



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y AUTOCONTROL
Guía de Aprendizaje para el Programa de Formación Complementaria
Virtual

Versión: 01
Código: GFPI-G-001
Fecha de vigencia: 2013-10-09

GUÍA DE APRENDIZAJE N° 1

1. INTRODUCCIÓN

La documentación de la información de un Sistema de Gestión de la Calidad cobra importancia en el primer momento del Ciclo de la Mejora Continua (PHVA), pues es aquí en donde se planifica el cumplimiento de los requisitos de la Norma NTC ISO 9001 y demás que la organización suscriba, estandarizando los procesos y proporcionando las bases para la operación, control y mejora futura del Sistema de Gestión de la Calidad.

En el contexto general del programa “Documentación de un Sistema de Gestión de la Calidad”, esta guía de aprendizaje presenta un primer acercamiento a los conceptos y fundamentos sobre la información documentada, su clasificación, características y medios de control según la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001.

Dicho lo anterior, hago una invitación a leer y analizar el contenido del curso, realizar las actividades de reflexión, contextualización, apropiación y transferencia de conocimientos que permitirán alcanzar el resultado de aprendizaje esperado.

2. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

Programa de Formación: Documentación de un sistema de gestión de la calidad – NTC ISO 9001	Código: 11220132 Versión: 2
Resultados de Aprendizaje: Identificar las características y función de la información documentada, de acuerdo a lo establecido en la norma NTC ISO 9001.	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.

- **Actividades Previas.**

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

- a. Actualizar datos
- b. Contestar el sondeo de conocimientos previos
- c. Presentarse ante su instructor y compañeros en el **Foro Social**

Importante: Consulte el enlace “Información del programa”, que se encuentra en el menú del programa de formación, para conocer la descripción, la metodología de estudio, duración, justificación, entre otros aspectos.

- **Actividades de reflexión inicial.**

En este **primer momento** de aprendizaje, le invitamos a participar en una actividad que le facilitará comprender y conocer mejor cada uno de los temas a desarrollar durante la presente guía de aprendizaje.



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y AUTOCONTROL
Guía de Aprendizaje para el Programa de Formación Complementaria
Virtual

Versión:
01

Código:
GFPI-G-001

Fecha de vigencia:
2013-10-09

Identificar los documentos que conforman un Sistema de Gestión de la Calidad y los beneficios del desarrollo, implementación y control de la documentación es el primer paso para comprender la necesidad de documentar la información generada y/o requerida por una organización para la adecuada gestión de sus procesos y sus actividades.

Ingrese al foro **“Importancia de la documentación”** y de acuerdo a su interpretación de lo que es la documentación de un Sistema de Gestión de Calidad, participe respondiendo las siguientes preguntas:

- ¿Con qué fin se realiza la documentación de un sistema de gestión?
- ¿Cuál considera que es la importancia de la documentación del sistema de gestión?

Esta actividad no es calificable, sin embargo, permitirá conocer y compartir su opinión para enriquecer la de los demás aprendices. Explore las reflexiones y opiniones de sus compañeros y aporte sus conocimientos cuando lo considere pertinente.

En el menú de opciones del curso, sección Foros de discusión:

- Importancia de la Documentación

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

Actividad Didáctica: Crucigrama

Todos los Sistemas de Gestión de una organización requieren de información documentada de diferentes fuentes (internas y externas) para estandarizar y gestionar sus procesos, y a su vez, para obtener evidencias del desarrollo de las mismas. Por tal razón, es importante recordar y/o aclarar conceptos relacionados con la clasificación de la información documentada y las actividades para controlarla.

Revise y analice la información del curso **Tema 1. “Clasificación general de la información documentada”** y **Tema 2. “Actividades para el control de la información documentada”**, temas que corresponden al material: **Características y función de la información documentada Norma NTC ISO 9001.**

Una vez revisadas las temáticas, desarrolle la **Actividad Didáctica “Crucigrama”**. Esta contiene una serie de afirmaciones que conlleven a la identificación de las palabras clave para la documentación del sistema de gestión de la calidad, las cuales deberá escribir en los campos establecidos en el crucigrama.

Esta actividad no será evaluada por el instructor, no obstante, su realización le permitirá recordar y aclarar conceptos generales sobre la información documentada del sistema de gestión de la calidad como actividad previa a la apropiación y transferencia del conocimiento.

En el menú de opciones del curso, sección Actividades:

- Actividad 1
- **Características y función de la información documentada Norma NTC ISO 9001**
- Actividad Didáctica: Crucigrama

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento

Conceptualización.

Si bien es cierto que es muy importante conocer los conceptos relacionados con la información documentada del Sistema de Gestión de la Calidad, es aún más valioso aprender a aplicarlos en situaciones cotidianas.

Después de realizar una lectura analítica de los recursos para el aprendizaje **Tema 1. “Clasificación general de la información documentada”** y **Tema 2. “Actividades para el control de la información**



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y AUTOCONTROL
Guía de Aprendizaje para el Programa de Formación Complementaria
Virtual

Versión:
01

Código:
GFPI-G-001

Fecha de vigencia:
2013-10-09

documentada”, los cuales corresponden al material: **Características y función de la información documentada Norma NTC ISO 9001**, podrá verificar la apropiación de los conocimientos a través de la siguiente actividad.

