

1. **DOCUMENTO QUE PRESENTA RESULTADOS OBTENIDOS O PROPORCIONA EVIDENCIA DE ACTIVIDADES DESEMPEÑADAS, CORRESPONDE A REGISTRO:**
 - a). Verdadero. X
 - b). Falso

2. **DE ACUERDO A LA NTCGP 1000-2004, LA PARTICIPACIÓN ACTIVA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y/O PARTICULARES ES UN PRINCIPIO DE CALIDAD**
 - a). Verdadero. X
 - b). Falso

3. **UNA CONSIGNACIÓN DILIGENCIADA ES UN DOCUMENTO:**
 - a) Verdadero
 - b) Falso. X

4. **EL NUMERAL 4 DE LA NTCGP 1000-2004, EL ENFOQUE DEL SISTEMA PARA LA GESTIÓN ES UN PRINCIPIO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD:**
 - a) Verdadero
 - b) Falso. X

5. **EL NUMERAL 4 DE LA NTCGP SE DENOMINA REQUISITOS GENERALES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**
 - a) Verdadero. X
 - b) Falso.

6. **LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL ES UN COMPONENTE DEL SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN**
 - a) Verdadero
 - b) Falso. X

7. **EL NUMERAL 5 DE LA NTCGP 1000, SE DENOMINA RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**
 - a) Verdadero X
 - b) Falso.

8. **EL MEJORAMIENTO CONTINUO HACE PARTE DE LAS ETAPAS DEFINIDAS EN EL CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD ESTABLECIDO POR LA DIRECTIVA 004 DE 2005.**
 - a) Verdadero X
 - b) Falso.

9. **EL NUMERAL 8 DE LA NTCGP SE DENOMINA MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.**

- a) Verdadero X
- b) Falso.

10. UNA NECESIDAD ES

- a). La inconformidad frente a un bien o servicio prestado por una entidad
- b). La inconformidad frente a un servidor que presta
- c). Algo más que se quiere sobre un bien o servicio
- d). El requerimiento básico sobre un bien o servicio. X

11. UNA CONSIGNACIÓN DILIGENCIADA ES UN:

- a) Documento
- b) Control de Documentos
- c). Control de registros
- d). Registro. X

12. EL CONCEPTO DE RESULTADO, SE RELACIONA CON PRODUCTIVIDAD

- a) Verdadero X
- b) Falso.

13. EL PLAZO DADO POR LA NORMATIVIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ES DE 4 AÑOS

- a) Verdadero X
- b) Falso.

14. CUAL DE LAS SIGUIENTES AFIRMACIONES ES VERDADERA:

- a) La política de calidad es el compromiso de la alta dirección en materia de calidad. X
- b) Las entidades no requieren de una política de calidad
- c) El sistema de Gestión de la Calidad responde a un formalismo normativo.
- d) El sistema de gestión de la calidad es tan solo un documento.

15. CÚAL ES EL PLAZO DADO POR LA NORMATIVIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- a) 1 año
- b) 3 años
- c) 4 años X
- d) 5 años

16. LA PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD HACE PARTE DE LA ETAPA 2-ESTANDARIZACIÓN Y MEJORAMIENTO DE PROCESOS, DEFINIDA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ESTABLECIDO POR LA DIRECTIVA 004 DE 2005.:

- a) Verdadero X
- b) Falso.

