**Escuela Superior Politécnica del Litoral**

**Instituto de Ciencias Químicas y Ambientales**

**EXAMEN DE SISTEMAS INTEGRADOS DE CALIDAD, AMBIENTE Y SEGURIDAD**

**Nombre:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Fecha: 30/11/09**

**1.-** Indique y explique el ciclo PHVA y cite un ejemplo. (10 puntos)

**2.-** Una empresa fabrica paneles metálicos, a veces aparecen fallas en el acabado de estos paneles, por lo cual la compañía desea realizar los correctivos necesarios. En el supuesto de que la compañía está gerenciada por usted, cuál sería su programa de trabajo para mejorar el acabado de los paneles y tener menos producto no conforme? (10 puntos)

**3.-** Explique en qué consiste la norma ISO 9001:2000 y cuál es la estructura de la norma? (10 puntos)

**4.-** Defina los siguientes términos citando en cada caso un ejemplo aplicado a su proyecto de curso: (30 puntos)

a) Política de calidad

b) Indicador de gestión

c) Enfoque a procesos

d) Calidad total

e) Control de calidad

f) Mejora continua