

ISO 9001 Lead Auditor

Sample Exam V042022

1. ¿Qué es un sistema de gestión?
 - A. Un conjunto de estándares con reconocimiento internacional que fueron creados con el objetivo de ayudar a las empresas a establecer unos niveles de homogeneidad en relación con la gestión.
 - B. Es un segmento fundamental que abarca los antecedentes, teorías y métodos científicos que se utilizarán para la realización de una investigación.
 - C. Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.
 - D. Es un conjunto de conceptos, prácticas y criterios para enfocar un tipo de problemática particular.

2. De acuerdo al programa de certificación de CertiProf como Auditor Líder de ISO 9001:2015 podemos decir que el enfoque al cliente y la mejora son:
 - A. Valores del Auditor.
 - B. Principios de Auditoría.
 - C. Principios del sistema de gestión.
 - D. Compromisos exclusivos de la alta dirección.

3. El ciclo Deming es un concepto fundamental, también conocido como PHVA. ¿Qué se hace en la planeación?
 - A. Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.
 - B. Se definen entregables, resultados y participantes.
 - C. Se establecen y definen cronogramas.
 - D. Se podrían crear planes en términos financieros.
 - E. Todas las anteriores.

4. ¿Qué requisitos resalta la ISO 9001:2015 que se deben tener en cuenta en las organizaciones para que los productos y servicios sean de calidad?
- A. Clientes: Necesidad o expectativa del cliente.
 - B. Legales: Requisito obligatorio especificado por un organismo legislativo.
 - C. Organizacionales: Requisito propio de la organización.
 - D. Todos los anteriores requisitos.
5. ¿Qué entradas debe tener el proceso de recurso humano según la ISO 9001:2015?
- A. Solicitudes de personal a vincular.
 - B. Solicitudes de capacitación de personal.
 - C. Capacidad del personal.
 - D. A y B son entradas.
 - E. A y C son entradas.
6. ¿Cuáles son las perspectivas del Cuadro de Mando Integral?
- A. La perspectiva financiera.
 - B. La perspectiva del cliente.
 - C. La perspectiva del gobierno nacional.
 - D. A y B son correctas.
 - E. A, B y C son correctas.
7. ¿Cuáles son las perspectivas del Cuadro de Mando Integral?
- A. La perspectiva del proceso interno.
 - B. La perspectiva del cliente.
 - C. La perspectiva del aprendizaje.
 - D. Todas las anteriores.

8. ¿Cuál es el objetivo de la perspectiva del proceso interno en el Cuadro de Mando Integral (BSC)?
- A. Centrarse en la satisfacción y fidelización de los clientes.
 - B. Focalizarse en los procesos internos que son críticos para atender las necesidades de los clientes.
 - C. Encontrar los objetivos relacionados con la contabilidad y demás datos económicos de la organización.
 - D. Ninguna de las anteriores.
9. Algunos beneficios clave potenciales del enfoque a procesos son:
- A. Aumento de la capacidad de centrar los esfuerzos en los procesos clave y en las oportunidades de mejora.
 - B. Resultados coherentes y previsibles mediante un sistema de procesos alineados.
 - C. Optimización del desempeño mediante la gestión eficaz del proceso, el uso eficiente de los recursos y la reducción de las barreras interdisciplinarias.
 - D. Todos los anteriores.
10. ¿Cuáles son los objetivos de una auditoría ISO 9001:2015?
- A. Establecer el alcance del sistema de gestión.
 - B. Evaluar riesgos y determinar métodos para tratarlos.
 - C. Comprobar el cumplimiento con requisitos relevantes del sistema de alguna parte interesada, de un organismo regulador o derivados de requisitos legales o compromisos contractuales.
 - D. A y B son correctas.
 - E. B y C son correctas.
 - F. A, B y C son correctas.

11. ¿Cuál es el objetivo de ISO 19011:2018?

- A. Determinar la forma correcta de hacer control al compromiso de la dirección en la implementación de los requisitos de la ISO 9001:2015.
- B. Determinar que los procesos de auditoría sean mucho más eficaces a la hora de detectar posibles desviaciones o ineficiencias.
- C. Establecer buenas prácticas para implementar los requisitos de la norma a auditar.
- D. Brindar mecanismos de control para el cierre de brechas identificadas en auditorías de tercera parte.

