

**PRIMER APORTE DE GESTION DE LA CALIDAD, EL AMBIENTE Y SEGURIDAD I S 2012-2013 (70 pts)**

**Nombre:**

**Fecha:**

**Conteste las siguientes preguntas (5 pts c/u):**

1. De que aspectos esta compuesto un Sistema de Gestion de la Calidad. Expliquelos brevemente.
2. Mencione los 8 principios de la gestion de calidad y expliquelos brevemente.
3. Explique que es la ISO y cual es su importancia a nivel mundial.
4. a) En que norma se basa la ISO 9001.  
b) Indique cuantas versiones han existido de la norma ISO 9001 y cual es la actual.  
c) En que versión se unifican los documentos de la Norma  
d) Que se consigue con esta unificación y cual es su nueva aplicación (de la Norma)
5. Cuantos son los capitulos auditables de la Norma ISO 9001. Indique cuales son y expliquelos brevemente.
6. En que consiste el ciclo de Demming. Expliquelo brevemente.
7. Cuales son las dos vertientes de la ISO 14000.
8. Cuales son los casos en los que un registro con la norma ISO 14001 debe considerarse.
9. Lea el siguiente caso con atención. Mencione 4 características de calidad que se aplican a este ejemplo. Indique los dos tipos de características de calidad que existen y de cual tipo se refiere este ejemplo.

**La empresa RAPIDITO se encarga de la entrega inmediata de encomiendas. Esta empresa esta ubicada en todas las provincias del Ecuador y cuenta con mas de 200 sucursales en todo el Ecuador. La entrega se realiza en menos de 24 horas de recibido el encargo por parte del cliente y su precio es realmente economico. Nunca se ha perdido nada y los empleados que entregan y reciben las encomiendas se distinguen por siempre tener una sonrisa en el trato con el cliente.**

10. Mencione un producto e indique 2 características inherentes y 2 asignadas.

**Indique si es verdadero o falso. Si es falso hagalo verdadero mediante el cambio pertinente en la oracion. (1 c/u)**

El SGC no debe permitir la flexibilidad de las organizaciones \_\_\_\_\_  
 Las norma ISO 9001 establece el como debe hacerse para implantar un SGC \_\_\_\_\_  
 Los requerimientos de la norma son genéricos y cambian de acuerdo al tipo de organización al cual se aplique \_\_\_\_\_  
 El compromiso de la ISO luego de la reunion de Rio fue crear la Agenda 21 \_\_\_\_\_  
 Para la preparación a la certificación de calidad, es conveniente que la organización se apoye en una empresa de consultoría \_\_\_\_\_

**Asigne la letra correcta según el concepto (0.5 c/u)**

A	Característica inherente	SGS, Cotecna, Buro Veritas	
B	Acción correctiva	Operaciones que hay que realizar en cada proceso	
C	Entidad de certificación	investiga las causas potenciales de variación	
D	Sistema de Gestion de Calidad	Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad	
E	Objetivos de Calidad	determinan y corrigen los puntos del proceso que genera la variación	
F	Acción preventiva	conjunto de elementos interrelacionados de la organización que trabajan coordinados para establecer y lograr el cumplimiento de la política y objetivos de calidad	
G	Instrucciones de trabajo	Lo que el cliente esta dispuesto a pagar en funcion de lo que obtiene y valora	
H	Calidad	Base de comprobación de la correcta implantación del SGC. Sirve como evidencia	
J	Política de Calidad	Son alcanzables en fecha y en cantidad de lo contrario puede producir un efecto desmotivador	
K	Registros	Color de un producto	

## II PARTE

Indique el requisito de la norma que no se esta cumpliendo según la no conformidad descrita en cada caso. Indique el porque de su elección. ( 2.5 pts c/u)

### CASO 1:

#### Descripción de la No Conformidad:

Los programas de estudios de todas las carreras de la Facultad no estan completos, tanto en inglés como en español.

Requisito afectado:

Explique brevemente el porque de su elección:

### CASO 2:

#### Descripción de la No Conformidad:

Se evidencia mantenimiento correctivo de las computadoras de los laboratorios de computación del Instituto. Se evidencia la existencia de programa de mantenimiento preventivo; sin embargo no se evidencian los registros de la ejecución de este mantenimiento.

Requisito afectado:

Explique brevemente el porque de su elección:

### CASO 3:

#### Descripción de la No Conformidad:

No existe registro de la formación realizada por el personal. Además el programa de formación no esta actualizado.

Requisito afectado:

Explique brevemente el porque de su elección:

### CASO 4:

#### Descripción de la No Conformidad:

Desde el mes de noviembre se han recibido varias quejas de parte de los estudiantes contra el Ing. XXXXX, respecto al maltrato verbal que realiza a los estudiantes.

Requisito afectado:

Explique brevemente el porque de su elección:

#### Descripción de la No Conformidad:

Se evidencia que no se han realizado algunas actividades declaradas en el SGC en las fechas establecidas según el Manual Operativo de Calidad de la Facultad XXX e instructivos de la ESPOL.

Requisito afectado:

Explique brevemente el porque de su elección:

## II PARTE

Indique el requisito de la norma que no se esta cumpliendo según la no conformidad descrita en cada caso. Indique el porque de su elección. ( 2.5 pts c/u)

### CASO 1:

#### Descripción de la No Conformidad:

Se evidencia que existe solo una revisión por la dirección realizada el 20-12-2011 pero el manual operativo de calidad indica que se deben realizar cada tres meses

#### Requisito afectado:

Explique brevemente el porque de su elección:

### CASO 2:

#### Descripción de la No Conformidad:

No se pudo evidencia registros de evaluación del equipo técnico que participa en la prestación de servicios ambientales

#### Requisito afectado:

Explique brevemente el porque de su elección:

### CASO 3:

#### Descripción de la No Conformidad:

La política de calidad de la espol no ha sido apropiadamente difundida entre profesores contratados y nuevos. No se evidencia publicaciones de la misma en lugares visibles

#### Requisito afectado:

Explique brevemente el porque de su elección:

### CASO 4:

#### Descripción de la No Conformidad:

SE evidencia que según el IG-ESPOL-10 de Diseño y Desarrollo Curricular no se encuentra actualizada el formato IG1001 e IG1004 del programa de estudios según la reforma del año 2009..

#### Requisito afectado:

Explique brevemente el porque de su elección:

#### Descripción de la No Conformidad:

Se evidencia que no se han realizado algunas actividades declaradas en el SGC en las fechas establecidas según el Manual Operativo de Calidad de la Facultad XXX e instructivos de la ESPOL.

Explique brevemente el porque de su elección: