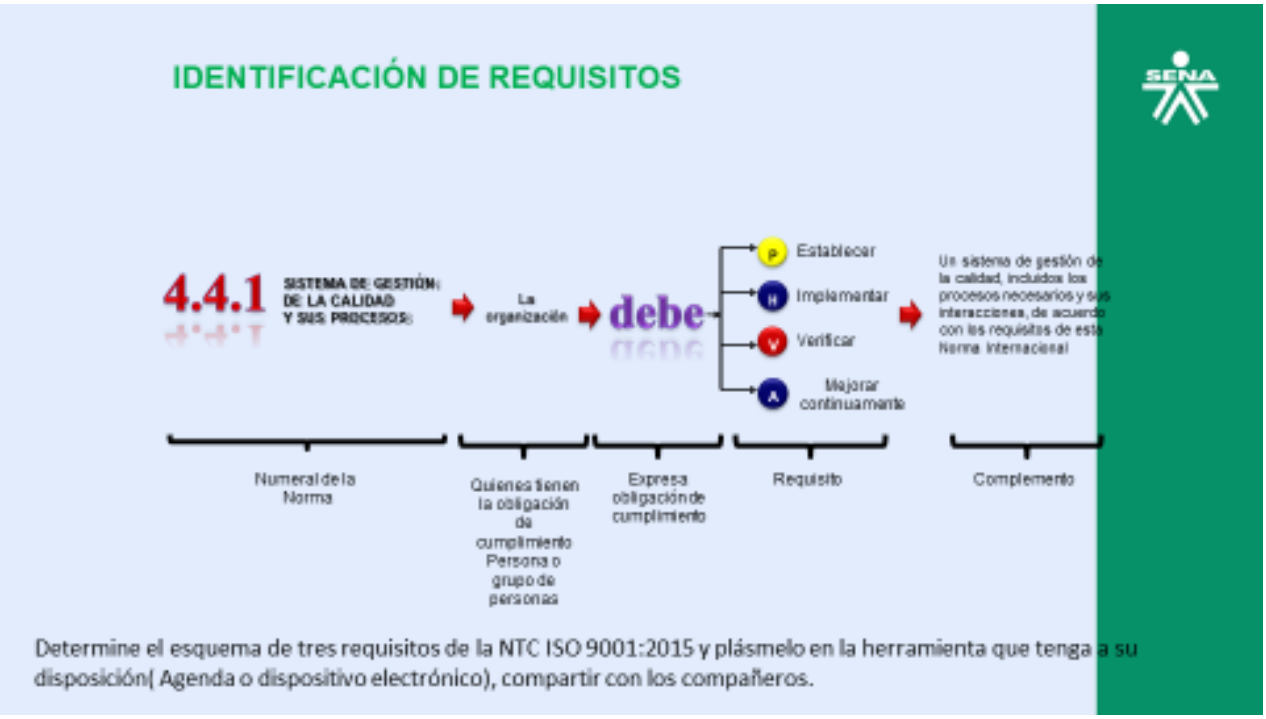
5	ISO 10003 Resolución de conflictos de forma externa							9.1.2	
6	ISO 10004 Seguimiento y la Medición							9.1.2 9.1.3	
7	ISO 10005 Planes de la calidad			5.3	6.1 6.2	Todo	Todo	9.1	10.2
8	ISO 10006 Gestión de la calidad en los proyectos		Todo	Todo	Todo	Todo	Todo	Todo	Todo
9	ISO 10007 Gestión de la configuración						8.5.2		

10	ISO 10008 Transacciones de comercio electrónico		Todo	Todo	Todo	Todo	Todo	Todo	Todo
11	ISO 10012 Procesos de medición y equipos de medición					7.1.5			
12	ISO/TR 10013 Documentación del SGC					7.5			
13	ISO 10014 Obtención de beneficios financieros y económicos		Todo	Todo	Todo	Todo	Todo	Todo	Todo
14	ISO 10015					7.2			

	Directrices para la formación								
15	ISO/TR 10017 Técnicas estadísticas				6.1	7.1.5		9.1	
16	ISO 10018 Participación activa y la competencia		Todo	Todo	Todo	Todo	Todo	Todo	Todo
17	ISO 10019 Selección de consultores						8.4		
18	ISO 19011 Auditoría de los SG							9.2	
NOTA Donde no se han citado apartados específicos, y a cambio se muestra "Todo", esto indica que todos los apartados de ese capítulo de la Norma ISO 9001 están relacionados con la norma de su referencia cruzada.									

Actividad Nro. 3.2.8
Identificación de Requisitos

Conociendo la estructura de un requisito, identifique en la NTC ISO 9001:2015 tres requisitos y realice la división de sus partes como lo indica la siguiente imagen:



Actividad Nro. 3.2.9
Requisitos NTC ISO 9001:2015

Conozca e identifique los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 como está definido en la tabla de requisitos NTC ISO 9001:2015. Divida la norma por capítulos, numerales, Requisitos (todos los debes) y algunas posibles evidencias que usted conozca.

Tabla. Requisitos NTC ISO 9001:2015

CAPITULO	NUMERAL	SUBNUMERAL	REQUISITO	EVIDENCIA
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	**4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN**		Determinar las cuestiones externas e internas que son relevantes para el propósito perseguido que afecta a la capacidad de conseguir los resultados deseados en el Sistema de Gestión Ambiental.	Dofa, Matriz de leopold (Metodo de evalución de impactos)
	4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y ESPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS		Determinar las determinar las partes interesadas pertinentes	Normograma, Analisis de poder de las partesinteresadas en el contexto
	4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL		Establecer los límites y la aplicación que tiene el Sistema de Gestión Ambiental a la hora de poder establecer su alcance.	Alcance
	4.4 SISTEMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL		Establecer, implantar, mantener y mejorar de forma continua el Sistema de Gestión Ambiental, incluyendo todos los procesos necesarios y las interacciones según establecen los requisitos de la norma ISO	Sistema de Gestión Ambiental, Programa de actividades Gestión ambiental

SISTEMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL
Actividad 3.3.10

Reconociendo mi responsabilidad ambiental en el desempeño laboral y social

a) Participe en el conversatorio orientado por su instructor(a) de gestión ambiental sobre **"Mi responsabilidad ambiental en mi entorno formativo"** en nuestro centro formativo donde se tratarán temas como: separación en fuente de los residuos sólidos, mantener limpio y ordenado su puesto de trabajo, consecuencias ambientales del consumo de chicle (especialmente en el ambiente formativo y laboral) y utilización eficiente de los recursos (bienes y servicios) del CTA. Elija de manera individual una de las temáticas anteriores, realice un resumen del cómo debe ser nuestro comportamiento al respecto y participe en la actividad "mantel de actividades" orientada por su instructor (a).



b) Cuando hablamos de gestión ambiental nos referimos a todas aquellas actividades que se desarrollan para disminuir o prevenir la contaminación y/o mejorar condiciones ambientales, existen muchas estrategias y/o programas ambientales que se pueden aplicar con este propósito, las cuales conocerán con su participación en la siguiente actividad:

- Conforme equipos de 3 aprendices y realizar las siguientes actividades.
- Infórmese sobre la temática asignada por el instructor de gestión ambiental.
- Aliste un material didáctico propio o de otro autor como una presentación o video que le ayude a socializar la temática asignada.
- Retroalimente la socialización de la anterior temática mediante una dinámica o actividad lúdica.

Las tres estrategias y/o programas a socializar son los siguientes:

- Programa de las 5 S
- Regla de las 3 R de la ecología
- Manejo integrado de residuos solidos
- Separación en fuente de los residuos sólidos. GTC 24
- Manejo de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos
- Política Cero Papel
- Uso y manejo eficiente de energía
- Uso y manejo eficiente del agua
- Producción limpia

d) Con su equipo de trabajo elija mínimo 4 estrategias y/o programas ambientales que más inciden en su formación y realice una lista de chequeo para su aplicación donde se esté desarrollando su proyecto o ambiente formativo. Esta lista de chequeo debe contener mínimo 5 criterios de verificación en de cada una de las estrategias y/o programas ambientales.

e) Participe en el foro temático sobre responsabilidad ambiental que se encuentra disponible en la plataforma Blackboard. Siga las reglas de juego dispuestas en éste espacio.

f) Teniendo en cuenta la "cultura ambiental" en nuestro centro formativo, las Buenas Prácticas Ambientales y el programa de las 5 S vistos hasta ahora, ejecute éstas acciones en su área de trabajo y ambiente formativo. Tome evidencias fotográficas y presente informe verbal al instructor (a) del área durante el tiempo de duración de la presente fase. En el desarrollo de esta actividad se podrá implementar acciones de mejora para que se lleve acabo un verdadero cambio actitudinal con lo referente a la cultura ambiental en el CTA.

- Ambiente Requerido: Ambiente de formación de comercio y servicios. Debe contar con iluminación natural, proporcionar aire fresco, minimizar el ruido de los ambientes continuos. El diseño locativo en buen estado (pisos, ventanas, puertas), señalización de las rutas de evacuación y extintores adecuados al ambiente de formación.

Contar con sillas en perfecto estado para los 30 aprendices y 1 instructor.
El ambiente debe de estar acondicionado con tomas eléctricos para la conexión de todos los equipos de cómputo instalados en él y ayudas audiovisuales tales como: televisor, vídeo beam.

- Materiales:

✓ Equipos de cómputo con conectividad,
✓ Borrador de tablero 2,
✓ Esfero de punta redonda rojo 30
✓ Esfero de punta redonda negro 30
✓ Lápiz mina negra #2 30
✓ Marcador permanente 44
✓ Memoria USB 8 Gb 30
✓ Equipos de cómputo con conectividad.
✓ Resma carta 3
✓ Marcador para tablero acrílico 12
✓ Resaltadores 44
✓ Tajalápiz metálico 30

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
EVIDENCIA DE PRODUCTO Taller Fundamentación y vocabulario de la normatividad ISO Taller Reconocimiento de la normatividad ISO Taller Reconocimiento de las normas de apoyo para la normatividad ISO Taller sobre normas técnicas de producto Taller sobre la NTC ISO 14001, HACCP y BPM.	Recopila la legislación aplicable a la organización de acuerdo con los procedimientos establecidos para la identificación y actualización de los requisitos legales. Identifica la normatividad y legislación vigente aplicable a la organización de acuerdo con sus procesos, productos y servicios	**TÉCNICAS DE EVALUACIÓN:** Valoración de producto Evaluación de conocimiento **INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN:** Lista de chequeo de producto

EVIDENCIA DE CONOCIMIENTO: Reconoce principios normativos, y la aplicabilidad de estos según el tipo de empresa. Identifica las fuentes de información para consultar las actualizaciones normativas.		Cuestionario de conocimiento
Wold Book Day Online Safety Poster Smoking Stinks Poster	Elabora resúmenes cortos sobre textos sencillos, y con contenido técnico. Pronuncia adecuadamente el vocabulario y modismos básicos del idioma. Estructura adecuadamente una opinión sobre un tema conocido de su especialidad Pronuncia adecuadamente el vocabulario y modismos básicos del idioma. Pronuncia adecuadamente el vocabulario y modismos básicos del idioma. Reconocer vocabulario técnico intermedio	**INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN:** Lista de chequeo de producto Cuestionario de conocimiento **TÉCNICAS DE EVALUACIÓN:** Valoración de producto Lista de chequeo de producto

Socialización sobre reconocimiento de conceptos sobre gestión ambiental. Ejecución de las PBA y las 5 S en su área de trabajo y ambiente formativo Informe de gestión de residuos sólidos Matriz legal de la empresa Matriz de aspectos e impacto ambiental de la empresa Informe de Revisión Ambiental Inicial RAI de la empresa	Dispone los residuos teniendo en cuenta las normas de clasificación de los mismos. Mantiene limpio y ordenado el lugar donde desarrolla sus actividades formativas y productivas según estándares de protección ambiental. Optimiza los recursos requeridos en el desarrollo de sus actividades formativas y productivas según normas institucionales.	**De desempeño:** **Técnica:** Observación directa **Instrumento de evaluación** Lista de Chequeo de Desempeño **De Producto:** Técnica: Valoración de producto Instrumento de evaluación Lista de Chequeo de producto

5. GLOSARIO DE TERMINOS

Aseguramiento de la calidad: Conjunto de acciones planificadas y sistemáticas, implementadas en el Sistema de Calidad, que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto satisfará los requisitos dados sobre la calidad.

Agentes: Conjunto de criterios englobados en el modelo de la EFQM cuyo enfoque realizado por la organización es relevante para la consecución de la excelencia de los resultados empresariales.

Auditoría: Es una herramienta de gestión que comprende una evaluación sistemática, documentada, periódica y objetiva del funcionamiento de la organización en su conjunto o de alguna de las unidades que la integran.

Autoevaluación: Es un examen global, sistemático y regular de las actividades y resultados de una organización comparados con un modelo de excelencia.

Benchmarking: Proceso continuado y analítico para medir de forma sistemática las actividades, procesos, operaciones y prácticas de la propia organización frente a las análogas de organizaciones reconocidas como líderes o excelentes, sean competidoras o no.

Cadena de valor: Consiste en desagregar la actividad general de la empresa en actividades tecnológicas y económicas distintas, las cuales tienen diferente influencia en la posición relativa de costes de la organización (ventajas competitivas) o suponen distintas bases de diferenciación hacia el producto y el mercado.

Calidad total: Concepto de gestión empresarial que sitúa como primer objetivo de esta la calidad del bien o servicio ofrecido y la satisfacción del cliente, a través de la mejora continua.

Contexto de la organización: Combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en un enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos

Cliente: Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio, destinado a esa persona u organización o requerido por ella.

Cultura de la organización: Es el conjunto de valores, símbolos, mitos, pautas de conducta y normas de actuación que influyen en la organización y que permiten una integración social y cultural de sus miembros.

Datos: Hechos sobre un objeto

Eficacia: Se mide comparando los resultados realmente obtenidos con los previstos independientemente de los medios utilizados. También puede entenderse como la comparación entre los resultados obtenidos y un óptimo posible.

Eficiencia: Consiste en obtener el máximo resultado posible con unos recursos determinados, o en mantener con unos recursos mínimos la calidad y cantidad adecuada de un determinado servicio/producto.

Estándar: Fijación de normas o reglas a las que se deben ajustar las especificaciones de un servicio/ producto o los métodos y procedimientos seguidos en su prestación/elaboración.

Estándar de calidad: Compromiso respecto al mantenimiento de un nivel de calidad en el contenido de sus prestaciones por parte de una unidad administrativa.

Estrategia de la organización: Es el modelo de objetivos, propósitos o metas y de las principales políticas y planes para alcanzarlos, planteados de tal manera que definen qué servicios se prestan o se van a prestar y la forma de su prestación.

Excelencia: Hace referencia a la forma de actuar de las organizaciones que satisfacen las necesidades del mercado, son líderes en su sector, están bien gestionadas, cumplen sus objetivos y obtienen una elevada rentabilidad.

Evaluación: Es la valoración de la capacidad de la empresa para lograr sus objetivos iniciales o revisados, de forma que se recomiende el «tipo de tratamiento», es decir, se formulen las políticas y procedimientos que regulan las desviaciones observadas en el funcionamiento de los sistemas.

Gestión de procesos: Consiste en dotar a los procesos de las herramientas necesarias para lograr que éstos sean a la vez eficaces y eficientes, permitiendo un seguimiento y control sobre todas las actividades que forman parte de estos.

Indicador: Unidad de medida que permite el seguimiento y evaluación periódica de las variables clave de una organización, mediante su comparación con los correspondientes referentes internos y externos.

Información documentada: Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio en el que está contenida.

Mejora continua: Consiste en la mejora sistemática y continúa de los procesos y del rendimiento operativo mediante el uso de metodologías apropiadas.

Misión: Finalidad fundamental que justifica la existencia de la organización.

Motivación: Es una predisposición general que dirige el comportamiento hacia la obtención de lo que se desea.

Norma: Especificación técnica de aplicación repetitiva o continuada cuya observancia no es obligatoria, establecida con participación de todas las partes interesadas, que aprueba un organismo reconocido a nivel nacional o internacional, por su actividad normativa.

Normalización: Actividad por la que se unifican criterios respecto a determinadas materias y se posibilita la utilización de un lenguaje común en un campo de actividad concreto.

Objetivos: Fines o metas que la organización se propone alcanzar con una estrategia determinada.

Objeto. Entidad: Cualquier cosa que puede percibirse y concebirse. EJEMPLOS Producto, servicio, proceso, persona, organización, sistema, recurso.

Organización: Persona o grupo de personas que tienen sus propias funciones, con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos.

Parte interesada: Persona u organización que puede afectar, verse afectada, o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

Planificación estratégica: Consiste en la fijación de objetivos a largo plazo, con su correspondiente asignación de recursos y diseño de sistemas de decisión y control que permitan la consecución de aquellos, una vez alcanzados los objetivos a corto plazo.

Política de la organización: Marco general de la organización bajo el que se establece su misión esencial, valores, visión, objetivos y estrategias.

Producto: Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo una transacción entre la organización y el cliente.

Recursos: Bienes económicos y no económicos susceptibles de ser empleados en cualquier proceso productivo.

Riesgo: Efecto de la incertidumbre.

Salida: Resultado de un proceso.

Satisfacción del cliente: Está relacionado positivamente con la calidad percibida (a mayor calidad percibida, mayor satisfacción), y con la diferencia entre la calidad percibida y las expectativas previas a la recepción del servicio o producto.

Servicio: Salida de una organización con al menos una actividad necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.

Sistema de gestión: Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.

Sistema de gestión de calidad: Conjunto de la estructura de la organización, las responsabilidades, los procedimientos, procesos y recursos establecidos para conseguir los objetivos en materia de calidad.

Sistema de gestión medio ambiental: Conjunto de la estructura de la organización, las responsabilidades, los procedimientos, procesos y recursos establecidos para conseguir los objetivos en materia medio ambiental.

Sistema de gestión de salud ocupacional: Conjunto de la estructura de la organización, las responsabilidades, los procedimientos, procesos y recursos establecidos para conseguir los objetivos en materia de seguridad y salud ocupacional.

Visión: Describe las razones fundamentales de la existencia de la organización inspirando claramente la dirección a seguir. Incluye la calidad y la satisfacción del cliente, indicando donde se puede estar en el futuro, adelantándose a las nuevas necesidades de la sociedad.

6. REFERENTES BILBLIOGRAFICOS

Biblioteca digital SENA

ICONTEC. ISO 9001:2015.

ICONTEC. ISO 14001:2015.

ICONTEC ISO 45001:2018.

ICONTEC ISO 19011: 2018.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)				

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					