

**INGENIERÍA DE LA CALIDAD. CURSO 2004/05. junio. 2ª semana**  
**DOS HORAS (SÓLO SE PERMITE CALCULADORA)**

- 1) De los requisitos que se exponen a continuación, señalar los que aparecen de forma explícita en los 20 elementos de un *Sistema de Aseguramiento Externo de la Calidad*. (2 puntos):

Recursos Humanos; Revisión del contrato; Compras; Control de los procesos; Servicio de atención al cliente; Servicio postventa; Formación; Mejora de la calidad; Reclamaciones de los clientes; Gestión económica,

- 2) En un taller se están realizando durante las últimas semanas un número muy elevado de horas extras, debido a un pedido especial que se recibió y que por los altos beneficios que iba a suponer para la empresa, se aceptó. La Dirección quiere analizar si el tiempo extra está incidiendo en la calidad de las piezas. Para ello, se ha obtenido la información sobre el número de piezas rechazadas en función del número de horas trabajadas que se recoge en la siguiente tabla:

Horas	Rech.	Horas	Rech.	Horas	Rech.	Horas	Rech.	Horas	Rech.
8	3	8	3	8	2	9	2	8	0
8	2	10	4	8	1	8	2	8	1
8	2	15	12	8	0	10	2	9	1
9	4	10	11	9	2	13	3	10	3
10	5	8	1	9	3	9	2	9	3
14	10	8	2	10	4	8	0	8	5
10	12	8	0	10	5	8	0	8	2
9	9	9	1	11	6	13	7	9	5
8	2	10	6	9	5	9	9	9	2
9	3	12	6	8	5	8	0	9	2

Con estos datos realizar un diagrama de dispersión y analizar su resultado. (4 puntos)

- 3) Explicar el concepto, el desarrollo y el análisis de la técnica de mejora POKA-YOKE. Exponer un ejemplo y dar una posible solución (4 puntos)