Preguntas de selección múltiple:

1. Las empresas que actualmente están certificadas con la Norma ISO 9001 versión 2015 y si llegará a cambiar la norma ISO 9001 a una nueva versión, estas empresas certificadas tendrán un tiempo para hacer la transición a la nueva versión de:

a) 2 años
b) 5 años
c) 1 año
d) 6 años
e) 3 años

2. Son principios de calidad:

a) Enfoque en las personas – Enfoque en el producto y el servicio – Toma de decisiones basadas en evidencia
b) Liderazgo – Servicio al cliente – Productos de Calidad – Enfoque basado en procesos
c) Mejora – Producir bien – Servicio al cliente – Productividad – Participación del Personal
d) Gestión de las relaciones – Servicio al cliente – Competitividad – Productividad – Liderazgo
e) Enfoque basado en Procesos – Liderazgo - Participación del Personal - Gestión de las relaciones – Mejora
f) Enfoque al cliente - Productos de Calidad - Servicio al cliente – Competitividad – Liderazgo

3. El ciclo PHVA, cada letra obedece a: P __PLANEAR_____ H ___HACER_____ V __VERIFICAR_____ A ___ACTUAR_____

   a. Verdadera
   b. Falso

4. Los capítulos 1, 2 y 3 de la Norma ISO 9001:2015 se denominan: _VOCABULARIO Y TERMINOLOGIA

   a. Verdadera
   b. Falso

5. Para darle cumplimiento al requisito 4.1 Comprensión de la organización y su contexto. ¿Qué herramientas utilizaría?

a. MIRLA, MAFEI, DOFA
b. FODA, PESTEL, PESTEL

c. MAFEI, MR&O, MIRLA
d. MPLADO, DOFA, PESTEL

6. En el Requisito 4.3 Determinación del Alcance del Sistema de Gestión, especifica que es obligatorio implementar TODOS los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

a. Cierto
b. Falso

7. Para darle cumplimiento al Requisito 4.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus Procesos, que le permita determinar los procesos del SGC y sus interacciones, usted elaboraría:

a. Procedimientos y/o instructivos de procesos misionales
b. Procedimiento de no conformidades y acciones correctivas, donde se identificarán los posibles incumplimientos en cada uno de los requisitos
c. Un documento donde se relaciones el tipo de proceso y sus interacciones, entradas y salidas, su objetivo, alcance y responsable, los riesgos y oportunidades, las estrategias de seguimiento y los requisitos aplicables.
d. Manual de SIG

8. ¿Cuándo deben determinarse los controles a aplicar a los procesos suministrados externamente?

a) Todos los anteriores
b) Cuando los productos son entregados directamente a los clientes por los proveedores
c) Cuando un proceso o parte de proceso es proporcionado externamente
d) Cuando los productos de proveedores externos se incorporan en el producto

9. El control de los cambios (8.5.6) se refiere a:

a) Los cambios en la producción que pueden afectar la conformidad del producto
b) Los cambios en la documentación del sistema
c) Las garantías que se otorguen por el producto no conforme
d) Los cambios en el SGC

10. ¿Es cierto que se debe de designar un espacio para los productos no conformes dentro de la empresa?

a) Verdadero
b) Falso

11. ¿Qué se debe tener en cuenta al momento de determinar los riesgos y oportunidades?

a) Los resultados de los indicadores de gestión
b) Los objetivos de calidad
c) El alcance y los componentes adquiridos en la política de calidad
d) Las cuestiones internas y externas y las partes interesadas

12. ¿Qué información documentada se debe conservar en la liberación del producto?

a) Los participantes en la elaboración y posterior entre de los productos
b) El cliente como aceptación del producto y revisión de su estado
c) Evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación y trazabilidad de las personas que autorizan su liberación
d) Evidencia de la entrega al cliente y ejercicio post venta

13. A las necesidades de los clientes se les denomina requisitos del cliente en los SGC:

a) Verdadero
b) Falso

14. ¿Qué información documentada debe conservarse como evidencia de la ejecución de auditorías?

a) El programa de auditoría y los resultados
b) El programa de auditoría y las listas de chequeo
c) El plan de auditoría y los resultados
d) El programa y el plan de auditoría

