FORMATO INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN LISTA DE CHEQUEO (DESEMPEÑO – PRODUCTO) F08-9543-007 / 07 - 10 Versión 3 Proceso: Ejecución de la Formación Profesional Procedimiento: Desarrollo Curricular	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN GENERAL

Regional: Risaralda		
Centro de Formación: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS		
Fecha	**Nombre del Evaluado**	**Documento de Identidad**
15/04/2024		

2. IDENTIFICACIÓN DEL CUESTIONARIO

Programa de Formación: GESTIÓN INTEGRADA DE LA CALIDAD, MEDIO AMBIENTE, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	**Ficha 2824867**	Duración etapa Lectiva	18 meses
		Duración etapa productiva	6 meses
		Duración de la Formación	24 meses
Nombre del Proyecto: Diseño del Sistema Integrado de Gestión en empresas del Norte del Valle.		Duración: 24 meses	
Fase del Proyecto: Análisis		Duración:	
Actividad del Proyecto:		Duración:	
Resultados de Aprendizaje: APLICAR MÉTODOS Y TÉCNICAS QUE FACILITEN EL DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN, TENIENDO EN CUENTA LA NORMATIVIDAD APLICABLE. CARACTERIZAR LOS PROCESOS DE ACUERDO CON LOS LINEAMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN			

Clase de Evidencia: **Conocimiento** __X____ **Desempeño** ____ **Producto** _____

Nombre de la Evidencia: Prueba de conocimiento

3. PRESENTACIÓN

Señor aprendiz después de haber desarrollado una serie de actividades correspondientes a la guía de aprendizaje, realizaremos una evaluación del desempeño y/o valoración del producto entregado, para determinar el dominio que posee frente a los resultados de aprendizaje establecidos.
Duración de la prueba: 2 Horas
Sitio de Aplicación: Aula Virtual

Instrucciones para desarrollar el instrumento:

- Lea cuidadosamente.
- Responda cada una de las preguntas según lo indicado en los enunciados.
- La prueba queda aprobada con un 70 % de las respuestas acertadas.

CUESTIONARIO

1. ¿Qué significa ISO en el contexto de normas de calidad?

   A. Instituto de Seguridad y Ocupación
   B. Organización Internacional de Estandarización
   C. Instituto de Servicios Oficiales
   D. Organización Internacional de Normalización

2. ¿Cuál es el propósito principal de las normas ISO en relación con la calidad?

   A. Establecer estándares internacionales para garantizar la calidad de los productos y servicios.
   B. Establecer normas locales para la calidad de los productos y servicios.
   C. Promover la competencia desleal entre las empresas.
   D. Asegurar que solo las empresas grandes cumplan con los estándares de calidad.

3.¿Cuál es la norma ISO más conocida y utilizada en sistemas de gestión de calidad?

A. ISO 14001
B. ISO 9001
C. ISO 27001
D. ISO 45001

4¿Qué significa el término 'mejora continua' en el contexto de las normas ISO?

A. Proceso sistemático y constante de revisión y perfeccionamiento de los procesos, productos y servicios de una organización para lograr una mayor eficiencia y calidad.
B. Revisión puntual y única de los servicios de una organización
C. Mantenimiento estático de los procesos y productos de una organización
D. Proceso aleatorio y esporádico de revisión de los procesos de una organización

5. ¿Cuál es el papel de la alta dirección en la implementación de normas ISO en una organización?

A. No asignar recursos suficientes para la implementación de normas ISO
B. Liderar, respaldar y asignar recursos para la implementación de normas ISO.
C. Realizar la implementación de normas ISO sin involucrar a la alta dirección
D. Delegar la responsabilidad de implementar normas ISO en un solo departamento

6. ¿Cuál es el propósito principal de la norma ISO 9000?

