

EXAMEN

Nombre

1.- ¿Qué es una no-conformidad?

2.- ¿Cuál es la diferencia entre corrección, acción correctiva y acción preventiva?

3.- ¿Cuáles son las etapas del Ciclo de Deming también conocido como Ciclo PHVA?

4.- ¿Cuáles de los siguientes conceptos pueden ser tomados como criterios para decidir si se inicia o no una acción correctiva?

A) Costo, frecuencia y alcance

B) Percepción del cliente y seguridad laboral

C) Medio ambiente

Ninguna de ellas _____ B _____ Todas ellas _____

5.- Escriba tres palabras o frases que se deben evitar al declarar un problema o no conformidad

6.- Escriba tres "causas" raíz demasiado superficiales, basadas en la suposición de que los problemas son por culpa de la gente y no del sistema.

7.- Escriba tres “soluciones” demasiado superficiales, basadas en la suposición de que los problemas son por culpa de la gente y no del sistema.

8.- ¿Cuáles de los siguientes conceptos pueden ser tomados como criterios para seleccionar una solución?

A) Costo

B) Tiempo

C) Beneficio potencial

Ninguna de ellas _____ A _____ Todas ellas _____

9.- ¿Cuáles de los siguientes conceptos pueden ser considerados para verificar que la acción correctiva fue eficaz?

A) Que todas las tareas hayan sido ejecutadas

B) Que el objetivo de la acción correctiva haya sido alcanzado

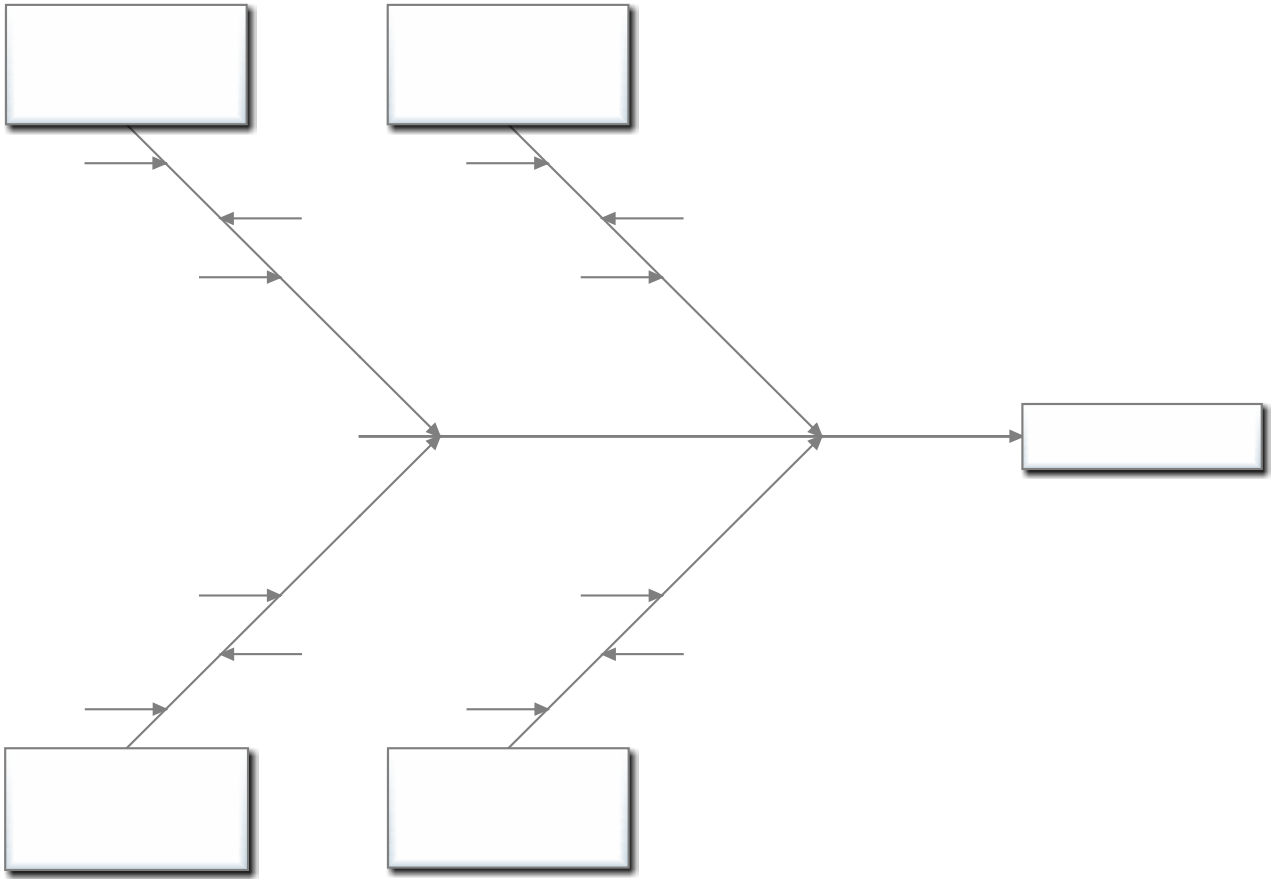
C) Que los clientes estén más satisfechos

D) Que haya un impacto económico medible

Ninguna de ellas _____ C y D _____ Todas ellas _____

10.- Escriba tres elementos que ayudan a prevenir la reincidencia de un problema o no-conformidad

Aplique el Diagrama de Ishikawa y 5 por qués para las causas con el puntaje más alto



FORMATO PARA VERIFICAR LA EFICACIA DE LA ACCIÓN CORRECTIVA

	SÍ / NO	EXPLIQUE Y ADJUNTE EVIDENCIAS
¿Todas las acciones fueron ejecutadas?		
¿El objetivo fue alcanzado?		
¿Los clientes están más satisfechos?		
¿Hay un impacto económico medible?		

FORMATO PARA DECLARACIÓN DE LA NO CONFORMIDAD O PROBLEMA

1. Describa la no conformidad o problema.

2. ¿Qué requisitos explícitos o implícitos estamos incumpliendo? (especificación, estándar, norma, contrato, objetivo, reglamento, etcétera).

3. ¿Cuál es la evidencia del incumplimiento?

4. ¿Cuándo ocurrió? Si se ha presentado más de una vez, ¿con qué frecuencia? (diario, por semana, por mes, etcétera)

5. ¿Sucede particularmente en alguna hora, fecha, o día de la semana o del mes? ¿Cuándo NO se presenta?

6. Si es posible, cuantifíquelo (por ejemplo número, volumen, porcentaje, etcétera)

7. ¿Quiénes lo detectan? ¿Quiénes lo experimentan?

8. ¿Dónde ocurre o dónde se detecta? ¿Dónde NO ocurre?

9. ¿Por qué es importante corregir este problema? ¿Cuál es su importancia en términos económicos o de satisfacción de los clientes? Es decir, las razones por las que decidió iniciar una acción correctiva.

10. Con base en las respuestas anteriores escriba nuevamente la no conformidad o problema
 - NO presuponga las causas
 - NO generalice. Sea lo más específico posible (dónde, cuándo, quién, cuánto)
 - NO señale culpables ni asigne todavía responsables

PROBLEMA O NO CONFORMIDAD:

SOLUCIÓN 1	ACCIONES	RESPONSABLES	FECHAS COMPROMISO
SOLUCIÓN 2	ACCIONES	RESPONSABLES	FECHAS COMPROMISO
SOLUCIÓN 3	ACCIONES	RESPONSABLES	FECHAS COMPROMISO