



**INSTITUCION EDUCATIVA MARINO RENJIFO SALCEDO**

Tema: normas de gestión de calidad Área: TEC. OFICINA Grado: 11°

Fecha:19/Marzo/2020



Nombres y apellidos \_\_\_\_\_ Grado: \_\_\_\_\_

Lee detenidamente y busca la respuesta correcta

- **1. CUÁL DE LAS SIGUIENTES NORMAS ISO TRATA SOBRE LA "GESTIÓN PARA EL ÉXITO SOSTENIDO DE UNA ORGANIZACIÓN"?**
  - A) ISO 19011.2002
  - B) ISO 9004.2009
  - C) ISO 9000:2005
  - D) ISO 9001.2008
- **2. CUÁL DE ESTAS CUESTIONES REFERIDAS A LA IMPLANTACIÓN DE LA ISO 9000 NO ES CORRECTA?**
  - A) Obtener el certificado ISO
  - B) Mejora continua en la empresa
  - C) Satisfacción a los clientes para prevenir incorrecciones
  - D) Obliga la Ley en todas las empresas
- **3. ¿CUÁL DE ESTOS DOCUMENTOS NO ES REQUERIDO POR LA NORMA ISO 9001?**
  - A) Instrucciones
  - B) Registros
  - C) Procedimientos
  - D) Fichas
- **4. DEFINICIÓN DE ESTANDARIZACIÓN**
  - A) Ninguna
  - B) Es el proceso de crear un acuerdo común con estándares técnicos
  - C) Todas
  - D) Son reglas que debe cumplir la empresa
- **5. QUE SIGNIFICA ISO**
  - A) Organización de estándares
  - B) Organización internacional de normalización
  - C) international organization of software
- **6. ESCOJA UN BENEFICIOS DEL ISO**
  - A) Disminuye la rentabilidad
  - B) Ahorro de costos
  - C) Satisfacción al cliente
  - D) Aumenta costos
- **7. LOS PRINCIPIOS DE CALIDAD SON**
  - A) Liderazgo, mejora continua, enfoque basado en procesos
  - B) Ninguna
  - C) Todas
  - D) Ahorro de costos, control de gestión, satisfacción del cliente

- **8. EL MANUAL DE CALIDAD SOLO PROPORCIONA INFORMACIÓN INTERNA DEL SGC**
  - A) Falso
  - B) Verdadero
- **9. LA GESTIÓN DE RECURSOS CONSISTE EN ACTUAR SOBRE.....**
  - A) Ninguna
  - B) Clientes, empresa, gerencia
  - C) RRHH, infraestructura, ambiente de trabajo
  - D) Todas
- **10. ISO 9000:2005 PROPORCIONA DIRECTRICES QUE CONCITE TANTO COMO LA EFICIENCIA Y EFICACIA**
  - A) Verdadero
  - B) Falso
- **11. EL ISO ES SEMEJANTE A:**
  - A) Todas
  - B) Ninguna
  - C) PDCA
  - D) Planear, hacer, verificar, actuar
- **12. SE PRESENTA COMO.....VÁLIDA PARA.....E IMPRENTA SISTEMAS DE.....**
  - A) Reglas, diseñar, gestión
  - B) Estructura, diseño, desarrollo
  - C) Ninguna
  - D) Todas
  - E) Estructura, diseñar, gestión
- **13. DE CUANTOS PUNTOS COSTA LA ESTRUCTURA DE ISO 9000**
  - A) 5
  - B) 3
  - C) 9
  - D) Ninguna



**1. Qué Contiene la Norma ISO 9001?**

- a) Los fundamentos y vocabulario para el sistema de gestión de la calidad
- b) Los requisitos para la implementación del sistema integrado de gestión
- c) Los requisitos para la implementación del sistema de gestión de la calidad
- d) Recomendaciones para el mantenimiento del sistema de gestión de la calidad

**2. Según la norma ISO 9001:2015, para la revisión por la dirección debe utilizarse como información de entrada al menos:**

- a) Necesidades de cambio en el SGC
- b) Las hojas de vida de los auditores
- c) La gestión de stocks
- d) Todas las Anteriores

**3. La Política de Calidad**

- a) Deben revisarse y aprobarse siempre por el Director de Calidad
- b) Se elaboran cada seis meses
- c) Deben ser adecuada al propósito de la organización
- d) Deben ser fiel copia de la Misión y Visión

**4. Además de determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación la organización debe**

- a) Determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad
- b) Documentar los procesos utilizando software especializado
- c) Determinar el organigrama que contemple los cargos para dichos procesos
- d) La ISO 9001:2015 no contempla el enfoque por procesos

**5. En cuanto a la capacidad de la organización de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, la organización debe**

- a) Determinar cuáles son las partes interesadas pertinentes al Sistema de gestión de la calidad
- b) Satisfacer todos los deseos del cliente.
- c) Reconocer que el cliente es lo más importante y siempre tiene la razón
- d) Determinar los requisitos pertinentes a los deseos intrínsecos del cliente

**6. La norma ISO 9001:2015 exige que la empresa documente su sistema de calidad por medio de:**

- a) Manual de la Calidad
- b) Manual de la Calidad y Procedimientos, documentos y registros
- c) Manual de la Calidad, Manual de Procedimientos Operativos, Instrucciones de Trabajo, Planes de Calidad y Manual de Organización
- d) La ISO 9001:2015 no exige manual de calidad ni procedimientos documentados.

**7. Según la norma ISO 9001:2015, cuando ocurra una no conformidad la organización debe:**

- a) Buscar el culpable y tomar acciones para castigarle
- b) Ocultar la información para que los auditores no la encuentren
- c) Esperar a que la no conformidad pase
- d) Tomar acciones para controlarla y corregirla

**8. Las condiciones controladas para la implementación de la producción y provisión del servicio deben incluir, cuando sea aplicable**

- a) El certificado de la ISO 9001
- b) El informe de la auditoria interna
- c) La hoja de vida de las personas que intervienen en la producción y área administrativa
- d) la designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida

**9. En cuanto a la información documentada**

- a) Esta debe estar disponible y ser idónea para su uso, donde y cuando se necesite
- b) Debe tener la misma extensión y características en todas las organizaciones en donde se implemente la norma
- c) Debe quedar registrada únicamente en físico
- d) Se debe controlar adquiriendo un software especial de gestión documental

**10. ¿Qué Contiene la Norma ISO 9000?**

- a) Los fundamentos y vocabulario para el sistema de gestión de la calidad
- b) Los requisitos para la implementación del sistema integrado de gestión
- c) Los requisitos para la implementación del sistema de gestión de la calidad
- d) Recomendaciones para el mantenimiento del sistema de gestión de la calidad

**11. La información documentada sobre la liberación de los productos y servicios debe incluir:**

- a) El acta de liberación
- b) La firma del representante legal de la organización
- c) La Trazabilidad a las personas que autorizan la liberación
- d) El prototipo del producto para revisión y aceptación

**12. Las auditorías internas deben realizarse**

- a) A intervalos planificados
- b) Una vez cada dos años
- c) Una vez al año
- d) Cuando lo indique el auditor

**13. En cuanto liderazgo y compromiso la alta dirección debe:**

- a) Nombrar a un representante de la dirección que sirva de apoyo a la alta dirección
- b) Asegurarse que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles
- c) Determinar y crear el organigrama de la organización para demostrar su jerarquía

- d) Crear un manual de funciones donde están plasmadas las ordenes que deben cumplir los empleados

**14. Según ISO 9001:2015**

- a) Deben conservarse durante un período de tres meses los registros relativos a formación y adiestramiento de personal
- b) La formación y adiestramiento de personal, se realizará mediante cursos impartidos por personal exterior a la empresa
- c) Cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas
- d) Todo el personal operativo debe de estar formado en calidad.

**15. Entre las salidas de la revisión por la dirección se incluye**

- a) Los culpables de las no conformidades para ser sancionados
- b) Las necesidades de reestructuración de la empresa
- c) cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad
- d) Las tareas de inspección.

**16. Al planificar el sistema de gestión de la calidad, la organización debe**

- a) Escoger a un representante que se haga cargo del proceso de planificación
- b) Contratar a un consultor experto en planificación estratégica que le brinde asesoría en el sistema de gestión
- c) Considerar las cuestiones externas e internas que afecten el sistema de gestión de la calidad
- d) Generar un organigrama que permita tener las bases de mando para la planificación

**17. ¿Cuáles son los objetivos de la Norma ISO 9001?**

- a) Aumentar la satisfacción del cliente
- b) Realizar inspección y verificación
- c) Mejorar los procesos de la empresa
- d) Implementar, mantener y mejorar el sistema de gestión

**18. ¿las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización deben?**

- a) Tomar conciencia de la importancia de las utilidades financieras de la empresa
- b) Tomar conciencia de su contribución a la eficacia del SGC, a los beneficios de una mejora del desempeño
- c) Tomar conciencia de no delatarse ante una auditoria de calidad
- d) Tomar conciencia de presentarse a trabajar puntualmente.

**19. ¿Qué tipo de empresas pueden certificarse bajo la norma ISO 9001?**

- a) Solo empresas privadas
- b) Solo empresas de servicios
- c) Todo tipo de empresa
- d) Empresas de manufactura.

**20. ¿Cuáles son las normas que conforman actualmente el Modelo ISO para sistemas de gestión de la calidad?**

- a) ISO 9001, ISO 45001, ISO 14001
- b) ISO 9000, ISO 9001, ISO 9004
- c) ISO 9000, ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003, ISO 9004
- d) ISO 9001, ISO 18001, ISO 14001.

**21. Según la norma ISO 9001 ¿Qué es un proceso?**

- a) Conjunto de recursos y actividades interrelacionadas que transforman elementos de entrada en elementos de salida con valor añadido para el cliente o usuario.
- b) Conjunto de tareas de difícil consecución que cumplen con objetivos estratégicos
- c) Conjunto de decisiones que llevan al cumplimiento de los objetivos de calidad.
- d) Conjunto de tareas relacionadas que se realizan por parte de los asesores externos de calidad.

**22. ¿Qué es mejora continua?**

- a) Cambios programados para ahorrar dinero.
- b) Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos
- c) Estructuración recurrente para determinar que puestos de trabajo no son necesarios.
- d) Establecimiento permanente de objetivos de calidad.

**23. ¿La organización debe tomar acciones para abordar riesgos y oportunidades que le permitan?**

- a) No dejarse ver de un auditor y así no le coloquen una no conformidad.
- b) Para obtener el primer puesto en una auditoria de certificación.
- c) Certificarse por medio del ICONTEC como empresa líder en calidad
- d) Prevenir o reducir efectos no deseados

**24. Los objetivos de la calidad deben:**

- a) Ser coherentes con los requisitos del auditor.
- b) Ser coherentes con los propósitos de la ISO
- c) Ser coherentes con la política de la calidad
- d) Ser Coherentes con los objetivos de talento humano.

**25. Según la ISO 9001 la Infraestructura de la organización debe ser**

- a) De la más alta tecnología para garantizar la calidad y competitividad de la organización
- b) Ser amplia y acorde a los requisitos establecidos por el consejo colombiano de arquitectura
- c) La necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios
- d) Todas las anteriores.

**26. Según la ISO 9001 la comunicación con los clientes debe incluir**

- a) El portafolio de servicios actualizado en línea.
- b) Los datos de contacto de los vendedores para mejorar la velocidad de respuesta

- c) la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes
- d) La página web de la organización para la interacción del cliente con la organización.

**27. Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad se debe considerar:**

- a) El permiso expedido por ICONTEC para poder realizar dichos cambios
- b) Lo designado por la Organización Internacional de Estandarización (ISO)
- c) El dinero disponible para poder adquirir los elementos necesarios para la realización de los cambios
- d) La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

**28. Según la ISO 9001 NO es una entrada para el diseño y desarrollo.**

- a) Los requisitos funcionales y de desempeño
- b) Los requisitos legales y reglamentarios
- c) Los requisitos establecidos por el ICONTEC
- d) Las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios.

**29. La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que**

- a) Este disponible y se halla ingresado al software especializado.
- b) Cumpla con los requisitos legales y reglamentarios en cuanto a tablas de retención documental
- c) Permanezca en físico en la oficina de la alta dirección.
- d) esté protegida adecuadamente.

**30. ¿Cuál sería la definición más acertada de calidad?**

- a) Satisfacer las expectativas de las partes interesadas.
- b) Satisfacer las necesidades de los usuarios finales.
- c) Cumplir con los requisitos normativos.
- d) Cumplir con los requerimientos legales y reglamentarios