15. ¿Qué solicita la norma que se debe determinar con respecto a las partes interesadas?

a) Los cambios planificados con los proveedores
b) La satisfacción del cliente externo
c) Los cambios en los requisitos legales
d) La identificación y requisitos de las partes interesadas

16. Para toda no conformidad es necesario realizar acciones correctivas y análisis de causas:

a) Verdadero
b) Falso

17. ¿Debe realizarse la revisión por la dirección?

a) Si, no es necesario dejar evidencias ya que los resultados son analizados y ejecutados
b) Si, y dejar evidencia de los resultados de las revisiones

c) No, siempre y cuando la alta dirección revise el sistema
d) Si, y dejar evidencia de las entradas, salidas y resultados

18. Cuando se crea y actualiza información documentada la organización debe asegurarse de:

a) Identificar, describir, informar, almacenar y aprobar
b) Informar, almacenar, conservar, recuperar y mantener
c) Identificar, describir, revisar y aprobar
d) Controlar acceso, recuperar, preservar, almacenar y disponer

19. Estos métodos pueden servir para medir la satisfacción del cliente

a) Análisis de pérdida de clientes
b) Encuestas de satisfacción
c) Todas las anteriores
d) Análisis de quejas, reclamos y sugerencias

20. Las actividades para el control de la documentación son:

a) Qué esté disponible, adecuada para su uso y protegida
b) Distribución, acceso, recuperación, uso, almacenamiento, preservación, control de cambios, conservación y disposición
c) Que esté disponible, mantenida, revisada y protegida
d) Identificar, describir, informar, almacenar y aprobar

21. ¿Es cierto que un producto no conforme siempre se debe de reprocesar o de desechar?

a) Verdadero
b) Falso

22. La comunicación con el cliente debe incluir:

a) Información confidencial del cliente
b) La información relativa a los productos y servicios suministrados, manipulación y propiedad del cliente
c) Manipulación e información confidencial del cliente
d) Información confidencial del proveedor de materias primas

23. Los objetivos de calidad deben ser:

a) Todos los anteriores
b) Estar documentados
c) Tener en cuenta los requisitos aplicables

d) Coherentes con la política
e) Ser objeto de seguimiento

24. ¿Es cierto que las personas que se dedican a la auditoría interna se deben de certificar?

a) Falso
b) Verdadero

25. ¿El pensamiento basado en riesgos permite?

a) Establecer las necesidades de los clientes
b) Identificar acciones correctivas y de mejora
c) Aumentar la eficacia del SGC, alcanzar los resultados y prevenir los efectos negativos
d) Evaluar a proveedores externos

26. La competencia no requiere conservar información documentada debido a que es propia de cada organización:

a) Falso
b) Verdadero

27. ¿Según la Norma qué debe de tenerse en cuenta al momento de determinar la política de Calidad?

a) Ser adecuado al propósito y mantener compromisos dictados por la organización
b) Todas las anteriores
c) Debe ser de fácil entendimiento
d) Proporcionar un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de calidad, cumplir con los requisitos aplicables y mejorar continuamente el SGC

28. ¿Qué debe de incluirse dentro del alcance del sistema de gestión de calidad?

a) Tipos de productos y servicios cubiertos
b) Todas las anteriores
c) Las cuestiones internas y externas
d) Justificación de cualquier requisito que no aplique

29. ¿Acerca de qué debe guardar información documentada de la propiedad del cliente?

a) Perdida, deterioro o inadecuación para el uso del producto del cliente
b) Recibo y distribución de la propiedad del cliente
c) responsable del manejo de la propiedad del cliente

30. Se debe conservar información documentada acerca de:

a) La evaluación, selección, seguimiento y reevaluación de los proveedores
b) Los documentos necesarios para el vínculo comercial
c) La información de los criterios de aceptación
d) Las cotizaciones realizadas

31. La organización debe asegurarse de que las personas que laboran con la organización tomen conciencia de:

a) Su contribución a la eficacia del sistema, implicación de no cumplir con los requisitos, política de calidad y objetivos de calidad pertinentes
b) El alcance de certificación, Misión, Visión, política de calidad y objetivos de calidad pertinentes
c) El contexto de la organización, la política de calidad, objetivos de calidad, misión y visión
d) Las implicaciones de no cumplir con los requisitos, el contexto de la organización y la plataforma estratégica

32. ¿Qué información debería identificarse en un proceso?

a) Todas las anteriores
b) Métodos de medición, recursos necesarios, responsabilidades y autoridades
c) Riesgos oportunidades determinados
d) Entradas y salidas, secuencia e interacción

33. ¿Que debe de realizarse con la propiedad del cliente?

a) Comunicarse, verificarse, distribuirse y protegerse
b) Identificarse, verificarse, protegerse y salvaguardarse
c) Distribuirse, protegerse, verificarse y salvaguardase
d) Identificarse, comunicarse, protegerse y destinarse

34. ¿Es cierto que se debe de documentar y formalizar la persona que se le designe como representante de la Dirección?

a) Verdadero
b) Falso

35. La información documentada se debe de controlar para asegurase de:

a) Que esté disponible, mantenida, revisada y protegida
b) Que esté disponible, adecuada para su uso y protegida
c) Que esté identificada, mantenida, revisada y comprobada
d) Que esté controlada, verificada, revisada y aprobada

36. ¿De que formas se debe tratar las salidas no conformes?

a) Corregir, reparar, aceptar, enviar y mejorar
b) Evaluar, analizar, corregir, informar al cliente para que autorice una concesión, eliminar
c) Aceptar en stock, corregir, eliminar, reparar, reutilizar, eliminar
d) Corregir, separar, contener, devolver o suspender la provisión de productos, informar al cliente, obtener autorización para una concesión

37. Son considerados recursos:

a) Todas las anteriores
b) Ambiente de trabajo
c) Herramientas de seguimiento y medición
d) Infraestructura

38. ¿Cada cuanto se debe realizar las auditorías?

a) A intervalos planificados
b) Semestralmente
c) No es necesario hacerla
d) Anualmente

39. En el control de la producción, la información documentada debe incluir:

a) Las características de los productos a producir, los resultados a alcanzar
b) La información de los proveedores de materia prima
c) La información de quien recibe los requisitos de los productos y servicios
d) Los datos de la persona de contacto

40. ¿Cuál es el principal objetivo de la NTC ISO 9001:2015?

A) Aumentar las ventas
B) Garantizar la rentabilidad
C) Mejorar la satisfacción del cliente
D) Dar cumplimiento a normas legales

41. ¿Cuál es el enfoque principal de la gestión de calidad según la NTC ISO 9001:2015?

A) Controlar todos los productos
B) Documentar todos los procesos
C) Cumplir con normas técnicas
D) Enfoque al cliente

42. ¿Cuál de los siguientes no es un principio de gestión de calidad según la norma?

A) Compromiso de las personas
B) Toma de decisiones basada en evidencia
C) Control del producto final
D) Mejora

43. El enfoque basado en procesos permite:

A) Aumentar el número de documentos
B) Eliminar la responsabilidad de la dirección
C) Alinear los procesos con los objetivos
D) Disminuir la responsabilidad del cliente

44. ¿Qué documento reemplazó la antigua acción preventiva en la nueva versión de la norma?

A) Acciones correctivas
B) Gestión del riesgo
C) Control de calidad
D) Indicadores de desempeño

45. ¿Qué significa el término "partes interesadas"?
A) Los accionistas
B) Solo los empleados
C) Cualquier persona o entidad que pueda afectar o ser afectada por la organización
D) Los clientes

46. ¿Qué exige la norma respecto a la documentación?
A) Documentación como se considere necesaria
B) Documentación rígida y extensa
C) Manual de calidad
D) Procedimientos legales

47. ¿Cuál de los siguientes es un requisito del liderazgo?
A) Promover la mejora continua
B) Determinar oportunidades financieras
C) Determinar riesgos y peligros
D) Controlar las órdenes de procesos

48. ¿Qué es la competencia en el contexto SIG?
A) Nivel de estudios
B) Conocimientos, habilidades y experiencia para realizar tareas
C) Experiencia laboral
D) Habilidades socioculturales

49. ¿Qué numeral de la norma NTC ISO 9001 de 2025 trata sobre la información documentada?
A) 9.1
B) 4.3
C) 5.1
D) 7.5

50. ¿Cuál de estos no es un tipo de acción de mejora?
A) Acción correctiva
B) Mejora continua
C) Acción preventiva
D) Innovación

51. ¿Qué requisito está relacionado con la satisfacción del cliente?
A) 7.1
B) 9.1.2
C) 4.2
D) 6.3

52. ¿Cuándo debe la organización determinar riesgos y oportunidades?
A) Al diseñar el producto
B) Durante auditorías
C) Al planificar el sistema de gestión
D) Antes del cierre del ejercicio contable

53. ¿Cuál es un beneficio del enfoque basado en procesos?
A) Mejorar el control y desempeño organizacional
B) Facilitar la automatización
C) Reducir costos
D) Reducir las responsabilidades legales

54. 20. ¿Qué numeral establece los requisitos para la evaluación del desempeño?
A) 10
B) 8
C) 7
D) 9

55. ¿Qué es la mejora continua según la norma?
A) Corregir errores puntuales
B) Incrementar confiabilidad de las partes interesadas
C) Incremento sostenido del desempeño del sistema
D) Mantener los procesos estructurados

56. ¿Qué tipo de evidencia se requiere en una auditoría ISO 9001?

A) Documental y objetiva
B) Testimonios orales
C) Opiniones personales
D) Fotografías del proceso

57. ¿Cuál es el numeral relacionado con el control de los procesos externalizados?
A) 7.1.2
B) 4.4.1
C) 8.4
D) 6.1

58. ¿Cuál de estos procesos forma parte de la operación según la norma?
A) Evaluación del desempeño
B) Control de productos y servicios no conformes
C) Revisión por la dirección
D) Planificación estratégica

59. ¿Qué debe hacerse con la información documentada obsoleta?
A) Guardarse indefinidamente
B) Destruirse de inmediato
C) Identificarse y controlarse para evitar uso no intencionado
D) Compartirse con todos los empleados

60. ¿La planificación del sistema de gestión debe considerar...?
A) El contexto y las partes interesadas
B) Las necesidades de los clientes
C) El número de empleados
D) El clima laboral

61. ¿Cuál de los siguientes es un requisito del numeral 7.1.3?
A) Infraestructura
B) Seguimiento y medición
C) Evaluación del desempeño
D) Información documentada

62. ¿Qué debe hacerse con los productos no conformes?
A) Entregarse al cliente si no hay alternativa
B) Desecharse inmediatamente
C) Controlarse para evitar su entrega no intencionada
D) Aceptarse solo si es urgente

63. ¿Qué numeral incluye requisitos sobre competencia del personal?
A) 6.1
B) 7.2

C) 8.4
D) 9.1

64. ¿Qué debe hacer la organización para asegurar la competencia?
A) Contratar solo personas con título universitario y/o técnico
B) Definir y verificar la competencia requerida
C) Revisar redes sociales de los candidatos
D) Aplicar exámenes físicos y de saberes

65. ¿Qué numeral se enfoca en el seguimiento, medición, análisis y evaluación?
A) 7.5
B) 6.2
C) 9.2
D) 9.1

66. ¿Cuál de estos no es un requisito del numeral 10.2?
A) Informar a las partes interesadas
B) Revisar la eficacia de la acción
C) Evaluar la necesidad de eliminar la causa
D) Conservar información documentada

67. ¿Qué es necesario para establecer los objetivos de calidad?
A) Que estén escritos en un manual
B) Que sean medibles y coherentes con la política
C) Que sean iguales en todos los procesos
D) Que los elija el auditor

68. ¿Qué parte de la norma trata sobre compras y proveedores?
A) 9.1
B) 7.4
C) 6.1
D) 8.4

69. ¿Qué debe hacer la organización respecto al diseño y desarrollo?
A) Eliminarlo si es subcontratado
B) Evitarlo si no se fabrica el producto
C) Planificarlo y controlarlo cuando sea aplicable
D) No documentarlo

70. ¿Cuál es un requisito para la revisión por la dirección?
A) Incluir resultados de auditorías y satisfacción del cliente
B) Analizar únicamente las ventas
C) Hacerse cada cinco años
D) Realizarla sin evidencia documentada

Presentado Por:

Adilson Valdes
Jaime Alberto Narváez