



PRIMERA EVALUACION DE LA MATERIA GESTION DE LA CALIDAD, AMBIENTE Y SEGURIDAD (70 PTS)

I SEMESTRE 2014-2015
JULIO 2014

NOMBRE:

PARALELO:.....

NOTA: Este examen está diseñado para ser resuelto de manera individual, puede usar una calculadora ordinaria para sus cálculos aritméticos, un lápiz o esferográfico. Solo puede comunicarse con la persona responsable de la recepción del examen; y, cualquier instrumento de comunicación que hubiera traído, deberá apagarlo y ponerlo en la parte anterior del aula, junto con algún otro material que se encuentre acompañándolo. No consultará libros, notas, ni algún apunte adicional a las que se entreguen en esta evaluación. *Desarrolle los temas de manera ordenada. Firme como constancia de haber leído lo anterior.*

_____ **Firma**

1. Indique el concepto correcto (1 pto c/u)

A	Calidad	Investigan causas potenciales de variación	
B	Registros	conjunto de elementos interrelacionados de la organización que trabajan coordinados para establecer y lograr el cumplimiento de la política y objetivos de calidad	
C	Cliente	Forma	
D	ISO	Conjunto de personas e infraestructura donde se definen autoridades, relaciones y responsabilidades	
E	SGC	Entidades de certificación	
F	Instrucciones de trabajo	Necesidad o expectativa establecida	
G	Objetivo de la calidad	Enfoque principal del SGC a quien se debe satisfacer	
H	Característica inherente	Constituyen la base de la correcta implantación del SGC	
J	Organización	Cumplimiento de las especificaciones	
K	SGS, Buro Veritas, COTECNA	Rasgos que diferencian al producto o servicio	
L	Sinergia	Organización creada para la estandarización	
M	Requisitos	Rango de políticas ambientales, objetivos, metas y planes de una organización	
N	EMS	Operaciones que hay que realizar en cada proceso	
O	Características	Integración de elementos que da como resultado algo más que su simple suma	
P	Acciones Preventivas	Obtención de nuevos clientes	

2. Conteste las siguientes preguntas

2.1 Cuales son los 3 aspectos del Sistema de Gestión de Calidad. Explíquelos brevemente. (6 pts)

2.2. Indique cuando se debe considerar el registro de la norma ISO 14001 (5 pts)

2.3. Cuales son las dos vertientes de la ISO 14000 (4pts)

2.4. Cual es la principal diferencia entre las normas de calidad antes del 2000 y después de este año. Que ventaja significaba esto? (4 pts)

2.5. Indique los principios de la Gestión de Calidad y descríbalos brevemente (8pts)

3. Complete las siguientes frases (8 pts)

La ISO 9001 ha tenido _____ versiones hasta la fecha y la primera versión fue lanzada en el año _____

La norma ISO 9001:2008 posee _____ capítulos de los cuales _____ son auditables

En las normas de calidad la única certificable es _____ y de la norma 14000 la única certificable es _____

La norma me indica el _____ debe hacerse para implementar un SGC mas no el _____ esto último depende de cada empresa.

4. Lea el siguiente caso con atención. Señale (subraye) en el texto la frases que indiquen características de calidad.

Mencione 4 características de calidad que se aplican a este ejemplo según lo que subrayó.

Indique si estas características corresponden a características de calidad de producto o servicio en el caso descrito (5 pts)

La empresa CLEAN se encarga de la limpieza de oficinas. La empresa con mas de 200 empleados y tres representaciones de la misma en cada provincia del Ecuador. Trabaja las 24 horas del día y fines de semana. El tipo de limpieza que realiza la compañía es completamente ecológico al utilizar productos de limpieza sin químicos artificiales. El personal se distingue por su trato cordial y respetuoso. Nunca ha existido una queja por parte de algún cliente sobre el personal o el trabajo realizado ya que siempre se realiza el trabajo a tiempo y en orden.

5. Indique si estas características son inherentes o asignadas (5 pts)

La Cola Sprite es de color transparente y sabor de limón

El precio del shampoo Burbujas es de 5 USD

El olor del perfume Channel es a base de frutas y madera inherente

El logotipo de esta marca es un escudo

La oferta de la pasta de dientes Colgate es 2x1

Nombre:

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 comprobó la falta de actualización de los documentos tales como "lista de registros", se entrego la versión 05 cuando la última versión es la 9

Requisito afectado:

Explique brevemente el porque de su elección:

CASO 2:

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 3:

Descripción de la No Conformidad:

Se evidencia que no se cumple con el cronograma de reuniones por la Dirección que debían ser trimestrales, solo se realizaron 2 en este año.

Requisito afectado:

Explique brevemente el porque de su elección:

CASO 4:

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: