|  |
| --- |
| **FILOSOFÍA MODELO OBL** |
| *Modelo enfocado al aprendizaje basado en experiencias reales, dónde la persona adquiere conocimiento, recibe recomendaciones y se certifica.* |
| **INSTRUCCIONES** |
| 1. Lee atentamente cada uno de los encabezados de color gris, estos te orientarán en el desarrollo del tema propuesto a trabajar. 2. Diligencia y pon el contenido a desarrollar únicamente en los espacios en blanco. 3. Puedes incluir textos, imágenes o tablas que considere importantes. 4. No olvides colocar las fuentes o bibliografía consultada. |

|  |
| --- |
| **AUTOR** |
| Nombres y apellidos  ANA HITSCHERICH |

|  |
| --- |
| 1. **CASO - CONTEXTO** |
| **NOMBRE DEL CASO O CONTEXTO: CIERRE DE HALLAZGOS DE NO CONFORMIDAD** |
| Descripción o planteamiento del contexto para la actividad, mediante una situación, caso, problema, ejemplo, lugar o escenario ya sea real o hipotético, que le muestre al estudiante la necesidad y utilidad del conocimiento. |
| Resultado de una auditoria externa con el ente certificador BVQI Colombia LTDA una organización podría tener que realizar el cierre de un hallazgo de no conformidad relacionado con un requisito de la norma auditada. |

|  |
| --- |
| 1. **RECOMENDACIONES** |
| Debe contener una orientación práctica del tema a partir de tips o recomendaciones que pueda aplicar el estudiante a su entorno, a través de conceptos, métodos y tipologías requeridas y así mantenerlo actualizado. |
| A continuación, encontrarás recomendaciones para que realices el cierre del hallazgo de no conformidad, sin que tengas mayores contratiempos.  Sigue los siguientes pasos:   1. Utiliza el formato entregado por el auditor. 2. Identifica claramente cual fue la evidencia que verificó el auditor para levantar el hallazgo. 3. Documenta la corrección. 4. Documenta el análisis de causa raíz. 5. Documenta la acción correctiva. 6. Incluye la fecha estimada de resolución 7. Incluye el nombre competo del representante de la organización. |

|  |
| --- |
| 1. **COMPORTAMIENTOS A AFIANZAR** |
| Afianzar el tema a través de la investigación, difusión y conocimiento de los valores, conductas o comportamientos que son comunes dentro de la cotidianidad del individuo. Usando pautas y experiencias que permiten la apropiación del tema. |
| Recuerda, este es el formato de Burea Veritas, es necesario diligenciar las filas identificadas con el color rosado.  Aquí el **auditado** diligencia cinco casillas:  1. Corrección  2. Análisis de causa  3. Acción correctiva  4. Fecha de resolución  5. Nombre del representante  Aquí el auditor documenta el hallazgo    Aquí el auditor documenta el cierre del hallazgo  Las evidencias para detectar los hallazgos de conformidad o **no conformidad**, provienen de las siguientes fuentes:    *En las* ***entrevistas*** *se obtiene información sobre la responsabilidad, entrenamiento, calificación, autoridad, interrelaciones.*  *En la* ***revisión de documentación*** *se valida los contenidos del manual, los procedimientos, las instrucciones, los registros y la reglamentación.*  *En la* ***revisión de actividades*** *se observa las condiciones, los almacenes, las obras, los proyectos.*  La corrección es **la acción inmediata** que la organización realizó para contener el hallazgo, asegúrate que la corrección sea consecuente con la evidencia, no olvides enviar la evidencia del cambio.  *Supongamos que el auditor detectó que Julanito de Tal no cuenta con los registros que evidencian la competencia.*  *La corrección podría ser conseguir los registros de la competencia de educación y experiencia conforme a las exigencias del perfil de cargo o la toma de una decisión por parte de la Gerencia para reasignación de responsabilidades mientras se logra la competencia.*  *Una buena evidencia del cambio podrían ser los registros de la competencia o el comunicado por parte de la Gerencia reasignando la responsabilidad.*  Siempre indícale al auditor cual fue la metodología que utilizaste para realizar el **análisis de causa**, escoge una que sea reconocida, algunos ejemplos son:  ***Análisis de causas blandas:*** *análisis de campos de fuerzas, check list de definición de problemas, check list para reunión de datos, cinco por qué, diagrama de causa efecto, diagrama de afinidad, diagrama de flujo, diagrama de interrelaciones, lluvia de ideas, multivotación, test Myers.*  ***Análisis de causas duras:*** *análisis de costo beneficio, cuadrícula de selección, diagrama de distribución, gráfica de comportamiento, gráfica de Pareto, gráfica de radar, histograma, hoja de revisión.*  *El análisis de causa debe resolver las preguntas: ¿Es este caso aislado o no?, en otras palabras, ¿Existe el riesgo de que esto pueda ocurrir el hallazgo de nuevo en otro sitio /departamento/ proceso/proyecto/obra?, ¿Qué en el sistema fallo de tal manera que se produjo el hallazgo?*  *Culpar al empleado no será aceptada como la única causa de la raíz, por ejemplo, alguien no ha seguido un proceso sería causa directa; determinar por qué alguien no siguió un proceso conduciría a la verdadera raíz del problema.*  Para la **acción correctiva,** verifica que todas las causas identificadas se solucionen con la acción correctiva. Recuerda que la acción correctiva consiste en una serie de actividades con responsable y fecha de ejecución que al desarrollarlas garantizas que el hallazgo no se vuelva a presentar.  *Siempre deben incluir un "cambio" en el sistema. Indícale al auditor que parte del sistema fue fortalecido.*  *La formación y/o la publicación de un boletín de noticias generalmente no son cambios en el sistema.*  La **fecha de solución** de hallazgo no debe superar los 90 días para una no conformidad mayor y no debería superar los seis meses para una no conformidad menor.  ***“Los hallazgos de no conformidad son oportunidades para fortalecer el sistema de gestión de la empresa, aprovéchalas al máximo”*** |

|  |
| --- |
| 1. **CRITERIOS DE EVALUACIÓN** |
| Contiene los principios, normas o ideas de valoración en relación al tema desarrollado. A través de este el individuo demuestra que entiende, conoce y comprende la temática propuesta, al aplicar los conocimientos teóricos, su capacidad de resolución de problemas y sus habilidades mentales para dar solución al caso o contexto. |
| 1. ¿Qué es una no conformidad? Rta: Incumplimiento de un requisito que sirve para fortalecer el sistema de gestión de una organización. 2. ¿Los pasos para el cierre de las no conformidades son? 1, 3, 7, 5 RTA:7 3. La siguiente afirmación es verdadera o falsa “Puedo culpar al empleado cómo causa raíz del problema” RTA: Falso. 4. Las casillas que debo diligenciar para el cierre de una no conformidad en el formato entregado por el auditor, son: RTA: 1. Corrección 2. Análisis de causa 3. Acción correctiva 4. Fecha de resolución 5. Nombre del representante. 5. Se puede asegurar que la acción correctiva de una no conformidad es adecuada cuando cumple: RTA: La acción correctiva se dirige a solucionar las causas determinadas en el análisisn de causa realizado con una metodología reconocida, se incluyen todas las acciones necesarias para cubrir las causas detectadas y siempre incluye un cambio en el sistema. La formación y/o la publicación de un boletín de noticias generalmente no son cambios en el sistema. |

|  |
| --- |
| **FUENTES** |
| Agrega la bibliografía o fuentes consultadas dentro del OBL.  Informe de Auditoria v.12, Bureau Veritas, 29 de agosto de 2019.  Reunión de apertura y cierre RevECPC, Bureau Veritas Certification, 2020  Total Quality Tools, PQ Systems, Inc., 1996  The Memory jogger II, GOAL/QPC, 1994  The Team Handbook, Scholtes, Peter R., 1988  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 |