**FORMATO PARA EL DESARROLLO DE COMPONENTE FORMATIVO**

| PROGRAMA DE FORMACIÓN | Estructura de la información documentada -NTC ISO 9001:2015 |
| --- | --- |

| COMPETENCIA | 22060104-Implementar sistemas de gestión según normativa y requerimientos técnicos | RESULTADOS DE APRENDIZAJE | 22060104-01-Identificar la información documentada necesaria para el SGC con base en la norma ISO 9001:2015  22060104-2-Establecer la información documentada necesaria para el SGC según la norma ISO 9001:2015 y la naturaleza de la organización |
| --- | --- | --- | --- |

| NÚMERO DEL COMPONENTE FORMATIVO | CF 1 |
| --- | --- |
| NOMBRE DEL COMPONENTE FORMATIVO | Información documentada y elaboración de diagnóstico. |
| BREVE DESCRIPCIÓN | La recopilación de información conlleva el diseño de estrategias y actividades en los procesos de manufactura mediante la construcción del diagnóstico. Es así que se busca establecer filosofías de mejora continua, a partir de las cuales se reconozca el Sistema de gestión de la calidad e integrar el ciclo P.H.V.A, conectando las áreas de trabajo con canales de comunicación pertinentes a los servicios o productos. |
| PALABRAS CLAVE | Desperdicio, diagnóstico, información documentada, registro de la información, mejoramiento preventivo. |

| ÁREA OCUPACIONAL | Gestión de la Calidad |
| --- | --- |
| IDIOMA | Español |

1. **TABLA DE CONTENIDOS**

**1. Información documentada**

1.1 Documentar procesos y procedimientos

1.2 Registro de la información

1.3 Indicadores de gestión

2. **Diagnósticos**

2.1 Tipos de diagnósticos

2.2 Plan de implementación

2.3 Definiciones de actividades

1. **DESARROLLO DE CONTENIDOS:**

En el comienzo de este componente formativo, se hace necesario identificar el espacio de aprendizaje orientado para este, por esto se debe observar el siguiente video.



**1. La Información documentada**

Cuando se hace referencia al término de calidad desde su contexto de aplicación, se fundamenta en el documentar la información principal, entendida como aquellas acciones o actividades que clasifican operaciones, procesos, procedimientos ociosos o superfluos que no son significativos para el buen desarrollo de la productividad en la empresa, es decir se concluye que la reducción de residuos es un mecanismo efectivo para incrementar la rentabilidad.

Aplicar un sistema de gestión de la calidad implica realizar trazabilidad a toda la infraestructura técnica en la empresa, con base en el uso de indicadores de gestión, lo cual se constituye en un tema vital para eliminar los residuos de información que no se requiere. Inicialmente la identificación de situaciones que generan valor no agregado al proceso lleva al pleno convencimiento de la aplicación del sistema de gestión de la calidad, para posteriormente identificar los puntos neurálgicos y aportar evidencias documentadas, y así establecer que es importante planear y planificar, logrando cambios organizacionales en los procesos de diseño, desarrollo y manufactura a partir de las prácticas amigables de trabajo.

De esta manera en la tesis de Gómez Rodriguez, se expresa que:

Los Sistemas de gestión de la calidad. Modelos de gestión de calidad permiten a las organizaciones ventajas competitivas en los diferentes mercados o gremios que existen, pero además son una guía que sirve a las organizaciones para realizar un diagnóstico en los servicios o productos que ofrecen e implementar planes de acción que contribuyan a la mejora continua (p. 28).

Lo anterior permite comprender que el proceso adecuado que se requiere para obtener los resultados esperados, lleva a implementar acciones como el ciclo P.H.V.A. basado en la técnica de la integralidad de la calidad que evidencia la interacción entre las áreas que generan algunos beneficios, como los que se comparten a continuación.

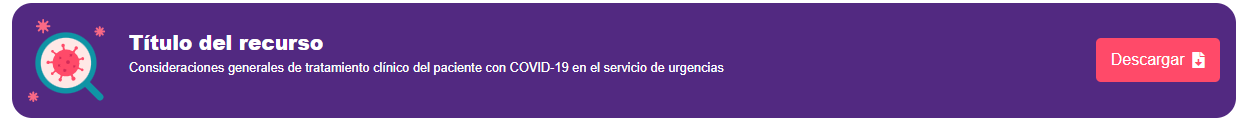


El reto en la implementación de matrices de recopilación de información es generar una cultura organizacional que suscite la generación de ideas, así como la reestructuración y ajuste en los procesos para la continuidad de sistemas de capacitación con tecnologías futuras para cada uno de los integrantes de la organización.

La implementación de herramientas de un sistema integral de la calidad como gestión integral de la gerencia de calidad, conserva el buen estado de la planeación estratégica de la compañía, así como políticas, estrategias, misión, visión, limpieza de los procesos y procedimientos de trabajo; con base en lo cual se obtiene como resultado la estandarización del trabajo, creación de procesos y procedimientos simplificados, flujo continuo de manufactura y servicios; haciendo que este sistema de calidad sea uno de los más llamativos en el entorno de los sectores productivos.

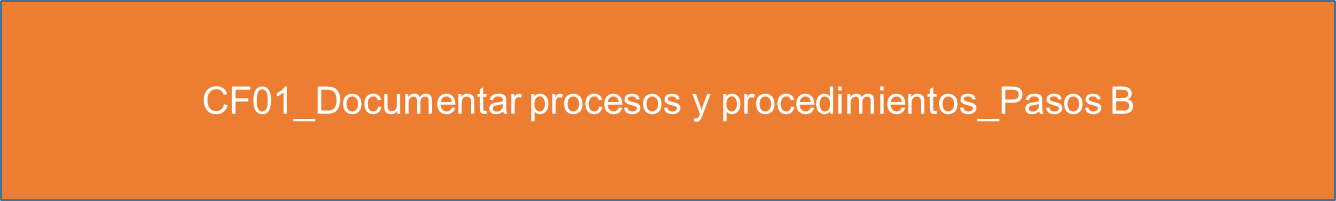
En una amplia evaluación este sistema de calidad es un avance vertiginoso de soporte para la industria en general, en la búsqueda de tecnologías limpias y sostenibles de los sectores productivos, por lo tanto, el reto es implementar y concientizar al recurso humano de entrar a un proceso de cambio permanente y mejora continua.

Para mayor ilustración de la temática sobre indicadores de gestión se debe revisar el siguiente material bibliográfico.



**Documentar procesos y procedimientos**

Cuando se menciona la cultura de relacionamiento de conceptos, centrada en determinar cómo se recopila la información evolutiva y que permanentemente vuelve flexible los procesos y sistemas de una empresa, se reconoce como los documentos, procesos y procedimientos buscan optimizar la productividad mediante la reducción de tiempo, la estandarización de protocolos y la mejora en el sistema de comunicación interna y externa, permitiendo la definición de conceptos organizacionales integrados a la información documentada como se presenta a continuación.



Así, la actividad, tarea, procedimiento o proceso, se agrupa en el conjunto de acciones correlacionadas, las cuales se conectan entre sí, cumpliendo con el compromiso de volverse el canal de comunicación entre clientes internos y externos, donde es relevante la información documentada,definida como lamatriz digital o manual que guarda el registro histórico que preserva la información para futuros usos, muchos de ellos soportan las decisiones que toma la infraestructura administrativa empresarial.

| Finalmente, para la comprensión de todo el proceso se hace necesario realizar la trazabilidad e índices de gestión administrativa y operativa, para reconocer la capacidad de establecer rutas de seguimiento de la información, seguir históricos documentales, aplicar o geolocalizar la información que es relevante para la planeación estratégica y gerencial de la compañía, lo cual tiene una importancia relevante para cada una de las áreas de la compañía.  Para realizar la estimación de resultados de los cambios, la aplicación de instrumentos de medición debe ser acorde con la naturaleza del producto y el servicio, para así reconocer la técnica para controlar, desarrollar y aplicar un lenguaje de términos técnicos y específicos. La información documentada de los diferentes protocolos de procesos y procedimientos se elabora diseñando cuadros de control personalizados donde se relaciona la información pertinente y veraz, definiendo unos puntos exactos de lectura y así los líderes de proceso, miden, evalúan y emiten juicios acertados para la toma de decisiones, además desarrollan un sistema para continuar con el siguiente paso en la parte evolutiva de la norma para documentar procesos y procedimientos.  Para la implementación de esta teoría es importante realizar una serie de pasos consignados a continuación:    Estandarizar y expandir documentándose en los buenos resultados para posteriormente implementarlos en otras áreas, es una metodología incluyente que se implementa dentro de los sistemas internos de calidad total, buscando potenciar una cultura de mejores prácticas de manufactura en las organizaciones. Su punto de acción está enmarcado en el desarrollo de un ambiente eficiente, agradable y saludable de trabajo, a partir del desempeño correcto y organizado de las operaciones diarias, logrando así influir significativamente en los estándares de calidad, precio y condiciones requeridas por el cliente. A continuación, se muestra un ejemplo de una matriz de recopilación de información de un proceso logístico de inventarios:    De igual manera, se hace importante reconocer los pasos que se requieren para implementar la norma ISO 9001:2015 en el diseño del Sistema de Gestión de Calidad.  Diagnóstico de la situación actual de la organización, allí se analiza los puntos que deben ajustarse para la adecuada implementación de la norma.  Definir el mapa del proceso, allí se parte de los procesos que se tienen actualmente en la organización, para mejorarlos y actualizarlos en busca de soluciones.  Documentar la política y el plan de calidad, lo que se define como una exigencia para la empresa y permite generar competencia con otras empresas.  La información documentada se registrará de manera detallada y documentada, sobre cómo realizar los diferentes procesos y procedimientos de la organización y su respectivo alcance.  Capacitar a todo el personal de la organización desde los lineamientos y filosofía que ofrece la norma ISO 9001:2015, de manera que se aporte a la comprensión del Sistema de gestión de la calidad.  Implementar, es el momento de poner en práctica todo lo detallado en los puntos anteriores y así desde el conocimiento el personal lleve a cabo dichas acciones.  Auditoría interna, una vez se haya implementado el SGC, se hace necesario proceder con la auditoría interna, la cual busca verificar las conformidades y las no conformidades que se pueden encontrar en el proceso.  Comprobación general, donde se revisa cómo está funcionando SGC, donde se detectan errores de las etapas anteriores y así mismo buscar las soluciones para prevenir que se vuelvan a dar.  Definir acciones correctivas, a partir de los resultados obtenidos, teniendo en cuenta los procesos analizados en la auditoría interna y revisión general, para dar tratamiento a las no conformidades.  Análisis con el objetivo de la mejora continua, se lleva a cabo un análisis de los resultados que se han obtenido en las auditorías, además de los resultados logrados a partir de las acciones implementadas, vistas como oportunidades de mejora.  Auditoría externa, para llegar a esta, es importante realizar la preauditoria, la cual puede llevar a detectar aquellos aspectos que requieren mejora antes de presentarse la auditoría de certificación.  A través de estas acciones, se lleva a definir cuál será el objetivo de calidad que persigue la organización, así como la satisfacción de los clientes y por intermedio del plan de calidad, el cual especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién y cuándo aplicarlos a un proyecto o proceso específico. |
| --- |

* 1. **Registro de la información**.

