

SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE**2° EXAMEN PARCIAL 2021****FECHA: 8/6/21****NOMBRE: DESTEFANIS, Gerardo****TEMA 1****1. Defina el significado y alcance del concepto *Economía Circular* (15 puntos)**

La economía circular es un modelo de producción y consumo que viene a “combatir” el modelo lineal en el que vivimos. Según este último, el aumento de la productividad (que solo busca un rédito económico) suele venir de la mano una creciente explotación de los recursos naturales renovables y no renovables, lo cual amenaza la sustentabilidad de la vida de los ecosistemas naturales, y obviamente también de la misma sociedad. Extrae recursos para generar un producto, que luego de un determinado ciclo de vida (en general no muy largo) se convierte en basura, no se puede reutilizar, y por lo tanto solo quedará volver a comprar otro producto.

La economía circular, en cambio, tiene como objetivo generar prosperidad económica, cuidando el medio ambiente, evitando la contaminación, y facilitación un desarrollo sostenible. Propone un ciclo cerrado de producción y consumo, donde se extraen los materiales de la naturaleza de forma eficiente y responsable, intentando disminuir el impacto sobre ella. Luego se transforman los insumos en productos (o servicios) con las llamadas “eco-innovaciones”. Se distribuye el producto al cliente para la utilización del mismo. Aquí se incluyen conceptos como el de “reparación” y “mantenimiento” con el objetivo de extender la vida del producto lo más posible (evitando el rápido descarte). Y por último el ciclo se cierra con la “recuperación”, es decir, una vez que el producto termina con su ciclo de vida, no se lo desecha, sino que el consumidor lo devuelve a la empresa, a fin de que esta pueda utilizarlo para la creación de otros productos, sin la necesidad (o disminuyéndola considerablemente) de extraer nuevos recursos de la naturaleza. En la Economía Circular los residuos deben aprovecharse para la generación de otros productos.

¿Para qué sirve todo esto? Para lograr un desarrollo sustentable. El modelo lineal de producción y consumo no es la única (ni mucho menos la mejor) manera de crecer económicamente.

2. Indique si la siguiente frase es verdadera (V) o falsa (F): **“Las empresas B deben cumplir un triple objetivo: económico, innovación y ambiental”** (10 puntos)

FALSO

3. Definir el significado y alcance del concepto **Equipos de Mejora** (15 puntos)

Los equipo de mejora son una pieza clave en la mejora continua de la calidad. Su origen se basa en reconocer que todos pueden aportar a la misma, y que dada una tarea o un proceso, no hay persona que lo conozca mejor que quien lo realiza. Todos los trabajadores saben muy bien cuáles son las dificultades, complicaciones o ineficiencias en las actividades que llevan a cabo, de forma tal, que dado un sector determinado, un conjunto de trabajadores del mismo podría formar un equipo de mejora cuyo objetivo fundamental es el de identificar, analizar y, por supuesto, proponer soluciones a las dificultades propias del trabajo que realizan, reflejándose esto en una mejora constante de la calidad.

El equipo indudablemente debe estar conformado por personas del sector que se quiere analizar, sin embargo, puede estar constituido por empleados de diferentes unidades y perfiles profesionales, de esa manera habrá mayor diversidad y apertura a la hora de analizar las ineficiencias del área. Lo importante es que debatan a cerca de los procesos que les toca llevar a cabo, reconozcan dificultades, y propongan soluciones.

¿Y por qué “equipo” y no “grupo” de mejora? Porque el equipo pretende alcanzar metas comunes, sabiendo que si mejora el proceso o rendimiento de uno de los integrantes, mejorará el proceso y la condición de todos los del sector.

4. Indique si la siguiente frase es verdadera (V) o falsa (F): **“Los procesos son una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido sobre una entrada para conseguir un resultado, y una salida que satisfaga que satisfaga los requerimientos del cliente”** (10 puntos)

VERDADERO

ACLARACIÓN: he colocado “verdadero” teniendo en cuenta que el enunciado considera a la salida como el resultado del proceso. Es decir, la salida es el resultado de un conjunto de actividades que se aplican a la entrada, añadiéndole

valor, de forma tal que satisfaga los requerimientos del cliente. No hay resultado por un lado y salida por el otro. La salida es el propio resultado del proceso.

5. Enumere los fundamentos de los **Modelos de Excelencia** (15 puntos)

1. El enfoque en los clientes y el mercado.
2. La responsabilidad social de la empresa.
3. El liderazgo de la conducción.
4. La gestión de la calidad.
5. La administración de los procesos.
6. La creatividad y la innovación.
7. El desarrollo y el compromiso de las personas.
8. Las relaciones con los proveedores e integrantes de las redes de comercialización u otro tipo de asociados.
9. La orientación hacia los resultados.

6. Indique si la siguiente frase es verdadera (V) o falsa (F): **“En el Premio Nacional a la Calidad, componente Resultados, los resultados de la gestión con los clientes tiene el mayor peso en puntaje”** (10 puntos)

VERDADERO

7. Defina el significado y alcance del concepto **Auditoría de Calidad** (15 puntos)

Podemos advertir diferentes definiciones del concepto de “Auditoría de Calidad”, sin embargo, el de la Norma ISO 8402: 1994, nos dice:

“La auditoría de calidad es un examen metódico e independiente que se realiza para determinar si las actividades y los resultados relativos a la calidad satisfacen las disposiciones previamente establecidas, y para comprobar si estas disposiciones se llevan a cabo eficazmente y son adecuadas para alcanzar los objetivos previstos”.

Desde mi punto de vista personal, es la más interesante de las definiciones que podemos encontrar. La Norma es clara, la auditoría se realiza con el objetivo de verificar que los diferentes procesos se realicen de acuerdo a lo planeado y cumplan

las políticas y metas de calidad determinadas por la alta dirección. Es decir, que las actividades se estén realizando, desde el punto de vista de la calidad, de la mejor manera posible. Pero no solo eso, si en algún proceso hay ineficiencias, la auditoría de calidad debe identificar estos defectos ya que pueden generar no conformidades, e informarlo (en el cierre) a los encargados de ese sector.

¿Y por qué hacer auditorías de calidad? Podríamos dar varias respuestas:

- *Para conseguir una certificación de una determinada Norma (ISO 9001 por ejemplo).*
- *Para verificar si un proveedor cumple con la política de calidad de mi empresa.*
- *O simplemente para lograr en mi organización una mejora continua de la calidad de los procesos. Verificar que los procesos se estén llevando a cabo de acuerdo a lo planeado, y si no, identificarlo para solucionarlo.*

8. Indique si la siguiente frase es verdadera (V) o falsa (F): **“Los auditores internos son las personas de la organización habilitadas para auditar sus propios sectores de trabajo”** (10 puntos)

FALSO

Comentarios:

Conteste las 8 preguntas a continuación de cada una y reenvíe las respuestas al profesor al mail **rafael.boschi @um.edu.ar** el día 9/6/21 hasta las 20 hs.

Total 100 puntos. Aprobación 70 puntos.