12. ¿Qué es lo que espera ISO 9001:2015 de parte de la alta dirección?

- A. El compromiso de la alta dirección en ISO 9001:2015.
- B. Contratar un gerente externo para implementar la ISO 9001:2015.
- C. Siempre ser parte del equipo de auditoría interna.
- D. Mantenerse al margen de la implementación para no intervenir con potenciales conflictos de interés.

13. Complete basado en los tipos de auditoría.

Cuando se auditan dos o más sistemas de gestión juntos se denomina “auditoría _____”.

Cuando dos o más empresas auditoras cooperan para auditar a un único auditado, se llama “auditoría _____”.

- A. Combinada, Conjunta.
- B. Conjunta, Combinada.
- C. Única, Perfecta.
- D. Cruzada, Combinada.

14. De acuerdo a la ISO 19011: ¿Cómo se podría entender el programa de auditoría?
- A. Un documento estructurado en donde se programan las auditorías que se van a desarrollar en el tiempo para determinada dependencia o área de la compañía.
 - B. Un documento donde se determinan las preguntas que se harán en la auditoría.
 - C. El documento que resulta al finalizar la auditoría y determina el programa de cierre de brechas.
 - D. Todas las anteriores.
15. ¿Cómo está conformado el equipo auditor?
- A. El equipo auditor siempre debe estar conformado por dos personas.
 - B. El Equipo auditor puede estar formado por un número de personas que depende del tipo y tamaño de la empresa a auditar, frecuentemente entre 2 y 5 personas, que en caso necesario se apoyarán en los expertos necesarios en cada tema puntual y concreto.
 - C. El equipo auditor tiene que estar formado por 3 personas que son el auditor líder, el auditor en formación y el auditor interno.
 - D. El equipo auditor nunca debe superar más de 4 personas porque alarga el proceso de decisión de acreditación. Puede estar conformado según la necesidad mientras se siga la restricción de 4 personas.
16. ¿Quién es el experto técnico en una auditoría?
- A. Es la persona que ofrece todos sus conocimientos o experiencias al equipo de auditores.
 - B. Es siempre el auditor líder.
 - C. Experto técnico se le llama formalmente al auditado.
 - D. El encargado de la implementación del sistema de gestión.

17. ¿Cuáles son los criterios de la auditoría?
- A. Políticas, normas, procedimientos o requisitos usados como referencia en la auditoría.
 - B. Estándares, normas organizacionales específicas y requerimientos legislativos o regulados.
 - C. Experiencia del auditor.
 - D. Puntos de vista del auditor sobre el sistema de gestión implementado.
18. Son técnicas de auditoría que un auditor debe tener en cuenta:
- A. La observación.
 - B. La realización de entrevistas.
 - C. El análisis de la información documentada.
 - D. Todas las anteriores.
19. El _____ establece el punto del Sistema de Gestión de Calidad que se extiende dentro de cada una de las operaciones de la organización, además precisa cualquier exclusión de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 justificando a los mismos.
- A. Alcance.
 - B. Auditor.
 - C. Representante de la Dirección.
 - D. Implementador.

20. Qué tipo de auditoría se define de la siguiente forma:

Es una evaluación externa que se realiza a solicitud de un cliente o un organismo regulador. Busca verificar que la organización auditada hace lo que se espera, de acuerdo con una obligación contractual contraída.

- A. Primera parte.
- B. Segunda parte.
- C. Tercera parte.
- D. No existe ese tipo de auditoría.

21. De acuerdo a lo aprendido en el programa de certificación de CertiProf. ¿Qué tipos de preguntas se podrían hacer en una auditoría?

- A. Internas y externas.
- B. Abiertas y cerradas.
- C. De falso y verdadero (cumple o no cumple).
- D. Directas e indirectas.

22. De acuerdo a lo aprendido en el programa de certificación de CertiProf. ¿Cómo se obtiene la evidencia de auditoría?

- A. Inspección.
- B. Observación.
- C. Entrevistas.
- D. Todas las anteriores.

23. Establecer los objetivos del programa de auditoría y establecer un plan son una parte de:

- A. Programa de auditoría.
- B. Sistema de gestión.
- C. Política del sistema de gestión.
- D. Responsabilidades de la alta dirección.

24. ¿Qué es una lista de chequeo en una auditoría? Escoja la mejor respuesta.
- A. Un cuadro que contiene las preguntas que se harán en la auditoría.
 - B. Son documentos que incluyen anotaciones claves para la ejecución de las actividades de auditoría.
 - C. Una lista de verificación que incluye todos los requisitos de la norma.
 - D. Documentos que ayudan a redactar las no conformidades del sistema.

25. Basado en los principios de auditoría aprendidos en el programa de certificación como auditor líder de la norma: ¿A qué principio se refiere la siguiente definición?

Ser sensible a cualquier influencia que pueda llegar a ser ejercida sobre su juicio mientras se lleva a cabo una auditoría.

- A. Presentación imparcial.
- B. Integridad.
- C. Confidencialidad.
- D. Independencia.

26. Basado en los principios de auditoría aprendidos en el programa de certificación como auditor líder de la norma 9001:2015 de CertiProf: ¿A qué principio se refiere la siguiente definición?

Desempeñar su trabajo éticamente, con honestidad y responsabilidad.

- A. Presentación imparcial.
- B. Integridad.
- C. Confidencialidad.
- D. Independencia.

27. El muestreo en auditoría involucra generalmente los siguientes pasos:

- Establecer los objetivos del muestreo;
- Seleccionar la extensión y composición de la población a tomar muestras;
- Seleccionar el método de muestreo;
- Determinar el tamaño de muestra a ser tomado;
- Llevar a cabo la actividad de muestreo;
- Compilar, evaluar, reportar y documentar los resultados.

¿Qué tipo de muestreo usa un auditor? Seleccione dos:

- A. Aleatorio.
- B. Estadístico.
- C. Basado en el cliente.
- D. Basado en el juicio.

28. ¿Qué busca el requisito 8.1 de la ISO 9001:2015?

- A. Garantizar que la parte operativa de la empresa esté estructurada y entregar productos y servicios consistentes para el cliente.
- B. Garantizar que la parte operativa conoce los requisitos de mejora continua.
- C. Garantizar que la parte operativa logra validar la responsabilidad de la alta dirección.
- D. Garantizar que la parte operativa de la empresa realizará la evaluación del desempeño del sistema.

29. Un auditor encuentra evidencia de no cumplimiento de un aspecto legal en la producción de un producto. Sin embargo, ese requisito no es de la norma ISO 9001:2015. Se podría determinar que:
- A. Se evidencia una no conformidad relacionada con el control del proceso de producción.
 - B. No se evidencia una no conformidad puesto que el requisito no es deber de la norma.
 - C. Es una observación por la experiencia del auditor que puede ser solo una recomendación al auditor.
 - D. Un auditor nada tiene que hacer validando requisitos legales en un sistema de gestión basado en la ISO 9001:2015.
30. Al interpretar el capítulo 9 de la norma ISO 9001:2015 podemos determinar que el objetivo del conjunto de requisitos es:
- A. Se necesita seguimiento y medición.
 - B. Cuáles serán los métodos utilizados para el seguimiento, medición, análisis y evaluación del sistema de gestión.
 - C. Validar el alcance de implementación del sistema.
 - D. Aclarar los requisitos de calidad del producto.
31. ¿Cuáles son los requisitos de la norma ISO 9001:2015 respecto a la competencia del personal?
- A. 6.1
 - B. 7.2
 - C. 8.1
 - D. 9.1

32. La cláusula 4 de la norma ISO 9001:2015 sobre el análisis del contexto de la organización requiere que ésta se comprenda a sí misma y su contexto. Esto supone que es necesario definir todas las influencias que generan los distintos elementos de la empresa y la manera en la que inciden sobre el Sistema de Gestión de Calidad.

Basado en lo anterior y en el requisito de la norma ISO 9001:2015, un Auditor que solicite una matriz DOFA/FODA y no se entregue puede determinar:

- A. Nada, pues no es necesario tener una DOFA.
- B. Una no conformidad al requisito.
- C. Carencia de compromiso de la alta dirección y debe redactar una no conformidad.
- D. Un hallazgo.

33. Basado en lo aprendido en el programa de certificación de CertiProf, El numeral de la norma ISO 9001:2015 que explica cómo se gestiona la infraestructura, la que debemos determinar, proporcionar y mantener es?

- A. 6.1.3
- B. 7.1.3
- C. 8.1.3
- D. No hay requisitos de infraestructura en la norma ISO 9001:2015.

34. Como auditor y conocedor de la norma ISO 9001:2015, usted sabe que “La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes”, durante la ejecución de una auditoria usted determina que dicho requisito no se cumple y necesita redactar la no conformidad: ¿Qué numeral debería usted referenciar en el formato?

- A. 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.
- B. 8.4.2 Tipo y alcance del control.
- C. 5.2.1 Desarrollo de la política de la calidad.
- D. 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.

35. Usted acaba de pasar por un entrenamiento en el programa de ISO 9001:2015 LA de CertiProf. Ahora como auditor formado y conocedor de la norma ISO 9001:2015, usted sabe que “la liberación de productos y servicios no se realiza hasta que se hayan completado todas las disposiciones”. Durante la ejecución de una auditoría usted determina que dicho requisito no se cumple y necesita redactar la no conformidad: ¿Qué numeral debería usted referenciar en el formato?
- A. 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.
 - B. 8.6 Liberación de los productos y servicios.
 - C. 5.2.1 Desarrollo de la política de la calidad.
 - D. 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.
36. Usted se encuentra preparando una auditoría de tercera parte. Un requisito que aprendió en el programa de ISO 9001:2015 LA de CertiProf está relacionado con la satisfacción del cliente, la percepción del cliente en relación a su producto o servicio y su medición. Usted desea validar el requisito llevándolo en una de sus listas de verificación. Sobre qué numeral de la norma ISO 9001:2015 estaría usted trabajando? (Seleccione la mejor opción)
- A. 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.
 - B. 8.6 Liberación de los productos y servicios.
 - C. 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.
 - D. 9.1.2 Satisfacción del cliente.

37. Ahora que usted va ser certificado como Auditor Líder ISO 9001:2015, tiene muy claro que un sistema de gestión basado en ISO 9001:2015 debe contar con un compromiso de la alta dirección y además sabe que “La dirección tiene que revisar el Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa a intervalos planificados, ya que se tiene que asegurar la idoneidad, la adecuación, la eficiencia y la alineación continuas con la dirección estratégica de la empresa”.

¿Si la alta dirección no revisa el sistema de gestión de la calidad de forma planificada estaría potencialmente incumpliendo qué numeral de la norma? (Seleccione la mejor respuesta)

- A. 5.1. Liderazgo y compromiso.
- B. 5.2.1 Política de calidad.
- C. 9.3 Revisión de la dirección.
- D. 5.3 Roles, responsabilidad y autoridad.

38. ¿Qué cosas no deben ser parte de la redacción de una no conformidad?

- A. Opinión personal del auditor.
- B. El numeral de la ISO 9001:2015.
- C. La ley que está dentro del alcance del sistema.
- D. La evidencia objetiva.

39. ¿Cómo manejar las no conformidades ISO 9001:2015?

- A. Tomar acciones.
- B. Evaluar la no conformidad.
- C. Implementar acciones correctivas.
- D. Todas las anteriores.

40. Parte fundamental de una auditoría es la conclusión de la auditoría.

Basados en la ISO 19011:2018, seleccione las que apliquen sobre lo que se espera que se haga en la reunión previa del equipo auditor antes de ejecutar la reunión de cierre de la auditoría

- A. Revisión de los hallazgos de auditoría y cualquier otra información apropiada recolectada durante la auditoría, en frente de los objetivos de la auditoría.
- B. Estar de acuerdo con las conclusiones de auditoría, tomando en cuenta la incertidumbre inherente al proceso de auditoría.
- C. Preparar recomendaciones, si están especificadas por el plan de auditoría.
- D. Discutir el seguimiento a la auditoría.

RESPUESTAS

1. C
2. C
3. E
4. D
5. D
6. D
7. D
8. B
9. D
10. E
11. B
12. A
13. A
14. A
15. B
16. A
17. A y B
18. D
19. A
20. B
21. B
22. D
23. A
24. B
25. B
26. B
27. B y D
28. A
29. A
30. A y B
31. B
32. A
33. B
34. B
35. B
36. D
37. C
38. A
39. D
40. A, B, C y D