A. Asegurar la rentabilidad de las empresas
B. Promover la innovación tecnológica
C. Establecer un sistema de gestión de calidad efectivo
D. Ninguna de las anteriores

7 ¿Qué tipo de problemas o situaciones se pueden resolver utilizando el ciclo PHVA?

A. Situaciones de emergencia médica
B. Problemas de cálculo matemático
C. Problemas relacionados con la mejora continua de procesos, identificación de áreas de oportunidad, implementación de cambios y optimización de resultados.
D. Problemas relacionados con la gestión de recursos humanos

8. ¿Cómo se relacionan las etapas del ciclo PHVA entre sí?

A. Las etapas del ciclo PHVA se relacionan de forma cíclica, donde la etapa de Actuar retroalimenta a la etapa de Planificar para iniciar un nuevo ciclo de mejora continua.
B. La etapa de Hacer es la más importante y no depende de las otras etapas del ciclo PHVA.
C. La etapa de Verificar es independiente de las demás etapas del ciclo PHVA.
D. Las etapas del ciclo PHVA se relacionan de forma lineal, sin retroalimentación entre ellas.

9. ¿Cuál es el enfoque basado en procesos en la ISO 9001?

A. Realizar auditorías internas de forma aleatoria
B. Ignorar por completo los procesos de la organización
C. No documentar los procesos de la organización
D. Identificar, comprender y gestionar los procesos interrelacionados de una organización para lograr los resultados deseados y mejorar continuamente.

10. ¿Qué implica la mejora continua en la ISO 9001?

A. Ignorar los resultados obtenidos
B. Establecer objetivos estáticos sin revisión
C. Realizar cambios radicales de forma esporádica
D. Identificar oportunidades de mejora, establecer objetivos de calidad, implementar acciones, medir resultados y realizar ajustes continuos.

11. ¿Cuál es la importancia de la trazabilidad en los requisitos de la norma ISO 9001?

A. La trazabilidad en los requisitos de la norma ISO 9001 es importante para garantizar la conformidad de los productos o servicios y facilitar la corrección de desviaciones.
B. La trazabilidad en los requisitos de la norma ISO 9001 solo es necesaria en casos excepcionales
C. La trazabilidad en los requisitos de la norma ISO 9001 es irrelevante y no aporta valor
D. La trazabilidad en los requisitos de la norma ISO 9001 es opcional y no influye en la calidad del producto

12. ¿Cuál es la diferencia entre una norma certificable y una norma legal?

A. Una norma legal es solo para empresas grandes
B. Una norma certificable es más estricta que una norma legal
C. La diferencia radica en que una norma certificable es opcional y una norma legal es obligatoria.
D. Ambas son obligatorias

13. La Calidad ESPERADA viene determinada por....

A. Lo que percibe el cliente sobre lo que realmente espera
B. Las Expectativas del cliente conocidas y desconocidas y que han de ser explicitadas
C. Los Objetivos de Calidad alineados con los retos estratégicos y los Valores, umbral de los indicadores asociados a los procesos de trabajo
D. Todas las respuestas anteriores son falsas

14. El CLIENTE INTERNO es...

A. El usuario de productos y servicios de otros departamentos / unidades /proveedores internos de la organización
B. El usuario de productos y servicios de la organización.
C. Ninguna de los dos
D. a) y b) son ciertas

15. La norma ISO 9001 de gestión de Calidad

A. Es aplicable a cualquier sector
B. Es certificable por terceros (entidades de certificación acreditadas).
C. Implica un sistema documentado
D. Todas las respuestas son verdaderas

16. Los requisitos normativos de la norma ISO 9001 de gestión de Calidad comprenden los siguientes bloques:

A. Planificación / Soporte / Operaciones / Contexto de la organización / Liderazgo y Mejora
B. Operaciones / Contexto de la organización / Liderazgo / gestión económica de los costes de no calidad / Estrategia de la Calidad / Resultados de la Calidad
C. Contexto de la organización / Liderazgo / Planificación / Soporte / Operaciones / Evaluación del rendimiento y Mejora
D. Liderazgo / gestión económica de los costes de no calidad / Recursos humanos/

Daniela Marin

1. opción 4. ✓

2. opción 1 ✓

3. opción 2 ✓

4. opción 1. ✓

5. opción 2 ✓

6. opción 3. X

7. opción 3. ✓

8. opción 1. ✓

9. opción 4 ✓

10. opción 4. ✓

11. opción 1. ✓

12. opción 3 ✓

13. opción 3 X

14. opción 4 X

15. opción 4. ✓

16. opción B ✓

8,1 = A

13/16

anyi marcela ampudia cossio

Ficha = 2824867

opción (~~1~~) R/ 2-b

Instituto de seguridad y ocupación

opción (~~2~~) R = 1-A

solo

asegurar que las empresas grandes cum
plan con los estandares de calidad

opción (~~3~~) = 2-b

iso 45001

opción (~~4~~) > 1-A

Proceso sistematico y constante de revi
sión y perfeccionamiento de los procesos,
productos y servicios de una organización
para lograr una mayor eficiencia y calidad

opción ( ) b - 2

realizar la implementación de norma iso sin involucrar la alta dirección

opción ( ) B - d

establecer un sistema de gestión de calidad

opción ( ) C

situaciones de emergencias

opción ( ) A

las etapas del ciclo PHVA se relacionan de forma lineal, sin retroalimentación entre ellas

opción ( ) d

realizar auditorías internas de forma obligatoria

opción ( )

( )

Opción (11)

(1) A.

Opción (12)

(B) C

Opción (13)

(A) A.

2/16.

Opción (14)

(A) b.

opción (15)

(B) d

opción (16)

(A) C

Astrid carolina Montenegro

Ficha 2824867

Gestión integrada de la calidad, medio ambiente y salud en el trabajo.

1). OPCION 2 ✗

2). OPCION 1 ✓

3) OPCION: ISO 9001 ✓

4) OPCION 1 ✓

5) OPCION: 2 ✓

10/16 = 6,3

6) OPCIÓN 3 ✗

7): OPCIÓN 3 ✓

8) OPCIÓN: 1 ✓

9) OPCIÓN 4 ✓

10) OPCIÓN: 3 ✗

11) OPCIÓN 1 ✓

12) OPCIÓN: 3 ✓

13) OPCIÓN: 2 ✗

14) OPCIÓN 1 ✗

15) OPCIÓN 1 ✗

16) OPCIÓN 3 ✓

Daniela López D.

9/16 = 5.6

1. B ✗
2. A ✓
3. B ✗
4. A ✓
5. C ✗
6. C ✗
7. C ✓
8. A ✓
9. A ✗
10. D ✓
11. A ✓
12. C ✓
13. B ✗
14. D ✗
15. D ✓
16. C ✓

Angelly Vargas Morales / 2824867

DD 15 MM 04 AA 24

1) opción 2 X
2) opción 1 /
3) opción 2 /
4) opción 1 /
5) opción 2 /
6) opción 1 X
7) opción 3 /
8) opción 4 X
9) opción 4 /
10) opción 4 /
11) opción 1 /
12) opción 3 /
13) opción 3 X
14) opción 2 /
15) opción 1 X
16) opción 1 X

10/16

6,25.

1

15 de abril 2024

Andres felipe Herrera

① que significa iso en el contexto de normas de la calidad

- instituto de seguridad y ocupacion
- organisacion internacional de estandarisacion
- instituto de servicios oficiales
- organisacion internacional de normalisacion

② cual es el proposito principal de las normas iso en relacion con la calidad

R= opcion N#2

③ cual es la norma iso mas conocido y actualizada en sistemas de gestion de calidad

R= opcion N#2

④ que significa el termino "mejora continuo" en el contexto de las normas

R= opcion N#1

⑤ ...

R= opcion N#2

pte 3

⑥ ...

L= opción N#3 ✗

⑦ ...

R= opción N#3 ✓

⑧ ...

R= opción N#1 ✓

⑨ ...

R= opción N#4 ✓

⑩ ...

R= opción N#3 ✓

⑪ ...

R= opción N#1 ✓

⑫ ...

R= opción N#3 ✓

⑬ ...

L= opción N#1 ✓

⑭ ...

R= opción N#2 ✓

⑮ ...

L= opción N#4 ✓

⑯

R= opción N#3 ✓

13/16

14/16

8.7

A

Hemi Brillo Gonzales 15/04/2024. 7824867

Respuesta 1) ② X

Resl 2) ① ✓

Resl 3) ① ✓

Resl 4) ① ✓

Resl 5) ① ✓

Resl 6) ③ X

Resl 7) ③ ✓

Resl 8) ④ X

Resl 9) ④ ✓

Resl 10) ④ ✓

Resl 11) ① ✓

Resl 12) ③ ✓

Resl 13) ③ X

Resl 14) ① X

Resl 15) ④ ✓

Resl 16) ③ ✓

11/16

7.

A

Diego Nacabera Miopa

1) b ✓

2: A ✓

3: b ✓

4 A ✓

5: b ✓

6: C X

7: C ✓

8 A ✓

9 D ✓

10 D ✓

11 A ✓

12 C ✓

13: A ✓

14 C X

15: D ✓

16: C ✓

14/16

13/16

8/1

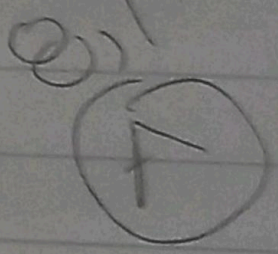
1

Jaison Montoya Cano.

1. B ✗
2. A ✓
3. B ✓
4. A ✓
5. B ✓
6. C ✗
7. C ✓
8. A ✓
9. D ✓
10. D ✓
11. A ✓
12. C ✓
13. A ✓
14. D ✗
15. D ✓
16. C ✓

14/16

13/16



Geraldine Osorio Alzate

15- 04- 2024

Ficha: 2524867

CC. 1.116.277.161

1- B ✓X

2- A ✓

3- B ✓

4- A ✓

5- B ✓

6- C X

7- C ✓

8- A ✓

9- D ✓

10- D ✓

11- A ✓

12- D X

13- C X

14- D X

15- D ✓

16- C ✓

12/16

2,0

11/16

15/04/2024.

Examen calidad reconocimiento conceptual del SGC.

Nombres: Juan Andres Zabala Herao

1. Respuesta 4 ✓
2. Respuesta 1 ✓
3. Respuesta 2 ✓
4. Respuesta 1 ✓
5. Respuesta 2 ✓
6. Respuesta 1 ✗
7. Respuesta 3 ✓
8. Respuesta 1 ✓
9. Respuesta 4 ✓
10. Respuesta 3 ✗
11. Respuesta 1 ✓
12. Respuesta 3 ✓
13. Respuesta 1 ✓
14. Respuesta 2 ✓
15. Respuesta 2 ✗
16. Respuesta 2 ✗

12/16

7,5

(A)

(B)

15 | 04 | 24

Nombre : Jose Gilberto Peñaloza Hurtado
Competencia : Calidad
Fecha : 2824867

Evaluacion de gestion en la calidad

1° ~~RI~~ : organizacion internacional de ~~Norma~~ ✓
RI: 2 ✗

2° RI: 1 ✓
3° RI: 2 ✓
4° RI: 1 ✓
5° RI: 2 ✓
6° RI: 4 ✓
7° RI: 3 ✓
8° RI: 1 ✓
9° RI: 4 ✓
10° RI: 4 ✓
11° RI: 1 ✓
12° RI: 3 ✓
13° RI: 3 ✗
14° RI: 4 ✗
15° RI: 4 ✓
16° RI: 3 ✓

