GUÍA DE APRENDIZAJE Nº 2

1. INTRODUCCIÓN

Como parte de la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad, es necesario documentar ciertos requisitos y estandarizar las operaciones de la compañía para así poder asegurar la calidad en la ejecución de las actividades.

En un principio, la organización establece el alcance del Sistema de Gestión, la Política y los Objetivos de la Calidad. Sin embargo, para crear estos documentos es necesario conocer los lineamientos de la Norma NTC ISO 9001 relacionados con la creación de información documentada y a su vez, establecer la metodología que la compañía utilizará para tal fin.

Esta guía de aprendizaje presenta los lineamientos generales para crear información documentada según la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001, de manera tal que el aprendiz pueda aplicarlos y ajustarlos a las necesidades de una compañía.

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: Aplicar los requisitos para la creación y actualización 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 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.

El término “Paradigma” hace referencia a ideas, pensamientos o creencias que son incorporadas al ser humano y se aceptan como verdaderas o falsas sin ponerlas a prueba a través de un análisis. En este caso, es común que las organizaciones asuman paradigmas sobre el Sistema de Gestión de la Calidad y su documentación, las cuales son infundadas por otras compañías, personas o entes externos. No obstante, es necesario y al mismo tiempo es un reto modificar este tipo de creencias a través del conocimiento, interpretación y aplicación particular de los requisitos de la norma, ajustándose a las necesidades y características propias de cada empresa.

Actividad 1. Consultar en diferentes fuentes el término “Paradigma” y dar respuesta a los siguientes interrogantes, ingresando al Foro “**Paradigmas de la documentación**”:

- ¿Qué paradigma de la documentación considera que es el más frecuente en las organizaciones?
- ¿Cómo evitar o intervenir ese paradigma de la documentación?

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:

- Paradigmas de la documentación

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

La documentación o información documentada del Sistema de Gestión de la Calidad requiere dar cumplimiento a los requisitos de las partes interesadas. En un primer momento, es necesario tener en cuenta ciertas características de la organización como la actividad económica, el tamaño, cantidad de trabajadores y procesos del Sistema. Así se podrán ajustar a estas especificaciones, los requisitos de la Norma NTC ISO 9001 con respecto a la documentación.

Revise y analice la información del curso **Tema 1. "Identificación y descripción de la información documentada"** y **Tema 2. "Formato y medio de soporte de la información documentada"** que hacen parte del material**: Creación y actualización de información documentada Norma NTC ISO 9001.**

Actividad didáctica: Una vez revisadas las temáticas, desarrolle la **Actividad Didáctica "Encuentre la palabra correcta".** Allí encontrará una serie de frases o afirmaciones, las cuales deberá complementar con una palabra de las que aparecen en el listado. La idea principal es dar sentido y significado a cada oración al rellenar los campos correspondientes.

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 2
- **Creación y actualización de información documentada Norma NTC ISO 9001**
- Actividad Didáctica: "Encuentre la palabra correcta"

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento

Conceptualización.

Después de realizar una lectura analítica de los recursos para el aprendizaje **Tema 1. "Identificación y descripción de la información documentada"** y **Tema 2. "Formato y medio de soporte de la información documentada",** que hacen parte del material**: Creación y actualización de información documentada Norma NTC ISO 9001,** podrá verificar la apropiación de los conocimientos a través de la siguiente actividad.

Caso de estudio: Usted continúa siendo el asesor de la empresa Confecciones S.A. Estudie el caso y brinde solución a los 3 puntos que allí se establecen. Recuerde aplicar los conocimientos compartidos a través de los recursos de éste curso.

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 2
- **Evidencia 1: Caso AA2**

Cuestionario: 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 2
- **Evidencia 2: Cuestionario**

3.4 Actividades de transferencia de conocimiento

Con el propósito de aplicar y transferir el aprendizaje desarrollado, realice un informe luego de investigar sobre las actividades de diseño y patronaje que día a día realizan las empresas de Confecciones. Una vez realizada la investigación y utilizando lineamientos establecidos por usted mismo en el **Caso de Estudio** para documentar el Procedimiento de "Diseño y patronaje".
Recuerde que éste va dirigido a personal con nivel de estudios técnicos, por lo tanto, debe ser claro, conciso y muy bien organizado. Evite incurrir en un paradigma de la documentación.

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 2
- **Evidencia 3: Informe AA2**

3.5 Actividades de evaluación.

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencia 1: Caso AA2.	Define el procedimiento de control de la información documentada de una organización según lo requerido por la norma NTC ISO 9001.	Lista de chequeo para evaluar la apropiación de conceptos.
Evidencia 2: Cuestionario.		Cuestionario presentado a través de herramienta disponible en plataforma Blackboard.
Evidencia 3: Informe AA2.		Lista de chequeo para evaluar la respuesta al caso de transferencia de documentos.

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **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.
- **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.
- **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.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que interactúan y que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto (producto o servicio).
- **Procedimiento:** Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Realización del sistema de gestión de la calidad:** Proceso de establecimiento, documentación, implementación, mantenimiento y mejora continua de un sistema de gestión de la calidad.
- **Sistema:** Conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan.
- **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 la calidad:** Parte de un sistema de gestión relacionada con la calidad.
- **SGC:** Abreviación de Sistema de Gestión de la Calidad.

5. BIBLIOGRAFÍA

Departamento Nacional de Planeación - DNP. (2015). DNP. Consultado el 02 de septiembre de 2016, de https://www.dnp.gov.co

Gómez, Adriana. (junio de 2014). *Asesor de Calidad*. Consultado el 01 de septiembre de 2016, de http://asesordecalidad.blogspot.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.

Pereiro, J. (28 de noviembre de 2004). *Portal Calidad.* Consultado el 01 de septiembre de 2016, de http://www.portalcalidad.com

Portal Calidad. (s.f.). *Método de codificación de documentos*. Consultado en 4 de marzo de 2017, de http://www.portalcalidad.com

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	