Estudio de Casos: Asuma el rol de asesor de la empresa Confecciones S.A. Estudie el caso y brinde solución a la solicitud que le hace la persona encargada del área administrativa.

Resuelva el caso en un archivo de texto y envíelo a través de la plataforma siguiendo la ruta:

En el menú de opciones del curso, sección Actividades:

- Actividad 1
- **Evidencia 1: Caso AA1**

Evaluación: Resuelva el cuestionario que evalúa la apropiación de los conocimientos luego de haber navegado a través de los diferentes recursos de éste curso. Podrá acceder al mismo a través de la ruta:

En el menú de opciones del curso, sección Actividades:

- Actividad 1
- **Evidencia 2: Evaluación AA1**

3.4 Actividades de transferencia de conocimiento

Con el propósito de aplicar y transferir el aprendizaje desarrollado a partir de la comprensión e interpretación de las temáticas tratadas en la presente actividad, realice un **informe** donde describa las actividades que se desarrollan en un proceso normal de compras. En el informe además de describir las actividades, debe incluir un cuadro en el cual relacione los documentos de origen interno y de origen externo que se requieren o que se generarían en el desarrollo del proceso.

Desarrolle esta actividad en un archivo de texto. Cárguelo en la plataforma a través de la ruta:

En el menú de opciones del curso, sección Actividades:

- Actividad 1
- **Evidencia 3: Informe AA1**

3.5 Actividades de evaluación.

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencia 1: Caso AA1.	Conoce los requisitos para clasificar y controlar la información documentada en un sistema de gestión.	Lista de chequeo para evaluar la apropiación de conceptos.
Evidencia 2: Evaluación AA1.		Cuestionario presentado a través de herramienta disponible en plataforma Blackboard.
Evidencia 3: Informe AA1.		Lista de chequeo para evaluar la respuesta al caso de transferencia de documentos.



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y AUTOCONTROL
Guía de Aprendizaje para el Programa de Formación Complementaria
Virtual

Versión:
01
Código:
GFPI-G-001
Fecha de vigencia:
2013-10-09

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Alcance del Sistema:** (Numeral 4.3. de la Norma NTC ISO 9001): Determina los límites y la aplicabilidad del Sistema de Gestión de la Calidad.
- **Calidad:** Grado en el que un conjunto de características del producto o servicio cumple con los requisitos pre-establecidos.
- **Documento:** Hace referencia a toda la información y el medio de soporte en el cual está contenida. En este contexto, el medio de soporte puede ser papel, disco magnético, electrónico u otros.
- **Especificación:** Es todo documento que establece una serie de requisitos que la organización debe cumplir.
- **Gestión:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.
- **Gestión de la calidad:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al cumplimiento de los requisitos.
- **Información:** Son los datos o hechos que poseen un significado para la organización.
- **Información documentada:** Hace referencia a la información que una organización debe controlar y mantener, y al medio de soporte que la contiene.
- **Objetivos de la calidad:** (Numeral 6.2 de la Norma NTC ISO 9001): Agrupa los resultados esperados con relación al cumplimiento de los requisitos suscritos por la organización.
- **Operación de los Procesos:** (Numeral 4.4 de la Norma NTC ISO 9001): Identifica y describe los procesos de la organización y su Sistema de Gestión de la Calidad, así como las especificaciones que la compañía considere necesarias.
- **Organización:** Persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que interactúan y que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto (producto o servicio).
- **Política de Calidad:** (Numeral 5.2. de la Norma NTC ISO 9001): Recopila las intenciones y el direccionamiento de una organización con relación a la calidad. Este debe ser un documento consensuado y respaldado por la alta dirección de la organización, y debe ser consecuente con el contexto, propósito y actividad económica de la compañía.
- **Sistema de gestión de la calidad:** Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos relacionados con la calidad.

5. BIBLIOGRAFÍA

Bureau Veritas. (s.f.). Bureau Veritas. Consultado el 23 de agosto de 2016, de <http://www.bureauveritas.com.mx>

Cordero, C. (s.f.). Cristian Cordero. Consultado el 20 de agosto de 2016, de <http://cristiancordero.cl>

Equipo Editorial. (10 de agosto de 2011). *Red de Bibliotecas*. Consultado el 25 de agosto de 2016, de <http://www.reddebibliotecas.org.co>

Escuela Europea de Excelencia. (2015). *Nueva ISO 9001:2015*. Consultado el 26 de agosto de 2016, de <http://www.nueva-iso-9001-2015.com>

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. (2015). Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9000. Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario. Bogotá: ICONTEC.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. (2015). Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001. Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos. . Bogotá: ICONTEC.



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y AUTOCONTROL
Guía de Aprendizaje para el Programa de Formación Complementaria
Virtual

Versión:
01

Código:
GFPI-G-001

Fecha de vigencia:
2013-10-09

Jiménez, D. (27 de Junio de 2014). Pymes y Calidad 2.0. Consultado el 26 de agosto de 2016, de <http://www.pymesycalidad20.com>

Universitat de València. (2010). Universitat de València. Consultado el 28 de agosto de 2016, de <http://ocw.uv.es>

6. CONTROL DEL DOCUMENTO

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