



1. De conformidad con la Norma ISO 9000:2015, uno de los beneficios clave potencial de enfoque a procesos es el siguiente:
- A) aumento de la capacidad productiva con la aplicación de los procesos clave en las oportunidades de mejora.
  - B) resultados coherentes y previsibles mediante la alineación de los procesos.
  - C) optimización del desempeño mediante la gestión eficaz del proceso, el uso eficiente de los recursos y la reducción de las barreras interdisciplinarias. \*
  - D) focaliza los esfuerzos en los procesos clave y en las oportunidades de mejora.

Referencia bibliográfica: Norma ISO 9000:2015, 2.3.4 Enfoque a procesos

2. Según las normas ISO 9000:2015, el significado de *no conformidad* es
- A) incumplimiento de un requisito. \*
  - B) incumplimiento de una especificación técnica.
  - C) incumplimiento de lo solicitado por el cliente.
  - D) incumplimiento del marco normativo aplicable.

Referencia bibliográfica: Norma ISO 9000:2015 términos y definiciones

3. Según la norma ISO 9000:2015, ¿cuál es la diferencia entre corrección y acción correctiva?
- A) La primera es una acción para eliminar la causa raíz de una no conformidad y la segunda una acción para eliminar una no conformidad.
  - B) La primera es una acción para eliminar un error y la segunda una acción para eliminar la causa raíz de un error.
  - C) La primera es una acción para eliminar una no conformidad y la segunda una acción para eliminar la causa raíz de una no conformidad. \*
  - D) La primera es una acción para eliminar una no conformidad menor y la segunda una acción para eliminar la causa raíz de una no conformidad mayor.

Referencia bibliográfica: Norma ISO 9000:2015 términos y definiciones

4. Es la norma internacional que proporciona los conceptos fundamentales, los principios y el vocabulario para los sistemas de gestión de la calidad (SGC); proporciona, además, la base para otras normas de SGC.
- A) ISO14001
  - B) ISO 9001
  - C) ISO 45001
  - D) ISO 9000 \*

Referencia bibliográfica: Norma ISO 9000:2015



5. La \_\_\_\_\_ consiste en evaluar con mayor detalle la naturaleza y alcance del riesgo de soborno, y para ayudar a las organizaciones a tomar decisiones en relación con transacciones, proyectos, actividades, socios de negocios y personal específico.

- A) auditoría
- B) debida diligencia \*
- C) evaluación de riesgos
- D) evaluación de controles no financieros

Referencia bibliográfica: ISO 37001:2016

6. La ISO 31000 es una norma que proporciona

- A) un marco general de gestión de riesgos. \*
- B) técnicas para la gestión de riesgos.
- C) las bases del control interno.
- D) controles de gestión.

Referencia bibliográfica: ISO 31000

7. La ISO 37001:2016 indica que, en el planteamiento de inquietudes, no se debe permitir la denuncia anónima de sobornos. Respecto del enunciado mencionado, se puede deducir que es

- A) correcto.
- B) opcional a solicitud del denunciante.
- C) incorrecto. \*
- D) potestativo de la organización.

Referencia bibliográfica: ISO 37001:2016 - Planteamiento de inquietudes

8. De acuerdo con la ISO 37001, ¿cuál es la definición de la parte interesada?

- A) Persona o grupo de personas que tienen sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para el logro de sus objetivos
- B) Persona u organización que puede afectar, verse afectada, o percibirse como afectada por una decisión o actividad \*
- C) Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos
- D) Conjunto de elementos de una organización que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos a fin de lograr nuevos objetivos.

Referencia bibliográfica: ISO 37001:2016- Parte interesada

9. Según la ISO 37001:2016 NO es un proceso obligatorio.

- A) Investigar y abordar el soborno
- B) Salidas no conformes \*
- C) Planteamiento de inquietudes
- D) Regalos, hospitalidad, donaciones y beneficios similares



Referencia bibliográfica: ISO 37001:2016 - Operación

- 10.** Según la ISO 37001:2016, se deben considerar factores que pueden ser de utilidad a la organización cuando se evalúe la relación con un socio de negocios, EXCEPTO el siguiente:
- A) si el socio de negocios tiene las calificaciones, experiencia y los recursos necesarios para llevar a cabo el negocio para el que se le ha contratado.
  - B) si el socio de negocios es una entidad legítima.
  - C) si el socio de negocios tiene un sistema de gestión antisoborno.
  - D) si el socio de negocios tiene una reputación de faltas graves de conducta con sus familiares. \*

