PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: **TECNOLOGO EN GESTION INTEGRADA DE LA CALIDAD, MEDIO AMBIENTE, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.**

- Código del Programa de Formación: 122128 V1.

- Nombre del Proyecto: **Estructuración de un sistema de gestión integrado, según las normas NTC ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001., En una empresa PYME de la región**.

- Fase del Proyecto: **EVALUACIÓN Y MEJORA.**

- Actividad de Proyecto: **Establecer las acciones de mejora para los procesos y los objetivos, con base en los resultados del seguimiento y medición**

- Competencias:
  - ✓ Apoyar actividades que conduzcan a la implementación, de los sistemas de gestión, de forma individual o integrada; de acuerdo con planificación establecida por la empresa.
  - ✓ Realizar actividades que conduzcan al mantenimiento y mejora continua de los sistemas de gestión de forma individual o integrada.
  - ✓ Producir textos en inglés en forma escrita y oral.

- Resultados de aprendizaje a alcanzar:
  - ✓ Participar en la elaboración de los planes de auditoría interna, programación, ejecución y elaboración del informe final, de acuerdo con la normatividad y a los procedimientos establecidos por la organización.
  - ✓ Participar en la formulación y verificación de las acciones correctivas y preventivas, teniendo en cuenta los resultados de seguimiento y medición.
  - ✓ Participar en la construcción de las acciones de mejora continua del sig, con base en mediciones objetivas, aplicación de herramientas estadísticas y el ciclo del p – h – v – a.
  - ✓ Reproducir en inglés frases o enunciados simples que permitan expresar de forma lenta ideas o conceptos.
  - ✓ Relacionarse con hablantes nativos en un grado suficiente de fluidez y naturalidad, de modo que la comunicación se realice sin esfuerzo por parte de los interlocutores.

- Duración de la Guía: 360 horas (2,4 meses).

2. PRESENTACIÓN

Los Sistemas de Gestión permiten que las empresas conserven y acrecienten su competitividad frente a la oferta y demanda de los mercados actuales. La Gestión de procesos, buscan de forma general que las actividades de elaboración se lleven a cabo dentro de un contexto donde se respete el uso sostenible de los recursos naturales, la gestión aceptable de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo y el mantenimiento de la calidad de las áreas operativas y administrativas, cumpliendo estándares establecidos en normas como la NTC ISO 14001: 2015, NTC ISO 9001: 2015 e ISO 45001: 2018. La presente guía tiene como objeto, revisar el cumplimiento de dichos estándares, con la aplicación de programas de auditoria y la toma de acciones a partir de la gestión de hallazgos, no conformidades y acciones correctivas que están descritas en las normas mencionadas anteriormente, como requisito fundamental para mejorar el desempeño de la organización.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Efectuar Auditorías Internas al Sistema de Gestión.



Imagen tomada de: https://prevencionar.com.co/2019/07/11/indicadores-de-riesgos-laborales-3/

Actividades de reflexión:

- Participe en presentación sobre ***Auditorias*** y de respuesta a las siguientes preguntas:

a. ¿Qué es una auditoría?
b. ¿Qué tipo de auditorías existen?
c. ¿Cuál es la diferencia entre una auditoría externa e interna? Explique.
d. ¿Qué son auditorías de primera, segunda y tercera parte? Explique.
e. ¿Por qué la gestión ambiental de las organizaciones requiere auditorias? Explique.

Actividades de contextualización:

- **Consulte en la Biblioteca virtual del SENA / Base de datos / ICONTEC,** la NTC ISO 14001: 2015, aparte 9.2 y determine:

a. ¿Por qué las auditorías internas deben ser planificadas? Explique.
b. ¿Qué información le proporciona a la alta dirección las auditorías internas? Explique.
c. ¿Cada cuanto se debe realizar una auditoría interna?
d. ¿Por qué la organización debe guardar información documentada como evidencia de la realización de auditorías internas?

e. Con la información anterior, elabore y presente ***Mapa conceptual e infografía.***

- **Consulte en la Biblioteca virtual del SENA / Base de datos / ICONTEC,** la GTC ISO 19011: 2018 que trata de las directrices para la auditoria de los sistemas de gestión, y determine:

a. ***Clausula 5.4. Establecimiento del programa de auditoria:***
¿Cuáles son los roles y responsabilidades de un programa de auditoría?
¿Cuáles son las competencias de las personas responsables de un programa de auditoría?
¿Cuál es el alcance de un programa de auditoría?
¿Cuáles son los recursos necesarios para un programa de auditoría?

b. ***Cláusula 5.5. Implementación del programa de auditoría:***
¿Por qué se deben definir los objetivos, el alcance y los criterios de una auditoría individual? Explique.
¿Por qué se deben seleccionar y determinar los métodos de auditoria? Explique.
¿Qué es un equipo auditor y qué criterios se deben tener en cuenta para su conformación? Explique.
¿Por qué se debe asignar un líder de equipo auditor para realizar una auditoría individual? Explique.
¿Cómo se deben gestionar los resultados de un programa de auditoria? Explique.
¿Cuáles son los registros de un programa de auditoría? Elabore un listado.

c. **Según los apartes 5.6 y 5.7:** ¿Por qué se debe hacer seguimiento, revisión y mejora de un programa de auditoría? Explique.

d. Con la información anterior, elabore y presente ***Mapa conceptual e infografía.***

- Consulte la siguiente información del **Capítulo 6** de la GTC ISO 19011: 2018, que trata sobre la **Realización de una auditoría específica:**

a. 6.1. Generalidades.
b. 6.2. Inicio de la auditoría.
c. 6.3. Preparación de las actividades de auditoria.
d. 6.4. Realización de las actividades de auditoría.
e. 6.5. Preparación y distribución del informe de auditoría.
f. 6.6. Finalización de la auditoría.
g. Con la información anterior, elabore y presente ***Flujograma de realización de una auditoría especifica.***

- Consulte la siguiente información del **Capítulo 7** de la GTC ISO 19011: 2018, que trata sobre la **Competencia y evaluación de auditores:**

a. 7.1. Generalidades.
b. 7.2. Determinación de la competencia del auditor.
c. 7.3. Establecimiento de los criterios de evaluación del auditor.
d. 7.4. Selección del método apropiado de evaluación del auditor.
e. 7.5. Realización de la evaluación del auditor.
f. 7.6. Mantenimiento y mejora de la competencia del auditor.
g. Con la información anterior, elabore y presente ***Flujograma sobre Competencia y evaluación de auditores.***



Imagen tomada de: https://gprodase.mx/wp-content/uploads/2019/03/auditoria.jpg

Actividades de apropiación:

- Participe en ***presentación sobre descripción detallada de No conformidades.***
- Participe en ejercicio práctico sobre elaboración de un programa de auditoría interna del SGA para la empresa proyecto, tendiendo en cuenta que se debe elaborar:

a. El objeto, alcance y definiciones de la auditoría interna.
b. La Información documentada de la auditoría interna, como procedimiento.
c. Descripción del equipo auditor y jefe de auditoria.
d. Formato de Plan de auditoria, en ***esquema 5WH: What, Who, When, Where, Why, How.***
e. Las actas de inicio y cierre de auditoría (Formatos).
f. Las listas de verificación con preguntas abiertas o listas de chequeo con preguntas cerradas para las entrevistas y revisiones en campo (Formatos).
g. El formato de informe de auditoría, para la redacción detallada de las No conformidades mayores y menores.

- ***Desarrolle Taller de auditoria de 1ª parte***, de acuerdo con la metodología propuesta en la actividad anterior.

Actividades de transferencia:

- **Elabore y presente para evaluación el Programa de auditoría interna SGA** ajustado.

- Aplique el ***Programa de auditoría interna SGA*** elaborado para la empresa proyecto. Se debe realizar una auditoría de suficiencia (cumplimiento de requisitos, información documentada), según indicaciones.

- **Elabore y entregue para evaluación Informe de auditoría interna SGA** (auditoría de suficiencia de la empresa proyecto).

- Teniendo en cuenta los resultados del informe anterior, aplique el procedimiento de Tratamiento de No conformidades y Acciones correctivas elaborado en la fase de **EJECUCIÓN,** teniendo en cuenta los hallazgos, observaciones y no conformidades menores y mayores halladas en la empresa proyecto

- **Elabore y entregue para evaluación Informe de Tratamiento de no conformidades y Acciones Correctivas del SGA.** El informe debe tener como mínimo la siguiente información:

a. Portada, Tabla de contenido, Justificación y Objetivo.
b. Listado de No conformidades (mayores y menores).
c. Listado de hallazgos.
d. Listado de acciones correctivas abiertas
e. Listado de acciones correctivas cerradas
f. Listado de acciones de mejora, si aplican.
g. Resultados de las acciones correctivas implementadas
h. Evidencias del resultado de las acciones correctivas
i. Conclusiones
j. Referencias bibliográficas

Ambiente Requerido: Ambiente de formación dotado con: proyector, impresora, computadores, parlantes, tablero, mesas, sillas y acceso a bases de datos de gestión ambiental.

Materiales: 6 copias de material textual sobre NTC ISO 14001: 2015, NTC ISO 14004: 2016 y GTC ISO 19011:2018; 60 pliegos de cartulina y/o papel bond-periódico, 12 marcadores, 6 tijeras, 6 reglas, 30 kits de elementos de protección personal (botas de seguridad, guantes de carnaza, tapa oídos desechables, monogafas de seguridad).



Imagen tomada de: https://www.ealde.es/principios-auditoria-gestion-de-riesgos/

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencia de producto: Programa de auditoría interna del SGA.	Elabora el plan de auditorías internas teniendo en cuenta el programa y el procedimiento de auditorías.	Instrumento: Lista de Chequeo de Producto y proceso 9230-FP-F-216. V3. Técnica: valoración del producto.
Evidencia de producto: Informe de Auditoría Interna del SGA.	Obtiene evidencias del cumplimiento del SIG utilizando listas de verificación durante el	Instrumento: Lista de Chequeo de Producto y proceso 9230-FP-F-216. V3.

	desarrollo de la auditoria de acuerdo con la normatividad y directrices de la organización. Informa los resultados de la auditoría interna teniendo en cuenta los hallazgos encontrados y las técnicas de redacción de las no conformidades.	Técnica: valoración del producto.
Evidencia de producto: Informe de Tratamiento de no conformidades Y Acciones Correctivas SGA.	Participa en análisis de causas y determinación de acciones correctivas y preventivas de acuerdo con las no conformidades detectadas y los procedimientos establecidos. Orienta en la redacción de las acciones correctivas y preventivas y en la formulación de planes de acción. Realiza seguimiento y cierre de acciones correctivas y preventivas teniendo en cuenta el plan de acción y los lineamientos de la organización.	Instrumento: Lista de Chequeo de Producto y proceso 9230-FP-F-216. V3. Técnica: valoración del producto.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

ANÁLISIS. Acción de dividir una cosa o problema en tantas partes como sea posible, para reconocer la naturaleza de las partes, las relaciones entre éstas y obtener conclusiones objetivas del todo.

APRENDIZAJE. Es un cambio permanente de la conducta de la persona como resultado de la experiencia. Se refiere al cambio en la conducta o al potencial de la conducta de un sujeto en una situación dada, como producto de sus repetidas experiencias en dicha situación.

ARGUMENTACIÓN. Razonamiento para probar o demostrar una proposición o para convencer de lo que se afirma o se niega.

ASERTIVIDAD. La habilidad de expresar nuestros deseos de una manera amable, franca, abierta, directa y adecuada, logrando decir lo que queremos sin atentar contra los demás. Negociando con ellos su cumplimiento. (psicopedagogía, Educación de padres e hijos. 2009).

ASPECTO AMBIENTAL. Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que puede interactuar con el medio ambiente.

AUDITORIA AMBIENTAL. Es una herramienta de mejora continua de la actuación ambiental, permitiendo confirmar la eficacia del sistema de gestión ambiental**.**

CICLO DE VIDA. Es una herramienta de gestión ambiental que permite analizar, documentar y cuantificar las cargas ambientales de la vida completa del producto y su servicio asociado.

CÓDIGO. Es el conjunto de reglas propias de cada sistema de signos y símbolos que el emisor utilizará para trasmitir su mensaje, para combinarlos de manera arbitraria porque tiene que estar de una manera adecuada para que el receptor pueda captarlo. Un ejemplo claro es la gramática de algún idioma. (Cano, Definición de Código, 2017).

CONTEXTO SITUACIONAL. Entorno donde se realiza la comunicación, ya sea el entorno físico o la situación (política, social, histórica o de otro tipo). (Portal Educativo, 2012).

CONTEXTO TEMATICO. Tema en torno al que se organiza la situación comunicativa. (Portal Educativo, 2012).

CONTROLAR. Acto de medir y registrar los resultados alcanzados por un agente o función organizacional en un tiempo y espacio determinados.

DECRETO. Es un acto administrativo emanado habitualmente emanado del nivel ejecutivo y que, generalmente, posee un contenido normativo reglamentario, por lo que su rango es jerárquicamente inferior a las leyes.

DERECHOS. Conjunto de leyes, resoluciones, reglamentos creadas por un colectivo o sociedad, que pueden tener un carácter permanente y obligatorio de acuerdo con la necesidad de cada una y que son de estricto cumplimiento por todas las partes implicadas, con el fin de garantizar la buena convivencia social entre estas y que la resolución de los conflictos de tipo interpersonal sea efectiva y eficiente.

DESEMPEÑO AMBIENTAL. Resultados medibles del sistema de gestión ambiental, relacionados con el control de impactos de las actividades, los productos y servicios de una organización, basados en su política, objetivos y metas ambientales.

DIAGNÓSTICO. Identificación y explicación de las variables directas e indirectas inmersas en un problema, más sus antecedentes, medición y los efectos que se producen en su medio ambiente.

EFICACIA. Indicador de mayor logro de objetivos o metas por unidad de tiempo, respecto a lo planeado.

EFICIENCIA. Indicador de menor costo de un resultado, por unidad de factor empleado y por unidad de tiempo. Se obtiene al relacionar el valor de los resultados respecto al costo de producir esos resultados.

EVALUAR. Acto de comparar y enjuiciar los resultados alcanzados en un momento y espacio dados, con los resultados esperados en ese mismo momento. Es buscar las causas de su comportamiento, entenderlas e introducir medidas correctivas oportunas.

FUNCIÓN. Mandato formal permanente e impersonal de una organización o de un puesto de trabajo.

GERENCIA. Función mediante la cual las organizaciones y el Estado logran resultados para satisfacer sus respectivas demandas.

GTC. Sigla que corresponde a Guía Técnica Colombiana.

IMPACTO AMBIENTAL. Se define como cualquier cambio en el medio ambiente, sea adverso o beneficioso, resultante en todo o en parte de las actividades, productos y servicios de una organización.

INDICADORES AMBIENTALES. Variable que señala la presencia o condición de un fenómeno que no puede medirse directamente. Por ejemplo, para evaluar el estado de calidad del aire puede observarse la presencia de determinados líquenes o en relación con la calidad de vida puede utilizarse el índice de población servida por redes de agua potable o medios de transporte**.**

ISO. Sigla que corresponde en español a Organización Internacional de Estándares.

LEGISLACION AMBIENTAL. Es el conjunto de normas jurídicas que se refieren a la protección, conservación y mejoramiento del medio natural, contenidas en constituciones, leyes, códigos, reglamentos, acuerdos internacionales, tratados bilaterales o multilaterales.

LEY. Es una norma jurídica dictada por el legislador, es decir, un precepto establecido por la autoridad competente. Es una norma dictada por una autoridad que a todos ordena, prohíbe o permite, y a la cual todos deben obediencia.

MEJORA CONTINUA. Proceso de mejoría del sistema de gestión ambiental, con el objeto de lograr progresos en el desempeño ambiental global, no necesariamente en todas las áreas de actividad en forma simultánea, como resultado de esfuerzos continuos para mejorar de acuerdo con la política ambiental de la organización.

NORMAS. Pautas de ordenamiento social que se establecen en una comunidad humana para organizar el comportamiento, las actitudes y las diferentes formas de actuar de modo de no entorpecer el bien común.
NTC ISO 14001: 2015. Sigla que corresponde a la Norma Técnica Colombiana ISO 14001, versión del año 2015.

NTC. Sigla que corresponde a Norma Técnica Colombiana.

OBJETIVIDAD. Cualidad de objetivo. Perteneciente o relativo al objeto en sí mismo, con independencia de la propia manera de pensar o de sentir. Desinteresado, desapasionado. (Real Academia de la Lengua Española, 2014).

PENSAMIENTO CRITICO. El pensamiento crítico consiste en analizar y evaluar la consistencia de los razonamientos, en especial aquellas afirmaciones que la sociedad acepta como verdaderas en el contexto de la vida cotidiana. Dicha evaluación puede realizarse a través de la observación, la experiencia, el razonamiento o el método científico El pensamiento crítico exige claridad, precisión, equidad y evidencias, ya que intenta evitar las impresiones particulares.

PLAN. Conjunto de programas y proyectos relacionados entre sí y conducentes a un objetivo común. También conjunto armónico de actividades para lograr un resultado concreto.

PLANIFICACIÓN. Proceso racional y sistémico de prever, organizar y utilizar los recursos para lograr objetivos y metas en un tiempo y espacio predeterminados.

POLÍTICA. Conjunto de estrategias, normas y parámetros de una organización, que orientan la actuación de los funcionarios para alcanzar sus objetivos y metas en un lugar y plazo dados. Es un marco general de actuación.

PROCEDIMIENTO. Ciclo de operaciones que afectan a varios empleados que trabajan en sectores distintos y que se establece para asegurar el tratamiento uniforme de todas las operaciones respectivas para producir un determinado bien o servicio.

PROGRAMA. Conjunto armónico de objetivos, políticas, metas y actividades a realizar en un tiempo y espacio dados, con determinados recursos. Sus resultados son "servicios"

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Bazán, O & Bruno, J. (2016). Propuesta de implementación de un sistema de gestión medioambiental según la norma ISO 14001: 2015 en un laboratorio de productos farmacéuticos. Recuperado de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4893/Bazan_da.pdf?sequence=1&isAllowed=y

CECODES, (Consejo Empresarial Colombiano para el Desarrollo Sostenible) (2003), "Casos y experiencias en Ecoeficiencia (1996-2001). Recuperado de: http://www.cecodes.org.co/ecoeficiencia.

FOMIN-BID, (2003), Clúster de proyectos "Conseguir ecoeficiencia a través de una producción más limpia y una gestión ambiental". Recuperado de: http://www.iadb.org/mif/v2/spanish/ecoefficiency.html.

ICONTEC (2016). Norma Técnica Colombiana NTC ISO 14001: 2015. Sistema de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso. Bogotá, D.C: ICONTEC.

ICONTEC (2018). Norma Técnica Colombiana NTC ISO 14004: 2016. Sistemas de gestión ambiental. Directrices generales sobre principios, sistemas y técnicas de apoyo Bogotá, D.C: ICONTEC.

Oficina catalana del camvi Climátic. (2012). "Guía práctica para el cálculo de emisiones de gases de efecto invernadero GEI". Recuperado de: http://www20.gencat.cat/portal/site/canviclimatic?newLang=es_ES.

Pinzón, J. (2018). ISO 19011 de 2018. Directrices Auditoría Sistemas Gestión. Recuperado de: https://siga.unal.edu.co/images/informespresentaciones/ISO_19011_2018_Directrices_auditoria_sistemas_gestion.pdf.

SENA (2016). Instructivo de uso del estilo APA 6ª edición. Recuperado de: http://biblioteca.sena.edu.co/images/PDF/citar.pdf.

Tamayo y Tamayo, M. (2005). El Proceso de la Investigación Científica. México D.F: Editorial Limusa Noriega Editores.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Jose Jimmy Molina Tafur	Instructor	ASTIN	Agosto 08 de 2020
Revisión				
Revisión				
Aprobación				

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					