



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° 3

1. INTRODUCCIÓN

El establecimiento del Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, los Objetivos y la Política de la Calidad hace parte de la planificación del Sistema y debe realizarse siguiendo los lineamientos de la Norma NTC ISO 9001.

Evaluar o verificar el cumplimiento de dichos lineamientos es esencial y hace parte de un proceso continuo, el cual evoluciona y se dinamiza a medida que la organización aprende y que las circunstancias internas y externas de la compañía cambian.

A través de esta guía se busca hacer un recorrido por las actividades que permitirán obtener y aplicar el conocimiento de los requisitos que establece la Norma NTC ISO 9001 con respecto al Alcance del Sistema de Gestión, la Política y los Objetivos de la Calidad.

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: Evaluar 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.

Evaluar la documentación de un Sistema de Gestión de la Calidad implica disponer de un referente con el cual se pueda comparar o comprobar el cumplimiento de ciertos requisitos. En este caso, el referente para evaluar la información documentada, además de los requisitos internos de la organización, es la Norma NTC ISO 9001.

La evaluación de la información documentada es un proceso sistemático y recurrente, en el cual de manera continua se identifican aspectos de mejora que permiten adecuar y mantener actualizada la documentación, dando cumplimiento a los requisitos de las partes interesadas.

Con el propósito de motivar la expresión de pre-saberes y al mismo tiempo la indagación y consulta, responda las siguientes preguntas y participe en la videoconferencia programada por el instructor. Allí podrá intercambiar su experiencia frente al desarrollo de las preguntas.



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

- ¿Qué entiende por evaluación de la información documentada?
- ¿Por qué considera que es importante evaluar la información documentada?
- ¿Cómo se puede evaluar la información documentada?
- ¿La evaluación de la información documentada debe realizarse únicamente cuando cambian las normas?
- ¿Si se evalúa la información documentada anualmente, aseguro que ésta es adecuada a las necesidades de la organización?

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.

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

La información de origen interno de obligatoria documentación como el Alcance, la Política y los Objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad, deben responder no sólo a las necesidades y características de la organización, sino también a los lineamientos establecidos en la Norma NTC ISO 9001.

Para determinar si dicha documentación es adecuada a las necesidades de las partes interesadas, es necesario verificar la conformidad basada en los requisitos de la Norma NTC ISO 9001. Por tal razón, es necesario identificar los requisitos de la información de origen interno de obligatoria documentación y los principales conceptos relacionados con la evaluación de la información documentada.

Revise y analice la información del curso **“Requisitos de la información de origen interno de obligatoria documentación”** y **“Verificación de conformidad”** que hace parte del material de estudio: **Evaluación de la información documentada**.

Actividad: Una vez revisadas las temáticas, desarrolle la **Actividad Didáctica “Sopa de letras”**. Allí deberá buscar las palabras que se encuentran en el listado. Una vez las encuentre, deberá relacionar cada palabra con una de las afirmaciones que se exponen.

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 3
- **Evaluación de la información documentada**
- Actividad Didáctica: Sopa de letras

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento

Después de realizar una lectura analítica de los recursos para el aprendizaje **“Requisitos de la información de origen interno de obligatoria documentación”** y **“Verificación de conformidad”** que hace parte del material de estudio: **Evaluación de la información documentada**, 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. En esta oportunidad, Juan Rodríguez (encargado del área administrativa), diseñó con el apoyo del personal, una propuesta de documentación. Estudie el caso y brinde solución al punto que allí se establece, argumentando su respuesta de



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

acuerdo con los conceptos aprendidos. Recuerde aplicar los conocimientos compartidos a través de los recursos de éste programa.

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 3
- **Evidencia 1: Caso AA3**

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 3
- **Evidencia 2: Cuestionario**

3.4 Actividades de transferencia de conocimiento

Con el propósito de aplicar y transferir el aprendizaje desarrollado, realice la **siguiente actividad**.

Ensayo: Elabore un ensayo corto que responda a la pregunta “¿Por qué es importante evaluar la información documentada?”, en el cual exponga su posición frente a esta temática y brinde recomendaciones para llevar a cabo la verificación de la conformidad de los documentos.

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

En el menú de opciones del curso, sección Actividades:

- Actividad 3
- **Evidencia 3: Ensayo**

3.5 Actividades de evaluación.

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencia 1: Caso AA3.	Verifica la conformidad de la información de obligatoria documentación de una organización con respecto a los requisitos de 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: Ensayo.		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

- **Adecuación:** Adaptar algo a las necesidades o condiciones establecidas por una persona u organización.
- **Alcance:** Extensión y límites del sistema de gestión de la calidad.
- **Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.
- **Cliente:** Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio requerido por ella.
- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.
- **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.
- **Hipérbole:** Es la exageración de un hecho, una circunstancia o un relato.
- **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.
- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Objetivo de la calidad:** Resultado a lograr relativo a la calidad.
- **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.
- **Parte interesada:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad. De igual manera es aquella que puede generar un riesgo significativo para la sostenibilidad de la organización si sus necesidades y expectativas no se cumplen. Por ejemplo: clientes, propietarios de la organización, proveedores, sindicatos, socios y grupos de presión con intereses opuestos.
- **Política:** Intenciones y dirección de una organización como las expresa formalmente su alta dirección con relación a la calidad.
- **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

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. (11 de abril de 2012). *La política de calidad, hacerla es las fácil que pelar un coco*. Consultado el 05 de septiembre de 2016, de <http://www.pymesycalidad20.com>

Jiménez, D. (31 de enero de 2014). *Objetivos de la calidad, 5 elementos básicos*. Consultado el 06 de septiembre de 2016, de <http://www.pymesycalidad20.com>

Jiménez, D. (08 de junio de 2016). *Ejemplos de alcance del sistema de gestión de calidad*. Consultado el 03 de septiembre de 2016, de <http://www.pymesycalidad20.com>

Jiménez, D. (26 de mayo de 2016). *Pymes y Calidad 2.0*. Recuperado el 04 de septiembre de 2016, de <http://www.pymesycalidad20.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	