**1. ¿Qué es la Calidad?:**

Es el grado con el que las características propias de un producto o servicio cumplen los requisitos establecidos.

2. La calidad parte de tres aspectos fundamentales, ¿Cuáles son?:

- ✚ Toda situación precedente o actual es mejorable.
- ✚ Los clientes, receptores de servicios y los usuarios en la organización, son los que determinan el nivel de calidad alcanzado.
- ✚ Debemos tener muy presentes las necesidades y expectativas de los clientes, porque sino la organización fracasará.

3. El modelo de Gestión de Calidad adoptado por la Diputación de Alicante, ¿Cuál es?:

Es la certificación de los Sistemas de Gestión de Calidad basados en las normas de la serie ISO 9000.

4. ¿Qué se pretende implantando los sistemas de Calidad en la Diputación de Alicante?:

- ✚ Satisfacer con nuestro servicio las expectativas y necesidades de los usuarios (nuestros "clientes").
- ✚ Hacer las cosas bien a la primera, lo cual requiere atención y concentración.
- ✚ Tener buena coordinación entre los departamentos.
- ✚ Atender las quejas y sugerencias de los usuarios de nuestros servicios, ofrecer soluciones para evitar problemas.
- ✚ Disponer de un personal preparado para el trabajo con formación, reciclaje, apoyo.

5. ¿Qué significa las siglas SGC y cual es la finalidad última del SGC?:

Sistema de Gestión de Calidad. Y la finalidad última es proporcionar servicios según las expectativas de los clientes.

6. Para que el Sistema de Gestión de Calidad funciones debe tener cuatro pilares interrelacionados, que los sustente, ¿Cuáles son?:

- ✚ La máxima autoridad del área es responsable SGC.
- ✚ El Sistema de Gestión de la Calidad debe estar estructurado.
- ✚ Debemos disponer de los recursos humanos y materiales necesarios.
- ✚ Debe haber una interacción continua con los clientes.

7. ¿Qué es el Sistema de Gestión de Calidad?:

Es aquella parte del sistema de gestión enfocada a dirigir y controlar una organización en relación con el cumplimiento de los requisitos de nuestros servicios.

8. ¿Qué son la norma ISO 9000?:

Son unos estándares internacionales que especifican los requisitos y recomendaciones para implantar sistemas de calidad que proporcionen productos y servicios que satisfagan al cliente.

9. ¿La norma ISO 9000, ¿Qué normas son, que aportan y cuál es su objetivo?:

- ✚ Son Normas Internacionales aceptadas desde hace tiempo por países de todo el mundo.
- ✚ Aportan un modelo de gestión y organización lógico.
- ✚ Su objetivo es asegurar que cumplimos con lo solicitado por el cliente, con sus necesidades.

10. ¿En que se basa la norma ISO 9001:2008?:

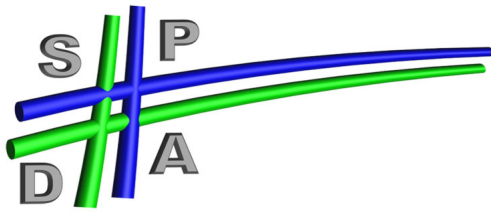
En 8 principios de gestión:

- ✚ Enfoque al cliente.
- ✚ Liderazgo.
- ✚ Participación del personal.
- ✚ Orientación a procesos.
- ✚ Enfoque del sistema a la gestión.
- ✚ Mejora continua.
- ✚ Decisiones basadas en hechos.
- ✚ Relación mutuamente beneficiosa con los proveedores.

11. ¿Qué es la orientación a procesos?:

Es una serie de acciones sistemáticas dirigidas al logro de un objetivo.

Los Sistemas de Gestión de la Calidad de los Servicios Asistenciales de la Diputación de Alicante.

**12. ¿Cómo debe ser un proceso?:**

- ✚ Sistemático.
- ✚ Ser capaz.
- ✚ Ser legítimo.
- ✚ Estar orientado.
- ✚ Poder ser medido mediante indicadores.

13. ¿Qué son los indicadores?:

Son herramientas de cálculo o medida que nos permiten conocer la situación actual de aquello que queremos medir y nos permiten determinar si cumplen con los requisitos establecidos.

14. Responde a las siguientes preguntas sobre Indicadores:

- ✚ **¿Qué tipo de indicadores hay?:** Operacionales y de resultados.
- ✚ **¿Qué determinan los indicadores operacionales?:** Como esta funcionando el proceso en algunas de sus etapas o pasos.
- ✚ **¿Qué miden los indicadores operacionales?:** Resultados intermedios y pueden tener carácter preventivo si permiten reacción.
- ✚ **¿Los indicadores de resultados de que informan?:** Del cumplimiento de los requisitos del producto o servicio prestado.
- ✚ **¿Cómo deben estar los indicadores?:** Perfectamente definidos.

15. ¿Qué soporte tienen siempre Los Sistemas de Gestión de la Calidad?:

Un soporte documental.

16. ¿Cómo se estructura la documentación del SGC?:

- ✚ Manual de la Calidad.
- ✚ Procedimientos.
- ✚ Instrucciones de trabajo/protocolos.
- ✚ Formatos.
- ✚ Registros del Sistema de la Calidad.

17. ¿Qué es la política de Calidad?:

Es un documento realizado por la Dirección, el que se expone la declaración de compromiso para el sistema de la calidad.

18. ¿Cuáles son los objetivos de la Calidad?:

Son mejoras que se pretenden a corto o medio plazo en la organización que deben ser medidas y coherentes con la Política de Calidad.

19. ¿Qué son los procedimientos?:

Son documentos que proporcionan información sobre cómo efectuar las actividades y los procesos de manera coherente.

20. ¿Define 5 procedimientos?:

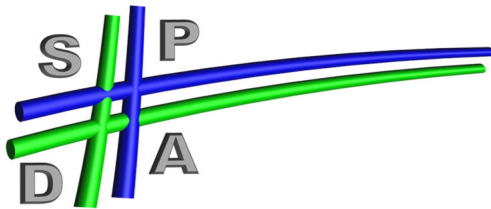
- ✚ La descripción de la acción de trabajo (QUÉ).
- ✚ Responsabilidades y papel de cada uno (QUIÉN).
- ✚ Secciones y áreas implicadas (DÓNDE).
- ✚ En que circunstancias se aplica (CUÁNDO).
- ✚ Métodos, útiles y herramientas (CÓMO).

21. ¿Cómo deben ser los documentos que describen las actividades a realizar?:

Deben ser redactados en colaboración con el personal responsable de la realización de las mismas, ya que son quienes mayor información tienen sobre ellas y quienes, posteriormente deben evidenciar los trabajos realizados.

22. ¿Qué son las instrucciones de trabajo/protocolos?:

Los Sistemas de Gestión de la Calidad de los Servicios Asistenciales de la Diputación de Alicante.



Son documentos en los que se definen las operaciones básicas que realizan los empleados en su puesto de trabajo y el material que utiliza.

23. ¿Qué son los Formatos?:

Plantillas utilizadas para la recogida de datos o resultados. Una vez que se cumplimentan, pasan a ser registros.

24. Define según la UNE-EN ISO 9000:2005, ¿Qué son los Registros del Sistema de Calidad y como deben permanecer?:

“Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario”. Deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.

25. ¿Cuál es el objeto de los Registros del Sistema de Calidad?:

- + Recoger información.
- + Asegurar que los servicios prestados al cliente son aptos.
- + Facilitar la comunicación y evitar los errores de interpretación.
- + Tener evidencias para la medición de indicadores.

26. Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse. ¿Qué se debe hacer para ello?:

- a) Ser aprobados antes de su emisión.
- b) Ser revisados y actualizados cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.
- c) Identificar los cambios y su versión vigente.
- d) Estar disponibles en los puntos de uso.
- e) Permanecer legibles y fácilmente identificables.
- f) Ser identificados las versiones obsoletas y prevenir el uso no intencionado.

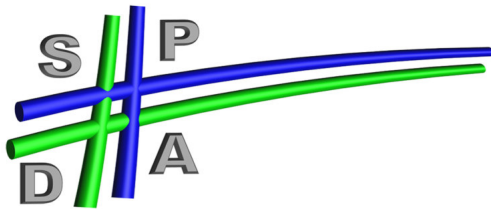
27. A la hora de implantar con éxito un Sistema de Gestión de la Calidad, es necesario llevar a cabo una serie de actividades. Enumera cuales son:

1. Selección del equipo.
2. Diagnóstico.
3. Formación y motivación del personal.
4. Elaboración de la comunicación.
5. El proceso de implantación.
6. Auditorías internas.
7. Certificación del sistema.
8. Mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad.

28. Responde a las siguientes preguntas y completa a las siguientes frases sobre Como implantar el Sistema de Calidad en un Departamento:

- + **Un requisito fundamental para el éxito del proyecto es que los Responsables del Departamento estén convencidos, ¿De qué?:** De Su necesidad y realmente comprometidos en su realización.
- + **¿Qué es importante realizar en la Diagnóstico?:** Un Chequeo previo en el Departamento para elaborar un diagnóstico de situación respecto a la norma ISO 9001 que permita planificar y organizar las diferentes actividades que han de llevarse a cabo.
- + **La “calidad implica...a todos....” Por lo que debe darse a cada uno la...formación... adecuada para que pueda “...hacer las cosas bien a la primera..” e incorporar el trabajo de calidad a sus actividades diarias.**
- + **¿Qué son las no conformidades (NC)?:** Incumplimientos en el funcionamiento de los procesos o en los resultados previstos.
- + **¿Por qué surge la acción correctiva (AC)?:** Para eliminar la causa de una no conformidad detectada con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir.
- + **¿Por qué surge la acción preventiva (AP)?:** Para eliminar la causa de una potencial NC u otra situación potencialmente indeseable.
- + **En que consiste la certificación?:** En la emisión de un documento que atestigua que el departamento tiene implantado un sistema de gestión de la calidad que se ajusta a la norma, y proporciona al cliente servicios acordes a sus necesidades.

Los Sistemas de Gestión de la Calidad de los Servicios Asistenciales de la Diputación de Alicante.



- ✚ **¿Durante la realización de las auditorías como debe estar todo el personal?:** A disposición de los auditores quienes podrán preguntar sobre nuestra sistemática de trabajo, la toma de decisiones, los registros que cumplimentamos, la comunicación ante incidencias...
- ✚ **Una vez finalizada la auditoría, se realiza un...informe.... donde se reflejan, si existen, las desviaciones. A partir de aquí, el Departamento ha de elaborar el...Plan de acciones correctivas..... para solucionar las desviaciones detectadas en la auditoría.**
- ✚ **¿Para que un Sistema de Calidad sea efectivo hacia donde debe estar orientado?:** A la mejora continua de sus procesos y de sus productos/servicios.
- ✚ **En el caso de no realizarse una auditoría de seguimiento anual y a los tres años una auditoría de renovación, ¿Qué ocurre?:** Se retira el certificado y, por lo tanto, se pierden todos los derechos que éste otorga.

29. Responde en las siguientes frases si es una ACTUACIÓN o un BENEFICIO que obtienen los Sistemas de Gestión de Calidad por la implicación del personal en su mantenimiento:

- ✚ **Facilita la respuesta ante una incidencia.** BENEFICIO
- ✚ **Se corrigen los problemas.** BENEFICIO
- ✚ **Realizar controles y comprobaciones.** ACTUACIÓN
- ✚ **Identifica cómo se ha desarrollado el trabajo.** BENEFICIO
- ✚ **Actuar según lo establecido en la documentación aprobada.** ACTUACIÓN
- ✚ **Permite reconstruir lo que ocurrió.** BENEFICIO
- ✚ **Facilita que se trabaje de la misma forma.** BENEFICIO
- ✚ **Evita que los defectos lleguen a los clientes.** BENEFICIO
- ✚ **Los clientes cada vez están más satisfechos.** BENEFICIO
- ✚ **Comunicar los datos necesarios para demostrar que los procesos están bajo control.** ACTUACIÓN
- ✚ **Garantiza que los procesos/productos/servicios son conformes.** BENEFICIO
- ✚ **Dejar constancia, mediante registros, que nuestro trabajo se ha realizado conforme a lo establecido.** ACTUACIÓN
- ✚ **Permite la consulta en caso de dudas.** BENEFICIO
- ✚ **Permite detectar los problemas lo antes posible.** BENEFICIO
- ✚ **Se eliminan no conformidades.** BENEFICIO
- ✚ **Identifican puntos de mejora.** BENEFICIO
- ✚ **Tenemos evidencia de las incidencias de las incidencias ocurridas, su comunicación y tratamiento.** BENEFICIO
- ✚ **Proponer los cambios y mejoras que se consideren necesarios para la mejor realización de las actividades y la prestación de los servicios.** ACTUACIÓN
- ✚ **Mejoramos nuestra forma de trabajar.** BENEFICIO