

Necesidades y Expectativas de las partes interesadas bajo el estándar ISO 9001:15

Cuestionario

Por favor elíjala respuesta que considere correcta.

1. Es adecuado afirmar que el operario de servicios generales de una organización está incluido en las partes interesadas frente al Sistema de Gestión de la Calidad.

a. La afirmación es correcta porque una parte interesada es una persona que puede afectar una actividad.

b. La afirmación es falsa porque el operario debe cumplir con los requisitos de calidad de la organización y no podría verse afectado.

c. La afirmación es falsa porque las partes interesadas sólo tienen relación con los procesos misionales de la organización.

2. Las partes interesadas resultan relevantes al demostrar la aplicación de los principios de la gestión de la calidad, de la lista que se presenta a continuación ¿cuál NO es un principio de los mencionados en ISO 9001:15?

a. Enfoque al cliente

b. Integridad

c. Gestión de las relaciones

3. De acuerdo con lo indicado en la norma ISO 9000:15, para aumentar la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas es clave:

a. La comunicación

b. El liderazgo

c. La confidencialidad

4. Puede afirmarse que las partes interesadas son un riesgo para la organización cuando no se cumplen sus necesidades y expectativas.

a. La respuesta es falsa, las necesidades y expectativas no influyen en el riesgo.

b. La respuesta es correcta, las necesidades y expectativas de las partes interesadas hacen parte del contexto de la organización que se deben tener en cuenta para determinar riesgos.

c. La respuesta es falsa, las necesidades y expectativas de las partes interesadas no son un riesgo para la organización, deben considerarse como un elemento para medir la satisfacción del cliente.

5. La calidad de un producto o un servicio está determinada por el impacto previsto y el no previsto sobre las partes interesadas pertinentes.

a. Verdadero

b. Falso