



CONTROL DE CALIDAD II (ID ID0902)

Profesor: Ing. César Montoya Campaña

Semestre: 2012-I

Grupo: 01 y 02

Fecha: 07-05-2012

Tipo de evaluación: Examen Parcial

Duración: 01:30 hora

Nota: La evaluación es sin copias ni apuntes.

Está prohibido: préstamo de calculadoras, correctores, uso de celulares, consumo de bebidas, comidas y cigarrillos.

Nombre del Alumno: Código:

A- Preguntas Teóricas:

1-¿Qué es para Ud. un requisito del Cliente? (1 puntos)

2- ¿Cuántas y cuáles son las herramientas de calidad que se utilizan para un mejor trabajo de mejora continua?

3-Enlazar las respuestas correctas: (4 puntos)

- | | |
|---|----------|
| - Se debe contar con un plan anual de capacitación () | a- 4.2.2 |
| - Incluye dentro de su clausula el tema el proceso de mantenimiento () | b- 5.2 |
| - Menciona las competencias del personal () | c- 5.5.2 |
| - Se designa a un representante () | d- 5.6.3 |
| - Se menciona el alcance de certificación () | e- 6.2.2 |
| | f- 7.4 |
| | g- 6.3 |
| | h- 6.2 |

4- ¿En un Planeamiento de la Calidad , que se entiende por un Plan Operativo (2 puntos)

5-¿Qué Objetivos busca un Planeamiento de la Calidad? (3 puntos)

B- Caso Práctico: (10 puntos)

B.1

Una empresa que comercializa productos electrónicos, fabrica celdas electromagnéticas y reparación de equipos electrónicos tiene el siguiente desarrollo de procesos, al iniciar el contacto con el cliente, el Área de Ventas recibe la solicitud de pedido y se encarga de revisar si cuenta con el producto o realiza el servicio si es si, entonces se genera la orden, dependiendo de que si se fabrica, comercializa o se repara se continua con el proceso.

Si se envía a producción un producto, esta Área le solicita a diseño los planos del producto, si en el caso no requiriera un diseño, debido a que cuenta con el modelo solicita no lo realiza, posteriormente envía la orden de materiales a Almacén solicitando la Materia Prima para elaborarlo, terminando en el Área de Despacho.

Si se comercializa el productos el cliente es atendido por el vendedor y se le despacha el producto que se encuentra en stock.



CONTROL DE CALIDAD II (ID ID0902)

Profesor: Ing. César Montoya Campaña

Semestre: 2012-I

Grupo: 01 y 02

Fecha: 07-05-2012

Tipo de evaluación: Examen Parcial

Duración: 01:30 hora

Nota: La evaluación es sin copias ni apuntes.

Está prohibido: préstamo de calculadoras, correctores, uso de celulares, consumo de bebidas, comidas y cigarrillos.

Si se requiere reparar el producto, se realiza el servicio, posteriormente se entrega al proceso de despacho el producto, para entregárselo al cliente.

El Área de compras abastece a Almacén tanto en las 3 actividades en que trabaja la empresa, de acuerdo al stock que le figura en el kardex virtual con el que cuentan.

La empresa cuenta con procesos de Gestión de la Calidad, Sistemas, Control de Calidad y RRHH que trabajan interactuando con los procesos operativos mencionados, estos incluyen 3 actividades.

B.2 POLITICA DE LA CALIDAD

El JNE es un organismo constitucional autónomo y como órgano rector del sistema electoral peruano, es responsable de garantizar el cumplimiento de la voluntad popular.

Consciente de su responsabilidad institucional, se compromete a:

- Brindar la máxima satisfacción a las demandas de la ciudadanía y organizaciones políticas, ofreciéndoles servicios especializados que atiendan sus necesidades democráticas.
- Lograr la progresiva mejora de los procesos de gestión, aplicando sistemas de calidad y potencializando su capacidad de desarrollo.
- Promover la participación e identificación de su personal con la Visión, Misión y Objetivos Estratégicos.

Versión 03, 27 de Julio de 2010

Dr. Hugo Sivina Hurtado
Presidente
Jurado Nacional de Elecciones

Preguntas:

- 1- ¿Elaborar un Mapa de Procesos de la empresa según B.1? (5 puntos)
- 2- ¿Elaborar Un Plan de la Calidad en base a la Política de Calidad presentada en el punto B.2? (5 puntos)