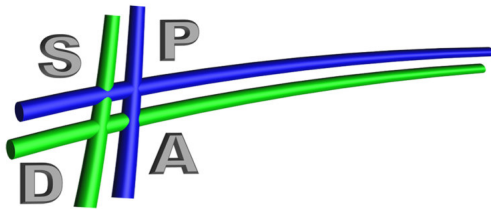


1. ¿Qué es la Calidad?:
2. La calidad parte de tres aspectos fundamentales, ¿Cuáles son?:
3. El modelo de Gestión de Calidad adoptado por la Diputación de Alicante, ¿Cuál es?:
4. ¿Qué se pretende implantando los sistemas de Calidad en la Diputación de Alicante?:
5. ¿Qué significa las siglas SGC y cual es la finalidad última del SGC?:
6. Para que el Sistema de Gestión de Calidad funciones debe tener cuatro pilares interrelacionados, ¿Cuáles son?:
7. ¿Qué es el Sistema de Gestión de Calidad?:
8. ¿Qué son la norma ISO 9000?:
9. La norma ISO 9000, ¿Qué aporta y cuál es su objetivo?:
10. ¿En que se basa la norma ISO 9001:2008?:
11. ¿Qué es la orientación a procesos?:
12. ¿Cómo debe ser un proceso?:
13. ¿Qué son los indicadores?:
14. Responde a las siguientes preguntas sobre Indicadores:
 - ✚ ¿Qué tipo de indicadores hay?:
 - ✚ ¿Qué determinan los indicadores operacionales?:
 - ✚ ¿Qué miden los indicadores operacionales?:
 - ✚ ¿Los indicadores de resultados de que informan?:
 - ✚ ¿Cómo deben estar los indicadores?:
15. ¿Qué soporte tienen siempre Los Sistemas de Gestión de la Calidad?:
16. ¿Cómo se estructura la documentación del SGC?:
17. ¿Qué es la política de Calidad?:
18. ¿Cuáles son los objetivos de la Calidad?:
19. ¿Qué son los procedimientos?:
20. ¿Define 5 procedimientos?:
21. ¿Cómo deben ser los documentos que describen las actividades a realizar?:
22. ¿Qué son las instrucciones de trabajo/protocolos?:
23. ¿Qué son los Formatos?:
24. Define según la UNE-EN ISO 9000:2005, ¿Qué son los Registros del Sistema de Calidad y como deben permanecer?:
25. ¿Cuál es el objeto de los Registros del Sistema de Calidad?:

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



26. Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse. ¿Qué se debe hacer para ello?:
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:
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?:
 - ✚ ¿Qué es importante realizar en la Diagnósis?:
 - ✚ La “calidad implica.....” Por lo que debe darse a cada uno la.....adecuada para que pueda “.....” e incorporar el trabajo de calidad a sus actividades diarias.
 - ✚ ¿Qué son las no conformidades (NC)?:
 - ✚ ¿Por qué surge la acción correctiva (AC)?:
 - ✚ ¿Por qué surge la acción preventiva (AP)?:
 - ✚ La “calidad implica.....” Por lo que debe darse a cada uno la..... formación para que pueda “.....” e incorporar el trabajo de calidad a sus actividades diarias.
 - ✚ ¿Qué son las no conformidades (NC)?:
 - ✚ ¿Por qué surge la acción correctiva (AC)?:
 - ✚ ¿Por qué surge la acción preventiva (AP)?:
 - ✚ En que consiste la certificación?:
 - ✚ ¿Durante la realización de las auditorías como debe estar todo el personal?:
 - ✚ Una vez finalizada la auditoría, se realiza un..... donde se reflejan, si existen, las desviaciones. A partir de aquí, el Departamento ha de elaborar el..... para solucionar las desviaciones detectadas en la auditoría.
 - ✚ ¿Para que un Sistema de Calidad sea efectivo hacia donde debe estar orientado?:
 - ✚ En el caso de no realizarse una auditoría de seguimiento anual y a los tres años una auditoría de renovación, ¿Qué ocurre?:
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.
 - ✚ Se corrigen los problemas.
 - ✚ Realizar controles y comprobaciones.
 - ✚ Identifica cómo se ha desarrollado el trabajo.
 - ✚ Actuar según lo establecido en la documentación aprobada.
 - ✚ Permite reconstruir lo que ocurrió.
 - ✚ Facilita que se trabaje de la misma forma.
 - ✚ Evita que los defectos lleguen a los clientes.
 - ✚ Los clientes cada vez están más satisfechos.
 - ✚ Comunicar los datos necesarios para demostrar que los procesos están bajo control.
 - ✚ Garantiza que los procesos/productos/servicios son conformes.
 - ✚ Dejar constancia, mediante registros, que nuestro trabajo se ha realizado conforme a lo establecido.
 - ✚ Permite la consulta en caso de dudas.
 - ✚ Permite detectar los problemas lo antes posible.
 - ✚ Se eliminan no conformidades.
 - ✚ Identifican puntos de mejora.
 - ✚ Tenemos evidencia de las incidencias de las incidencias ocurridas, su comunicación y tratamiento.
 - ✚ Proponer los cambios y mejoras que se consideren necesarios para la mejor realización de las actividades y la prestación de los servicios.
 - ✚ Mejoramos nuestra forma de trabajar.

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