14/16

13/16

8,1

A

8

DD MM AA
15 04 24

Angie Canna Tusarma Manzo

1) 2 ✗
2) 1 ✓
3) 2 ✓
4) 1 ✓
5) 2 ✓
6) 3 ✗
7) 3 ✓
8) 1 ✓
9) 4 ✓
10) 4 ✓
11) 1 ✓
12) 3 ✓
13) 3 ✗
14) 4 ✗
15) 4 ✓
16) 3 ✓

19/16

7,5

A

6) ¿Cuál es el propósito principal de la norma ISO 9000?

R/= C) establecer un sistema de gestión de calidad efectivo ✗ d

7) ¿Qué tipo de problemas o situaciones se pueden resolver utilizando el ciclo PHVA?

R/= C ✓ C

8) ¿Como se relacionan las etapas del ciclo PHVA entre si?

R/= A ✓

9) ¿Cual es el enfoque basado en procesos en la ISO 9001?

R/= d ✓

10) R/= d ✓
11) R/= A ✓
12) R/= b ✗ C
13) R/= b ✗ A
14) R/= b ✓
15) R/= C ✗ d
16) R/= C ✓

12/16
7.5
A

15 04 24.

Karen Yulieth Chiquito Velasco

1. 2 ✗
2. 1 ✓
3. 2 ✓
4. 1 ✓
5. 2 ✓
6. 3 ✗
7. 3 ✓
8. 1 ✓
9. 4 ✓
10. 4 ✓
11. 1 ✓
12. 3 ✓
13. 3 ✓
14. 4 ✓
15. 4 ✓
16. 3 ✓

bien

12/16 =

7,5

(A)

15-04-2024

Angy Pdola Calderón Sánchez 2824867

Evaluación de Calidad

1. RL=opción 1 X
2. RL=opción 1 ✓
3. RL=opción 2 ✓
4. RL=opción 1 ✓
5. RL=opción 2 ✓
6. RL=opción 3 X
7. RL=opción 3 ✓
8. RL=opción 1 ✓
9. RL=opción 4 ✓
10. RL=opción 4 ✓
11. RL=opción 1 ✓
12. RL=opción 3 ✓
13. RL=opción 3 X
14. RL=opción 4 X
15. RL=opción 4 ✓
16. RL=opción 3 ✓

12/16. 7,5 (A)

Angela Maria Murcia Garcia

1. 2 ✗
2. 1 ✓
3. 2 ✓
4. 1 ✓
5. 2 ✓
6. 3 ✗
7. 3 ✓
8. 1 ✓
9. 4 ✓
10. 4 ✓
11. 1 ✓
12. 3 ✓
13. 1 ✓
14. 4 ✗
15. 4 ✓
16. 1 ✗

12 / 16

7,5

A

Juan Diego Arias

1) Opción 2 X
2) Opción 1 ✓
3) Opción 2 ✓
4) Opción 1 ✓
5) Opción 2 ✓
6) Opción 2 X
7) Opción 3 ✓
8) Opción 1 ✓
9) Opción 4 ✓
10) Opción 4 ✓
11) Opción 1 ✓
12) Opción 3 ✓
13) Opción 3 X
14) Opción 4 X
15) Opción 4 ✓
16) Opción 3 ✓

(A)

12
16
7,5

15 / 16

1. 2 ✓ ✗
2. 1 ✓ ✓
3. 2 ✓ ✓
4. 1 ✓ ✓
5. 2 ✓ ✓
6. 3 ✗ ✗
7. 4 ✗ ✗
8. 1 ✓ ✓
9. 4 ✓ ✓
10. 4 ✓ ✓
11. 1 ✓ ✓
12. 3 ✓ ✓
13. 1 ✓ ✓
14. 1 ✗ ✗
15. 4 ✓ ✓
16. 3 ✓ ✓

Angie Rivera.

12/16

7,5 = A.