



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° 4

1. INTRODUCCIÓN

En el marco de la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad de una organización, es indispensable evaluar de forma frecuente la información documentada con el fin de garantizar que cumpla con los requisitos exigidos por las diferentes partes interesadas y que sean coherentes con la realidad cambiante de la compañía.

Como resultado de la evaluación o verificación de la información documentada, pueden requerirse correcciones o modificaciones que en términos de la Norma NTC ISO 9001, podrían hacer referencia a una actualización o mejora documental.

Es así como mediante ésta guía se pretende brindar la información para llevar a cabo la mejora de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad con base en lo requerido por la Norma 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: Establecer acciones de mejora sobre 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.

A medida que las partes interesadas modifican o cambian sus requisitos, es necesario evaluar la adecuación de los documentos que lo conforman, corregir y mejorar aquello que sea requerido. Esta mejora hace parte del desarrollo y evolución del Sistema de Gestión de la Calidad y su información documentada, lo cual implica una ágil adaptación a las condiciones cambiantes sin perder el control de los ajustes realizados al Sistema.

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.

- ¿Qué entiende por mejorar la información documentada?
- ¿De dónde proviene la necesidad de realizar mejoras a la información documentada?
- ¿Qué pasos debe seguir una organización para mejorar su documentación?



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

- ¿Cómo se controla la mejora o actualización de la información documentada?

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 evaluación de la información documentada debe realizarse con el fin de verificar la adecuación de la misma frente a un estándar o requisito de las partes interesadas, por lo tanto es importante definir metodologías internas que permitan verificar el cumplimiento de los mismos y que se conviertan en el punto de partida para realizar las correcciones y mejoras a la documentación.

De igual manera, con el fin de ejercer control en el proceso de mejora de la información documentada, las organizaciones deben establecer e implementar lineamientos para el control de los cambios, la actualización de versiones, las fechas de misión y la divulgación de los ajustes realizados.

Sólo así puede llevarse a cabo la mejora sistémica y organizada de los documentos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad.

Revise y analice la información del curso **“Control de cambios”, “Actualización de versión”, “Fecha de emisión” y “Divulgación de mejoras”** del material de estudio: **Mejora de la información documentada Norma NTC ISO 9001.**

Actividad: Una vez revisadas las temáticas, desarrolle la **Actividad Didáctica “Paso a paso para la mejora documental”**. Allí encontrará una serie de actividades o tareas que deberá organizar según la secuencia lógica de la mejora documental.

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 4
- **Mejora de la información documentada Norma NTC ISO 9001.**
- Actividad Didáctica: **Paso a paso para la mejora documental**

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento

Después de realizar una lectura analítica de los recursos para el aprendizaje **“Control de cambios”, “Actualización de versión”, “Fecha de emisión” y “Divulgación de mejoras”** del material de estudio: **Mejora de la información documentada Norma NTC ISO 9001**, podrá verificar la apropiación de los conocimientos a través de la siguiente actividad.

Caso de estudio: Como asesor de la empresa Confecciones S.A., deberá redactar y proponer nuevamente el Alcance, la Política y los Objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad para la empresa Confecciones S.A. después de la evaluación del cumplimiento de los requisitos de la Norma que realizó en la **Actividad de Aprendizaje 3.**

Genere un cuadro en el cual exponga los requisitos que debe cumplir cada elemento (Alcance, Política, Objetivos) según la Norma NTC ISO 9001 y exponga cómo se da respuesta a los mismos con su propuesta.



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

Resuelva los cuestionamientos allí planteados según los conceptos expuestos en el curso.

Genere un archivo de texto con la solución al caso y envíelo a través de la plataforma siguiendo la ruta:

En el menú de opciones del curso, sección Actividades:

- Actividad 4
- **Evidencia 1: Caso AA4**

3.4 Actividades de transferencia de conocimiento

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

Informe. Redacte un microtexto en el cual exponga la importancia de cada uno de los elementos que conforman la mejora de la información documentada. Asegúrese de utilizar las palabras clave:

- Evaluación de la documentación
- Corrección
- Control de cambios
- Versión
- Fecha de emisión
- Divulgación
- Distribución

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 4
- **Evidencia 2: Informe**

3.5 Actividades de evaluación.

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencia 1: Caso AA4.	Corrige la información de obligatoria documentación de una organización con el fin de dar cumplimiento a los requisitos de la norma NTC ISO 9001	Lista de chequeo para evaluar la apropiación de conceptos.
Evidencia 2: Informe.		Lista de chequeo para evaluar la respuesta al caso de transferencia de documentos.

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.



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

- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.
- **Control de cambios:** Actividades para controlar los resultados de un proceso después de la aprobación formal de los mismos.
- **Copia controlada:** Documento sobre el cual existe control y responsabilidad para comunicar sus cambios y actualizaciones.
- **Corrección:** Acción para eliminar una no conformidad detectada. Una corrección puede realizarse con anterioridad, simultáneamente o después de una acción correctiva y puede consistir, por ejemplo, en una actualización, un cambio o un re-proceso.
- **Distribución:** Es el proceso por el cual un documento aprobado se entrega a los interesados en su aplicación.
- **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.
- **Documento obsoleto:** Aquel que ha perdido su vigencia en fecha o contenido.
- **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.
- **Mejora:** Actividad recurrente o puntual para mejorar el desempeño.
- **Verificación:** Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.
- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Objetivo de la calidad:** Resultado a lograr relativo a la calidad.
- **Política:** Intenciones y dirección de una organización como las expresa formalmente su alta dirección con relación a la calidad.

5. BIBLIOGRAFÍA

Calidad ISO 9001. (09 de septiembre de 2016). *ISO 9001 Calidad. Sistemas de Gestión según ISO 9000*. Consultado el 4 de marzo de 2017, de <http://iso9001calidad.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.

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	