

**EXAMEN DE MEJORAMIENTO DE GESTION DE LA CALIDAD, EL AMBIENTE Y SEGURIDAD
I SEMESTRE 2012-2013 (100 pts)**

Nombre:

Fecha:

1. Asigne la letra correcta según el concepto (2 pts)

A	Acción preventiva	Cumplimiento de las especificaciones	
B	Procedimientos	Responden al plan permanente de pautas detalladas para controlar las acciones de la organización.	
C	Norma ISO 14000	integración de elementos que da como resultado algo más grande que la simple suma de éstos.	
D	Karou Ichikawa	Debe ser un objetivo permanente de la Organización.	
E	Aspecto ambiental	Desarrolla ciclo PDCA	
F	Impacto ambiental	Establece los círculos de calidad y diagramas causa-efecto	
G	Mejora Continua	expresa cómo establecer un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) efectivo.	
H	Calidad	acción que se toma de antemano	
J	Sinergia	Emisión de gases	
K	Edward Demming	Alteración de la calidad del aire	
L	EPP	Expresa la posibilidad de que se produzca un determinado impacto ambiental	
M	Aspecto organizativo	expone los elementos estructurales para revisar, gestionar y mejorar el control de los riesgos laborales.	
N	OHSAS 18001	Casco	
O	Aspecto dinámico	referidos a la <u>descripción</u> de la empresa y a la preparación del sistema.	
P	Probabilidad de ocurrencia	contemplan la preparación y ejecución de los procesos	

2. Una con líneas los respectivos intereses de las partes involucradas en el entorno organizacional de un SGC (2 pts)

Cliente	Oportunidad para mantener una relación continua de negocio
Accionistas	Satisfacción a su desarrollo profesional y laboral en condiciones seguras
Proveedores	Cumplimiento de acuerdos realizados frente al producto
Empleados	Administración responsable
Sociedad (Comunidades, Autoridades)	Rendimiento de su inversión

3. Lea el siguiente ejemplo e indique 5 características de calidad y 5 del producto. Indique el texto que evidencia estas características señaladas. (15 pto c/u) (1 pto característica y 0.5 indicador en el texto)

La empresa Motor saca al mercado un nuevo automóvil de 2 ton, alcanza 320 km/h, grande y se lanzarán 20 ejemplares solo en blanco. La persona encargada de ventas indica a los interesados siempre con una sonrisa que los mantenimientos son garantizados por 2 años y la empresa se encuentra ubicada en todas las provincias del Ecuador. La empresa es reconocida por nunca haber fallado a un cliente y esta ubicada entre las 3 mejores del mercado automovilístico. El vendedor indica que el auto es muy espacioso y con acabados de lujo y que hay una línea telefónica las 24 horas del día para cualquier duda que pueda tener el cliente. Existe una unidad móvil que llega en menos de 15 min de ser solicitada para brindar cualquier tipo de atención mecánica al cliente y siempre resuelven el problema. El crédito de pago se adapta a las necesidades y posibilidades del cliente.

Características calidad del servicio	Indicador de la característica de calidad del servicio

Características calidad del producto	Indicador de la característica de calidad del producto

4. Tomando en consideración el análisis realizado en clases sobre las tres normas, indique 3 aspectos o actividades que se deben realizar como parte de los tres sistemas (comunes en las tres). Indique en que literal de la norma esta ubicada cada aspecto señalado. Escriba el nombre de la norma vigente en cada uno (15 pts) (2 pts el aspecto o actividad, 1 pto el literal correspondiente)

Aspecto o Actividad Común	Calidad	Ambiente	Seguridad

5. Indique si es verdadero o falso. Si es falso conviértalo en verdadero mediante el cambio pertinente (1 c/u)

Las norma ISO 14001 establece el como debe hacerse para implantar un SGA _____
 Una vez determinado el impacto es necesario determinar su relevancia _ _____
 La OHSAS no es compatible con los estándares de los sistemas de gestión ISO 9001 e ISO 14001 _____
 El aspecto es el efecto y el impacto la causa _____
 El mercado es el gran regulador de los estándares ambientales _____
 Los requisitos en la calidad corresponden a una necesidad o expectativa establecida _____
 Mientras mas reversible sea un impacto, el impacto es mayor _____

6. Determine si se trata de un aspecto o impacto ambiental u objetivo (1 pt c/u)

Emisión de SO ₂ en el aire	
Disminuir en un 15% las emisiones de CO ₂	
Generación de lluvia ácida	
Extinción de una especie, daños en la fauna	
Reciclar el 70% del agua utilizada	
Consumo de combustibles fósiles y recursos no renovables	
Molestias en la salud del hombre	
Generación de desechos sólidos peligrosos	

7. a. Indique que son las normas de seguridad (3pts).
 b. Indique los dos tipos de normas que existen (2 pts)
 c. Señale 3 ventajas de las mismas. (3 pts)
 d. Señale 2 normas de seguridad de las 10 mas importantes en seguridad industrial. (2 pts)

8. a). Indique que son los EPP. b) señale 2 requisitos de los EPP y de c) 2 ejemplos de EPPs. (5 pts)