**Datos de identificación del programa de formación**

|  |  |
| --- | --- |
| PROGRAMA DE FORMACIÓN | Manejo de información para sistemas de gestión |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| COMPETENCIA | 220601044. Monitorear sistemas de gestión de acuerdo con normativa y requerimientos técnicos. | RESULTADOS DE APRENDIZAJE | 220601044-03. Informar el porcentaje de implementación del sistema de gestión según guía técnica y normativa vigente.  220601044-04. Verificar el avance del plan de las acciones de mejora y correctivas reportados del sistema de gestión. |

|  |  |
| --- | --- |
| NÚMERO DEL COMPONENTE FORMATIVO | 6 |
| NOMBRE DEL COMPONENTE FORMATIVO | Implementación del sistema de gestión |
| BREVE DESCRIPCIÓN | La implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, brinda elementos y herramientas para mejorar y fortalecer los procesos que contribuyen al cumplimiento de los requisitos de la calidad en una organización; satisface las necesidades de los clientes, aumenta la eficiencia y competitividad de la empresa y está orientado a la mejora continua. |
| PALABRAS CLAVE | Calidad, mapa de proceso, requisitos, procesos, eficacia. |

|  |  |
| --- | --- |
| ÁREA OCUPACIONAL | 1 - FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN |
| IDIOMA | Español |

# **TABLA DE CONTENIDOS**

**1. Documentación y gráficos**

**2. La comunicación organizacional**

**3. Medición de cumplimiento**

**4. Mejora continua y planes de acción**

**INTRODUCCIÓN**

|  |
| --- |
| Cuadro de texto |
| Apreciado aprendiz, bienvenido a este componente formativo, donde conocerá que la implementación de un sistema de gestión permite el establecimiento de políticas y objetivos de calidad, la identificación de las necesidades y expectativas del cliente, la introducción de métodos eficientes y efectivos y la identificación de procesos, lo que permite a una organización, alcanzar los objetivos de calidad.  En el siguiente video conocerá, de forma general, la temática que se estudiará a lo largo del componente formativo. |

**GUION DE VIDEO INTRODUCTORIO**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tipo de recurso** | Video motion | | | |
| **NOTA** |  | | | |
| **Título** | Introducción | | | |
| **Escena** | **Imagen** | **Sonido** | **Narración** | **Texto** |
| **1** |  |  | En el siguiente video conocerá, de forma general, la temática que se estudiará a lo largo del componente formativo.  Por lo general, en las organizaciones se desarrollan acciones para crear procedimientos que lleven a una notable diferencia que les permita competir, debido al creciente aumento de rivalidad en todos los mercados. | Acciones  Mercado  Componente formativo |
| **2** |  |  | Poner en práctica un sistema de gestión en la empresa, va a permitir la activación de políticas y objetivos de calidad, para precisar las necesidades y expectativas de los clientes, llevar a cabo métodos de eficacia y eficiencia, y decidir los procesos que permitan alcanzar los objetivos de calidad de la organización.  Implementar un sistema de gestión, en realidad, es una decisión estratégica importante que ayuda a la empresa a a mejorar su trabajo global y aportar una base sólida para las decisiones que se van a tomar para mejorar constantemente la calidad que ofrece la organización y posicionarse cada vez más alto en el nivel competitivo del mercado. | Sistema de gestión  Calidad  Métodos  Empresa |
| **3** |  |  | En este componente, se va a profundizar en temas que explican el funcionamiento de herramientas que permiten controlar, planificar, organizar y automatizar las misiones de una institución, cuyo objetivo es el de juntar en un *software* todas las operaciones de la compañía, con la finalidad de facilitar la toma de decisiones y el análisis de los datos, para alcanzar unos resultados como: incremento en la productividad, reducción de costos y optimización de la calidaden sus operaciones. | Herramientas  Institución  Operaciones  *Software* |
| **4** |  |  | Inclusive, un sistema bien estructurado, va a permitir mejorar laeficiencia en todos los niveles y aumentar lamotivación en el talento humano. Nos enfocaremos en procedimientos y herramientas que ayudan a lograr un óptimo rendimiento del sistema de gestión, enfocado en la calidad. Orientarnos hacia el cliente para entender sus necesidades actuales y futuras para satisfacer los requisitos y esforzarnos para exceder las expectativas que tienen. | Eficiencia  Talento humano  Herramientas  Sistema |
| **5** |  |  | Administrar el liderazgo haciendo hincapié en la nueva versión de la NTC ISO 9001:2015, porque un colaborador ISO trabaja para mantener un buen ambiente donde el personal se involucre en el logro de los objetivos de la empresa. Esto se logra dirigiendo, delegando y desarrollando un buen liderazgo. | ISO 9001  Liderazgo  Ambiente |
| **6** | ISO 9001 | Política y Organización en un Sistema Integral de Gestión –  Grupo Albe |  | Adquirir compromiso y competencias para que la empresa se beneficie de las habilidades de su equipo humano y que este se involucre con la institución,para alcanzar el objetivo permanente, gestionando los recursos y las actividades como un proceso para una mejora continua del desempeño completo de la empresa. | Compromiso  Esquipo humano  Objetivo  Recursos |
| **7** | Qué es un sistema de gestión de almacenes o SGA? |  | Tomar decisiones eficaces basadas en datos y hechos, argumentándolas para poder acertar, teniendo una relación de beneficio mutuo para acrecentar la capacidad de ambas partes para generar valor. | Decisiones  Relación |
| **8** | Sistema de Gestión de Calidad, principales principios - ISO 9001:2015 |  | Los sistemas de gestión de la calidad pueden brindar diversos beneficios a la organización; entre algunos de ellos tenemos: capacidad de proporcionar regularmente productos y servicios que cumplan con los requisitos legales del cliente; brindar oportunidades para aumentar la satisfacción del cliente; conocer los riesgos y oportunidades asociados al contexto y objetivos de la empresa.  Conscientes que su disciplina y estudio de esta temática, generará mejores resultados en el cumplimiento de sus metas, le deseamos éxito en su trabajo profesional. | Sistemas  Calidad  Estudio  Metas  Trabajo profesional |
| **Nombre del archivo** | 135401\_v1 | | |  |

**DESARROLLO DE CONTENIDO**

**1. Documentación y gráficos**

|  |
| --- |
| Cuadro de texto |
| Se da inicio indicando que el diseño de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad, debe centrarse en la eficiencia y en la creación de procesos y documentos que sean aplicables a la organización. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tipo de recurso** | Tarjetas Avatar | |
| **Introducción** | Y entre los propósitos y beneficios de estos documentos, se debe tener en cuenta: | |
| Proporcionar un marco claro para las operaciones de la organización. | | Icono de administración. Icono de administración de trabajo en equipo. Equipo de negocios. Líder de la compañía, supervisor. Icono de asociación. Personal de la organización. 7.º instalación  **Imagen** 135401\_i1 |
| Permitir la consistencia de los procesos y una mejor comprensión de la gestión de la calidad del sistema de gestión. | | sistema de gestión de contenidos icono gratis  **Imagen:** 135401\_i2 |
| Proporcionar evidencia para el logro de objetivos y metas. | | Icono de misión, gol, montaña con una bandera de diseño negro simple en un fondo aislado. Vector EPS 10.  **Imagen:** 135401\_i3 |

|  |
| --- |
| Cuadro de texto |
| Gente tomando documentos de los estantes, usando vidrios de aumento y buscando archivos en bases de datos electrónicas. Ilustración vectorial para archivo, concepto de almacenamiento de información  En esa documentación, se encuentran los informes de gestión, en los cuales es posible identificar fallas y oportunidades, y de allí derivar nuevas estrategias para la empresa. Sin embargo, vale la pena mencionar que es importante saber cómo interpretar los datos, para que realmente brinden información importante para el negocio.  Existen los informes automatizados, los cuales son un gran recurso analítico, además de proporcionar una gran cantidad de datos; por lo tanto, al elegir un *software* de generación automática de informes, la empresa solo se preocupa por el procesamiento y análisis de datos, no por la recopilación de información, lo cual puede ser una ventaja. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tipo de recurso** | Carrusel de tarjetas | |
| **Introducción** | Algunos ejemplos de tipos de informes son: | |
| **Margen de contribución**  Se define como una cantidad que dispone la empresa, a través de ingresos, determinados para cubrir los gastos fijos. | | Gross profit free icon  **Imagen:** 135401\_i5 |
| **Trazabilidad**  Es la capacidad de investigar todos los procesos, a partir de la adquisición de materias primas, hasta que llegan a la producción, a su consumo y a la eliminación de productos. | | Icono de trazabilidad, ilustración vectorial  **Imagen:** 135401\_i6 |
| **Facturación**  Es el proceso relacionado con la elaboración, registro, envío y cobro de facturas. | | Documento con icono de moneda. Icono de vector de contrato o factura.  **Imagen:** 135401\_i7 |
| **Suministro**  Son las materias primas con las que la empresa trabaja para la fabricación de un bien. | | cadena de suministro icono gratis  **Imagen:** 135401\_i8 |
| **Flujo de efectivo**  Informa sobre las variaciones y los movimientos de efectivo, en un periodo determinado. | | Icono de flujo de dinero, parte de los iconos cuadrados, conjunto de iconos de servicio de camión. La ilustración es un vector, trazo editable, cuadrícula de 32 por 32 matrices, archivo perfecto de píxeles.  **Imagen:** 135401\_i9 |

|  |
| --- |
| Cuadro de texto |
| Icono de registro  Ahora, los registros del sistema son evidencia de las tareas realizadas en el Sistema de Gestión de la Calidad, y son la base para analizar el comportamiento y las mejoras de cada proceso de este sistema.  Mientras los documentos están sujetos a cambio, los registros mencionan cómo se ha llevado a cabo la actividad, son parte de la evidencia de las actividades desarrolladas y no permiten cambios.  Por otra parte, los datos que se gestionan en la organización, determinan el tipo de registro, y se pueden asociar con algoritmos específicos, diseñados para cumplir con los requisitos de los datos.  En una organización, se pueden aplicar varios tipos de registros para la comunicación en los diferentes procesos, y a esto se le llama gestión de registros. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tipo de recurso** | | Pestañas o tabs Verticales |
| **Introducción** | | En la implementación de un sistema de gestión, las empresas deben tener en cuenta los siguientes ítems al trabajar con un *software* que les ayude con el manejo y gestión de sus datos. |
| Sistema de administración de documentos (DMS) utilizado para almacenar, buscar y administrar procesos de revisión y usuarios de archivos corporativos e información empresarial. Concepto con el administrador de negocios señalando iconos.  **Imagen:** 135401\_i11 | | |
| **Uso** | Un sistema de administración de contenido, con frecuencia puede ser accesible para una amplia gama de usuarios dentro de una organización, utilizando el contenido para realizar tareas de trabajo diarias o, por el contrario, no accediendo con tanta frecuencia, porque la empresa no utiliza los registros. Dado que los sistemas de gestión de documentos se utilizan cada vez más, una interfaz de usuario intuitiva es esencial. | |
| **Facilidad de búsqueda** | Una parte clave de un sistema de administración de contenido, es la capacidad de los usuarios para crear, importar, acceder e informar sobre el contenido. Por lo tanto, el sistema debe incluir una interfaz de búsqueda fácil de usar. | |
| **Amplia población de solo lectura** | Los sistemas de administración de documentos permiten a los autores acceder para crear documentos, ejecutar flujos de trabajo, ver documentos, etc. Por otro lado, para reducir la carga del sistema, es útil que un sistema de administración de documentos también ofrezca acceso de solo lectura, a los usuarios que no necesitan crear o revisar contenido. | |
| **Flujo de trabajo electrónico** | Un flujo de trabajo digital es esencial para mantener la eficiencia porque los sistemas de gestión de documentos pueden requerir actualizaciones y reaprobaciones frecuentes, en un momento específico. | |

|  |
| --- |
| Cuadro de texto |
| Normalmente, existen algunos documentos de conservación total, como los libros de los programas, las actas de algunos comités y varios de ellos son permanentes máximo por cinco años; hay algunos temas, sobre todo en las notas, controles temáticos, como acompañamientos que no se crean, sino que se guardan para la gestión general de la organización. |

**Gráficos**

|  |
| --- |
| Cuadro de texto |
| La mente humana recuerda y procesa más rápido, útil y eficazmente las imágenes, gráficos y formas, que las matrices, tablas o textos largos y aburridos. Los gráficos son veraces, visuales, llenos de colores y dinámicos, lo que genera en nuestra mente mayor grado de recordación, mejorando el proceso epistemológico. La sencillez, claridad y precisión, hacen que los informes sean más fluidos, más fáciles de analizar y recepcionar mejor la respuesta ante ellos. En un gráfico se puede condensar mucha información, haciendo que resalten las características y atributos de variables que podrían ser más difíciles de estructurar en una tabla o matriz.  Por este motivo, se convierten en unos grandes aliados a la hora de tomar decisiones en los diferentes departamentos de la empresa. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tipo de recurso** | Infografía interactiva Punto caliente | |
| **Texto introductorio** | En las representaciones gráficas se encuentran diferentes clases; las cuales son: | |
|  | | |
| **Código de la imagen** | 135401\_i12 | |
| **Punto caliente 1** | **Gráfico de barras**  Es la representación tipo cartesiano donde el eje X representa las categorías o atributos de la variable (cualitativa o cuantitativa); en el eje Y se representan las frecuencias (cantidad que presentan estas categorías según los intervalos en que se encuentren), que pueden ser verticales u horizontales, simples o dobles, en dos o tres ejes o dimensiones. | Gráfica de moda de estilo plano. Ilustración del vector |
| **Punto caliente 2** | **Gráfico circular**  Es una representación circular de las frecuencias relativas de una variable cualitativa o discreta que permite, de una manera sencilla y rápida, su comparación. El círculo representa la totalidad que se quiere observar y cada porción, llamada sector, representa la proporción de cada categoría de la variable con respecto al total. | Conjunto de gráficos circulares. Colorida colección de diagramas con 2,3,4,5,6 secciones o pasos. Iconos de círculo para infografía, UI, diseño web, presentación empresarial. Ilustración vectorial. |
| **Punto caliente 3** | **Gráfico de dispersión**  Es una herramienta de control y apoyo para verificar la existencia de una correlación entre dos variables cuantitativas. El eje X representa la variable independiente, mientras que el eje Y representa la variable dependiente. La correlación es positiva si ambas variables van en el mismo sentido, o sea que, si X aumenta o disminuye, Y igualmente aumenta o disminuye; la correlación es negativa o inversa cuando una variable se comporta de forma contraria o a la otra, es decir que, si una variable aumenta, la otra disminuye. | ilustración vectorial de diagrama de dispersión |
| **Punto caliente 4** | **Gráfico de líneas**  Es una representación gráfica en un eje cartesiano de la relación que existe entre dos variables, reflejando con claridad los cambios producidos. Se suelen usar para representar la tendencia general de un conjunto de datos que forma una serie temporal. | Gráficos de líneas en la analítica del aprendizaje – Edulíticas | Analítica  del Aprendizaje – Learning Analytics |
| **Punto caliente 5** | **Pictograma**  Es un gráfico que representa mediante figuras o símbolos, las frecuencias de una variable cualitativa o discreta, traslada información de un objeto concreto de forma figurada, sin necesidad de utilizar el lenguaje. Al igual que los gráficos de barras, suelen usarse para comparar magnitudes o ver la evolución, en el tiempo, de una categoría concreta. | Plantilla:Gráficos estadísticos - Wikipedia |

1. **La comunicación organizacional**

|  |
| --- |
| Cuadro de texto |
| La comunicación organizacional se refiere al envío y recepción de información entre individuos interrelacionados o que forman parte de alguna forma de organización; se establece en todas las instituciones y hace parte de la cultura corporativa; está documentada y organizada por medio de un plan de comunicaciones y, a partir de ella, se puede dar entre todos los niveles jerárquicos de la empresa,de manera fluida y efectiva. También considera instaurar dinámicas de colaboración, de combinación y de avance conjunto, dirigidas a los objetivos, o sea que sirve para la gestión de la organización y la integración de sus distintos elementos, para crear efecto en la productividad y la calidad.Diversos gerentes de equipo de negocios con gadgets sobre el paisaje urbano nocturno. Concepto de empresa internacional. Imagen tónica de doble exposición |

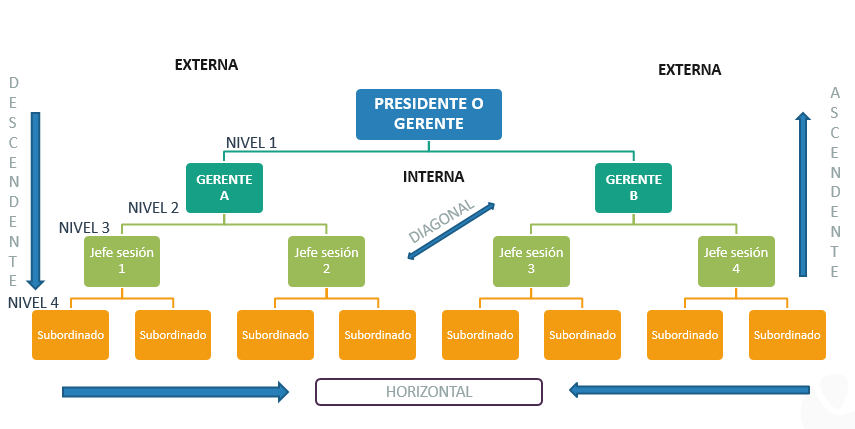
|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tipo de recurso** | | Pestañas o tabs Verticales |
| **Introducción** | | Por lo general, pueden existir dos tipos de comunicación organizacional: |
| Gritando a hombre de negocios  **Imagen:** 135401\_i14 | | |
| **Comunicación formal** | La propia empresa establece, genera, o manipula esta información. Se estructura bajo las políticas y metas de la empresa, debe ser controlada y estar sujeta a normas o reglas. Se refiere a la comunicación que se realiza a través de los conductos oficiales en la empresa. Se lleva a cabo entre directivos o empleados del mismo nivel o entre superiores y subordinados, y viceversa. Puede ser oral o escrita, pero toda la relación de esa comunicación se conserva dentro de la institución. | |
| **Comunicación informal** | Se utiliza a nivel personal, aunque también se da en el ámbito laboral y dentro del lugar de trabajo; se basa en la naturalidad, más no en la jerarquía, nace de la interacción social entre los miembros y del resultado de los vínculos que se crean dentro de la organización. No maneja reconocimiento oficial y no se respalda con ningún principio de comunicación específico y hace que se disfrute el tiempo que se pasa en la empresa. | |

**Comunicación interna y externa**

|  |
| --- |
| Cuadro de texto |
| La comunicación interna hace mención a toda la información que se genera, manipula o se utiliza dentro de la organización; es considerada como una herramienta gerencial aplicada en los niveles jerárquicos con el propósito de alcanzar todos los objetivos estratégicos, misionales, operativos, culturales y comportamentales de la empresa. Su desarrollo se da de acuerdo con la aplicación del “Proceso de comunicación organizacional formal”, como se presenta en la Figura 1: |

**Figura 1**

*Proceso de comunicación organizacional formal*



|  |
| --- |
| Cuadro de texto |
| Las principales funciones de la comunicación interna son:   * Instaurar, perfeccionar o consolidar la imagen corporativa de la organización. * Apoyar el logro de los objetivos, planes o programas y proyectos. * Reducir los conflictos y los malos climas organizacionales. * Instaurar espacios de libre expresión para que los empleados puedan brindar sus aportes y opiniones. * Mantener una información actualizada y veraz, para los integrantes de la organización. * Promover la buena comunicación entre todos los participantes y niveles de la empresa.   La comunicación externa se conoce con el nombre de “comunicación comercial” y hace referencia a todo el intercambio o flujo de información que manipula la organización; está destinada para los públicos externos, sea de manera directa o a través de intermediarios, con el objetivo de mantener o mejorar sus relaciones corporativas, proyectar una imagen corporativa favorable y promover los productos o servicios; se refiere a los movimientos que la organización dirige hacia los agentes externos, consumidores y proveedores, inversores o sociedad, con el objetivo de generar, o reforzar las relaciones entre la compañía y los diferentes públicos. |

**Plan estratégico de comunicaciones**

|  |
| --- |
| Cuadro de texto |
| El plan estratégico de comunicaciones es un instrumento de organización para el desarrollo de las comunicaciones organizacionales en un determinado tiempo; este plan incluye las políticas empresariales y se instaura con respecto a los objetivos estratégicos planteados a corto, mediano y largo plazo y establecidos por la alta gerencia.  Este plan busca estructurar o establecer una organización formal y preparada para las comunicaciones que se producen dentro de ella, bien sean de carácter interno o externo, con el fin de estandarizar los procesos de comunicación y evitar la pérdida de información, recursos y tiempo.  El plan de comunicación se debe desarrollar a través de los siguientes pasos:   1. Análisis del entorno interno y externo. 2. Determinación de los objetivos de comunicación. |

**Análisis del entorno interno y externo**

|  |
| --- |
| Cuadro de texto |
| En este primer paso se debe realizar una compilación de todos los aspectos que incluyen la organización en temas de comunicación; se deben investigar y analizar aspectos como el estado actual de todos los procesos de comunicación dentro de la organización, tanto sus oportunidades, como sus equivocaciones o defectos. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Tipo de recurso** | Tarjetas Conectadas |
| **Introducción** | Algunos aspectos internos para analizar son: |
|  | |
|  | Plan o manual actual de comunicación. |
|  | Medios y canales de comunicación utilizados. |
|  | Percepción de efectividad o satisfacción por parte de los trabajadores de la empresa. |
|  | Nivel de rotación de la información dentro de la empresa. |
|  | Dificultades o barreras de comunicación en la organización. |
|  | Clima organizacional. |
|  | Tiempos de espera en las respuestas. |

|  |
| --- |
| Cuadro de texto |
| De igual manera, en la parte externa se deben analizar cada uno de los elementos de comunicación que la organización direcciona, identifica y considera de su pertinencia y efectividad, así mismo, de sus necesidades o falencias. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Tipo de recurso** | Tarjetas Conectadas |
| **Introducción** | Algunos aspectos externos para analizar son: |
|  | |
|  | Percepción externa de la organización (positiva o negativa). |
|  | Medios actuales de divulgación. |
|  | Niveles de satisfacción del cliente. |
|  | Tiempos de respuesta. |
|  | Principales necesidades de comunicación con los clientes. |
|  | Otras opciones o medios de comunicación posibles para aplicar con los clientes. |

**Determinación de los objetivos de comunicación**

|  |
| --- |
| Cuadro de texto |
| Es necesario enfatizar que los objetivos de comunicación no se deben establecer sin antes revisar y tener en cuenta los objetivos generales plasmados en la planeación estratégica. Por ejemplo, si un objetivo estratégico manifiesta “aumento de las ventas en un 40 %”, se debe establecer, desde el área de comunicaciones, un objetivo que pueda apoyar y permitir el logro de dicho objetivo estratégico.  De igual forma, se debe tener presente la información suministrada por el análisis de la situación o diagnóstico de la empresa; en ella se encontrarán las necesidades, las falencias y oportunidades existentes en la organización; a partir de este análisis, se deben establecer objetivos que busquen mitigar estas necesidades y aprovechen las oportunidades y fortalezas identificadas.  Luego de fijar los objetivos, es necesario clasificarlos según los grupos de interés y, de este modo, saber qué estrategia proyectar para obtener el resultado esperado.  Los grupos de interés son la clasificación de interesados o involucrados en el desarrollo normal de la organización y son necesarios e importantes en el alcance de los objetivos de la empresa. |

**Elección de las estrategias**

|  |
| --- |
| Cuadro de texto |
| La estimación de estrategias debe ir de la mano con dos elementos: primero, debe ser coherente con los objetivos planteados y segundo, debe estar en sintonía con las estrategias establecidas en el nivel estratégico, es decir, las estrategias de comunicación deben ser una extensión del plan estratégico general. Esta estrategia debe garantizar la cobertura de todos los grupos de interés, involucrados en cada objetivo. |

**Definir planes de acción**

|  |
| --- |
| Cuadro de texto |
| De acuerdo con Tur-Viñes, V. y Monserrat-Gauchi, J. (2014), la finalidad de esta etapa es concretar en planes de acción, ejecutables y acotados en el tiempo, las estrategias planteadas con anterioridad. Una estrategia puede concretarse en diferentes planes de acción y, a su vez, un plan de acción puede formar parte de diferentes estrategias y contribuir a la consecución de varios objetivos. Se ha de determinar un plan de comunicación y su concreción en acciones o campañas concretas de publicidad, relaciones públicas, comunicación *on-line*, *marketing* directo, campañas promocionales, publicidad directa, de esponsorización y/o de patrocinio, *branded content,* etc. Todo ello encaminado a conseguir los objetivos de comunicación previamente definidos. (p. 13).  Una vez definidos los objetivos para cada grupo de interés e identificadas las estrategias o acciones que se van a desarrollar en el periodo determinado, se deben identificar sus respectivos responsables, niveles de prioridad, cronograma y recursos necesarios. |

**3. Medición de cumplimiento**

|  |
| --- |
| Cuadro de texto |
| De acuerdo con la norma ISO 9001:2015, la organización debe realizar un seguimiento, medir el desempeño y la eficacia del sistema de gestión, además de conservar la información documentada a través de evidencias y resultados. Comparación de referencias como herramienta de comparación de negocios para el concepto de persona mínima de mejora. Comparación de rendimiento, calidad y costes con la ilustración vectorial de empresas competidoras. Estrategia, plan y método de desarrollo.Símbolo certificado ISO 9001  El éxito de una empresa depende de la estructura y desarrollo de sus procesos, los cuales son responsables del producto o servicio que ofrece la empresa. Estos procesos necesitan ser medidos y evaluados para conocer las variables de cada punto crítico a través de datos y resultados. Esto afecta directamente el Sistema de Gestión de la Calidad de la organización y las necesidades del cliente. La norma ISO 9001:2015 especifica que se deben utilizar métodos para monitorear y medir los procesos críticos, es decir, para controlar aspectos que tienen un impacto directo en los requisitos del cliente y los objetivos de la calidad. El propósito de esto es el de demostrar que los procesos están logrando los resultados planificados.  Existen diferentes puntos de vista para definir cuál es la mejor forma de medir la calidad, especialmente cuando se habla de procesos. En organizaciones donde se desarrollan procesos de conversión o fabricación, se suele utilizar un promedio de “defectos por unidades fabricadas”. En las organizaciones dedicadas a la prestación de servicios, la satisfacción del cliente es medida a través de encuestas y puede ser una forma adecuada de medir el Sistema de Gestión de la Calidad, según la norma ISO 9001.  Analizar y evaluar los datos recopilados, es fundamental para garantizar que los procesos funcionen correctamente de acuerdo con las necesidades de la organización. El análisis es una parte muy importante del proceso y, si no se realiza, se recopilan datos sin ningún motivo y es un gasto económico para el Sistema de Gestión de la Calidad. Los requisitos de la norma ISO 900:2015 definen el nivel de satisfacción del cliente, como un indicador crítico de desempeño para la organización; por este motivo, la organización debe monitorear, analizar y evaluar. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tipo de recurso** | Infografía interactiva Punto caliente | |
| **Texto introductorio** | Las técnicas de medición aplicadas a la organización, buscan el mejoramiento continuo de la organización, para lograr así la satisfacción del cliente en la entrega inmediata del producto o servicio, a través del sistema de gestión; para lograrlo, se deben aplicar los siguientes pasos: | |
| Los textos y enlaces se encuentran en la carpeta Anexos con el nombre Infografia1.pptx | | |
| **Código de la imagen** | 135401\_i19 | |
| **Punto caliente 1** | Se refiere a los que dirigen y controlan una organización en el nivel más alto, y promueven los recursos en la organización. Además de liderazgo, deben demostrar también compromiso con relación al Sistema de Gestión de la Calidad. | Apoyo de la alta dirección |
| **Punto caliente 2** | Son los requerimientos que no se refieren directamente a funciones específicas del sistema, sino a diferentes ítems como la respuesta a tiempo o la capacidad de almacenamiento. | Identificar los requisitos |
| **Punto caliente 3** | Permite la identificación de aquellos productos y servicios de la empresa. Determina los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión, para establecer su alcance. | Definir el alcance |
| **Punto caliente 4** | El proceso es un conjunto de actividades orientadas para cumplir un objetivo general, y el procedimiento es el modo más específico de realizar las actividades en la organización. | Definir procesos y procedimientos |
| **Punto caliente 5** | Para alcanzar las 3E (eficiencia, efectividad y economía) en una organización, se definen los siguientes pasos en la implementación de procedimientos: estudiar los requisitos, tomar en cuenta los resultados de su evaluación de riesgos, optimizar y alinear sus documentos, estructurar y redactar el documento, conseguir la aprobación del documento. | Implementar procesos y procedimientos |
| **Punto caliente 6** | La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos; la sensibilización es un proceso que tiene como objetivo principal, impactar sobre el comportamiento de una población. | Capacitación y sensibilización |
| **Punto caliente 7** | Para elegir una casa certificadora, se debe tener en cuenta la verificación de: reputación, especialización, profesionalidad y experiencia, flexibilidad y logística, y auditoría integrada. | Elegir un organismo de certificación |
| **Punto caliente 8** | Es un sistema de control interno basado en un paquete de medidas de control y orientación hacia la calidad. | Realizar auditorías internas |

|  |
| --- |
| Cuadro de texto |
| Concepto de resultados de auditoría, el auditor obtiene resultados al auditar documentos financieros  Ahora, en cuanto a los criterios de revisión de hallazgos, se refiere a la información solicitada, a juicio del auditor, que le permite recoger e identificar acontecimientos convenientes que puedan alcanzar en el sistema de gestión de la empresa, a través de una verificación exhaustiva y que se puede explicar en el informe. Lo que se expone en un proceso auditor como el hallazgo de una no conformidad permite oportunidades de mejora en la organización.  Para dar solución a los hallazgos encontrados en una auditoría interna, con el fin de subsanar debilidades de los procesos en la organización, se debe comunicar la situación del hallazgo encontrado, aplicando el criterio de la auditoría, además, de explicar la situación de por qué sucedió el acontecimiento.  El criterio implica la concepción de lo que debe ser, con lo que el auditor estima la posición del hecho o situación y determina los cumplimientos o desviaciones; además, es un parámetro razonable frente al cual debe evaluarse la obtención de bienes y servicios y la prevención de riesgos de desviación de recursos, entre otros. |

**4. Mejora continua y planes de acción**

|  |
| --- |
| Cuadro de texto |
| Toda organización debe tener en cuenta los resultados del análisis y la verificación o evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.  La empresa debe determinar y elegir las oportunidades de mejora y ejecutar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tipo de recurso** | Tarjetas Avatar | |
| **Introducción** | Acciones que se deben incluir: | |
| Mejorar los productos y servicios para dar cumplimiento a los requisitos de la norma, y considerar las necesidades y expectativas futuras. | | Producto icono gratis  **Imagen** 135401\_i21 |
| Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados. | | Evitar - Iconos gratis de flechas  **Imagen:** 135401\_i22 |
| Mejorar el desempeño y eficacia del sistema de gestión. | | Sistema de gestión de contenidos - Iconos gratis de seo y web  **Imagen:** 135401\_i23 |

|  |
| --- |
| Cuadro de texto |
| En la mejora continua del sistema de gestión, se identifican 7 pasos. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tipo de recurso** | Rutas / Pasos. Verticales 2 | |
| **Introducción** | A continuación, se dan a conocer cada uno de ellos: | |
| **1** | Paso 1  Identificar el problema. | Identificar icono gratis  Imagen: 135401\_i24 |
| **2** | Paso 2  Cuantificar y clarificar el problema. | resolución de problemas icono gratis  Imagen: 135401\_i25 |
| **3** | Paso 3  Análisis de causa raíz. | Identificación de problemas de icono de glifo negro. Análisis de causa raíz. Pensamiento creativo. Formas contemporáneas de resolver problemas. Símbolo de silueta en el espacio blanco. Ilustración aislada del vector  Imagen: 135401\_i26 |
| **4** | Paso 4  Establecimiento de metas. | Imagen: 135401\_i27 |
| **5** | Paso 5  Diseño de soluciones. | Imagen: 135401\_i28 |
| **6** | Paso 6  Implantación de soluciones y evaluación de resultados. | revisión auditoría, descripción general icono de riesgo, negocio de verificación, símbolo de línea delgada para web y teléfono móvil en fondo blanco - ilustración vectorial de trazo editable eps10  Imagen: 135401\_i29 |
| **7** | Paso 7  Acciones de garantía. | garantía icono gratis  Imagen: 135401\_i30 |

|  |
| --- |
| Cuadro de texto |
| Para el sistema de gestión, es importante contarcon el apoyo de algunas técnicas que ayuden a su desarrollo en la empresa. Algunas de estas herramientas sirven para encontrar problemas con la participación del personal, mientras que otras parten de mediciones o datos, obtenidos del proceso a controlar y, a partir del análisis de estos datos, se obtienen los resultados buscados. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tipo de recurso** | Pestañas o tabs horizontales | |
| **Introducción** | Existen varias técnicas y herramientas que aplican las empresas para mejorar los productos y servicios que ayudan en la satisfacción del cliente; a continuación, presentamos algunos ejemplos: | |
| **Hoja de recopilación de datos** | Se diseña la hoja en forma de diagrama o de tabla y se recogen los datos indicando la frecuencia de observación, la cual sirve para identificar:   * Defectos de productos. * Causas de dichos defectos. * Clasificación de los productos defectuosos. * Variación de las características de los productos. | Descarga gratuita de Iconos De Equipo, La Recolección De Datos, El Análisis De Los Datos Imágen de Png  Imagen: 135401\_i31 |
| **Diagrama de Pareto** | También conocido como curva cerrada o distribución, es una gráfica que permite organizar datos de tal forma que queden en orden descendente, de izquierda a derecha, separados por barras. | Un icono plano editable del diagrama de pareto  Imagen: 135401\_i32 |
| **Diagrama de dispersión** | Es de gran utilidad para la solución de problemas en un proceso, y permite comprobar qué factores están influyendo en la dispersión de una característica de calidad, la manera más común es:   * Correlación lineal positiva: al aumentar el valor de una variable, aumenta el de la otra. * Correlación lineal negativa: cuando aumenta una variable, la otra disminuye. * De correlación no lineal: existe relación entre las dos variables, en forma de curva. * Sin correlación: no existe relación alguna de influencia entre las dos variables. | ilustración vectorial de diagrama de dispersión  Imagen: 135401\_i33 |
| **Diagrama causa – efecto** | Es una herramienta que ayuda a estudiar todas las posibles causas que pueden producir variaciones en un proceso, y son las conocidas como las 6 V:   * Variaciones en las máquinas o equipos. * Variaciones en el material de entrada al proceso. * Variaciones en el método o procedimiento. * Variaciones en los operarios o mano obra. * Variaciones en el medio ambiente. * Variaciones en las medidas. | Plantilla de causa y efecto de diagrama de hueso de pescar  Imagen: 135401\_i34 |
| **Histograma** | Consiste en la presentación de una serie de medidas clasificadas y ordenadas en filas y columnas. El histograma se usa para:   * Obtener una comunicación clara y efectiva de la variabilidad del sistema. * Mostrar el resultado de un cambio en el sistema. * Identificar anormalidades, examinando la forma. * Comparar la variabilidad con los límites de especificación. | Diseño de iconos de esquema rellenado de histograma vectorial  Imagen: 135401\_i35 |
| **Estratificación** | Permite clasificar la información recopilada sobre una característica de calidad. Los criterios para la estratificación son:   * Tipo de defecto. * Causa y efecto. * Localización del efecto. * Material, producto, fecha de producción, grupo de trabajo, operador, proveedor, lote, etc. | clasificación de datos icono gratis  Imagen: 135401\_i36 |
| **Gráficos de control** | Se refiere a monitorizar el proceso que se esté analizando para controlar su buen funcionamiento y detectar, rápidamente, cualquier anomalía. Existen dos tipos de gráficos de control:   * Gráficos de control por variables. * Gráficos de control por atributos. | Imagen: 135401\_i37 |

|  |
| --- |
| Cuadro de texto |
| Ahora se hablará sobre las técnicas correctivas, la cuales son oportunidades de mejora cada vez que la organización pueda permitir identificar las causas que las generan; a través del ejercicio de seguimiento y la verificación de las acciones tomadas, se emplean herramientas para que la entidad planee, ejecute, verifique o controle sus actividades y procesos, para una mejora continua. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tipo de recurso** | | Pestañas o tabs Verticales |
| **Introducción** | | En este punto es necesario tener presentes los siguientes pasos: |
| Oportunidad icono gratis  **Imagen:** 135401\_i38 | | |
| **Apertura** | Se trata básicamente de tener en cuenta las características de la situación que demanda una solución. Por ejemplo, la naturaleza de la incidencia y sus eventuales efectos, los informes previos, los indicadores de medición y el trabajo desplegado por la dirección. | |
| **Análisis** | En este paso se identifica la causa de la situación. La idea es describirla con la mayor precisión posible para diseñar una solución eficaz que se encuentre a su altura. | |
| **Planificación** | Inmediatamente después, se establecen las acciones que permitirán eliminar el fallo que ha sido detectado. Esto suele hacerse a través de un cronograma con plazos, responsables y tiempos asignados. | |
| **Verificación** | Tras registrar los resultados, el equipo evaluador entra en la etapa de evaluación, que consiste básicamente en verificar si los fallos han sido corregidos y si las causas del mismo se han eliminado. De no ser así, habrá que implementar nuevas soluciones. | |

|  |
| --- |
| Cuadro de texto |
| Es momento de hablar del plan de acción. En el mundo empresarial, se conoce como plan de acción o plan estratégico, a una herramienta administrativa o de gestión, mediante la cual una organización traza el mejor camino hacia la consecución de sus objetivos. Se trata de planes completos y detallados, en distintos niveles, en los cuales se determinan objetivos concretos, recursos necesarios para su cumplimiento y, finalmente, actividades necesarias para convertirlos en realidad. No existe una forma única de realizar los planes de acción, dado que suelen adaptarse a la situación y a las necesidades de cada organización. plan de accion icono gratis |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tipo de recurso** | Tarjetas Avatar | |
| **Introducción** | Por lo tanto, si la empresa decide crear un plan de acción para un programa o evento que desea implementar, debe tener en cuenta los siguientes pormenores: | |
| Quién será responsable de la gestión. | | responsabilidad icono gratis  **Imagen** 135401\_i40 |
| Indicar los plazos para completar cada paso. | | plazos icono gratis  **Imagen:** 135401\_i41 |
| Adjuntar presupuesto del proveedor. | | presupuesto icono gratis  **Imagen:** 135401\_i42 |
| Establecer plazos para la toma de decisiones. | | toma de decisiones icono gratis  **Imagen:** 135401\_i43 |

|  |
| --- |
| Cuadro de texto |
| Es importante tener en cuenta que, aunque no existe una forma única para desarrollar un plan de acción, este se puede dividir en seis pasos principales que se deben completar, para que este sea idóneo. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Tipo de recurso** | Rutas / Pasos. Verticales 1 |
| **Introducción** | Dichos pasos son: |
| pasos icono gratis  **Imagen:** 135401\_i44 | |
| **Botón 1** | **Definir correctamente los objetivos**  Esto significa que, si no se sabe lo que se quiere lograr, será imposible alcanzar el verdadero éxito. Por lo tanto, el punto de partida de cualquier plan de acción, será siempre plantearse objetivos alcanzables, específicos y concretos a largo, mediano y corto plazo. |
| **Botón 2** | **Planificación y selección de estrategias**  Existen varios caminos posibles hacia un mismo objetivo, y primero se deben considerar todos los caminos posibles para elegir el que mejor se adapte a las necesidades, ritmos y recursos. Una vez realizado el recuento, se pueden descartar aquellos que no sean útiles o viables, hasta encontrar una estrategia óptima. |
| **Botón 3** | **Definir y priorizar tareas**  La estrategia no es más que un camino posible, es decir, un camino seguido en abstracto que, puesto en práctica, conducirá a un determinado conjunto de tareas. Estas tareas van desde la obtención de los recursos faltantes, su organización y aprovechamiento, hasta el control o revisión necesarios para la toma de decisiones. Para alinearlos con la estrategia, será importante identificar qué tareas son necesarias y luego priorizarlas como urgentes, importantes y generalizadas. |
| **Botón 4** | **Crear un diagrama de Gantt**  Esta herramienta ayuda a definir las horas de inicio y finalización de cada tarea, así como el tiempo requerido para una revisión. Ninguna tarea puede posponerse indefinidamente. |
| **Botón 5** | **Asignar líderes y gerentes**  Cada organización está conformada por una jerarquía, una cadena de gerentes que se debe coordinar y hacer que cada tarea avance. No se trata de nombrar jefes, se trata de delegar autoridad para que no se presenten “cuellos de botella” que frenen la toma de decisiones. |
| **Botón 6** | **Ejecutar el plan**  Naturalmente, la última parte de cualquier plan es comenzar. Esto significa no solo seguir lo establecido en el plan, sino verificar también la corrección del plan propuesto con las dinámicas de control y auditoría y, en caso contrario, corregirlo en tiempo y forma. |

|  |
| --- |
| Cuadro de texto |
| Los planes de acción están fundamentados en una estructura que ayuda a las organizaciones a mejorar sus procesos y a conservar la ruta de planificación, continuar con el crecimiento a través de la eficacia y la efectividad en la entrega de productos y servicios, y la satisfacción del cliente. Icono del vector de estrategia  Las estrategias comprenden aquellas acciones oportunas para alcanzar los objetivos concretos de la organización; una vez se tiene claro qué se espera lograr, se puede analizar que en el plan de acción se especifican unas acciones a ejecutar en un tiempo determinado, seleccionando tareas con fechas límites de ejecución |

