

## ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

### EXAMEN DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

NOMBRE:

PARALELO : 1

**Indicaciones:** Desarrollar el examen en forma individual. Libros cerrados. Tiempo para la resolución del examen: 20 minutos.

1.- Defina Auditoría según ISO 19011:2002. (2ptos)

2.- Enuncie los 8 Principios de gestión de la calidad, según ISO 9000:2000. (2ptos)

3.- Enuncie los 4 pasos del ciclo de mejora o metodología PHVA. (1pto)

4.- Reemplazar los tres signos de interrogación (?) por los tres enunciados faltantes: (1pto)

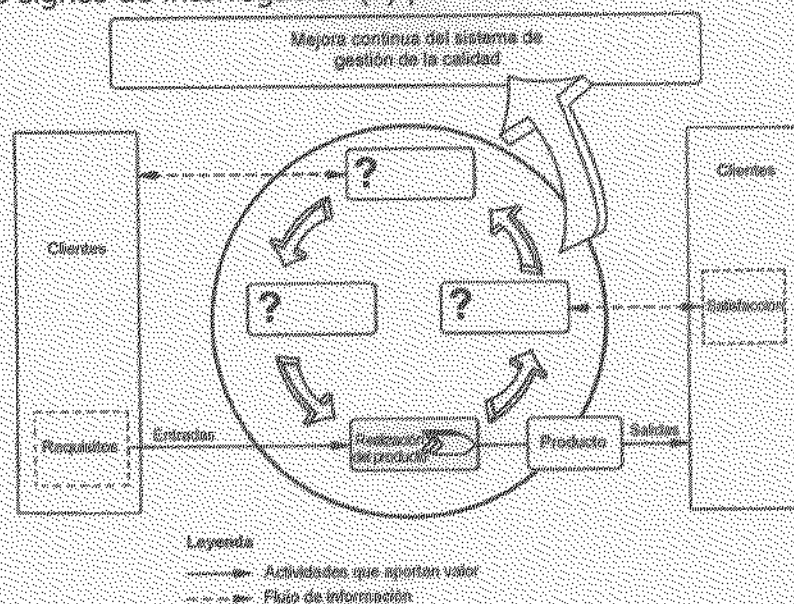


Figura 1 -- Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos

(Preguntas de la 5 a la 10) Señalar la(s) respuesta(s) correcta(s): (3ptos)

5.- La misión de la ISO es:

- a.-) Crear normas que indiquen la forma eficiente y efectiva de realizar los procesos en cualquier tipo de organización.
- b.-) Diseñar, desarrollar, promover y mantener normas comunes a nivel mundial.
- c.-) Realizar auditorías que permitan tener productos y servicios de calidad.

6.- Mejora continua es una:

- a.-) Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
- b.-) Actividad coordinada para dirigir y controlar una organización.

7.- Procedimiento es:

- a.-) Una forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso
- b.-) Un documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas