

GESTIÓN DE LA CALIDAD

Guía de Trabajo



Universidad Continental

Material publicado con fines de estudio

Código: ASUCC00395



Presentación

Para que el curso de Gestión de la Calidad resulte lo más práctico posible, se han propuesto una serie de casos prácticos que permite al estudiante orientar y ejemplificar los conceptos y contenidos presentados en el curso los cuales se encontrarán en la presente Guía.

Los contenidos están organizados por unidades. En la Unidad I se abordan temas relacionados con los conceptos de la calidad, infraestructura de la calidad y factores claves de la calidad. En la Unidad II se desarrolla el sistema de gestión de la calidad según la norma ISO 9001:2015. En la Unidad III se plantean las técnicas estadísticas para la gestión de la calidad. Finalmente, la Unidad IV trata sobre Técnicas avanzadas para la gestión de la calidad y los costos de la calidad.

Al finalizar la asignatura, el estudiante será capaz de conocer, analizar e identificar las fases, etapas para la implementación de un sistema de gestión de la calidad en la MYPE e industria; aplicar conocimientos para el rediseño y mejora de los productos, a través de la mejora continua siguiendo los lineamientos de la norma ISO 9000, aplicar herramientas y técnicas de la gestión de la calidad en las MYPE y su influencia con el entorno empresarial.

Para el buen desarrollo del curso se recomienda la revisión, estudio, análisis, reflexión y aplicación práctica de los diversos tópicos, según sea la posibilidad, le instamos a que organice su tiempo para obtener buenos resultados y que equilibre sus actividades personales con las actividades que asuma como estudiante. Ello le permitirá salir con éxito en los estudios y metas trazadas.

La autora



Primera unidad

Semana 1 – Sesión 2

CALIDAD DE UN HOTEL

Sección:
Docente :
Unidad : 1

Apellidos :
Nombres :
Fecha:/...../..... Duración: 60 min

Instrucciones: De manera colaborativa resuelva el siguiente caso propuesto.

I. Propósito: Entender la importancia de la calidad como factor competitivo de las empresas.

II. Descripción de la actividad a realizar

Caso:

Pedro Barrientos vive en un pueblo de Oxapampa, próximo a las hoces del río Paucartambo. Todos los fines de semana acude al pueblo una gran cantidad de turistas a pasar el día y a visitar el paisaje natural.

Pedro Barrientos vive de la agricultura y la ganadería, pero, como es muy emprendedor, ha decidido construir y explotar un pequeño hotel en el pueblo, en un terreno de su propiedad, próxima a la carretera, al amparo de los atractivos del lugar para los turistas.

Para ello, ha realizado el oportuno estudio para conocer la viabilidad del negocio. Ha analizado el mercado potencial, la competencia, y ha hecho unas previsiones de ingreso y de gastos. Como la idea de negocio parece viable, se ha dirigido al banco a pedir ayudas de financiación y finalmente ha pensado en la organización y funcionamiento del hotel.

Para Pedro uno de los factores más importantes para el éxito del hotel es la calidad, por lo que ha dedicado un capítulo en su proyecto del hotel a este tema.

Para prepararlo ha leído algunos libros sobre la calidad, se ha encontrado con que es muy extenso el concepto de calidad, por lo que se ha hecho un esquema de todos los aspectos que debería contemplar en su proyecto de hotel:

- La satisfacción del cliente.
- La calidad del producto.
- La calidad de servicio.
- La calidad de funcionamiento del hotel.

A partir de este esquema, Pedro quiere elaborar el capítulo de su proyecto de hotel relativo a la calidad.

III. Consignas o preguntas

3.1. Describe para cada aspecto los elementos a tener en cuenta para la calidad del hotel.

3.2. Realice dos conclusiones



Semana 2 – Sesión 2

ENTIDADES DE CERTIFICACIÓN

Sección:	Apellidos :
Docente :	Nombres :
Unidad : Unidad 1	Fecha:/...../..... Duración: 60 min

Instrucciones: Ingresar a la página Web del Instituto Nacional de la Calidad (INACAL) y resolver de manera colaborativa el siguiente caso propuesto.

- I. **Propósito:** Identificar las diferentes entidades acreditadas por Inacal

- II. **Descripción de la actividad a realizar**
INACAL es la entidad acreditadora de la Calidad en Perú, es quien acredita a las entidades de certificación de sistemas de gestión, entidades de inspección, personas, laboratorios de ensayo y laboratorios de calibración.
Conocer la página web de Inacal permite tener las actualizaciones y la más amplia información de calidad en el Perú.
El estudiante realizará un análisis de la información del contenido de la página web de INACAL.

- III. **Consignas o preguntas**
 - III.1. Mencionar 5 entidades de certificación de Sistemas de Gestión, 5 Laboratorios de ensayo, 5 laboratorios de calibración, 5 entidades de inspección y 5 entidades de certificación de personas acreditados por INACAL.
 - III.2. Realice tres conclusiones.



Semana 3 – Sesión 2

CALIDAD DE COMPRAS

Sección:	Apellidos :
Docente :	Nombres :
Unidad : Unidad 1	Fecha:/...../..... Duración: 60 min

Instrucciones: De manera colaborativa resuelva el siguiente caso propuesto.

I. **Propósito:** Demuestra la aplicación de los factores claves de la calidad en la Industria: Calidad de compras

II. **Descripción de la actividad a realizar**

Caso:

ELECTROCENTRO S.A. es una empresa que se dedica a realizar instalaciones eléctricas en edificios, situadas en la ciudad de Huancayo. Su organización es la siguiente: Un gerente, 8 comerciales, 4 administrativos y 15 técnicos.

Cada vez que ELECTROCENTRO S.A tiene que realizar una obra subcontratada, la ejecución de la misma lo realiza una de las 5 empresas con las que habitualmente trabaja, que actúan bajo la supervisión de ELECTROCENTRO S.A, quien dirige la obra.

En los últimos meses ELECTROCENTRO S.A, ha recibido reclamaciones de los clientes referentes a la calidad de los trabajos realizados.

Para evitar este hecho, ha decidido implantar un sistema de evaluación de las empresas subcontratadas, de manera que seleccione a las mejores y elimine aquellas que realizan peores trabajos.

III. **Consignas o preguntas**

- III.1. Define cinco criterios más importantes a tu juicio que debe utilizar ELECTROCENTRO S.A para evaluar estas empresas.
- III.2. Pondere cada uno de estos criterios en función de su importancia, de modo que sumen 100%
- III.3. Define el sistema de puntuación para cada criterio.
- III.4. Determine las empresas seleccionadas
- III.5. Defina la frecuencia idónea de evaluación y justifique la frecuencia.
- III.6. Realice tres conclusiones



Semana 4 – Sesión 2

CALIDAD DE DISEÑO Y PRODUCCIÓN

Sección:	Apellidos :
Docente :	Nombres :
Unidad : Unidad 1	Fecha:/...../..... Duración: 60 min

Instrucciones: De manera colaborativa resuelva el caso propuesto.

- I. **Propósito:** Identifica los factores de calidad: Calidad de diseño y Calidad de producción

- II. **Descripción de la actividad a realizar**
Caso:
Mediante la observación del proceso productivo de la Empresa PEPSICO S.A., genera la anotación de la ruta Productiva en el proceso de fabricación de hojuelas de papas fritas. Observa y reconoce el proceso productivo desde el ingreso a planta de fabricación hasta la distribución del producto mediante el enlace presentado:
EMPRESA PEPSICO S.A.
Planta Procesamiento de hojuela de papas fritas "SABRITAS"
<https://www.youtube.com/watch?v=4ovxHuJHPYA>

- III. **Consignas o preguntas**
 - III.1. Según el enlace web observado: Empresa PEPSICO S.A. (Planta Procesamiento de hojuela de papas fritas "SABRITAS") describe usted cómo aplicaría el factor clave de Calidad - CALIDAD de DISEÑO (explique detalladamente).
 - III.2. Según el enlace web observado: Empresa PEPSICO S.A. (Planta Procesamiento de hojuela de papas fritas "SABRITAS") describe usted cómo aplicaría el factor clave de Calidad - CALIDAD de PRODUCCIÓN (explique detalladamente)
 - III.3. Realice 2 conclusiones



Segunda unidad
Semana 5 – Sesión 2
GESTIÓN POR PROCESOS

Sección:	Apellidos :
Docente :	Nombres :
Unidad : Unidad 2	Fecha:/...../..... Duración: 60 min

Instrucciones: De manera colaborativa resuelva el siguiente caso.

- I. **Propósito:** Aplicar los conceptos de la gestión por procesos.

- II. **Descripción de la actividad a realizar**
Designar una organización de producción o servicio de la organización e identifica sus procesos.

- III. **Consignas o preguntas**
 - III.1. Elabore el mapa de procesos de la organización designada.
 - III.2. Realice la ficha de procesos de dos procesos claves.
 - III.3. Realice 2 conclusiones



Semana 6 – Sesión 2

Norma ISO 9001:2015 – Apartado 4

Sección:	Apellidos :
Docente :	Nombres :
Unidad : Unidad 2	Fecha:/...../..... Duración: 60 min

Instrucciones: De manera colaborativa resuelva el siguiente caso.

- I. **Propósito:** Aplica el apartado 4 de la norma ISO 9001:2015

- II. **Descripción de la actividad a realizar**
Caso:
Los estudiantes de forma colaborativa designarán una organización local y aplicarán el apartado 4.1 y 4.2. de la norma ISO 9001:2015

- III. **Consignas o preguntas**
 - III.1. Determinar las cuestiones internas y externas de la organización local designada.
 - III.2. Determinar las partes interesadas internas y externas de la organización y establecer sus requisitos.
 - III.3. Redactar el alcance de la organización.
 - III.4. Realice 3 conclusiones



Semana 6 – Sesión 2

Norma ISO 9001:2015 – Apartado 6

Sección:	Apellidos :
Docente :	Nombres :
Unidad : Unidad 2	Fecha:/...../..... Duración: 60 min

Instrucciones: De manera colaborativa resuelva el siguiente caso.

- I. **Propósito:** Aplica el apartado 6 de la norma ISO 9001:2015

- II. **Descripción de la actividad a realizar**
Caso:
Los estudiantes de forma colaborativa designarán una organización local y aplicarán el apartado 6.1 y 6.2. de la norma ISO 9001:2015

- III. **Consignas o preguntas**
 - III.1. Determina los riesgos y oportunidades de una organización local considerando el 4.1. y 4.2 de la norma.
 - III.2. Determine los riesgos y oportunidades de 2 procesos claves.
 - III.3. Realice los objetivos de calidad.
 - III.4. Realice 3 conclusiones



Semana 7 – Sesión 2

Norma ISO 9001:2015 – Apartado 8

Sección:	Apellidos :
Docente :	Nombres :
Unidad : Unidad 2	Fecha:/...../..... Duración: 60 min

Instrucciones: De manera colaborativa resuelva el siguiente caso.

I. **Propósito:** Aplica el apartado 8 de la norma ISO 9001:2015

II. **Descripción de la actividad a realizar**

Caso:

la Empresa de Fabricación de Chocolate – La Ibérica (lleva más de 30 años en el mercado), cuando se decide incorporar un producto denominado: **galletas artesanales con cobertura de chocolate** teniendo el producto una gran acogida por los clientes en dos semanas de exposición por pruebas realizadas por el área de control de calidad, esto ha tenido una aceptación por los clientes, la información fue recogida en uno de los puntos de venta de la ciudad de Arequipa.

Se presenta el video de enlace: **FABRICACIÓN DE CHOCOLATES LA IBÉRICA**

<https://www.youtube.com/watch?v=dJHrKuj4Ofk>

III. **Consignas o preguntas**

3.1 ¿Cómo plantearía usted si asume el cargo de responsable de Calidad para el cumplimiento del requisito (8.6) “Liberación de los productos y servicios y requisito (8.7) “Control Salidas no Conformes”.

3.2 Realice 2 conclusiones



Semana 7 – Sesión 2

Norma ISO 9001:2015 – Apartado 9

Sección:	Apellidos :
Docente :	Nombres :
Unidad : 2	Fecha:/...../..... Duración: 60 min

Instrucciones: De manera colaborativa resuelva el siguiente caso.

I. **Propósito:** Aplica el apartado 9 de la norma ISO 9001:2015

II. **Descripción de la actividad a realizar**

Caso:

la Empresa de Fabricación de Chocolate – La Ibérica (lleva más de 30 años en el mercado), cuando se decide incorporar un producto denominado: **galletas artesanales con cobertura de chocolate** teniendo el producto una gran acogida por los clientes en dos semanas de exposición por pruebas realizadas por el área de control de calidad, esto ha tenido una aceptación por los clientes, la información fue recogida en uno de los puntos de venta de la ciudad de Arequipa.

Se presenta el video de enlace: **FABRICACIÓN DE CHOCOLATES LA IBÉRICA**

<https://www.youtube.com/watch?v=dJHrKuj4Ofk>

III. **Consignas o preguntas**

III.1 ¿Cuáles serían las evidencias del apartado 9.1. Seguimiento, Medición, Análisis y evaluación?

III.2 ¿Cuáles serían las evidencias de implementación del apartado 10.2 No conformidades y acciones correctivas?



III.3 Realice dos conclusiones.

Tercera unidad

Semana 9- Sesión 2

Las 7 Herramientas de la calidad

Sección:	Apellidos :
Docente :	Nombres :
Unidad : 3	Fecha:/...../..... Duración: 60 min

Instrucciones: De manera colaborativa resuelva el siguiente caso.

I. **Propósito:** Aplica el diagrama de dispersión.

II. **Descripción de la actividad a realizar**

Caso:

El departamento de recursos humanos de una empresa de fabricación de máquinas y herramientas, está realizando un estudio para comprobar si existe una relación entre el número de horas de formación recibidas al año por los responsables de áreas en temas de calidad y los porcentajes de defectos que aparecen en sus respectivas secciones. Las hojas de datos recogidos es la que se muestra a continuación:

Horas de formación	5	10	20	40	50	75	100	110	120	150	200
% de defectos	35	25	10	5	5	4	4	4	3	2	1

III. **Consignas o preguntas**

III.1 Realice el diagrama de dispersión

III.2 Analice los resultados

III.3 Realice 2 conclusiones



Semana 9- Sesión 2

Las 7 Herramientas de la calidad

Sección:	Apellidos :
Docente :	Nombres :
Unidad : 3	Fecha:/...../..... Duración: 60 min

Instrucciones: De manera colaborativa resuelva el siguiente caso.

I. **Propósito:** Aplica el diagrama de Pareto.

II. **Descripción de la actividad a realizar**

Caso:

En un servicio de reparación de telefonía móvil se está estudiando donde tiene que concentrar sus esfuerzos de inversión para atender las reparaciones. Para ello han hecho un estudio de los tipos de reparaciones que se realizan con más frecuencia. Los datos se presentan en la siguiente tabla:

Horas de formación	5	10	20	40	50	75	100	110	120	150	200
% de defectos	35	25	10	5	5	4	4	4	3	2	1

III. **Consignas o preguntas**

III.1 Realice el diagrama de Pareto

III.2 Analice los resultados

III.3 Realice 2 conclusiones



Semana 10- Sesión 2

Las 7 Herramientas de la Calidad

Sección:	Apellidos :
Docente :	Nombres :
Unidad : 3	Fecha:/...../..... Duración: 60 min

Instrucciones: De manera colaborativa resuelva el siguiente caso.

I. **Propósito:** Aplica el gráfico de Control.

II. **Descripción de la actividad a realizar**

Caso:

Una empresa se dedica a la venta de equipos informáticos y de electrónica de consumo por internet. Se ha realizado un estudio para comprobar la estabilidad en los tiempos de entrega de los productos a los clientes desde que se realizan la petición vía internet hasta que lo reciben en sus domicilios. Para ello se han analizado muestras una vez por semana y el estudio se ha realizado durante 10 semanas. Los datos obtenidos son los que figuran en la tabla.

	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10
T (días)	2.6	2.9	3.1	3.7	2.3	4.1	2.9	3.5	3.2	4.0

III. **Consignas o preguntas**

III.1 Construya el gráfico de Control

III.2 Analice los resultados

III.3 Realice 2 conclusiones



Semana 11- Sesión 2

Las nuevas Herramientas de la Calidad

Sección:	Apellidos :
Docente :	Nombres :
Unidad : 3	Fecha:/...../..... Duración: 60 min

Instrucciones: De manera colaborativa resuelva el siguiente caso.

- I. **Propósito:** Aplica el diagrama del Árbol
- II. **Descripción de la actividad a realizar**
Caso:
Diseñe una empresa de servicios o productos e identifique algún problema principal y determine las causas que generan el problema.
- III. **Consignas o preguntas**
 - III.1 Construya el Diagrama del árbol
 - III.2 Analice los resultados
 - III.3 Realice 2 conclusiones



Semana 12- Sesión 2

Las nuevas herramientas de la Calidad

Sección:	Apellidos :
Docente :	Nombres :
Unidad : 3	Fecha:/...../..... Duración: 60 min

Instrucciones: De manera colaborativa resuelva el siguiente caso.

- I. **Propósito:** Aplica el Diagrama Flechas
- II. **Descripción de la actividad a realizar**
Caso:
Una empresa produce envases de plásticos y pretende realizar un proyecto de mejora de sus envases, para ello utilizará el diagrama de flechas.
- III. **Consignas o preguntas**
 - III.1 Construya el diagrama de flechas
 - III.2 Analice los resultados
 - III.3 Realice 2 conclusiones



Cuarta unidad

Semana 13 – Sesión 2

Técnicas avanzadas para la Gestión de la Calidad y Costos de la Calidad

Sección:	Apellidos :
Docente :	Nombres :
Unidad : Unidad 4	Fecha:/...../..... Duración: 60 min

Instrucciones: De manera colaborativa resuelva el siguiente caso.

I. **Propósito:** Aplicar el Análisis Modal de fallos y efectos (AMFE) al producto o proceso de una organización.

II. **Descripción de la actividad a realizar.**

Realizar el AMFE de algún producto o proceso que esté relacionado con las actividades profesionales de tu carrera. Para el AMFE de Diseño por ejemplo: equipo informático, equipo electrónico de consumo, equipo de telecomunicaciones, equipo automatizado, equipo electromecánico, estructuras metálicas, etc. Para el AMFE de Proceso : ventas, producción, marketing, almacén, recursos humanos, compras , etc.

AMFE de producto cuatro componentes críticos

AMFE de Productos cuatro actividades críticas

III. **Consignas o preguntas**

III.1. Determinar los componentes o actividades, función, fallos, efectos, causas, control, índice de prioridad de riesgo, la mejora, el responsable y IPR final.

III.2. Analice los resultados



III.3. Realice 2 conclusiones

Semana 14 – Sesión 2

Técnicas avanzadas para la Gestión de la Calidad y Costos de la Calidad

Sección:	Apellidos :
Docente :	Nombres :
Unidad : Unidad 4	Fecha:/...../..... Duración: 60 min

Instrucciones: De manera colaborativa resuelva el siguiente caso.

I. **Propósito:** Identifica los tipos de costos de calidad

II. **Descripción de la actividad a realizar.**

La empresa "ROCHE S.L." obtuvo en el último año un volumen de ventas de S/25000000. Los costos de calidad son los se expresan en la tabla:

COSTOS DE CALIDAD (miles de soles)			
PREVENCIÓN	EVALUACIÓN	ERRORES INTERNOS	ERRORES EXTERNOS
Personal de calidad 120	Auditoría interna 135	Productos desechados 550	Atención al cliente 12
Mantenimiento Preventivo 170	Compras de equipos de ensayo 50	Repetición de trabajos 52	Devolución de material 168
Formación de Personal 65	Calibración de instrumentos de medida 25	Absentismo laboral 120	Reparación de productos 70
Asesoría de calidad 20	Ensayos destructivos 15	Stock excesivo 380	Recargo por retrasos de Entrega 22
Predicción de nuevos productos 15		Reparación de máquinas 200	



III. Consignas o preguntas

- 3.1. Calcular el porcentaje que supone cada uno de estos costos respecto al total de costos.
- 3.2. Calcular el porcentaje que supone estos costos respecto al ingreso por ventas.
- 3.3. Realice 2 conclusiones

Semana 15- Sesión 2

Trabajo aplicativo del curso

Sección:	Apellidos :
Docente :	Nombres :
Unidad : 3	Fecha:/...../..... Duración: 60 min

Instrucciones: De manera colaborativa realice el trabajo final del curso formando grupos de 5 a 6 estudiantes.

I. Propósito: Aplica la norma ISO 9001:2015 en una organización de servicio o producto.

II. Descripción de la actividad a realizar

Para el desarrollo del trabajo final se conformará GRUPOS DE TRABAJO, estos grupos se formarán de manera voluntaria.

Los grupos conformados deberán elegir la Organización de rubro productivo ó servicio.

La elección de la Organización deberá tener el reconocimiento del proceso operacional de algunos productos o servicios para facilitar el desarrollo del presente proyecto.

III. Consignas o preguntas

El proyecto tendrá la siguiente estructura:

**“PROPUESTA DE LA DOCUMENTACIÓN BASE EN
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
ISO 9001: 2015 EN LA ORGANIZACIÓN.....”**

**CARÁTULA
CONTENIDO/ÍNDICE
INTRODUCCIÓN**

CAPÍTULO I: INFORMACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN



PRESENTACIÓN DE INFORMACIÓN GENERAL

- Información General (*resumen histórico*)
- Misión (*De no contar - plantear propuesta*)
- Visión (*De no contar - plantear propuesta*)
- Objetivos Organizacionales (*De no contar - plantear propuesta*)
- Valores de la Organización (*De no contar - plantear propuesta*)
- Presentación del Layout (*Opcional*)

