

TEMA 1

1- Calidad es el conjunto de características de una entidad que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas y las implícitas. **V**

2- Para implantar un sistema de calidad es necesario identificar los procesos de la organización. **V**
“Conjunto de la estructura de la Organización, de responsabilidades, de procedimientos, de procesos y de recursos que se establecen para llevar a cabo la gestión de la calidad”

3- La norma ISO 9001 es aplicable solo a empresas de servicio. **F**

4- El proceso de certificación consiste en someter al sistema al dictamen de un organismo externo reconocido. **V**

5- Es responsabilidad de los accionistas establecer la Política de Calidad. **F**
En realidad es responsabilidad de la alta dirección

6- El personal que realice trabajos que afecte a la calidad debe ser competente con base a la experiencia **exclusivamente**. **F**

“El personal que realice trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.”

7- La organización debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización. **V**

“La organización debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización. Deben establecerse los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación. Deben mantenerse los registros de los resultados “

8- La organización debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. **V**

“La organización debe tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir.”

9- Se pueden realizar auditorías de productos y servicios pero no de sistemas. **F**
(clasificación de la auditoría según el objeto...)

10- Las auditorías internas se realizan con especialistas de instituciones acreditadas. **F**
Las auditorías internas son llevadas a cabo por personal INTERNO de la organización aunque podría realizarla personal externo siempre que sea con fines internos entonces se considera AUDITORIA INTERNA (no externa) → LIBRO PAGINA 257-258

11- En una auditoría los desvíos a la norma se categorizar como no conformidades. **V**
“No conformidad: falta de cumplimiento de los requisitos especificados.”

12- En una auditoría **no** se verifica el estado de implantación de los procedimientos. **F**
“Auditoría de proceso: centrado en la calidad de los procesos. Se determina lo antes posible (antes de contar con muchos elementos producidos) si el proceso se ajusta al nivel de calidad requerido. Se examinan todos los factores del proceso (operaciones, elementos en curso de operación, materias primas, maquinaria, instalaciones, procedimientos operativos y de inspección y ensayo, personal involucrado, y las condiciones ambientales)”

13- Existen siempre 5 grupos de interés asociado a las organizaciones: empleados, accionistas, proveedores, sociedad y clientes. **V**

14- La responsabilidad social es considerada como un valor de excelencia. **V**
Es un valor de excelencia según el premio nacional a la calidad

15- En el premio nacional a la calidad el componente Liderazgo incluye dirección estratégica, compromiso, responsabilidad social y planes operativos. **F**
Esta de mas lo de planes operativos...

16- En el premio nacional a la calidad los resultados de la gestión con los clientes tiene el mayor peso en puntaje. **F**

TEMA 2

- 1- Calidad es el conjunto de características de una entidad que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades las implícitas. **F**
Falta considerar las necesidades establecidas
- 2- Para implantar un sistema de calidad no es necesario identificar los procesos de la organización. **F**
- 3- La norma ISO 9001 es aplicable solo a empresas de manufacturas. **F**
- 4- El proceso de certificación consiste en someter al sistema al dictamen de un organismo externo reconocido. **V**
- 5- Es responsabilidad de la alta Dirección establecer la Política de Calidad. **V**
- 6- El personal que realice trabajos que afectes a la calidad debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas. **V**
- 7- La organización debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización. **V**
- 8- La organización debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. **V**
- 9- Se pueden realizar auditorias de productos y servicios pero no de sistemas. **F**
- 10- Las auditorias internas se realizan con especialistas de instituciones acreditadas. **F**
Son llevadas a cabo por personal INTERNO de la organización.
- 11- En una auditoria los desvíos a la norma se categorizar como no conformidades. **V**
Según definiciones de normas OHSAS
- 12- En una auditoria **SI** se debe verificar el estado de implantación de los procedimientos. **V**
- 13- Existen siempre 4 grupos de interés asociado a las organizaciones: empleados, accionistas, sociedad y clientes. **F (faltan proveedores)**
- 14- La responsabilidad social es considerada como un valor de excelencia. **V**
SI.. según PREMIO NACIONAL A LA CALIDAD (VISTO EN TEMA 1)
- 15- En el premio nacional a la calidad el componente Liderazgo incluye dirección estratégica, compromiso, responsabilidad social. **V**
ASI ES.. EN EL TEMA 1 TIENE UNO DE MAS.. ES V EN TEMA 2 Y F EN TEMA 1
- 16- En el premio nacional a la calidad los resultados de la gestión con los clientes tiene el menor peso en puntaje. **F**
falso.. tiene 25 y el que menos tiene es de 10...