APELLIDOS: .......................................................................... ……………..NOMBRES: …..……………………………………………….

# MATRICULA: ..................................................... ……………..……. PARALELO: …..…………………………………………….

|  |
| --- |
| **COMPROMISO DE HONOR**  Yo, ………………………………………………………………………………………………………………..…………………… al firmar este compromiso, reconozco que el presente examen está diseñado para ser resuelto de manera individual, que puedo usar una calculadora *ordinaria* para cálculos aritméticos, un lápiz o esferográfico; que solo puedo comunicarme con la persona responsable de la recepción del examen; y, cualquier instrumento de comunicación que hubiere traído, debo apagarlo y depositarlo en la parte anterior del aula, junto con algún otro material que se encuentre acompañándolo. No debo además, consultar libros, notas, ni apuntes adicionales a las que se entreguen en esta evaluación. Los temas debo desarrollarlos de manera ordenada.  ***(Escriba aquí sus cuatro nombres)***  ***Firmo al pie del presente compromiso, como constancia de haber leído y aceptar la declaración anterior.***  "Como estudiante de ESPOL me comprometo a combatir la mediocridad y actuar con honestidad, por  eso no copio ni dejo copiar".  **Firma *NÚMERO DE MATRÍCULA:…………..…………….…. PARALELO:…………*** |

**Instrucciones:**

* **Se solicita redactar de manera clara y precisa las respuestas a las siguientes preguntas.**
* *El tiempo* ***máximo*** *120 minutos*

**Temas:**

1. TEMA 1-(5 puntos).- Defina, ¿Qué es un SISTEMA DE CALIDAD?
2. TEMA 2-(5 puntos).- Defina, ¿Qué es la PLANEACIÓN PARA LA CALIDAD?
3. TEMA 3-(5 puntos).- Defina, ¿Qué es un INDICADOR?
4. TEMA 4-(5 puntos).- Defina, ¿Qué es el AMFE y para qué sirve?
5. TEMA 5-(5 puntos).- Defina, ¿Qué es CAUSA y para qué sirve?
6. TEMA 6-(5 puntos).- Defina, ¿Qué es FALLA y para qué sirve?
7. TEMA 7-(5 puntos).- Defina, ¿Qué es EFECTO y para qué sirve?
8. TEMA 8-(5 puntos).- Defina, ¿Qué es NPR y para qué sirve?
9. TEMA 9-(5 puntos).- Defina, ¿Qué es la MISION y para qué sirve?
10. TEMA 10-(5 puntos).- Defina, ¿Qué es la VISION y para qué sirve?
11. TEMA 11-(1O puntos).- Defina, ¿Qué es el MANUAL DE CALIDAD Y para qué sirve?
12. TEMA 12-(1O puntos).- ¿Cuántos capítulos tiene la norma ISO 9001-2008? Enumérelos

DESARROLLO

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |