



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 la Norma ISO 9000:2015, el significado de No Conformidad es el incumplimiento
- A) de un requisito. *
 - B) de una especificación técnica.
 - C) de lo solicitado por el cliente.
 - D) 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. Complete el espacio en blanco con la alternativa adecuada para la siguiente definición: «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) Evaluación de Riesgos
 - C) Evaluación de Controles No Financieros
 - D) Debida Diligencia *

Referencia bibliográfica: ISO 37001:2016.



5. Según la Norma ISO 37001:2016, se deben considerar factores que pueden ser de utilidad a la organización para evaluar la relación con un socio de negocios, excepto
- 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 tiene una reputación de faltas graves de conducta con sus familiares.*
 - C) si el socio de negocios es una entidad legítima.
 - D) si el socio de negocios tiene un sistema de gestión antisoborno.

Referencia bibliográfica: ISO 37001:2016. Debida diligencia.

6. 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.

7. 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



8. De acuerdo a la Norma Técnica de Gestión por Procesos N.º 001-2018-PCM/SGP, las fases de la implementación de la gestión son
- A) identificación del proceso; seguimiento y medición del proceso; mejora continua.
 - B) determinación del proceso; seguimiento, medición y análisis de procesos; mejora de procesos.*
 - C) determinación del proceso; seguimiento y medición; mejora de procesos.
 - D) planear, hacer, verificar, actuar en mejora del proceso.

Referencia bibliográfica: Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP Implementación de la Gestión por Procesos en las Entidades de la Gestión Pública.

9. La alta dirección debe establecer, mantener y revisar una política antisoborno que
- A) destierre el antisoborno organizacional.
 - B) proporcione un marco de referencia para el establecimiento, revisión y logro de los objetivos antisoborno.*
 - C) promueva las denuncias o quejas antisoborno de buena fe o sobre la base de una creencia razonable, en confianza y sin temor a represalias.
 - D) explique las consecuencias laborales ante el incumplimiento de las políticas antisoborno.

Referencia bibliográfica: ISO 37001:2016.

10. Con base en las pautas de ISO 37001, señale cuál de las siguientes alternativas es una de las principales responsabilidades de la función de cumplimiento para garantizar que el sistema de gestión del antisoborno se gestione de manera eficaz.
- A) Asegurar la integración de los requisitos del sistema antisoborno en los procesos de la organización
 - B) Desplegar los recursos suficientes y adecuados para el funcionamiento eficaz del sistema de gestión antisoborno
 - C) Organizar un modelo de negocio seguro
 - D) Supervisar el diseño e implementación del sistema de gestión antisoborno por parte de la organización*

Referencia bibliográfica: ISO 37001:2016.

11. ¿En qué consiste la evaluación del riesgo según la ISO 31000?
- A) Tratar y efectuar seguimiento del riesgo
 - B) Analizar y valorar los riesgos
 - C) Solo B y C
 - D) Identificar, analizar, valorar, tratar y efectuar el seguimiento del riesgo*

Referencia bibliográfica: ISO 31000.



- 12.** Marque la opción más apropiada para el tratamiento del riesgo.
- A) Hacer un balance entre los beneficios potenciales y el costo de la implementación de las actividades claves
 - B) Comparar los beneficios obtenidos, derivados del logro de los objetivos, contra las desventajas de la implementación
 - C) Hacer un balance entre los beneficios potenciales, derivados del logro de los objetivos contra costos, esfuerzo o desventajas de la implementación*
 - D) Comparar los beneficios obtenidos, derivados del logro de los objetivos, contra el esfuerzo de la implementación

Referencia bibliográfica: ISO 31000.

- 13.** Según la Norma ISO 37001:2016, la política antisoborno debe
- A) incluir el compromiso de cumplir los requisitos del sistema de gestión antisoborno. *
 - B) informar sobre el desempeño del sistema de gestión antisoborno.
 - C) determinar la competencia del personal e imponer sanciones.
 - D) evaluar los riesgos de soborno.

Referencia bibliográfica: ISO 37001:2016.

- 14.** Según la Norma ISO 37001:2016, la política antisoborno NO debe
- A) estar disponible como información documentada.
 - B) considerar a los socios de negocios que representan más que un riesgo bajo de soborno*
 - C) comunicarse en los idiomas apropiados dentro de la organización.
 - D) estar disponible a las partes interesadas pertinentes.

Referencia bibliográfica: ISO 37001:2016.

- 15.** Según la Norma ISO 37001:2016, el Órgano de Gobierno es
- A) grupo de personas que dirige y controla la organización al más alto nivel.
 - B) grupo con responsabilidad y autoridad para la operación del sistema de gestión antisoborno.
 - C) persona que ocupa un cargo legislativo o administrativo o judicial por designación o elección para un organismo público.
 - D) grupo u órgano que tiene la responsabilidad y autoridad final respecto de las actividades, gobernanza y las políticas de una organización.*

Referencia bibliográfica: ISO 37001:2016.



16. Complete el espacio en blanco que corresponda con la siguiente definición: «La _____ es una auditoría de tercera parte, realizadas por organizaciones auditoras independientes».

- A) Auditoría Interna de Parte Interesada
- B) Auditoría a Proveedores
- C) Auditoría de Certificación *
- D) Auditoría de Controles Externos

Referencia bibliográfica: Norma ISO 19011:2018. Directrices para la Auditoría de Sistemas de Gestión.

17. La Norma Internacional ISO 9001:2015 está basada en principios de gestión de la Calidad, ¿cuál de las siguientes alternativas NO es un principio?

- A) Enfoque a riesgos*
- B) Enfoque al cliente
- C) Enfoque basado en procesos
- D) Gestión de las relaciones

Referencia bibliográfica: Norma ISO 9001:2015. Requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.

18. ¿Cuál de las siguientes definiciones se ajusta más a las partes interesadas, contenida en el conjunto de normas ISO 9000?

- A) Son aquellas personas u organizaciones que comprenden el grupo más importante de clientes que tiene una organización.
- B) Son aquellos grupos de interés que forman parte del sistema de gestión de calidad de una organización.
- C) Son los *stakeholders* a los que hace referencia Michael Porter en su tratado de Administración Estratégica.
- D) Son aquellas que generan riesgo significativo para la sostenibilidad de la organización si sus necesidades y expectativas no se cumplen.*

Referencia bibliográfica: Norma ISO 9000:2015. Conceptos fundamentales.

19. Marque la alternativa cuyos elementos caracterizan un proceso.

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

Referencia bibliográfica: Norma técnica N.º 001-2018-PCM/SGP Implementación de la Gestión por Procesos en las Entidades de la Gestión Pública.



- 20.** Marque la alternativa que se relacione con la siguiente definición: «Es una capacidad para la implementación del marco de trabajo para la gestión por procesos en la Contraloría General de la República (CGR)».
- A) Empatía
 - B) Liderazgo*
 - C) Comunicación
 - D) Trabajo en equipo

Referencia bibliográfica: Directiva 012-2019-CG/MODER «Gestión por procesos en la Contraloría General de la República».