PRESENTACIÓN DE PRODUCTOS O SERVICIOS

- Lista de Productos o Servicios que cuenta la Organización
- Descripción de un Producto o Servicio (*Elegir solo 01 producto o servicio*)
- Presenta un Flujoograma del Producto o Servicio (*Producto o Servicio elegido*)

CAPÍTULO II: APLICACIÓN DE “P” DEL (PHVA) EN EL SGC - ISO 9001: 2015

REQUISITOS ISO 9001: 2015

(Para el desarrollo de este ítem debe presentar EVIDENCIAS DOCUMENTARIAS para demostrar el cumplimiento del Requisito solicitado)

- Comprensión de la organización y su contexto (Req.4.1)
- Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas (Req.4.2)
- Alcance de aplicación del sistema de gestión de la Calidad (Req.4.3)
(*Presentar en redacción la aplicabilidad / límites de intervención del SGC.*)
- Sistema de Gestión de la calidad y sus Procesos (Req.4.4)
(*Presentar Mapa de Proceso, Caracterización de dos Procesos cada uno en una Ficha de Proceso - enfocado en el Proceso Operacional, Ficha de un Indicador por cada uno de los proceso caracterizados- enfocado en el Proceso Operacional*)
- Política de calidad (Req.5.2)
- Acciones que Abordan el Riesgo y Oportunidad (Req.6.1)
 - (*Presentar Matriz de Riesgo y Oportunidad del 4.1 y del 4.2*)
 - (*Presentar la matriz de riesgos y oportunidades de los procesos operativos (mínimo 5)*)
- Objetivos de calidad (6.2)

CAPÍTULO III: APLICACIÓN DE “H” DEL (PHVA) EN EL SGC - ISO 9001: 2015

REQUISITOS ISO 9001: 2015

(Para el desarrollo de este ítem se centra (01 PRODUCTO Ó SERVICIO) de la Organización debe presentar EVIDENCIAS DOCUMENTARIAS para demostrar el cumplimiento del Requisito solicitado)

- Requisitos para los productos y servicios (Req.8.2)
(*Presentar especificaciones técnicas del producto ó servicio*)
- Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente (Req.8.4).
(*Presentar formatos de registros de control de evaluación de proveedores, lista de proveedores seleccionados, procedimiento de control de proveedores, etc...*)
- Producción y provisión del servicio (Req.8.5)
(*Presentar Procedimiento del procedimiento productivo del servicio, formatos de registro de control de la producción o control de servicio, protocolo de toma de muestra producto (si aplica), formatos de registro de monitoreo en la producción,*



procedimiento de liberación de producto terminado, instructivo de encendido y/o apagado de máquina, entre otros, etc,)

CAPÍTULO IV: APLICACIÓN DE “V” y “A” DEL (PHVA) EN EL SGC - ISO 9001: 2015

REQUISITOS ISO 9001: 2015

(Para el desarrollo de este ítem debe presentar NO CONFORMIDAD de un producto ó servicio de la organización para el cumplimiento del Requisito solicitado)

- Seguimiento, Medición, Análisis, Evaluación (Req.9.1)
(Presentar formato de registro de control de la producción identificando o prestación de servicios, identificando No Conformidades que le permitan aplicar 2 herramientas Estadística de Calidad)
- No conformidad y acciones correctivas (Req.10.2)
(Presentar No Conformidad (mínimo 2) con sus respectivas Acciones correctivas)

CONCLUSIONES *(03 conclusiones como mínimo aplicado al trabajo en mención)*

RECOMENDACIONES *(03 recomendaciones como mínimo aplicado al trabajo en mención)*



Lista de referencias

Alcalde, P. (2019). *Calidad* (3.ª ed.). Paraninfo.

Sangüesa, M., Dueñas, R., Lizarbe, L. (2019). *Teoría y práctica de la calidad*. (2.ª ed.). Paraninfo.

Cortés, J. (2017). *Sistema de Gestión de calidad*. Ediciones de la U.

Velasco, J. (2010) *Gestión de la Calidad* (2.ª ed.)Ediciones Pirámide.

Moreno, M. (2002). *Gestión de la Calidad y Diseño de organizaciones*. (2.ª ed.). Prentice Hall.

Instituto Nacional de la Calidad –INACAL : [https:// www. inacal.gob.pe](https://www.inacal.gob.pe)

NTP-ISO 9000:2015. Sistema de Gestión de calidad. Requisitos. 4ta ed. R.N. 001-2015-INACAL/DN. Lima, Perú.