|  |
| --- |
| Cuadro de texto |
| El plan de acción para la empresa, establece la necesidad de cumplir con los requerimientos de la norma NTC ISO 9001, para garantizar el buen funcionamiento de los programas y el análisis del mismo, permitiendo realizar un seguimiento a la ruta que debe seguir la organización, a través de una planificación precisa en cada programa, determinando las tareas con fechas límites de ejecución en sus productos y servicios, para una mejor atención al cliente. Además, el plan de acción debe contar con una planeación estratégica que contenga:   * Definición de la actividad principal de la empresa. * Estructura organizacional. * Principios corporativos y valores. * Misión. * Visión. * Objetivos corporativos. * Metas. * Políticas. * Estrategias corporativas. * Cultura organizacional. * Analizar el sistema de gestión.   Y para conocer el seguimiento al cumplimiento de los planes de acción para el sistema de gestión, lo invitamos a ver el siguiente video. |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tipo de recurso** | Video motion | | | |
| **NOTA** |  | | | |
| **Título** | Seguimiento al cumplimiento de los planes de acción para el sistema de gestión | | | |
| **Escena** | **Imagen** | **Sonido** | **Narración** | **Texto** |
| **1** |  |  | Un plan de acción es más que una herramienta, es un elemento fundamental para el desenvolvimiento, tanto organizacional como humano; por esta razón es importante dedicarle tiempo desde su inicio, hasta su final. | Plan de acción  Organización  Herramienta |
| **2** |  |  | Cuando un plan de acción finaliza, se hace necesario medir y comunicar los resultados; para este procedimiento se pueden utilizar herramientas tecnológicas para monitorear la satisfacción de los colaboradores de manera individual y para identificar la percepción sobre los procesos. | Procedimiento  Herramientas tecnológicas  Colaboradores |
| **3** |  |  | Cuando una empresa se plantea alcanzar una serie de objetivos, debe establecer un orden proyectado de tareas y roles dentro del equipo de trabajo. Para obtener este orden, utiliza herramientas para el control y seguimiento de proyectos. Estas, son sistemas que facilitan dar seguimiento a la evolución y ejecución de cada actividad de acuerdo con los objetivos planteados. | Empresa  Objetivos  Roles  Proyecto  Actividad |
| **4** |  |  | El mayor aporte de los sistemas de control de gestión, es que automatizan gran parte de las tareas repetitivas y concentran esfuerzos en la obtención de los mejores resultados posibles. Las aplicaciones de herramientas para el control y seguimiento de sistemas de gestión, aportan muchos beneficios para la gestión eficiente de los proyectos que se realizan en cualquier organización. | Sistemas de control  Aplicaciones  Herramientas  Proyectos |
| **5** |  |  | **Conozcamos diferentes conceptos del seguimiento:**  Los resultados obtenidos, son más fiables y acertados.  Fomenta el trabajo colaborativo y la comunicación eficaz entre los interesados internos y externos de los proyectos.  Permite dar una respuesta rápida a cualquier imprevisto y realizar ajustes en los momentos pertinentes.  Ayuda a medir el impacto de los logros. | Trabajo colaborativo  Comunicación  Ajustes  Logros |
| **6** | Lo que necesitas saber sobre planes de acción  Plan de acción: ¿qué es y cómo puede ser útil en las empresas?  Plan de acción: 5 pasos para crearlo |  | Consiste en el análisis y recopilación de información, a medida que avanza un proyecto. El objetivo es mejorar la efectividad y la eficacia, así como la organización.  Se basa en metas previamente establecidas y actividades planeadas para distintas fases de trabajo.  Ayuda a que se sigan sobre una misma línea aquellas tareas de desempeño. Asimismo, ayuda a saber si algo no está funcionando.  Tiene como propósito monitorear permanentemente el avance o cumplimiento de los entregables y productos propuestos, de acuerdo con las fechas establecidas e identificar los ajustes y modificaciones que se requieran para cumplir con lo inicialmente pactado. | Análisis  Información  Organización |
| **7** | El plan de acción para crear un ecommerce  Revisión y mejoramiento de planes de mantenimiento | SoporteyCia - RCM2 |  | Se refiere al desarrollo de un procedimiento sistemático utilizado para confirmar la eficacia y eficiencia del proceso de realización de un plan, y donde se permite identificar logros, fortalezas y debilidades, para obtener un progreso continuo.  Consiste en el análisis y recopilación de información, a medida que avanza un proyecto.  Se basa en metas previamente establecidas y actividades planeadas para distintas fases de trabajo. | Procedimiento  Plan  Logros  Progreso  Metas |
|  | Plan de acción | Retail Impact Community  Cómo Pasamos de la Estrategia a la Acción? – El Plan de Acción – Xn  Partners – Una Consultora Diferente. |  | Para lograr un seguimiento efectivo y con resultados de ejecución exitosa, será también necesario establecer mecanismos de *feedback* y retroalimentación de la estrategia. Este *feedback* será importante que considere no solamente a los responsables de objetivos, sino también al personal operativo, para lograr un involucramiento total de todos los miembros de la empresa.  Las **reuniones de seguimiento** se refieren al punto en el cual los colaboradores revisan el avance logrado y discuten si efectivamente se están realizando bien las cosas o si, por el contrario, es momento de tomar acciones que corrijan el rumbo hacia mejores soluciones. | *Feedback*  Estrategia  Objetivos  Empresa  Reunión  Acciones |
| **Nombre del archivo** | **135401\_v2** | | |  |

**Identificación de las partes interesadas**

|  |
| --- |
| Cuadro de texto |
| Las partes interesadas, se refiere a todo aquel que se pueda ver afectado, beneficiado o perjudicado, por el desempeño de una organización, bien sea un individuo o un grupo de personas.  La Norma ISO 9001 entiende las partes interesadas como el contexto de la organización, es decir los factores internos y externos que puedan impactar en la empresa; algunos de ellos como son los empleados, socios, clientes, competencia, proveedores, sindicatos, normativas, entre otros.  Para desarrollar la matriz de partes interesadas debemos: identificar las partes interesadas de la empresa, describir las necesidades, describir que procedimientos o metodologías desarrolla cada aspecto identificado y la descripción de los documentos que se generan para evidenciar cómo se está controlando la necesidad.  El líder del proceso, que está representado por la alta gerencia, será responsable de garantizar que los criterios se definan para medir de manera estandarizada la satisfacción de las partes interesadas con respecto a los servicios. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tipo de recurso** | Tarjetas Avatar | |
| **Introducción** | En la administración pública y privada, en su mapa de procesos, se pueden dimensionar cuatro macro procesos: | |
| Proceso estratégico. | | **Imagen** 135401\_i46 |
| Procesos misionales. | | icono de gestión de procesos, operación de optimización, industria de estrategia de corrección, vector de icono de la rueda de transmisión.  **Imagen:** 135401\_i47 |
| Procesos de apoyo. | | Icono de línea de excelencia operativa. Símbolo sencillo de estilo de contorno. Optimizar la tecnología, la innovación, el concepto de crecimiento de la producción. Ilustración vectorial aislada en fondo blanco. EPS 10.  **Imagen:** 135401\_i48 |
| Procesos de control y evaluación. | | Sistema de control y gestión para los procesos operacionales. Icono lineal vectorial aislado en fondo blanco.  **Imagen:** 135401\_i49 |

|  |  |
| --- | --- |
| Tipo de recurso | Cajón de texto de color |
| La medición de la satisfacción de las partes interesadas, se aplica a la misión y a los procesos de apoyo; comienza con el diseño de la herramienta para medir la satisfacción para su aplicación, y termina con el establecimiento y evaluación de las oportunidades de mejora, resultado del análisis de medición. | |

|  |
| --- |
| Cuadro de texto |
| Ha finalizado el estudio de este recurso educativo. Recuerde explorar los demás recursos que se encuentran disponibles en este componente formativo; para ello, diríjase al menú principal, donde encontrará la síntesis, una actividad didáctica para reforzar los conceptos estudiados, material complementario, entre otros. |

**SÍNTESIS**

|  |  |
| --- | --- |
| **Tipo de recurso** | Síntesis |
| Manejo de información para sistemas de gestión  Síntesis: Implementación del sistema de gestión | |
| **Introducción** | El siguiente mapa integra los criterios y especificidades de los conocimientos expuestos en el presente componente formativo. |
|  | |

**ACTIVIDAD DIDÁCTICA**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tipo de recurso** | Actividad didáctica. Verdadero y falso | |
| Apreciado aprendiz, a continuación, encontrará una serie de preguntas que deberá resolver, con el objetivo de evaluar la aprehensión de los conocimientos expuestos en este componente formativo. | | Aprobación del control de calidad con un empresario con un fondo abstracto borroso  **Imagen 1:** 135401\_i51 |
| 1. Si la administración de una organización logra que esta alcance sus objetivos, decimos que es una administración eficiente. | |  |
| Verdadero | | Falso **(correcto)** |
| Retroalimentación positiva:  ¡Muy bien! Ha elegido la respuesta correcta.  Retroalimentación negativa:  ¡Incorrecto! Es necesario revisar nuevamente el tema sobre medición de cumplimiento. | | |
| 2. Con base en la relación entre los conceptos de eficacia y eficiencia, se puede decir que una mala administración tendrá lugar cuando la eficacia no se consigue mediante la eficiencia. | |  |
| Verdadero **(correcto)** | | Falso |
| Retroalimentación positiva:  ¡Muy bien! Ha elegido la respuesta correcta.  Retroalimentación negativa:  ¡Incorrecto! Es necesario revisar nuevamente el tema sobre medición de cumplimiento. | | |
| 3. Un sistema de control de gestión suele implicar un elevado costo para la empresa. | |  |
| Verdadero **(correcto)** | | Falso |
| Retroalimentación positiva:  ¡Muy bien! Ha elegido la respuesta correcta.  Retroalimentación negativa:  ¡Incorrecto! Es necesario revisar nuevamente el tema sobre medición de cumplimiento. | | |
| 4. La divulgación es el conjunto de iniciativas que hacen accesible la cultura, el pensamiento y los conocimientos científicos al público general, mediante el uso de estrategias comunicativas adecuadas y un lenguaje legible y comprensible. | |  |
| Verdadero **(correcto)** | | Falso |
| Retroalimentación positiva:  ¡Muy bien! Ha elegido la respuesta correcta.  Retroalimentación negativa:  ¡Incorrecto! Es necesario revisar nuevamente el tema sobre la comunicación organizacional. | | |
| 5. Una oportunidad de mejora es un hallazgo donde hay cumplimiento, pero a pesar de ello, con base en criterios objetivos, se determina que existe un margen de mejora para optimizar aún más una operación, tarea o proceso específico. | |  |
| Verdadero **(correcto)** | | Falso |
| Retroalimentación positiva:  ¡Muy bien! Ha elegido la respuesta correcta.  Retroalimentación negativa:  ¡Incorrecto! Es necesario revisar nuevamente el tema sobre mejora continua y planes de acción. | | |
| 6. Las acciones correctivasson oportunidades de mejora, cada vez que la organización pueda permitir identificar las causas que las generan y, a través del ejercicio de seguimiento y la verificación de las acciones tomadas, se emplean herramientas para que la entidad planee, ejecute, verifique, o controle sus actividades y procesos. | |  |
| Verdadero **(correcto)** | | Falso |
| Retroalimentación positiva:  ¡Muy bien! Ha elegido la respuesta correcta.  Retroalimentación negativa:  ¡Incorrecto! Es necesario revisar nuevamente el tema sobre mejora continua y planes de acción. | | |
| 7. El plan de acción es una herramienta que ayuda al gerente o administrador a mover su empresa desde el inicio hasta el final en la entrega de productos y servicios. | |  |
| Verdadero **(correcto)** | | Falso |
| Retroalimentación positiva:  ¡Muy bien! Ha elegido la respuesta correcta.  Retroalimentación negativa:  ¡Incorrecto! Es necesario revisar nuevamente el tema sobre mejora continua y planes de acción. | | |
| 8. La mejora continua se refiere a los propósitos y beneficios de un documento del sistema de gestión de la calidad y proporciona un marco claro para las operaciones de la organización. | |  |
| Verdadero | | Falso **(correcto)** |
| Retroalimentación positiva:  ¡Muy bien! Ha elegido la respuesta correcta.  Retroalimentación negativa:  ¡Incorrecto! Es necesario revisar nuevamente el tema sobre mejora continua y planes de acción. | | |
| 9. Algunas de las herramientas más conocidas y que hacen parte de la norma ISO 9001 son los histogramas, el gráfico de control y el diagrama de dispersión. | |  |
| Verdadero **(correcto)** | | Falso |
| Retroalimentación positiva:  ¡Muy bien! Ha elegido la respuesta correcta.  Retroalimentación negativa:  ¡Incorrecto! Es necesario revisar nuevamente el tema sobre mejora continua y planes de acción. | | |
| 10. La ISO 9001 es una norma de gestión de la calidad, reconocida internacionalmente, la cual establece los requisitos necesarios para implementar un Sistema de Gestión de la Calidad. | |  |
| Verdadero **(correcto)** | | Falso |
| Retroalimentación positiva:  ¡Muy bien! Ha elegido la respuesta correcta.  Retroalimentación negativa:  ¡Incorrecto! Es necesario revisar nuevamente el tema sobre mejora continua y planes de acción. | | |

Retroalimentación general positiva:

¡Felicitaciones! Ha logrado una óptima aprehensión de los conocimientos relacionados con la implementación del sistema de gestión.

Retroalimentación general negativa:

¡Inténtelo de nuevo! Lo invitamos a revisar nuevamente el material de estudio para afianzar los conocimientos presentados. ¡Ánimo!

**MATERIAL COMPLEMENTARIO**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Tipo de recurso | Material complementario | | |
| Tema | Referencia APA del material | tipo | Enlace |
| Documentación y gráficos | Carrera, C. F., Ligña, C. H., Morales, C. P. & Suntaxi, D. O. (2017). *Sistemas integrados de gestión.* <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/481/4/Sistemas%20integrados.pdf> | PDF | <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/481/4/Sistemas%20integrados.pdf> |
| La comunicación organizacional | Caja de herramientas comunitarias. (s.f.). *Sección 1. Crear un plan para la comunicación.* <https://ctb.ku.edu/es/tabla-de-contenidos/participacion/promover-interes-en-la-comunidad/plan-de-comunicacion/principal> | Página web | <https://ctb.ku.edu/es/tabla-de-contenidos/participacion/promover-interes-en-la-comunidad/plan-de-comunicacion/principal> |
| Mejora continua y planes de acción | Norma internacional ISO 9001. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos.* <http://www.itvalledelguadiana.edu.mx/ftp/Normas%20ISO/ISO%209001-2015%20Sistemas%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20Calidad.pdf> | PDF | <http://www.itvalledelguadiana.edu.mx/ftp/Normas%20ISO/ISO%209001-2015%20Sistemas%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20Calidad.pdf> |
| Mejora continua y planes de acción | Academia ISO. (2022). *Norma ISO 9001:2015 Herramientas de Mejora Continua Implementación del Plan de Acciones Seguimiento* (video). YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=ffC9vYOzxDc> | Video | <https://www.youtube.com/watch?v=ffC9vYOzxDc> |

**GLOSARIO**

|  |  |
| --- | --- |
| **Tipo de recurso** | Glosario |
| Calidad: | una organización orientada a la calidad, promueve una cultura que da como resultado comportamientos, actitudes, actividades y procesos para proporcionar valor mediante el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas pertinentes |
| Comunicación: | es el proceso por medio del cual se transmite información de un ente a otro. Es el intercambio de sentimientos, opiniones o cualquier otro tipo de información, mediante el habla, escritura u otras señales. |
| Comunicación informal: | esta clase de comunicación se basa en la naturalidad, más no en la jerarquía, nace de la interacción social entre los miembros y del resultado de los vínculos que se crean dentro de la organización. |
| Mapa de procesos: | es un diagrama de valor que representa, a manera de inventario gráfico, los procesos de una organización en forma interrelacionada. |
| Mejora continua: | es la actividad recurrente para mejorar el desempeño. |
| Requisitos: | circunstancia o condición necesaria de algo. En ingeniería de sistemas, el término requisito se usa en un sentido análogo como una condición necesaria para el contenido, la forma o la funcionalidad de un producto o servicio. |
| Satisfacción del cliente: | percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes. |
| Servicio no conforme: | privilegio para usar o liberar un producto que no cumple con ciertos requisitos. Generalmente se limita a la entrega de un producto con características no conformes por un tiempo o cantidad acordada, dentro de ciertos límites. |
| Sistema de gestión: | es un conjunto de elementos interconectados o que interactúan en una organización, para establecer políticas y objetivos y los procesos para alcanzarlos. |
| Sistema de información: | conjunto de elementos para el procesamiento y manejo de datos e información, creados, organizados y luego disponibles para su uso, para satisfacer una necesidad o meta de una organización. |

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Tipo de recurso** | Bibliografía |
| Aguayo, A. (2018). *Aprende a medir el impacto de la comunicación digital de tu ONG.* <https://www.asociaciones.org/boletin/medir-impacto-comunicacion-FGPS.pdf> | |
| MH Education. (s.f.). *Técnicas básicas de calidad 04.* <https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448156943.pdf> | |
| Tur-Viñes, V. y Monserrat-Gauchi, J. (2014). *El plan estratégico de comunicación. Estructura y Funciones*. *Razón y Palabra*, (88). <http://www.razonypalabra.org.mx/N/N88/Varia/46_VinesGauchi_V88.pdf> | |