

**Evaluación Unidad 2: 2.1, 2.2, 2.3**

**Caso de Estudio: QualityTech Manufacturing S.A.**

- Antecedentes de la empresa

QualityTech Manufacturing S.A. es una empresa mediana ubicada en una zona industrial. Su actividad principal es la producción de componentes electrónicos para el sector automotriz. Fundada hace 15 años, la empresa ha crecido rápidamente gracias a su enfoque en la innovación tecnológica. Sin embargo, en los últimos años ha enfrentado problemas recurrentes de calidad en sus productos, lo que ha llevado a reclamaciones por parte de clientes clave y una disminución en la satisfacción del cliente.

Recientemente, el director general ha decidido implementar un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001 para mejorar los procesos internos y recuperar la confianza de los clientes. Para ello, ha solicitado la colaboración de un consultor (tu grupo de estudiantes) para analizar los requisitos iniciales de la norma y definir un plan de acción.

- Instrucciones para los estudiantes

Analicen el caso y desarrollen los puntos 0 al 5.3 de la norma ISO 9001 para QualityTech Manufacturing S.A., considerando lo siguiente:

1. Introducción (Sección 0 de la norma)
  - a) Contexto y antecedentes: Expliquen la importancia de implementar un sistema de gestión de la calidad en la empresa.
  - b) Beneficios esperados: Identifiquen cómo un sistema basado en ISO 9001 puede abordar los problemas actuales.
2. Alcance del sistema de gestión de la calidad (Sección 4.3)

Definan el alcance del sistema, teniendo en cuenta las actividades de producción, los límites del sistema y las partes interesadas.

3. Contexto de la organización (Sección 4)
  - a) Comprensión de la organización y su contexto: Identifiquen factores internos y externos que puedan influir en el éxito del sistema de gestión de la calidad (Sección 4.1).
  - b) Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas: Listen y analicen las partes interesadas clave (clientes, proveedores, empleados, etc.) y sus necesidades relacionadas con la calidad (Sección 4.2).

#### 4. Liderazgo (Sección 5)

- a) Liderazgo y compromiso: Propongan cómo la alta dirección puede demostrar su liderazgo en el sistema de gestión de la calidad (Sección 5.1).
- b) Política de calidad: Diseñen una política de calidad para QualityTech que refleje su visión y objetivos estratégicos (Sección 5.2).
- c) Roles, responsabilidades y autoridades organizativas: Definan roles específicos dentro de la organización para garantizar el cumplimiento de los requisitos de calidad (Sección 5.3).

- Criterios de evaluación

Comprensión de los requisitos ISO 9001 (0 al 5.3): Interpretación correcta de los puntos normativos.

Análisis del contexto empresarial: Identificación adecuada de problemas y oportunidades.

Creatividad y viabilidad de las propuestas: Propuestas claras, relevantes y alineadas con los principios de la norma.

Estructura y claridad del documento: Presentación ordenada, profesional y bien fundamentada.

*Sugerencias: use las herramientas y formatos revisados en clase.*