17. EL CONCEPTO DE RESULTADO SE RELACIONA CON PRODUCTIVIDAD

- a) Verdadero X
b) Falso.
- 18. EL TRATAMIENTO DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME ES UN PROCESO OBLIGATORIO DE LA NTCGP 1000-2004**
- a) Verdadero
b) Falso. X
- 19. EL PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS TIENE COMO FINALIDAD**
- a) controlar a través de revisión, aprobación, identificación de cambios, disponibilidad de cesiones, legibles, identificables.
- 20. LOS OBJETIVOS DE CALIDAD ES UNO DE LOS OBJETIVOS DE LA PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD.**
- a) Verdadero X
b) Falso.
- 21. EL SISTEMA SGC, PERMITE EL CUMPLIMIENTO DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS DIFERENTES USUARIOS**
- a) Verdadero X
b) Falso.
- 22. EL SGC PERMITE CAMBIAR LA FORMA DE TRABAJO DE FUNCIONES A PROCESOS**
- a) Verdadero X
b) Falso.
- 23. LA NTCGP 1000 TIENE DENTRO DE SUS PRINCIPIOS LA EQUIDAD**
- a) Verdadero
b) Falso. X
- 24. LAS AUDITORIAS HACEN PARTE DEL PROGRAMA DE LAS ETAPAS DEFINIDAS EN EL CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN EN EL SGC ESTABLECIDAS POR LA DIRECTIVA 004.**
- a) Verdadero X
b) Falso.
- 25. ES EL CONJUNTO DE ACCIONES TOMADAS PARA ELIMINAR LAS CAUSAS DE UNA NO CONFORMIDAD DETECTADA Y/O ACCIÓN CORRECTIVA # 8.5. 2**
- a) Verdadero X
b) Falso.

26. EL NUMERAL 5 DE LA NTCGP 1000, SE DENOMINA:

R = Compromiso de la Dirección

27. EL MAPA DE PROCESOS ES UNO DE LOS RESULTADOS DEL SGC:

- a) Verdadero X 4.1
- b) Falso.

28. ES EL RESULTADO DE UN PROCESO, O CONJUNTO DE PROCESOS, ESTA DEFINICIÓN CORRESPONDE A BIEN, SERVICIO, O PRODUCTO.

- a) Verdadero X
- b) Falso.

29. EL TRATAMIENTO DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME, ES UN PROCESO OBLIGATORIO, DE ACUERDO A LAS NTCGP 1000- 2004.

- a) Verdadero
- b) Falso. X

30. DE LOS SIGUIENTES REQUISITOS, UNO PUEDE SER EXCLUIDO DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD, DE LAS ENTIDADES DISTRITALES

- a) Mejora Continua
- b) Resultados de la revisión.
- c) Propiedad del cliente. X
- d) Control de Registros

31. EL NUMERAL 6 DE LA NTCGP, SE DENOMINA RECURSOS

- a) Verdadero X
- b) Falso.

32. ES EL CONJUNTO DE ACCIONES TOMADAS PARA ELIMINAR LAS CAUSAS DE UNA NO CONFORMIDAD POTENCIAL U OTRA SITUACIÓN INDESEABLE, ESTA DEFINICIÓN CORRESPONDE A CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME.

- a) Verdadero
- b) Falso. X

33. UNA CONSIGNACIÓN DILIGENCIADA ES UN CONTROL DE REGISTRO

- a) Verdadero
- b) Falso. X

34. EL NUMERAL 7 DE LA NTCGP SE DENOMINA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- a) Verdadero X
- b) Falso.

35. LA QUEJA ES UNA INCONFORMIDAD, FRENTE A UN SERVIDOR QUE PRESTA UN BIEN O SERVICIO.

- a) Verdadero X
- b) Falso.

36. EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, ES UTILIZADO COMO UN MECANISMO PARA PUBLICITAR LAS ENTIDADES DISTRITALES.

- a) Verdadero
- b) Falso. X

37. UNA QUEJA ES

- a) la inconformidad frente a un bien o servicio prestado por una entidad
- b) La inconformidad frente a un servidor que presta un bien o servicio X
- c) Algo más que se quiere frente a un bien o servicio
- d) El requerimiento básico frente a un bien o servicio

38. NTCGP SIGNIFICA: NORMA DE CALIDAD PÚBLICA:

- a) Verdadero
- b) Falso. X

39. EL CONCEPTO DE OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS, SE RELACIONA CON EFICIENCIA

- a) Verdadero X
- b) Falso.

40. UNA CONSIGNACIÓN EN BLANCO (FORMATO) ES UN DOCUMENTO

- a) Verdadero
- b) Falso. X

41. DOCUMENTO QUE PRESENTA RESULTADOS OBTENIDOS O PROPORCIONA EVIDENCIA DE ACTIVIDADES DESEMPEÑADAS, SE DENOMINA: REGISTRO

- a) Verdadero X
- b) Falso.

- 42. LA LEY MEDIANTE LA CUAL SE CREA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA RAMA EJECUTIVA DEL PODER PÚBLICO Y EN OTRAS ENTIDADES PRESTADORAS DE SERVICIO ES:**
- a) Ley 4110 de 2003
 - b) Ley 872 de 2003 X
 - c) Decreto 4110 de 200
 - d) Acuerdo 112 de 2004
- 43. LA LEY 872 DE 2003 CREA**
- a) El sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva X
 - b) El modelo estándar de control interno
 - c) La Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública
 - d) El Plan de Gestión Ambiental
- 44. EL DISTRITO CAPITAL ADOPTÓ EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MEDIANTE**
- a) Ley 872 de 2004
 - b) Decreto 4110 de 2004
 - c) Acuerdo 122 de 2004 X
 - d) Decreto 387 de 2004
- 45. EL ACUERDO 122 DE 2004 ADOPTA PARA EL DISTRITO CAPITAL**
- a) El modelo estándar de control interno
 - b) La Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública
 - c) El Sistema de Gestión de la Calidad X
 - d) El Plan de Gestión Ambiental
- 46. ¿CUÁL ES LA ENTIDAD A NIVEL DISTRITAL QUE ORIENTA Y COORDINA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD?**
- a) Secretaría General X
 - b) Veeduría Distrital
 - c) Secretaria de Hacienda
 - d) Planeación Distrital
- 47. ¿CUÁL ES EL PLAZO DADO POR LA NORMATIVIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD?**
- a) 1 año
 - b) 3 años
 - c) 4 años X
 - d) 5 años
- 48. DE LAS SIGUIENTES OPCIONES, SELECCIONE LA QUE NO CORRESPONDE A UN PRINCIPIO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, DE ACUERDO CON LO ESTABLECIDO EN LA NTCGP 1000:2004**
- a) Enfoque al cliente

- b) Participación activa de los servidores públicos
- c) Equidad X
- d) Liderazgo

49. DE LAS SIGUIENTES OPCIONES, SELECCIONE LA QUE NO CORRESPONDE A UN PRINCIPIO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, DE ACUERDO CON LO ESTABLECIDO EN LA NTCGP 1000:2004

- a) Enfoque basado en procesos
- b) Enfoque del sistema para la gestión
- c) Mejora continua
- d) Celeridad X

50. DE LAS SIGUIENTES OPCIONES, SELECCIONE LA QUE NO CORRESPONDE A UN PRINCIPIO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, DE ACUERDO CON LO ESTABLECIDO EN LA NTCGP 1000:2004

- a) Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones
- b) Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores
- c) Economía X
- d) Coordinación, cooperación y articulación

51. DE LAS SIGUIENTES OPCIONES, SELECCIONE LA QUE NO CORRESPONDE A UN PRINCIPIO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO EN LA NTCGP 1000:2004

- a) Transparencia
- b) Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores
- c) Eficiencia X
- d) Coordinación, cooperación y articulación

52. DE LAS SIGUIENTES OPCIONES, SELECCIONE LA QUE CORRESPONDE A UN PRINCIPIO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

- a) Celeridad
- b) Enfoque al cliente X
- c) Optimismo
- d) Integridad

53. DE LAS SIGUIENTES OPCIONES, SELECCIONE LA QUE CORRESPONDE A UN PRINCIPIO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

- a) Lealtad
- b) Naturalidad
- c) Liderazgo X
- d) Empatía

54. DE LAS SIGUIENTES OPCIONES, SELECCIONE LA QUE CORRESPONDE A UN PRINCIPIO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

- a) Amistad
- b) Colaboración
- c) Participación activa de los servidores públicos X

d) Conciencia

55. DE LAS SIGUIENTES OPCIONES, SELECCIONE LA QUE CORRESPONDE A UN PRINCIPIO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- a) Enfoque basado en procesos
- b) Economía
- c) Rapidez
- d) Simpatía

56. DE LAS SIGUIENTES OPCIONES, SELECCIONE LA QUE CORRESPONDE A UN PRINCIPIO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

- a) Enfoque del sistema para la gestión X
- b) Indiferencia
- c) Apreciación
- d) Imparcialidad

57. DE LAS SIGUIENTES OPCIONES, SELECCIONE LA QUE CORRESPONDE A UN PRINCIPIO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

- a) Autorregulación
- b) Mejora continua X
- c) Auto control
- d) Auto estima

58. DE LAS SIGUIENTES OPCIONES, SELECCIONE LA QUE CORRESPONDE A UN PRINCIPIO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

- a) Tiempo
- b) Exactitud
- c) Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones X
- d) Claridad

59. DE LAS SIGUIENTES OPCIONES, SELECCIONE LA QUE CORRESPONDE A UN PRINCIPIO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

- a) Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores X
- b) Superación
- c) Valentía
- d) Confianza

60. DE LAS SIGUIENTES OPCIONES, SELECCIONE LA QUE CORRESPONDE A UN PRINCIPIO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

- a) Colaboración
- b) Compañerismo
- c) Coordinación, cooperación y articulación X
- d) Solidaridad

61. DE LAS SIGUIENTES OPCIONES, SELECCIONE LA QUE CORRESPONDE A UN PRINCIPIO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- a) a. Honestidad
- b) b. Probidad
- c) c. Valentía
- d) d. Transparencia X

62. CUÁL DE LOS SIGUIENTES PROCEDIMIENTOS NO SE ENCUENTRAN COMO OBLIGATORIOS EN LA NTCGP 1000:2004

- a) Control de documentos
- b) Acciones correctivas
- c) Tratamiento del producto y/o servicio no conforme
- d) Medición análisis y mejora X

63. PROCESO SISTEMÁTICO, INDEPENDIENTE Y DOCUMENTADO PARA OBTENER EVIDENCIAS QUE, AL EVALUARSE DE MANERA OBJETIVA, PERMITEN DETERMINAR LA EXTENSIÓN EN QUE SE CUMPLEN LOS CRITERIOS DEFINIDOS PARA LA AUDITORÍA INTERNA. ESTA DEFINICIÓN CORRESPONDE A

- a) Auditoría interna X
- b) Evaluación
- c) Control
- d) Verificación

64. CUANTAS ETAPAS SE DEFINIERON EN EL CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ESTABLECIDO POR LA DIRECTIVA 004 DE 2005

- a) 6
- b) 4
- c) 8
- d) 5 X

65. ES EL CÓMO DEL PROCESO, SE ENCUENTRA CONSTITUIDO POR ACTIVIDADES, TAREAS, Y BRINDA EL MARCO ESPECÍFICO DEL QUEHACER DIARIO. ESTA DEFINICIÓN CORRESPONDE A

- a) Procedimiento X
- b) Actividades
- c) Tareas
- d) Manual

66. ES EL CONJUNTO DE ACCIONES TOMADAS PARA ELIMINAR LA(S) CAUSAS(S) DE UNA NO CONFORMIDAD DETECTADA U OTRA SITUACIÓN INDESEABLE

- a) Acción preventiva
- b) Acción correctiva X
- c) Control de producto no conforme
- d) Auditoría interna de calidad

67. ES EL CONJUNTO DE ACCIONES TOMADAS PARA ELIMINAR LA(S) CAUSA(S) DE UNA NO CONFORMIDAD POTENCIAL U OTRA SITUACIÓN POTENCIALMENTE INDESEABLE

- a) Acción correctiva
- b) Control de producto no conforme
- c) Auditoría interna de calidad
- d) Acción preventiva X

68. ES LA INFORMACIÓN Y SU MEDIO SOPORTE

- a) Registro
- b) Documento X
- c) Información
- d) Gestión documental

69. DOCUMENTO QUE PRESENTA RESULTADOS OBTENIDOS O PROPORCIONA EVIDENCIA DE ACTIVIDADES DESEMPEÑADAS

- a) Documento
- b) Información
- c) Comunicación
- d) Registro X

70. ES EL RESULTADO DE UN PROCESO O CONJUNTO DE PROCESOS

- a) Bien
- b) Servicio
- c) Producto
- d) Todas las anteriores X

71. ES EL DOCUMENTO MEDIANTE EL CUAL LA ALTA DIRECCIÓN DE UNA ENTIDAD PÚBLICA ESTABLECE SU COMPROMISO CON EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- a) Código de buen gobierno
- b) Política de calidad X
- c) Comunicación interna
- d) Ninguna de las anteriores

72. NO CORRESPONDE A NINGÚN TIPO DE PROCESOS RELACIONADOS EN LA NTCGP 1000:2004

- a) Estratégicos
- b) Misionales
- c) Primordiales X
- d) Apoyo

73. EL PROCESO DE LA OFB QUE PLANIFICA E IMPLEMENTA ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA PARA ASEGURAR LA CONFORMIDAD Y EFICACIA DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL ES

- a) Planeación estratégica y gestión de proyectos

- b) Mejora continua X
- c) Comunicación estratégica
- d) Auditoría interna

74. ¿ES UNO DE LOS RESULTADOS DE LA PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

- a) Mapa de procesos X
- b) Portafolio de bienes y servicios
- c) Plan de auditoría
- d) Programa de auditoría

75. ES UNO DE LOS RESULTADOS DE LA PLANIFICACIÓN OPERATIVA DEL BIEN O SERVICIO

- a) Objetivos de calidad
- b) Caracterización del bien o servicio X
- c) Mapa de procesos
- d) Política de calidad

76. DE LOS SIGUIENTES PROCEDIMIENTOS ENUNCIADOS, ESTABLEZCA CUAL ES OBLIGATORIO DE ACUERDO CON LO ESTABLECIDO EN LA NTCGP 1000:2004

- a) Compras
- b) Selección de personal
- c) Control de documentos X
- d) Planeación

77. DE LOS SIGUIENTES PROCEDIMIENTOS ENUNCIADOS, ESTABLEZCA CUAL ES OBLIGATORIO DE ACUERDO CON LO ESTABLECIDO EN LA NTCGP 1000:2004

- a) Formulación de proyectos
- b) Capacitación
- c) Evaluación de proveedores
- d) Control de registros X

78. DE LOS SIGUIENTES PROCEDIMIENTOS ENUNCIADOS, ESTABLEZCA CUAL ES OBLIGATORIO DE ACUERDO CON LO ESTABLECIDO EN LA NTCGP 1000:2004

- a) Almacén
- b) Contabilidad
- c) Control interno
- d) Auditorías internas X

79. DE LOS SIGUIENTES PROCEDIMIENTOS ENUNCIADOS, ESTABLEZCA CUAL ES OBLIGATORIO DE ACUERDO CON LO ESTABLECIDO EN LA NTCGP 1000:2004

- a) Contratación
- b) Evaluación de proveedores
- c) Plan de compras
- d) Control de producto no conforme X

80. DE LOS SIGUIENTES PROCEDIMIENTOS ENUNCIADOS, ESTABLEZCA CUAL ES OBLIGATORIO DE ACUERDO CON LO ESTABLECIDO EN LA NTCGP 1000:2004

- a) Control interno verbal
- b) Presupuesto
- c) Cuentas por pagar
- d) Acciones correctivas X

81. DE LOS SIGUIENTES PROCEDIMIENTOS ENUNCIADOS, ESTABLEZCA CUAL ES OBLIGATORIO DE ACUERDO CON LO ESTABLECIDO EN LA NTCGP 1000:2004

- a) Acciones preventivas X
- b) Evaluación del desempeño
- c) Clima organizacional
- d) Direccionamiento estratégico

82. DE LOS SIGUIENTES REQUISITOS, UNO PUEDE SER EXCLUIDO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LAS ENTIDADES DISTRITALES

- a) 4.1 Requisitos Generales
- b) 5.3 Política de calidad
- c) 6.4 Ambiente de trabajo
- d) 7.3 Diseño y desarrollo X

83. DE LOS SIGUIENTES REQUISITOS, UNO PUEDE SER EXCLUIDO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LAS ENTIDADES DISTRITALES

- a) 8.5.1 Mejora continua
- b) 5.6.3 Resultados de la revisión
- c) 7.5.4 Propiedad del cliente X
- d) 4.2.4 Control de registros

84. DE LOS SIGUIENTES REQUISITOS, UNO PUEDE SER EXCLUIDO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LAS ENTIDADES DISTRITALES

- a) 7.6 Control de los dispositivos de seguimiento X
- b) 6.2 Talento Humano
- c) 5.5 Responsabilidad autoridad y comunicación
- d) 4.2 Gestión documental

85. ES EL PRINCIPAL DOCUMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

- a) Formatos
- b) Manual de la calidad X
- c) Registros
- d) Procedimientos de la norma

86. EL PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS, TIENE COMO FINALIDAD

- a) Dar directrices para la aprobación de documentos
- b) Dar directrices para la prevención del uso no intencionado de documentos
- c) Dar directrices para la revisión y actualización correcta.
- d) Todas las anteriores X

87. EN EL MANUAL DE CALIDAD, SE DEBE RELACIONAR:

- a) Alcance del Sistema de gestión de la calidad declarando sus exclusiones
- b) Los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad o referencia a los mismos
- c) Una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad
- d) Todos los anteriores X

88. NTC GP SIGNIFICA

- a) Norma técnica colombiana para la gestión pública
- b) Norma de calidad pública
- c) Norma técnica de calidad para la gestión pública X
- d) Norma técnica de calidad

89. LA CARACTERIZACIÓN DEL BIEN O SERVICIO ES UN RESULTADO DE LA PLANIFICACIÓN

- a) Operativa
- b) Estratégica
- c) Del sistema de gestión X
- d) De la mejora

90. EL RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL HOSPITAL ES?

- a). El gerente o representante legal de la entidad X**
- b). Equipo directivo
- c). Oficina de Planeación
- d). Oficina de Gestión pública y autocontrol
- e). Todas las anteriores

91. EL PROCESO PARA EL LOGRO DE LA CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LAS INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD ES?

- a). Obligatoria
- b). Voluntaria**
- c). Básica
- d). Exigida por la Secretaria Distrital de Salud
- e). Necesario para continuar en funcionamiento.

92. LOS CONCEPTOS DE EFICIENCIA, EFICACIA Y EFECTIVIDAD, SON APLICABLES A:

- a). Sistema de Gestión de la Calidad

- b). MECI
- c). Habilitación
- d). a) y b) Únicamente X**
- e). Ninguna de las anteriores

93. LA CLASIFICACIÓN DE LOS PROCESOS ES:

- a). Misionales
- b). Estratégicos
- c). Apoyo
- d). Evaluación
- e). Todas las anteriores**

94. DENTRO DE LOS BENEFICIOS DE IMPLEMENTAR SISTEMAS DE GESTIÓN SE TIENE:

- a). Optimización de costos
- b). Definición de responsabilidades
- c). Cumplimiento necesidades o expectativas de los usuarios
- d). Todas las anteriores**
- e). a) y b) Únicamente

95. UNA ACCIÓN CORRECTIVA ESTA DEFINIDA CÓMO?

- a). Cuando se realiza una acción para corregir un suceso que ya se presento X**
- b). Cuando se realiza una acción en el momento que se presenta el problema
- c). Cuando se realiza una acción para prevenir un problema no deseado

96. UNA ACCIÓN PREVENTIVA ESTA DEFINIDA COMO?

- a). Cuando se realiza una acción para corregir un suceso que potencialmente puede suceder X**
- b). Cuando se realiza una acción para corregir un suceso que ya se presento
- b). Cuando se realiza una acción en el momento que se presenta el problema

97. EL ENFOQUE BASADO EN PROCESOS ES UN PRINCIPIO DE

- a). Gestión de la calidad X**
- b). Acreditación
- c). Habilitación
- d). Exigencia Interna del Hospital