ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL
INSTITUTO DE CIENCIAS MATEMÁTICAS
AUDITORIA DE LA CALIDAD

EXAMEN PRIMERA EVALUACION Julio del 2009

Nombre: _____ Par._____

1. **Determine si la afirmación es Verdadero o Falso y mencione la cláusula de la norma correspondiente (5 puntos)**

Nº	AFIRMACION	V	F	INCISO
1	En la planificación de la realización del producto, la organización debe determinar los registros necesarios para proveer evidencia de cumplimiento de los requisitos			
2	Las acciones correctivas aplican solo a no conformidades encontradas durante la realización del producto y no a las quejas de los clientes			
3	Los auditores internos deben proponer acciones correctivas			
4	Para garantizar resultados válidos, todos los equipos de medición y ensayo deben ser verificados antes de ser usados			
5	Gestionar el ambiente de trabajo implica tener un sistema de prevención de riesgos laborales			
6	La norma requiere un procedimiento para la Planificación del Sistema de Gestión			
7	Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con las necesidades de recursos			
8	Los productos no conformes pueden ser enviados por la organización de común acuerdo con el cliente			
9	Cada proveedor debe ser evaluado en el sitio por el Departamento de Calidad de la organización, como parte del proceso de selección			
10	El tamaño del manual la calidad depende del tamaño de la organización. Entre más grande y compleja la organización, mas grande debe ser el manual			

2. **Contestar las siguientes preguntas (10 puntos)**

a) ¿Cuántos documentos crees que se necesitan en un sistema y cómo deberían controlarse?
b) Mencione los 6 procedimientos exigidos por la Norma (1.25 puntos)
c) ¿Por qué se necesitan las Revisiones por la Dirección y qué logramos a través de ellas 1.5 puntos)
d) ¿En que partes del SGC se puede lograr la mejora continua?
e) Liste algunos métodos que podrían usarse para determinar la satisfacción del cliente (1.25 puntos)
f) ¿Por qué se deben analizar los datos?
g) ¿Qué métodos se podrían usar para tratar el producto no conforme?
h) Qué cosas podrían llamarse "propiedad del cliente"?
i) ¿Qué se necesita saber antes de aceptar un "pedido o contrato"

3. **Marcar una alternativa por pregunta (5 puntos)**

a) Según la norma ISO9000:2000, Requisito es:
   A. Condición necesaria para buscar un problema
   B. Criterios para juzgar la operación de un sistema
   C, Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria
   D. Todas las anteriores
   E. Ninguna de las anteriores

b) La norma ISO 9001:2008 permite la exclusión de los requisitos:

   A. De cualquiera de ellos
   B. Sólo se deben limitar a la cláusula de l Responsabilidad de la Gerencia
   C. Solo se deben limitar a la cláusula de Realización del Producto
   D. B + C
   E. Ninguna de las anteriores

c) La norma ISO 9001 requiere:
   A. Registrar las responsabilidades y autoridad en tema de calidad
   B. Documentar los acuerdos de consulta en temas de calidad
   C. Dotar a todo el personal de elementos de protección
   D. Todas la anteriores
   E. Ninguna de las anteriores