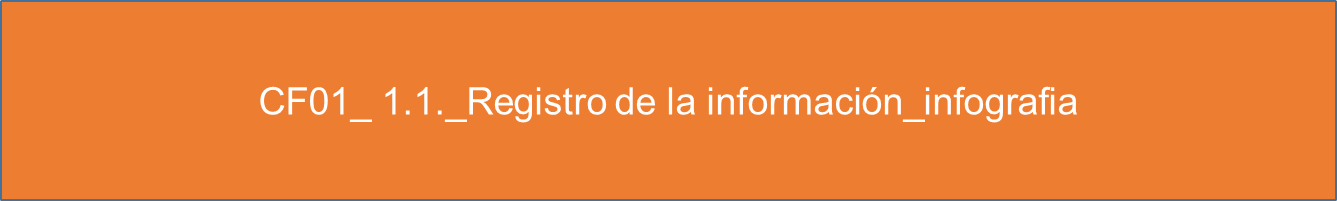
Para reconocer el registro de la información, se conceptualiza todo un conjunto de instrucciones o recursos utilizados para documentar una actividad específica o determinada, en especial cuando se requieren datos precisos, oportunos y de buenas prácticas investigativas, pilar del trabajo colaborativo para conservar y mejorar la confianza en la información que brinda el equipo, involucrando en las acciones el respeto hacia las condiciones de la operación y conservación de las áreas de trabajo, generando una cultura de áreas libres de desorden, suciedad y libres de contaminación en todos los sentidos.

Se busca integrar las acciones de los líderes y de los colaboradores contribuyendo articuladamente a la eficacia del equipo.





De esta manera, se busca generar requerimientos que suplan las necesidades de los clientes tanto internos como externos, por ello la importancia de la información, así como se destaca en

:

. **1.3. Indicadores de gestión**

Por medio de los indicadores de gestión generados en el registro de la información, se pueden conocer los resultados que está obteniendo la empresa con la implementación del sistema de gestión de la calidad. Los índices deben reflejar con precisión el esfuerzo que se realiza, para ser observados frecuentemente en el proceso del desarrollo del programa e ir implementando nuevas estrategias en función de los resultados para potenciar los objetivos esperados.

Los objetivos propuestos deben integrarse a la planeación estratégica de las corporaciones, y deben ser conocidos, entendidos y permanentemente presentados a todo el personal de la compañía, para unir esfuerzos y alcanzar dichas metas. Los indicadores de gestión son instrumentos para: 



Al contextualizar los temas relacionados con indicadores de gestión, estratégicamente se los orienta a la búsqueda minuciosa de parámetros que entorpecen los sistemas logísticos de los procesos, un buen sistema de trazabilidad direcciona y detecta las malas prácticas de manufactura, integra el manejo numérico para enfocarse en convertirlas en aspectos constructivos y no en aspectos mecanizados como lo que ya existen, permitiendo que las áreas se estabilicen y provean resultados favorables para la empresa. 

Establecerlos en un registro e integrarlos a procesos y procedimientos y a indicadores logísticos y operacionales de gestión, es el fundamento de estos proyectos participativos; todas las prácticas estratégicas documentadas y posteriormente los líderes de procesos que surjan de estas intervenciones, aumentan al máximo los rendimientos de la infraestructura tecnológica digital, operacional y humana.

De estas prácticas aplicadas y desarrolladas, normalmente se obtienen ideas y conceptos con enfoques futuristas con base en tecnologías renovables y limpias, experiencias que aportan al desarrollo de los procesos que busca la empresa.

1. **Diagnósticos**

Los conceptos relacionados con la elaboración de un diagnóstico como elemento significativo en la exploración de la infraestructura tecnológica, digital y procedimental, para lograr resultados positivos a la hora de tomar decisiones de cambio en una organización, permiten elaborar juicios evaluativos de un proceso logístico en relación con la elaboración del diagnóstico planificado o programado, reconociendo el propósito de los diagnósticos.



De esta manera, al mencionar los diagnósticos se garantiza la calidad en la información documentada que ha sido recopilada en el proceso logístico de la manufactura del producto o la prestación del servicio por parte de la organización, lo cual se enmarca en la reducción de la variabilidad a partir del control de las condiciones de los equipos y los procesos que están directamente relacionados con el impacto en la calidad.

Para diseñar e implementar un diagnóstico de infraestructuras tecnológicas logísticas digitales y procedimentales, es necesario seguir los siguientes pasos:

* Definir el proceso logístico de producción al que se le va a ser lectura.
* Definir la información documentada que se procesa.
* Elaborar un listado de actividades u operaciones la naturaleza de ellas, las rutas, los estándares, y la ubicación geográfica de los puestos de trabajo, asociando tareas, actividades, procesos, procedimientos información importante para construir un excelente diagnóstico.
* Establecer la infraestructura tecnológica que se emplea.
* Establecer la infraestructura digital que se emplea.
* Calcular económicamente los costos directos relacionados.
* Relacionar el factor humano, lideres y colaboradores participantes en el proceso logístico.
* Dimensionar el espacio físico para cumplir con las actividades del proceso.
* Determinar qué cuadros de control e indicadores de gestión se llevan.

La elaboración de diagnósticos permite aplicar y definir políticas, estrategias metas, objetivos y enruta los nuevos procesos a elevados índices de productividad efectividad, eficiencia y cumplimiento de metas. La secuencia operacional reajustada después de aplicar teorías provenientes de un diagnóstico, suavizan las rutas críticas, controles y registros para poder hacer los seguimientos pertinentes, y de esta forma identificar situaciones susceptibles de ser mejoradas e implementar acciones de mejoramiento continuo. Los resultados del control permiten liderar estructuras operacionales más organizadas, mejorar los consumos de recursos: materias primas, insumos factor humano, entre otros.

* 1. **Tipo de Diagnósticos**

Las diferentes actividades conllevan eventualidades en los procesos logísticos, lo que deriva en la elaboración de diagnósticos empresariales, como herramientas que permiten detectar el estado actual de la tecnología procedimental y digital, para que así se llegue a la toma de decisiones de manera acertada. Es así como se presentan los diagnósticos organizacional, funcional y cultural.

Se puede conocer más de ellos a continuación:



Por otro lado se hace necesario reconocer.

**Diagnóstico funcional**: se relaciona con el diseño de las diferentes herramientas de comunicación y diversificación constante, así como el montaje de estructura de los canales diversos de comunicación que emplea la empresa entre líderes colaboradores, secciones, departamentos y en la misma infraestructura empresarial.

Desarrolla efectivamente procesos de comunicación oral, escritos, digitales en forma eficaz y efectiva, teniendo en cuenta situaciones de orden procedimental logístico, social, personal y productivo con miras a documentar efectivamente la información , analizar los componentes de la comunicación según sus características de intencionalidad y funcionalidad expresados en los diagnósticos y su contexto, como formalismo vital en la aplicación de las mejoras, argumenta en forma oral escrita y digital y atiende las exigencias y particularidades de las diversas situaciones en el comportamiento procedimental, comunicando falencias mediante los distintos sistemas de transferencia de información.

**Diagnóstico cultural:** paralelo al diagnóstico empresarial y funcional se documenta los parámetros éticos que se descubren en el equipo de colaboradores y líderes empresariales de una estructura organizacional, propende por el carácter convencional y la función social del factor humano en la expresión de conceptos culturales o religiosos, en el relacionamiento cliente interno y externo y diversidad de género , estableciendo canales de comunicación en el contexto de emplear elementos básicos para la mejora continua de los procesos y procedimientos.

**2.2 Plan de implementación**

Se presenta como el pilar para las mejores prácticas de la gerencia, los diferentes departamentos administrativos y de los diferentes líderes de soporte, con el objetivo de que se generen los elementos para brindar recomendaciones y colaboración con el recurso humano para la toma de decisiones, mitigar acciones y gastos, y eliminar eventualidades mejorando la calidad; todo con base en el equilibrio entre las actividades primarias de la cadena de valor y las actividades de soporte.

Permite diseñar precisos protocolos de estrategias aplicables para el corto y largo plazo que cronológicamente den solución a responsabilidades detectadas en el diagnóstico, para plasmar en un plan de acción el tiempo de ejecución, responsables, evidencias, indicadores de gestión.

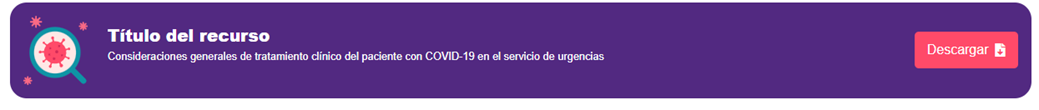
Basado en garantizar la calidad de toda la gestión administrativa y logística, enmarcada en la reducción de la variabilidad y trazabilidad de los indicadores de gestión, se elaboran listas de chequeo permanentemente a partir del cumplimiento de los objetivos.



.

El S.G.C. está presente en absolutamente todos los conceptos teóricos funcionales y organizacionales, gracias a que la experiencia en un gran número de empresas del sector productivo se presenta de una manera práctica, incluyendo casos de éxito con herramientas de soporte que han sido probadas en otras empresas de manufactura y de servicios, así como las recomendaciones y consejos que facilitan su aplicación en proyectos concretos y la obtención de resultados, la metodología que lleva el S.G.C presentada a lo largo de este documento corresponde a los estándares de la formación y capacitación que se brindan por diferentes actores en el medio.

**Ejemplo de plan de acción:**



**2.3 Definición de actividades**

Para el Sistema de gestión de la calidad la actividad es clave para generar confiabilidad en los equipos de producción y poder alcanzar las metas generales de productividad. Se deben incluir todos los tipos de tareas, programadas, y las demás técnicas modernas de asignación de actividades, según las infraestructuras tecnológica digital y operacional que se tengan a cargo por parte de líderes de proceso y colaboradores.

Emplear ayudas visuales de asignación de actividades se convierte en la actualidad en el mejor medio para presentar las condiciones ópticas de operación e información relevante a los puestos de trabajo y directamente sobre el equipo; esto se constituye en una tarea eficaz en el desarrollo de agendas visuales facilitadoras de efectivos canales de comunicación, limpieza de áreas y chequeo permanente del cumplimiento de actividades, permitiendo que cualquiera realice dicho proceso, de esta manera:



1. **SÍNTESIS**



1. **ACTIVIDADES DIDÁCTICAS (Se debe incorporar mínimo 1, máximo 2)**

| DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD DIDÁCTICA | |
| --- | --- |
| Nombre de la Actividad | ISO 9001:201 |
| Objetivo de la actividad | Reconocer información documentada para el Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con ISO 9001:2015 |
| Tipo de actividad sugerida |  |
| Archivo de la actividad  (Anexo donde se describe la actividad propuesta) | Carpeta\_archivos\_Archivo3\_act\_didactica |

1. **MATERIAL COMPLEMENTARIO:**

| Tema | Referencia APA del Material | Tipo de material | Enlace del Recurso o  Archivo del documento o material |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. La Información Documentada | García-Morales, E. (2017). Información documentada y gestión del conocimiento en la ISO 9001:2015: aportación del profesional de la información. *Anuario ThinkEPI*, 11, 269–273. <https://thinkepi.profesionaldelainformacion.com/index.php/ThinkEPI/article/view/thinkepi.2017.52> | Libro | <https://thinkepi.profesionaldelainformacion.com/index.php/ThinkEPI/article/view/thinkepi.2017.52> |
| 1.3 Indicadores de gestión | Portugal, V. (2017). Diagnóstico empresarial. <https://core.ac.uk/download/pdf/326423305.pdf> | Libro | <https://core.ac.uk/download/pdf/326423305.pdf> |

