PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Barranquilla, mayo de 2025

Señor(a)
JOSE ANTONIO SIERRA SALAZAR
SUPERVISOR(A) CONTRATO No**. 7392469**
Coordinador Metalmecánica Malambo
Metalmecánica Malambo
Barranquilla

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Mes mayo del año 2025

Referencia: No. 7392469 del año 2025

RANDY ENRIQUE OSORIO BARROS, identificado con la cédula de ciudadanía No. 72.248.293 de Barranquilla, en mi calidad de Contratista del SENA, en Metalmecánica Malambo, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación, presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago: c). un pago correspondiente al mes de mayo del 2025 por valor de (4.599.511). Los honorarios serán pagados por el SENA al contratista de acuerdo al cronograma definido por la Dirección Administrativa y Financiera de la Dirección General, en la cuenta de Ahorros No. 151390309 Banco de Bogotá, cuyo titular es el Contratista.

Plazo: Será hasta el 23 de diciembre de 2025.

OBJETO: Prestar servicios profesionales como instructor para impartir formación profesional titulada tecnólogos, técnicos y complementaria en el área temática de sistemas integrados de gestión y producción industrial de acuerdo con la programación de la coordinación Sede Metalmecánica Malambo del Centro Nacional Colombo Alemán.

Obligaciones Especificas: (Trascriba las obligaciones específicas del contrato, dentro del siguiente cuadro)

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Orientar el desarrollo de las actividades de Aprendizaje promoviendo el aprendizaje significativo, la solución creativa de problemas, el desarrollo de estrategias para el aprendizaje autónomo, el uso de las Tic, el trabajo colaborativo, planteando acciones de refuerzo, mejoramiento y apoyo que motiven y fundamenten al aprendiz para el desarrollo de sus competencias según lo establecido en el procedimiento de ejecución de la formación profesional integral.	1. Emisión juicios evaluativos primer trimestre 2025. 2. Informe ficha tecnólogo tscsig 1, en cuanto a aprendices en formación en la actualidad 3. Introducción a los resultados y competencias al inicio del segundo trimestre del 2025.	Anexas al informe
2	Utilizar herramientas tecnológicas que El SENA brinda para la gestión del aprendizaje y apoyo a los procesos formativos, para organizar y desarrollar actividades de aprendizaje y llevar el registro del portafolio de evidencias.		
3	Registrar oportunamente en aquellos casos de inasistencias, deserciones, condicionamientos de matrícula, cancelación de matrícula en el aplicativo SOFIA plus de acuerdo con lo establecido en el Reglamento del Aprendiz vigente.	4. Sena sofia	Sena sofia

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados y el No. 9484447860 de la planilla, aportes en línea y Abril 2025. (Decreto Ley 2106 de 2019 – “Decreto Ley Antitrámites”)

Cordialmente,



RANDY ENRIQUE OSORIO BARROS

Contratista

C.C. No. 72.248.293

Recibí a satisfacción:

JOSE ANTONIO SIERRA SALAZAR

Supervisor(a) Contrato 7392469 de 2025

Coordinador Metalmecánica Malambo

GC-F-004v.08

4 to trimestre academico

Aprender a realizar un diagnostico a los sistemas de gestión de acuerdo a su avance



Competencias y resultados 4to trimestre de formación

IMPLEMENTAR SISTEMAS DE GESTIÓN SEGÚN NORMATIVA Y REQUERIMIENTOS TÉCNICOS	• 01 Aplicar métodos y técnicas de diagnóstico en el sistema integrado de gestión, teniendo en cuenta la normatividad aplicable.
IMPLEMENTAR SISTEMAS DE GESTIÓN SEGÚN NORMATIVA Y REQUERIMIENTOS TÉCNICOS	• 02. Planificar la implementación del sistema integrado de gestión, teniendo en cuenta los resultados del diagnóstico y de la evaluación al cumplimiento legal

Introducción

El diagnóstico organizacional es clave para evaluar el cumplimiento de normas como ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001, asegurando la calidad, seguridad y sostenibilidad empresarial.



Métodos



Checklist

Verificar el cumplimiento de estandares, aplicando revisión estructurada(iso 9001, 14001, 45001)



Matriz DOFA

identificar factores internos y externos para tomar decisiones estratégicas, optimizando procesos y fortaleciendo su competitividad.



Auditoria y revisión documental

Evaluar el cumplimiento de normativas, la eficiencia de los procesos y la calidad de la gestión empresarial

Conclusión

Es importante para garantizar la eficiencia, cumplimiento normativo y mejora continua



G R A C I A S

Línea de atención al ciudadano: 01 8000 910270
Línea de atención al empresario: 01 8000 910682

@SENAComunica

www.sena.edu.co

GC-F-004v.08

Competencia: Implementar sistemas de gestión según normativa y requerimientos técnicos

Resultado: Aplicar métodos y técnicas de diagnóstico en el sistema integrado de gestión, teniendo en cuenta la normatividad aplicable.

4to trimestre de formación tecnológica

CONCEPTO AUDITORIA

"La auditoría es un proceso sistemático,

independiente y documentado para obtener

evidencias de la auditoría, y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría".

ISO 9000

Adjetivos que definen una Auditoría

Sistemáticas	Documentadas	Independientes
Ajustada a un método, aumentando su objetividad permitiendo establecer comparaciones	Basada en datos fiables suficientes que garanticen un diagnóstico real y completo	Presenta una situación real, sin manipulaciones, por lo que la realizan personas que no tengan responsabilidad directa en los sectores que se desea auditar

Evidencia y Criterio de Auditoría

Evidencia de Auditoría → Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que sea pertinente para los criterios de auditoría y que sea verificable.

Criterio de Auditoría → Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos de auditoría.

Conceptos Básicos de Interés

Acción Correctiva	Acción ejecutada para eliminar la causa de una no conformidad que ha sido detectada.
Acción preventiva	Acción llevada a cabo con el objeto de eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación que prevemos que puede acontecer pero no deseamos que suceda.
Hallazgo	Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.
Conclusiones	Resultado de una auditoría tras considerar los objetivos y todos los hallazgos.
Programa de Auditoría	Conjunto de una o más auditorías planificadas para un período de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

Conceptos Básicos de Interés

Alcance de la Auditoría	Extensión y límites de una auditoría.
Plan de Auditoría	Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.
Conformidad	Cumplimiento de un requisito.
No conformidad	Incumplimiento de un requisito.
Sistema de Gestión	Sistema para establecer políticas y objetivos y para alcanzar dichos objetivos.

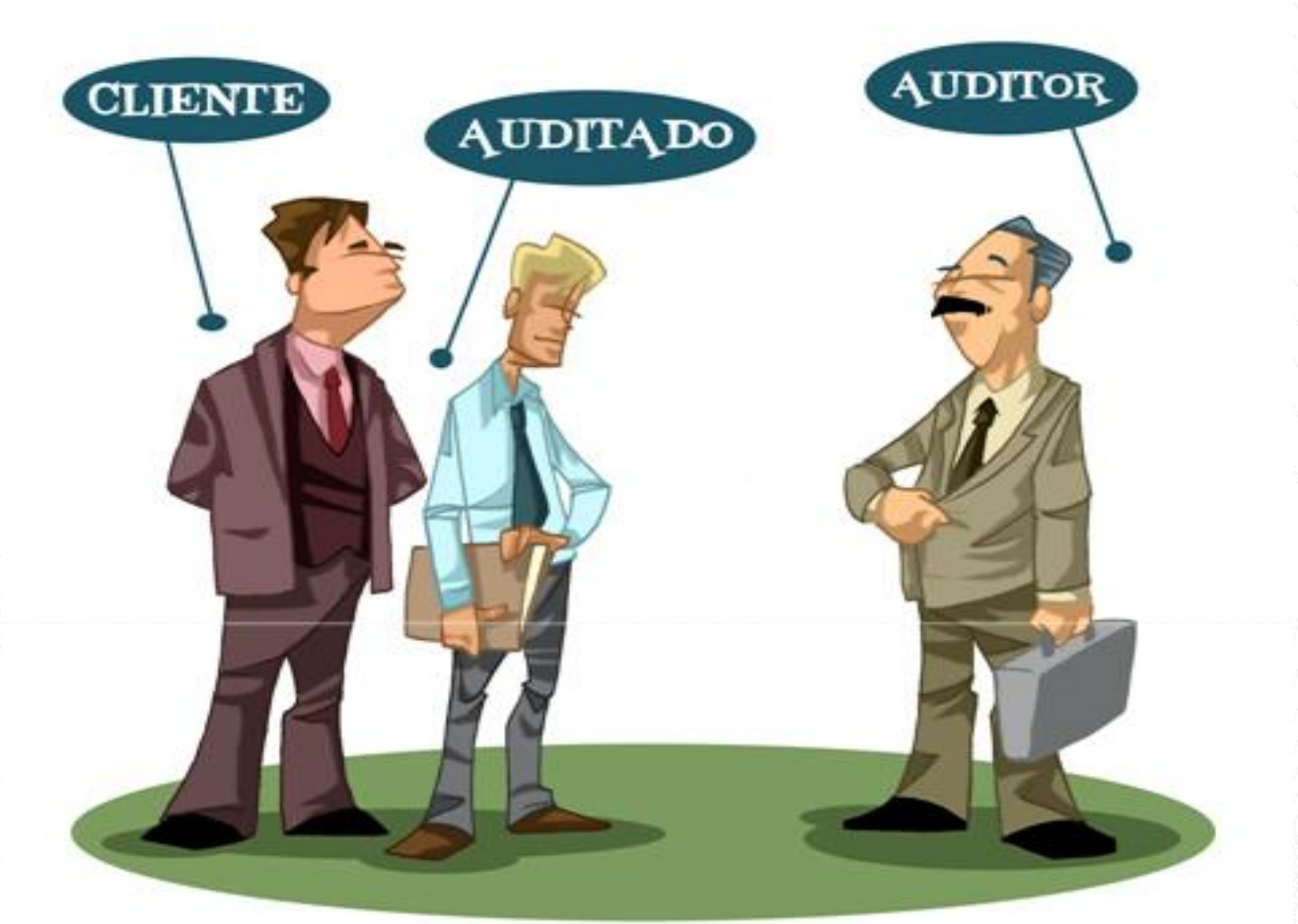
Objetivos de la Auditoría

- **Establecer el nivel de cumplimiento** de los procedimientos que forman parte del Sistema de Gestión.
- **Verificar que todos los departamentos y niveles de la organización** cumplen con lo establecido en el Sistema.
- **Evaluar la capacidad del sistema de gestión** para cumplir con los objetivos y los requisitos legales establecidos, así como con cualquier otro requisito aplicable.
- **Proponer acciones correctivas, preventivas y de mejora** necesarias, detectando las posibles áreas de mejora.

Factores de Éxito en una Auditoría

- Apoyo de la gerencia o alta dirección.
- Equipo auditor debidamente capacitado y entrenado, es decir, que cuenten con la suficiente formación teórico-práctica en las materias que se tocan en el proceso auditor.
- Autonomía en las funciones de auditoría y del equipo auditor.
- Facilitar el acceso a las oficinas, documentos, personal, al equipo auditor cuando sea preciso.
- Descripción pormenorizada de los procedimientos de auditoría.

Participantes en la Auditoría



Participantes en la Auditoría

Cliente



Solicitud de auditoria

Auditado



Proveedor, contratista, etc.

auditor



Empresa o persona que realiza la auditoria

Tipos de auditoria





- **De 1ra parte:** conducidas por la propia organización, para propósitos internos (auditoría interna).
- **De 2da parte:** de cliente a proveedor, antes de firmar el contrato es una inspección – después de firmar el contrato es una auditoría.
- **De 3ra parte:** entes externos o certificadores.

Agentes implicados en una Auditoría

Líder del equipo auditor



Auditores



Expertos técnicos



Agentes implicados en una Auditoría

Guías



Observadores



No deben influir en la realización de la auditoria

Razones para la Realización de Auditorías

- Llevar a cabo la evaluación inicial de un proveedor.
- Verificar por el organismo auditor, que su Sistema responde a los requisitos establecidos y que realmente está implantado y en funcionamiento.
- Comprobar que, en una relación contractual ya existente, el Sistema de Gestión del proveedor es eficiente.
- Hacer la evaluación, en el marco del propio organismo, de su Sistema con relación a una norma de calidad, medioambiente, seguridad y salud laboral, y de gestión éticamente responsable.

Proceso de auditoria y certificación

Pasos a seguir

1. **Inicio de la Auditoría** →
   - Designación del auditor jefe.
   - Definición de objetivos, alcance y criterios.
   - Selección del equipo auditor.
   - Establecimiento del contacto inicial con el auditado.

2. **Revisión de la Documentación** →
   Se debe revisar toda la documentación derivada del Sistema de Gestión, como por ejemplo los procedimientos y los registros, para determinar su adecuación con los criterios de auditoría.

Pasos a seguir

3. **Preparación de la auditoría in-situ**

- Preparación del plan de auditoría.
- Asignación de tareas al equipo auditor.
- Preparación de los documentos de trabajo.

4. **Realización de la auditoría In-situ**

-Reunión de apertura.
-Comunicación durante la auditoría.
-Papel y responsabilidades de guías y observadores.
-Recopilación y verificación de información.
-Generación de hallazgos.
-Preparación de las conclusiones.
-Reunión de cierre.

Pasos a seguir

5. **Informe de Auditoría** →
   - Preparación del informe.
   - Aprobación del informe.
   - Distribución del informe.

6. **Finalización de la auditoría**

7. **Actividades de seguimiento de la auditoría**

Proceso de certificación

Solicitud de certificación

Revisión de la documentación

Auditoria de certificación

Acciones correctivas

Evaluación y dictamen

Certificación

Actividad de carácter voluntario que permite establecer la conformidad de una entidad (empresa, producto o persona) con los requisitos definidos en una determinada Norma, mediante la emisión por parte de una tercera parte acreditada, de un documento fiable que así lo demuestre.

Período de validez del certificado

1. **dependerá de la norma por la que se rija,** pero en cualquier caso, no es algo indefinido.
2. Finalizada su validez, la organización puede **optar por pasar por una auditoría de renovación del mismo, o bien, no renovarlo.**
3. **El período de validez suele ser de tres años**, pasado este plazo, se realiza una **auditoría de renovación.**
4. Y a lo largo de su duración, tendrían lugar **auditorías de seguimiento anuales.**

G R A C I A S

Línea de atención al ciudadano: 01 8000 910270
Línea de atención al empresario: 01 8000 910682

@SENAComunica

www.sena.edu.co

Sociedad Latinoamericana para la Calidad

Diagrama de Causa y Efecto
(Cause & Efect Diagram)

☐ Definir	☑ Creatividad
☐ Medir	☑ Reunión de Datos
☑ Analizar	☑ Análisis de Datos
☐ Mejorar	☐ Toma de Decisión
☐ Controlar	☐ Planeación
	☐ Trabajo en Equipo

Qué es?

Un diagrama de Causa y Efecto es la representación de varios elementos (causas) de un sistema que pueden contribuir a un problema (efecto). Fue desarrollado en 1943 por el Profesor Kaoru Ishikawa en Tokio. Algunas veces es denominado *Diagrama Ishikawa o Diagrama Espina de Pescado* por su parecido con el esqueleto de un pescado. Es una herramienta efectiva para estudiar procesos y situaciones, y para desarrollar un plan de recolección de datos.

¿Cuándo se utiliza?

El Diagrama de Causa y Efecto es utilizado para identificar las posibles causas de un problema específico. La naturaleza gráfica del Diagrama permite que los grupos organicen grandes cantidades de información sobre el problema y determinar exactamente las posibles causas. Finalmente, aumenta la probabilidad de identificar las causas principales.

El Diagrama de Causa y Efecto se debe utilizar cuando se pueda contestar "sí" a una o a las dos preguntas siguientes:

1. ¿Es necesario identificar las causas principales de un problema?
2. ¿Existen ideas y/u opiniones sobre las causas de un problema?

Copyright © 2000 by Sociedad Latinoamericana para la Calidad. All rights reserved.

- Con frecuencia, las personas vinculadas de cerca al problema que es objeto de estudio se han formado opiniones sobre cuáles son las causas del problema. Estas opiniones pueden estar en conflicto o fallar al expresar la causa principales. El uso de un Diagrama de Causa y Efecto hace posible reunir todas estas ideas para su estudio desde diferentes puntos de vista.
- El desarrollo y uso de Diagramas de Causa y Efecto son más efectivos *después* de que el proceso ha sido descrito y el problema esté bien definido. Para ese momento, los miembros del equipo tendrán una idea acertada de qué factores se deben incluir en el Diagrama.
- Los Diagramas de Causa y Efecto también pueden ser utilizados para otros propósitos diferentes al análisis de la causa principal. El formato de la herramienta se presta para la planeación. Por ejemplo, un grupo podría realizar una lluvia de ideas de las "causas" de un evento exitoso, tal como un seminario, una conferencia o una boda. Como resultado, producirían una lista detallada agrupada en una categoría principal de cosas para hacer y para incluir para un evento exitoso.
- El Diagrama de Causa y Efecto no ofrece una respuesta a una pregunta, como lo hacen otras herramientas. Herramientas como el Análisis de Pareto, Diagramas Scatter, e Histogramas, pueden ser utilizadas para analizar datos estadísticamente. (**Nota**: consultar la descripción de la **Gráfica de Pareto, Diagrama Scatter, e Histograma)**. En el momento de generar el Diagrama de Causa y Efecto, normalmente se ignora si estas causas son o no responsables de los efectos. Por otra parte, un Diagrama de Causa y Efecto bien preparado es un vehículo para ayudar a los equipos a tener una concepción común de un problema complejo, con todos sus elementos y relaciones claramente visibles a cualquier nivel de detalle requerido.

¿Cómo se utiliza?

1. Identificar el problema. El problema (el efecto generalmente está en la forma de una característica de calidad) es algo que queremos mejorar o controlar. El problema deberá ser específico y concreto: incumplimiento con las citas para instalación, cantidades inexacta en la facturación, errores técnicos en las cuentas de proveedores, errores de proveedores. Esto causará que el número de elementos en el Diagrama sea muy alto (consultar la ilustración).
2. Registrar la frase que resume el problema. Escribir el problema identificado en la parte extrema derecha del papel y dejar espacio para el resto del Diagrama hacia la izquierda. Dibujar una caja alrededor de la frase que identifica el problema (algo que se denomina algunas veces como la cabeza del pescado).
3. Dibujar y marcar las espinas principales. Las espinas principales representan el *input* principal/ categorías de recursos o factores causales. No existen reglas sobre qué categorías o causas se deben utilizar, pero las más comunes utilizadas por los equipos son los materiales, métodos, máquinas, personas, y/o el medio. Dibujar una caja alrededor de cada título. El título de

Copyright © 2000 by Sociedad Latinoamericana para la Calidad. All rights reserved.

un grupo para su Diagrama de Causa y Efecto puede ser diferente a los títulos tradicionales; esta flexibilidad es apropiada y se invita a considerarla.

4. Realizar una lluvia de ideas de las causas del problema. Este es el paso más importante en la construcción de un Diagrama de Causa y Efecto. Las ideas generadas en este paso guiarán la selección de las causas de raiz. Es importante que solamente causas, y no soluciones del problema sean identificadas. Para asegurar que su equipo está al nivel apropiado de profundidad, se deberá hacer continuamente la pregunta Por Qué para cada una de las causas iniciales mencionadas. (ver el módulo de los Cinco Por Qués). Si surge una idea que se ajuste mejor en otra categoría, no discuta la categoría, simplemente escriba la idea. El propósito de la herramienta es estimular ideas, no desarrollar una lista que esté perfectamente clasificada. (**Nota:** Consultar la descripción de **Lluvia de Ideas**).
5. Identificar los candidatos para la "causa más probable". Las causas seleccionadas por el equipo son opiniones y deben ser verificadas con más datos. Todas las causas en el Diagrama no necesariamente están relacionadas de cerca con el problema; el equipo deberá reducir su análisis a las causas más probables. Encerrar en un círculo la causa(s) más probable seleccionada por el equipo o marcarla con un asterisco.
6. Cuando las ideas ya no puedan ser identificadas, se deberá analizar más a fondo el Diagrama para identificar métodos adicionales para la recolección de datos.

Versión CEDAC – Cause & Effect Diagram Adding Cards

Después de completar el paso 5, el equipo de resolución de problemas deberá:

A. Dibujar la versión final en un tamaño más grande (aproximadamente de 3' x 5').

B. Exhibir el Diagrama en una zona de alto tráfico o en una cartelera con una invitación para ser estudiado por otros y para que agreguen su ideas en "Post-It" en las categorías respectivas.

C. Después de un período específico de tiempo (1 ó 2 semanas) el Diagrama se retira y se revisa para incluir la información adicional. Un Diagrama completo más pequeño se publica nuevamente con una nota de agradecimiento.

D. En este momento, el equipo avanza al siguiente paso para un análisis más profundo, y para reunir datos adicionales (ver paso 6).

El Diagrama completo también puede exhibirse (o dejarse). Luego, a medida que una y otra causa es atendida, se pueden anotar las ganancias. Una vez que las causas sean retiradas, se deberán tachar y apuntar la fecha de su terminación. Las causas que actualmente están siendo atendidas también

Copyright © 2000 by Sociedad Latinoamericana para la Calidad. All rights reserved.

pueden indicarse. De esta manera toda el área de trabajo tiene un indicador de progreso y se puede percibir cierta relación de lo que se está haciendo.

Consejos para la Construcción/ Interpretación :

- Se debe recordar que los Diagramas de Causa y Efecto únicamente identifican causas posibles. Aun cuando todos estén de acuerdo en estas causas posibles, solamente los datos apuntarán a las causas.
- El Diagrama de Causa y Efecto es una forma gráfica de exhibir gran información de causas en un espacio compacto. El uso del Diagrama ayuda a los equipos a pasar de opiniones a teorías comprobables.

Relación con otras Herramientas:

Un Diagrama de Causa y Efecto normalmente se relaciona con:

- Lluvia de Ideas
- Digrama de Interrelaciones
- Gráfica de Pareto
- Multi-votación
- Técnica de Grupo Nominal
- Diagrama de Afinidad
- Cinco Por Qués

Información adicional con respecto a esta herramienta puede obtenerse consultando el siguiente material de referencia:

Total Quality Tools, PQ Systems, Inc., 1996

Quality Improvement Tools, Juran Institute, 1989

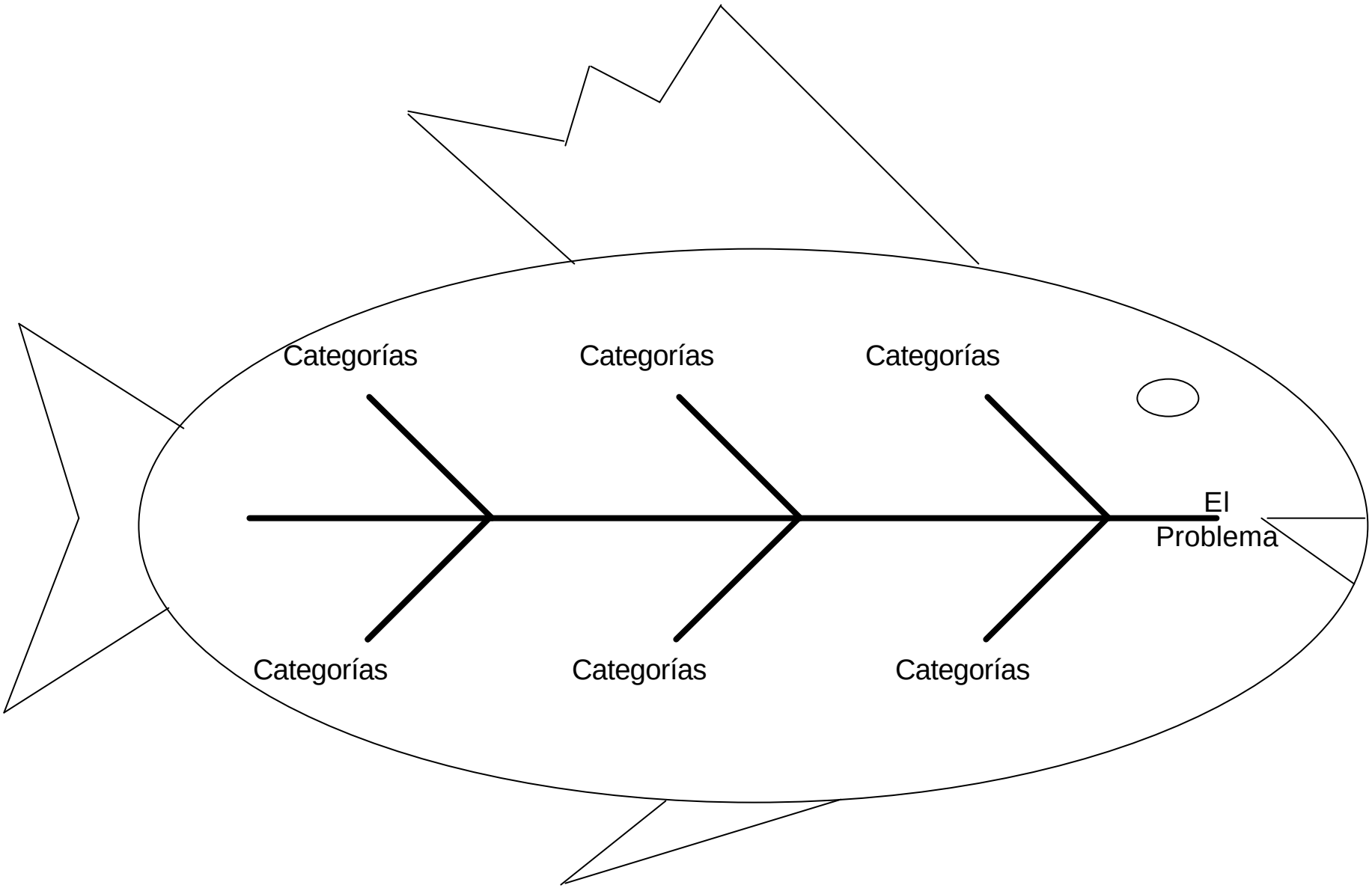
The Team Handbook, Sholtes, Peter R., 1988

The Memory Jogger II, GOAL/QPC, 1994

The Coach's Guide To The Memory Jogger II, GOAL/QPC, 1995

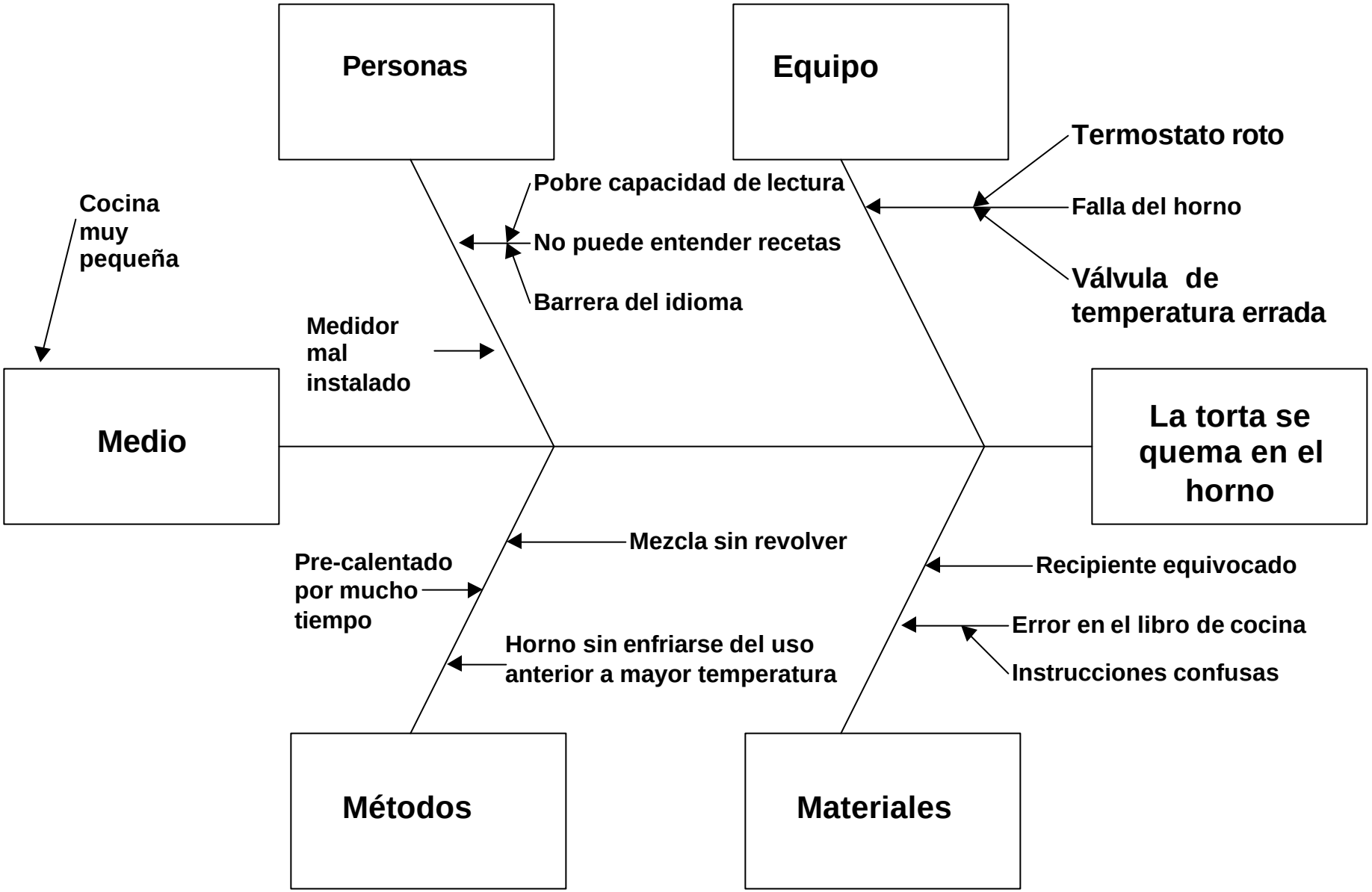
SPC Simplified for Services, Amsden, Davida M.; Butler, Howard E.; Amsden, Robert T.; 1991

Copyright © 2000 by Sociedad Latinoamericana para la Calidad. All rights reserved.



Copyright © 2000 by Sociedad Latinoamericana para la Calidad. All rights reserved.

Ejemplo del Diagrama de Causa y Efecto



Copyright © 2000 by Sociedad Latinoamericana para la Calidad. All rights reserved.

TALLER CAUSA Y EFECTO

En una organización se vienen presentando problemas relacionados con la productividad y las relaciones laborales. Han identificado las posibles causas principales que son: fenómenos naturales, vida diría, crecimiento personal y ámbito laboral. Elabore un diagrama Ishikawa organizando las siguientes causas secundarias para cada causa principal identificada.

1. La lluvia tiene como efecto que la tierra se moje.
2. El fuego tiene como efecto que la madera se transforme en brasas.
3. El sol tiene como efecto la fotosíntesis en las plantas.
4. Aplicar un pegamento tiene como efecto la unión de dos partes de un objeto o de dos objetos.
5. Mantener un ambiente ordenado tiene como efecto mayor facilidad al limpiar.
6. Entrenar a nuevos empleados tiene como efecto a corto plazo una disminución de la productividad, pero como efecto a largo plazo un aumento de la productividad.
7. La división racional de las tareas tiene como efecto un aumento de la eficiencia.
8. El buen liderazgo tiene como efecto un aumento en la motivación.
9. El sol tiene como efecto que la piel humana cambie de color.
10. El frío tiene como efecto hipotermia si el cuerpo no está abrigado.
11. El frío por debajo de los 0 grados tiene como efecto la congelación del agua.
12. La gravedad tiene como efecto que los objetos caigan.
13. El movimiento de la tierra alrededor del sol tiene como efecto la sucesión de estaciones.
14. Los golpes tienen como efecto el dolor y pueden tener como efecto hematomas.
15. El ejercicio tiene como efecto a corto plazo el cansancio.
16. Apagar los electrodomésticos y lámparas que no se usan tiene como efecto un ahorro de energía.
17. El consumo de alimentos tiene como efecto la nutrición de los animales y de los seres humanos.
18. El consumo excesivo de algunos alimentos tiene como efecto la acumulación de grasas en el cuerpo.
19. El descanso tiene como efecto el reponer energías.
20. Aplicar una fuerza a un objeto tiene como efecto el movimiento de ese objeto.
21. Organizar las tareas a cumplir tiene como efecto una mayor eficiencia.
22. Ponerse objetivos tiene como efecto la posibilidad de superación.
23. Ejercitarse adecuadamente tiene como efecto a largo plazo un aumento del bienestar.
24. El estudio tiene como efecto el éxito en los exámenes.
25. Realizar las actividades que me gustan tiene como efecto el placer.

APLICAR ANÁLISIS DE CAUSA Y EFECTO

Por más que quisiéramos, las situaciones en el lugar de trabajo no siempre serán las óptimas y en ocasiones es común encontrarnos con escenarios negativos que presenten un problema para el correcto desarrollo del área. En Recursos Humanos, principalmente, la existencia de problemáticas de clima laboral y pobre gestión puede resentirse notoriamente entre los colaboradores.

Tras un sondeo realizado entre los agentes de RRHH de diversas organizaciones mexicanas, se lograron rescatar 3 principales problemas en el escenario de trabajo, estos son:

1. **Mal ambiente laboral:** ya sean situaciones de mala comunicación interna, una mala organización y desmotivación entre los empleados, el mal clima laboral representa la problemática número uno entre las empresas mexicanas.
2. **Rotación y ausentismo:** al no contar con una buena gestión que asigne las tareas de manera equitativa y en parte también consecuencia de la desmotivación, la dinámica de rotación se vuelve fuente de conflicto, lo que desboca incluso en niveles significativos de ausentismo entre los trabajadores.
3. **Malos procesos administrativos:** una mala administración que no facilita los procesos de manera eficaz y equitativa está también entre los problemas señalados. Si se analiza con detenimiento, se puede observar incluso que los primeros dos puestos de esta lista son consecuencia, a final de cuentas, de malos procesos administrativos.

Esta mala gestión podría tener su núcleo en un incompetente sistema de reclutamiento y selección y una capacitación deficiente. Si el personal que se une a la organización no es el óptimo, es decir, no cuenta con las competencias, habilidades, conocimientos, actitudes y valores necesarios para formar parte del equipo, difícilmente logrará integrarse; aún con un exhaustivo programa de capacitación.

El iniciar el proceso de selección con el pie izquierdo puede traer significativos problemas no solo para un área, sino que puede significar un importante deterioro del clima laboral, manifestándose en estas pequeñas problemáticas de orden común:

- No aptitud para el puesto
- Exceso o falta de personal en un área
- Problemas de comunicación
- Personal poco involucrado

Como agentes de GTH es necesario buscar la optimización de estos procesos; mejorar la comunicación entre colaboradores e idear estrategias más eficientes de selección de personal y capacitación podría no ser la solución mágica para los problemas de toda un área, pero sí podría ser este el primer paso en la búsqueda de una organización más eficiente.

DEFINA PARA CADA CASO SI ES UNA ACCIÓN CORRECTIVA O ACCIÓN PARA LA GESTIÓN DE RIESGO

MARQUE **AC**: ACCIÓN CORRECTIVA, MARQUE **AP**: ACCIÓN PREVENTIVA

#	CASOS	ACCIÓN
1	Tendencia a desmejora de un período a otro en los resultados de la medición de los procesos.	AP
2	Incumplimiento en las metas de los indicadores de gestión de los procesos.	AC
3	Implementar programa de capacitación para mantener informado y actualizado al personal.	AP
4	Implementación de nuevos métodos de trabajo para fortalecer la gestión.	AP
5	Observaciones y sugerencias reportadas en los informes de auditoría interna o externa.	AP
6	Decisiones tomadas durante la revisión por la dirección sobre las no conformidades.	AC
7	Sistematizar el proceso de compras para agilizar la gestión en este proceso.	AP
8	Informes de no conformidades cuando son repetitivos	AC
9	Cambios en el contenido de un documento y no se actualiza la versión ni la vigencia del mismo.	AC
10	Pérdidas considerables de recursos.	AC
11	Varios productos fabricados fuera de especificación.	AC
12	Implementación de actividades de esparcimiento para evitar el estrés.	AP
13	Establecer un turno más de trabajo para mejorar el rendimiento de los grupos de trabajo.	AP
14	No hay control en los documentos de origen externo.	AC
15	Alta rotación de personal y los procesos no se logran fortalecer.	AC
16	Se detecta alta complejidad en el funcionamiento de los procesos establecidos y se decide fusionar procesos.	AP
17	Establecer las necesidades en cuanto a equipos de comunicación, por fallas en la información.	AC
18	Se detecta eliminación de hojas de vida de personal cesante de la organización	AC
19	SOAT de los vehículos vencidos.	AC
20	Infraestructura ya no es adecuada.	AC

ANÁLISIS DE CAUSAS

Del siguiente listado identifique el efecto o la no conformidad, las causas, las causas principales y las subcausas.

- Entendimiento el material
- Concentración
- Dictado
- Distribución
- Persona que solicita el trabajo
- Secretaria
- Máquina de escribir
- Altura
- Velocidad
- Técnica
- Experiencia
- Servicio
- Ubicación física
- Ambiente de trabajo
- Manuscrito
- Papel
- Ruido
- Conversación
- Interrupciones
- Timbre del teléfono
- Formato
- Instrucciones
- Tamaño
- Estilo
- Ubicación
- Caracteres
- Dictado
- Pronunciación
- Fatiga física
- Vista
- Condición física
- Mantenimiento
- Reparaciones
- Ritmo
- Pausas
- Otros trabajos
- Atender visitantes
- Distancia del cuerpo de la secretaria
- Brillo
- Color
- Manuscrito
- Omisiones
- Calidad
- Color
- Errores
- Grueso de la mina
- Material de escritura
- Tipo de bolígrafo
- Condición mental
- Evaluación preliminar
- Verificar el memo

1. El primer paso en un proceso de auditoría consiste en:
   A. Definir el alcance de la misma.
   B. Estudiar la información relevante para la misma.
   C. Seleccionar un equipo auditor.

2. Tanto el cliente de la auditoría como el auditado pueden requerir la sustitución de miembros en particular del equipo auditor si:
   A. No le gusta su aspecto físico.
   B. Es un antiguo empleado de la organización.
   C. Es una persona que es imparcial.

3. Los auditores en formación:
   A. No deben nunca incluirse en el equipo auditor.
   B. Pueden incluirse siempre y son independientes.
   C. Pueden incluirse siempre y cuando estén bajo una supervisión y dirección.

4. Las auditorías internas se suelen denominar de:
   A. Primera parte.
   B. Certificación.
   C. Tercera parte.

5. En una auditoría los *checklist*:
   A. Vienen definidos en la norma a auditar.
   B. No son obligatorios.
   C. Todos los sistemas de gestión en la norma de aplicación tienen un modelo para ello.

6. La norma internacional ISO 19011:2018, ha sustituido a la versión del:
   A. 2004
   B. 2000
   C. 2011

7. Los auditores deberían mostrar una actitud profesional, durante el desarrollo de las actividades de auditoría su comportamiento debe ser:
   A. Totalmente parcial.
   B. Activamente consciente del entorno físico y las actividades.

C. Que no interactúe eficientemente con otros, incluyendo los miembros del equipo auditor y el personal del auditado.

8. Para determinar el conocimiento y habilidades propias del auditor, debemos considerar lo siguiente:
   A. El tamaño, naturaleza y complejidad de la organización a ser auditada.
   B. La edad del auditor.
   C. Su formación profesional.

9. Los requisitos legales y contractuales aplicables y otros requisitos que apliquen al auditado son:
   A. Los conceptos generales de negocio y gerencia, procesos y terminología relacionada, incluyendo planificación, presupuesto y manejo de personal.
   B. Las leyes y regulaciones y sus agencias gobernantes.
   C. La capacidad del auditor.

10. Un líder del equipo auditor debe contemplar los siguientes aspectos:
   A. Proporcionar habilidad a los miembros del equipo con los que tenga cierta empatía.
   B. Hacer un balance entre las fortalezas y debilidades de los miembros del equipo auditor.
   C. Ser el único miembro capaz de tomar decisiones.

11. La organización debe seleccionar métodos para elegir al líder del equipo auditor en base a:
   A. Su formación como auditor.
   B. Su relación privada con la empresa.
   C. Sus referencias particulares conocidas por algún miembro de la organización.

12. Si queremos auditar un sistema de seguridad y salud en el trabajo tenemos que centrarnos en:
   A. La calidad del producto ofertado.
   B. La evaluación de riesgos realizada por parte de la organización.
   C. En la formación de los auditores en un SGC.

Taller # 1

Competencia: Implementar sistemas de gestión según normativa y requerimientos técnicos
Resultado: Aplicar métodos y técnicas de diagnóstico en el sistema integrado de gestión, teniendo en cuenta la normatividad aplicable.

1. Una auditoría es sinónimo de:
   A. Inspección.
   B. Supervisión.
   C. Ambas respuestas son incorrectas.

2. La Norma que sirve de guía para la realización de auditorías es la:
   A. ISO 9011.
   B. ISO 19011.
   C. ISO 9000.

3. Las evidencias de auditoría son:
   A. Los registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información pertinente para los criterios de auditoría.
   B. El grupo de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia y contra los cuales se compara la evidencia de auditoría.
   C. Los resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

4. Las razones para realizar una auditoría son:
   A. Llevar a cabo la evaluación inicial de un proveedor antes del establecimiento de relaciones comerciales con él.
   B. Encontrar y evidenciar todas las no conformidades.
   C. Saber cuántas acciones preventivas hay.

5. Las auditorías internas o de primera parte son las que realizan:
   A. Los miembros de la propia organización o empresa o bien, personas que actúan de parte de esta, con fines que atañen a la propia organización.
   B. Las personas encargadas por los clientes de la organización y suelen hacerse cuando ya media un contrato.
   C. Las organizaciones competentes y autorizadas para la certificación y concesión del sello que refrenda.

6. Las auditorías operacionales consideran:
   A. La verificación que se cumplen los preceptos normativos que son de aplicación a la organización en ese momento y lugar.
   B. El examen de los elementos de un proceso para determinar si las actividades y los resultados relativos a la calidad satisfacen a las disposiciones previamente establecidas y si estas disposiciones se ejecutan efectivamente y son adecuadas para lograr los objetivos y metas previstos.
   C. No solo para comprobar la responsabilidad derivada de incumplimientos legales, sino, también las posibles soluciones técnico-jurídicas, contando con su análisis de ventajas y desventajas, ingresos y costes derivados, por lo que permiten la toma de decisiones.

7. Uno de los factores de éxito que deben cumplirse para que un proceso de auditoría concluya satisfactoriamente es:
   A. Que todos los miembros de la organización participen en ella.
   B. Que exista el apoyo de la gerencia o alta dirección.
   C. Que no se detecten no conformidades.

8. El primer paso para obtener la certificación es:
   A. La presentación de acciones correctivas.
   B. La revisión documental.
   C. La solicitud de certificación.

9. El período de validez del certificado de un sistema de gestión dependerá de:
   A. La propia organización.
   B. Del sistema de gestión aplicado.
   C. Del número de clientes existentes para la organización.

10. Generalmente el período de validez del certificado de un sistema de gestión suele ser de:
   A. Indefinido.
   B. Un año.
   C. Tres años.

11. El Hallazgo de auditoria es:
   A. Los registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información pertinente para los criterios de auditoría.
   B. El grupo de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia y contra los cuales se compara la evidencia de auditoría.

C. Los resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

Nombre: **Fecha:**

1. La norma internacional ISO 19011:2018, ha sustituido a la versión del:
   A. 2004
   B. 2000
   C. 2011

2. Respecto a los criterios cualitativos en el perfil de auditor deberemos tener en cuenta:
   A. Los años de experiencia laboral y su educación.
   B. Las conductas personales.
   C. El número de auditorías dirigidas.

3. Los auditores deberían mostrar una actitud profesional, durante el desarrollo de las actividades de auditoría su comportamiento debe ser:
   A. Totalmente parcial.
   B. Activamente consciente del entorno físico y las actividades.
   C. Que no interactúe eficientemente con otros, incluyendo los miembros del equipo auditor y el personal del auditado.

4. Para determinar el conocimiento y habilidades propias del auditor, debemos considerar lo siguiente:
   A. El tamaño, naturaleza y complejidad de la organización a ser auditada.
   B. La edad del auditor.
   C. Su formación profesional.

5. En un proceso de auditoría la finalización se contempla cuando:
   A. Se aplican principios, procedimientos y técnicas de auditoría.
   B. Entiende la opinión de los expertos.
   C. Ninguna de las anteriores es correcta.

6. Los requisitos legales y contractuales aplicables y otros requisitos que apliquen al auditado son:
   A. Los conceptos generales de negocio y gerencia, procesos y terminología relacionada, incluyendo planificación, presupuesto y manejo de personal.
   B. Las leyes y regulaciones y sus agencias gobernantes.
   C. La capacidad del auditor.

7. Respecto al alcance de la auditoría, el auditor debe:
   A. Conocer las normas de sistemas de gestión u otros documentos usados como criterios de auditoría.
   B. Dejarse llevar por los criterios establecidos por la organización.
   C. No darle interés a su formación académica.

8. Un líder del equipo auditor debe contemplar los siguientes aspectos:
   A. Proporcionar habilidad a los miembros del equipo con los que tenga cierta empatía.
   B. Hacer un balance entre las fortalezas y debilidades de los miembros del equipo auditor.
   C. Ser el único miembro capaz de tomar decisiones.

9. La organización debe seleccionar métodos para elegir al líder del equipo auditor en base a:
   A. Su formación como auditor.
   B. Su relación privada con la empresa.
   C. Sus referencias particulares conocidas por algún miembro de la organización.

10. Si queremos auditar un sistema de seguridad y salud en el trabajo tenemos que centrarnos en:
   A. La calidad del producto ofertado.
   B. La evaluación de riesgos realizada por parte de la organización.
   C. En la formación de los auditores en un SGC.