



Examen Final – Gestión de Calidad Total

Nombres y Apellidos: _____

1. Completar con V (verdadero) o F (falso) (2 PTOS)
 - a. El diagrama de relación, es una herramienta que presenta ventajas como una representación visual de las causas y efectos. ()
 - b. El ciclo PHVA puede aplicarse solo a los procesos estratégicos del gestión de la calidad. ()
 - c. La ISO 9001 se caracteriza por que emplea en enfoque basado en riesgos y procesos. ()
 - d. La diferencia entre la ISO 9001 y el modelo EFQM, es que este último se aplica a toda la organización. ()

2. Para el diagrama de relación, para organizar los temas claves si el número de tarjetas es menor o igual a 15. (1PTO)
 - a) Organización estructurada
 - b) Organización convergente en el centro
 - c) Organización direccional
 - d) Organización estándar

3. La misión, visión, valores y objetivos estratégicos, se establecen en el plan: _____ (1PTO)

4. Explicar con sus palabras el pensamiento basado en procesos. (2 PTO).

5. Ud. fue elegido para implementar el programa de 5S, que acciones realizaría para su implementación de manera eficiente. Utilizar ordenadores gráficos: (3PTOS)

6. Implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001. Elegir un rubro o actividad de una empresa existente que Ud. conozca para determinar: (11 PTOS)
 - a. Describir la actividad y alcance
 - b. Elaborar un diagrama de flujo
 - c. Definir sus entradas, procesos y salidas. Usar ordenadores gráficos
 - d. Desarrollar el ciclo de Deming para implementar un SGC.
 - e. Principio de la Gestión d Calidad, desarrollar tres acciones para dar cumplimientos a tres principios del SGC Iso 9001