**GLOSARIO:**

| TÉRMINO | SIGNIFICADO |
| --- | --- |
| Andon | Sistema de gestión visual en planta de producción que indica el estado de esta, avisa cuando se necesita ayuda y permite a los colaboradores parar el proceso de producción. |
| Actividad económica | Para satisfacer necesidades y expectativas, se requiere hacer ciertos procedimientos que permitan la producción y el intercambio de bienes y servicios. A esa misión, se le denomina actividad económica. |
| Área de trabajo | Espacio o sitio destinado para que se realicen funciones de transformación de materiales en productos, o para prestar un servicio. |
| Flujo continuo | Proceso equilibrado donde el flujo de las prendas sigue una secuencia operacional con cambios rápidos de referencia, contando siempre con los mínimos recursos para obtener la producción deseada. |
| Información documentada | Información que una organización tiene que documentar y mantener. |
| Liderazgo | El conjunto de habilidades gerenciales o de las directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser y actuar de las personas o en un grupo de trabajo determinado. |
| Manual de calidad | Documento que específica el sistema de gestión de la calidad en la organización. |
| Plan de Mejora | Esta actividad está centrada en realizar una propuesta para mejorar el método actual de producción. |
| Sistema de gestión de calidad | Es la gestión de servicios que se ofrecen, y que incluye planear, controlar, y mejorar, aquellos elementos de una organización. |
| Perfil | El perfil define características específicas para ser seleccionado con un fin. |
| Talento Humano | Constituido por las personas que participan en la ejecución y coordinación de las actividades empresariales en una organización. |

1. **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:**

Sangüesa Sánchez, M., Mateo R., Ilzarbe, L. (2019) Teoría y práctica de la calidad. 2ª edición revisada y actualizada. Paraninfo.

Sevilla Tendero, J. (2019). Auditoría de los sistemas integrados de gestión: ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018. Fundación Confemetal.

UNE-ISO 10005:2018: (2019). Sistema de gestión de la Calidad, Directrices para los planes de calidad. AENOR.

UNE-ISO 10002:2018: (2018). Gestión de la calidad, Satisfacción del cliente, Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones. AENOR.

UNE-ISO 10006:2018: (2018). Gestión de la calidad, Directrices para la gestión de la calidad en los proyectos. AENOR.

López Lemos, P. (2016). Novedades ISO 9001:2015. Fundación Confemetal.

Curso de gestión de calidad. (2015). Normas ISO. Oviedo: FORMASTUR.

1. **CONTROL DEL DOCUMENTO**

|  | Nombre | Cargo | Dependencia | Fecha |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Autor (es) | Víctor Manuel Isaza Córdoba | Experto Técnico | Regional Distrito Capital- Centro de Diseño y Metrología | Marzo/2022 |
| Leydy Jhuliana Jaramillo Mejía | Diseñador instruccional | Regional Distrito Capital- Centro de Gestión Industrial | Marzo de 2022 |
| Silvia Milena Sequeda Cárdenas | Asesora metodológica | Regional Distrito Capital- Centro de diseño y metrología. | Abril de 2022 |
| Rafael Neftalí Reyes | Responsable equipo de desarrollo curricular | Regional Santander - Centro Industrial del Diseño y la Manufactura | Abril de 2022 |
| Jhon Jairo Rodríguez Pérez | Corrector de estilo | Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y Metrología. | Abril de 2022 |

1. **CONTROL DE CAMBIOS**

**(Diligenciar únicamente si realiza ajustes a la Unidad Temática)**

|  | Nombre | Cargo | Dependencia | Fecha | Razón del Cambio |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Autor (es) |  |  |  |  |  |