Referencia bibliográfica: ISO 37001:2016 - Debida diligencia

- 11.** ¿Cuál de las siguientes alternativas NO es una característica de los procedimientos de una gestión de riesgo eficaz?
- A) Integrados a todas las actividades de la organización
  - B) Adaptados al contexto externo e interno de la organización relacionados con sus objetivos
  - C) Inclusivos, que procuren la participación apropiada y oportuna de las partes interesadas
  - D) Enfocados hacia la gestión de las medidas correctivas \*

Referencia bibliográfica: ISO 31000 - Principios

- 12.** Según la ISO 31000 el riesgo es
- A) la ocurrencia o cambio de un conjunto particular de circunstancias.
  - B) el resultado de un evento que afecta siempre negativamente a la consecución de los objetivos.
  - C) el efecto de la incertidumbre sobre la consecución de los objetivos. \*
  - D) el conjunto de actividades descoordinadas para dirigir la organización.

Referencia bibliográfica: ISO 31000 - Términos y definiciones

- 13.** Según la ISO 31000, ¿qué es la probabilidad?
- A) Posibilidad de ocurrencia del evento de riesgo en un periodo determinado\*
  - B) Efecto de la incertidumbre sobre la consecución de los objetivos
  - C) Actividad diseñada para mitigar el impacto de ocurrencia de los riesgos
  - D) Resultado de un evento que afecta a los objetivos

Referencia bibliográfica: ISO 31000 - Términos y definiciones



**14.** Según la ISO 31000, en el plan del tratamiento del riesgo, debería incluirse la siguiente información:

- A) los recursos necesarios, sin incluir las contingencias del riesgo.
- B) las personas que rinden cuentas y aquellas responsables de la aprobación e implementación del plan. \*
- C) los plazos previstos solo para la finalización de las acciones preventivas.
- D) las acciones evaluadas por el área competente para medir el riesgo.

Referencia bibliográfica: ISO 31000 - Preparación e implementación de los planes de tratamiento del riesgo

**15.** Es el enfoque principal de la norma de calidad ISO 9001:2015.

- A) Enfoque basado en control interno
- B) Enfoque de auditorías
- C) Enfoque al cumplimiento normativo
- D) Enfoque basado en procesos \*

Referencia bibliográfica: ISO 9001:2015

**16.** En la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública 2030, los componentes son

- A) política pública y regulación, estrategia de intervención, bienes y servicios, gestión por procesos y simplificación administrativa.
- B) política pública y regulación, estrategia de intervención, bienes y servicios, gestión para resultados.
- C) política pública y regulación, estrategia de intervención, bienes y servicios, gestión interna y resultados. \*
- D) política pública y regulación, estrategia de intervención, bienes y servicios, innovación y tecnología.

Referencia bibliográfica: Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública 2030 - 3.3 Modelo del problema público

**17.** El problema público que busca atender la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030 es el siguiente:

- A) bienes, servicios y regulaciones que no responden a las expectativas y necesidades de las personas y a la creación de valor público. \*
- B) bienes, servicios y regulaciones que no responden a las expectativas y necesidades de las personas.
- C) bienes, servicios a disposición de algunos ciudadanos que no responden a sus expectativas y necesidades.
- D) bienes, servicios y regulaciones que no responden a las necesidades de las personas y a la creación de valor público.

Referencia bibliográfica: Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública 2030 – Provisión de servicios.



**18.** De acuerdo con la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP, las fases de la implementación de la gestión por procesos son:

- A) identificación del proceso; seguimiento y medición del proceso; mejora continua.
- B) determinación del proceso; seguimiento y medición; mejora de procesos.
- C) planeación, ejecución, verificación y actuación en mejora del proceso.
- D) determinación del proceso; seguimiento, medición y análisis de procesos; mejora de procesos. \*

Referencia bibliográfica: Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP Implementación de la Gestión por procesos en las entidades de la gestión pública.

**19.** Son elementos que caracterizan un proceso.

- A) Objetivo del proceso, elementos de entrada, actividades, funciones
- B) Objetivo del proceso, elementos de entrada, actividades, productos \*
- C) Elementos de entrada, actividades, tiempos de producción, productos
- D) Elementos de entrada, indicadores, clientes, controles

Referencia bibliográfica: Norma técnica N° 001-2018-PCM/SGP Implementación de la Gestión por procesos en las entidades de la gestión pública.

**20.** Es una capacidad para la implementación del marco de trabajo para la gestión por procesos en la CGR.

- A) Empatía
- B) Liderazgo \*
- C) Comunicación
- D) Trabajo en equipo

Referencia bibliográfica: Directiva "Gestión por procesos en la Contraloría General de la República.