

TEMA 3: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

1.- Complete el siguiente texto:

- La gestión de la calidad persigue centrar la estrategia de las empresas en dar al lo que necesita, cuando lo necesita, con un precio competitivo y de la manera más posible.

2.- Complete las siguientes frases:

- UNE-EN-ISO 9000:2008 Fundamentos y
- UNE-EN-ISO 9004:2008 Mejora del

3.- Marque los principios de gestión de la calidad según la Norma UNE-EN-ISO 9000 que aparezcan:

- Enfoque al cliente
- Liderazgo
- Participación del personal
- Resultados

4.- Marque los principios de gestión de la calidad según la Norma UNE-EN-ISO 9000 que aparezcan:

- Innovación
- Enfoque basado en procesos
- Enfoque de sistema para la gestión
- Mejora continua

5.- Marque los principios de gestión de la calidad según la Norma UNE-EN-ISO 9000 que aparezcan:

- Resultados
- Alianzas estratégicas
- Hechos para la toma de decisiones
- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

6.- Señale las normas de la serie ISO 9000:

- UNE-EN-ISO 9000 Fundamentos y vocabulario
- UNE-EN-ISO 9001 Requisitos
- UNE-EN-ISO 9004 Mejora del desempeño
- UNE-EN ISO 19011 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental

7.- Señale del uno al cuatro el orden de ejecución de las siguientes etapas de planificación de la calidad, siendo el número uno la primera y así sucesivamente:

	Análisis de contingencias
	Tomar conciencia del problema
	Definición de líneas alternativas
	Establecimiento de objetivos

8.- Señale del uno al cuatro el orden de ejecución de las siguientes etapas de planificación de la calidad, siendo el número uno la primera y así sucesivamente:

	Presupuestación
	Selección de alternativas
	Evaluación de las alternativas
	Formulación de planes derivados

9.- Señale del uno al cuatro el orden de ejecución de las siguientes etapas de planificación de la calidad, siendo el número uno la primera y así sucesivamente:

	Presupuestación
	Tomar conciencia del problema
	Selección de alternativas
	Establecimiento de objetivos

10.- Señale del uno al cuatro el orden de ejecución de las siguientes etapas de planificación de la calidad, siendo el número uno la primera y así sucesivamente:

	Análisis de contingencias
	Formulación de planes derivados
	Definición de líneas alternativas
	Evaluación de las alternativas

11.- Complete el cuadro con el tipo de concepto a que se hace referencia:

CONCEPTO:	DEFINICIÓN:
_____	Toma de decisiones racional que incluye la selección de las actuaciones que debe seguir una empresa y cada unida de la misma para conseguir unos determinados objetivos de la forma más eficiente posible.
_____	Seguimiento encaminado a corregir las desviaciones que puedan surgir entre las previsiones y las realizaciones.

12.- Complete el cuadro con el tipo de concepto a que se hace referencia:

CONCEPTO:	DEFINICIÓN:
_____	Influir en las personas de la empresa para que, de forma voluntaria y con interés, contribuyan al logro de los objetivos planificados.
_____	Establecimiento de una estructura formalizada y permanente de roles para las personas que integran la empresa.

13.- Señale si la siguiente afirmación es verdadera o falsa: “Los requisitos de la norma UNE-EN ISO 9000 son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones sin importar su tipo, tamaño y producto suministrado”

- A. Verdadero.
- B. Falso.

14.- Marque cual de las siguientes afirmaciones es correcta:

- A. Las organizaciones se debería olvidar las necesidades actuales de los clientes y centrarse en las necesidades futuras.
- B. Los indicadores son fundamentales para la toma de decisiones.

- C. La dos son correctas.
- D. Todas las afirmaciones son incorrectas.

15.- Complete la siguiente frase: “La planificación hace referencia a aspectos concretos del ámbito interdepartamental y, por tanto, más medible en términos de resultados y con un grado de detalle alto.

16.- Complete la siguiente frase: “La planificación hace referencia a un plan a largo plazo (3-10 años) que es amplio al poder modificar elementos estructurales en la organización y el grado de detalles es bajo”.

17.- Complete la siguiente frase: “La planificación hace referencia a un plan a medio plazo (1-3 años), su ámbito de aplicación es interdepartamental por lo que no está orientada a modificar elementos estructurales y su grado de detalle medio.

18.- El lema en implementación de la calidad es: “Escribe lo que haces, haz lo que dices, registra lo que haces, verifica y actúa sobre la

19.- Complete la siguiente frase: La integración de sistemas de gestión implica gestionar conjuntamente los (procesos) que forman la empresa de forma única pero teniendo en cuenta los requisitos específicos aplicables en varios sistemas de gestión”.

20.- Marque los requisitos de un sistema integrado de gestión:

- A. Compromiso y liderazgo de la dirección
- B. Sistema medible
- C. Proveedores de recursos complementarios
- D. Formación

SOLUCIÓN:

TEMA 3: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

1.- Complete el siguiente texto:

- La gestión de la calidad persigue centrar la estrategia de las empresas en dar al **(cliente)** lo que necesita, cuando lo necesita, con un precio competitivo y de la manera más **(eficiente)** posible.

2.- Complete las siguientes frases:

- UNE-EN-ISO 9000:2008 Fundamentos y **(vocabulario)**.
- UNE-EN-ISO 9004:2008 Mejora del **(desempeño)**.

3.- Marque los principios de gestión de la calidad según la Norma UNE-EN-ISO 9000 que aparezcan:

- **Enfoque al cliente**
- **Liderazgo**
- **Participación del personal**
- Resultados

4.- Marque los principios de gestión de la calidad según la Norma UNE-EN-ISO 9000 que aparezcan:

- Innovación
- **Enfoque basado en procesos**
- **Enfoque de sistema para la gestión**
- **Mejora continua**

5.- Marque los principios de gestión de la calidad según la Norma UNE-EN-ISO 9000 que aparezcan:

- Resultados
- Alianzas estratégicas
- **Hechos para la toma de decisiones**
- **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor**

6.- Señale las normas de la serie ISO 9000:

- **UNE-EN-ISO 9000 Fundamentos y vocabulario**
- **UNE-EN-ISO 9001 Requisitos**
- **UNE-EN-ISO 9004 Mejora del desempeño**
- UNE-EN ISO 19011 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental

7.- Señale del uno al cuatro el orden de ejecución de las siguientes etapas de planificación de la calidad, siendo el número uno la primera y así sucesivamente:

3 ^a	Análisis de contingencias
1 ^a	Tomar conciencia del problema
4 ^a	Definición de líneas alternativas
2 ^a	Establecimiento de objetivos

8.- Señale del uno al cuatro el orden de ejecución de las siguientes etapas de planificación de la calidad, siendo el número uno la primera y así sucesivamente:

4 ^a	Presupuestación
2 ^a	Selección de alternativas
1 ^a	Evaluación de las alternativas
3 ^a	Formulación de planes derivados

9.- Señale del uno al cuatro el orden de ejecución de las siguientes etapas de planificación de la calidad, siendo el número uno la primera y así sucesivamente:

4 ^a	Presupuestación
1 ^a	Tomar conciencia del problema
3 ^a	Selección de alternativas
2 ^a	Establecimiento de objetivos

10.- Señale del uno al cuatro el orden de ejecución de las siguientes etapas de planificación de la calidad, siendo el número uno la primera y así sucesivamente:

1 ^a	Análisis de contingencias
4 ^a	Formulación de planes derivados
2 ^a	Definición de líneas alternativas

3ª	Evaluación de las alternativas
----	--------------------------------

11.- Complete el cuadro con el tipo de concepto a que se hace referencia:

CONCEPTO:	DEFINICIÓN:
(Planificación)	Toma de decisiones racional que incluye la selección de las actuaciones que debe seguir una empresa y cada unida de la misma para conseguir unos determinados objetivos de la forma más eficiente posible.
(Control)	Seguimiento encaminado a corregir las desviaciones que puedan surgir entre las previsiones y las realizaciones.

12.- Complete el cuadro con el tipo de concepto a que se hace referencia:

CONCEPTO:	DEFINICIÓN:
(Dirección)	Influir en las personas de la empresa para que, de forma voluntaria y con interés, contribuyan al logro de los objetivos planificados.
(Organización)	Establecimiento de una estructura formalizada y permanente de roles para las personas que integran la empresa.

13.- Señale si la siguiente afirmación es verdadera o falsa: “Los requisitos de la norma UNE-EN ISO 9000 son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones sin importar su tipo, tamaño y producto suministrado”

- **A. Verdadero.**
- B. Falso.

14.- Marque cual de las siguientes afirmaciones es correcta:

- A. Las organizaciones se debería olvidar las necesidades actuales de los clientes y centrarse en las necesidades futuras.
- **B. Los indicadores son fundamentales para la toma de decisiones.**
- C. La dos son correctas.
- D. Todas las afirmaciones son incorrectas.

15.- Complete la siguiente frase: “La planificación (**operativa**) hace referencia a aspectos concretos del ámbito interdepartamental y, por tanto, más medible en términos de resultados y con un grado de detalle alto.

16.- Complete la siguiente frase: “La planificación (**estratégica**) hace referencia a un plan a largo plazo (3-10 años) que es amplio al poder modificar elementos estructurales en la organización y el grado de detalles es bajo”.

17.- Complete la siguiente frase: “La planificación (**táctica**) hace referencia a un plan a medio plazo (1-3 años), su ámbito de aplicación es interdepartamental por lo que no está orientada a modificar elementos estructurales y su grado de detalle medio.

18.- El lema en implementación de la calidad es: “Escribe lo que haces, haz lo que dices, registra lo que haces, verifica y actúa sobre la (**diferencia**)”.

19.- Complete la siguiente frase: La integración de sistemas de gestión implica gestionar conjuntamente los (**procesos**) que forman la empresa de forma única pero teniendo en cuenta los requisitos específicos aplicables en varios sistemas de gestión”.

20.- Marque los requisitos de un sistema integrado de gestión:

- **A. Compromiso y liderazgo de la dirección**
- **B. Sistema medible**
- C. Proveedores de recursos complementarios
- **D. Formación**