



## **ÚNICO EJERCICIO**

### **TITULADO DE GRADO MEDIO.** **UNIDAD TECNICA DE CALIDAD.**

**(CÓDIGO 264)**

**1.- El concepto de calidad ha ido evolucionando a lo largo de los años, pasando de una visión puramente mercantilista asociada a las organizaciones industriales, hasta una idea más amplia, en la que el énfasis se sitúa:**

- a) en el producto
- b) en el aseguramiento del producto
- c) exclusivamente en la satisfacción del cliente
- d) **en el valor de las personas y la relación de la organización y sus clientes**

**2.-Entre las etapas de la evolución de la calidad, la etapa de gestión de la calidad total:**

- a) **Está orientada hacia la excelencia empresarial, apunta más allá de la calidad de los productos y de la eficiencia de los procesos para fijarse en la organización en su globalidad.**
- b) Está orientada al sistema, involucrando a todos los departamentos, persigue un nivel continuo de la calidad del producto o servicio proporcionado.
- c) Está orientada al producto, se trata de una inspección después de la producción, auditoria sobre productos acabados y actividades de resolución de problemas
- d) Está orientada a los procedimientos, en diseñar, producir, y servir un bien o servicio, que sea útil, lo más económico posible y siempre satisfactorio para el cliente

**3.- En los modelos de gestión de calidad total y, respecto a la gestión de los recursos humanos, es frecuente que se preste atención a:**

- a) La gestión y mejora de las relaciones con los clientes
- b) La implicación de los líderes de la organización
- c) **La identificación de competencias, puestos de trabajo, roles y responsabilidades**
- d) La innovación tecnológica

4.- La herramienta que proporciona una sistemática para la resolución de problemas, o para la mejora de los procesos, ya que asegura que se atacan las causas de raíz, proporcionando el camino más corto y seguro para la resolución del problema, o la consecución de la mejora buscada es:

- a) Diagrama de causa y efecto
- b) Análisis de pareto
- c) **Ciclo de mejora de la calidad (PDCA)**
- d) Gráfico de desarrollo

5.- Para que un proceso se encuentre bajo control es necesario que sea:

- a) Entendido, documentado, medido y evaluado
- b) Identificado, desarrollado, medido
- c) Entendido, identificado, documentado, medido y evaluado
- d) **Entendido, documentado y medido**

6.- El máximo órgano europeo en materia de normalización por cuanto a creación, edición y transposición de norma es:

- a) ENAC
- b) E.F.Q.M.
- c) WECC
- d) **CEN**

7.- En el Modelo EFQM revisado para su aplicación a partir del 2010, se recogen 8 conceptos fundamentales de excelencia, entre los que se encuentran:

- a) **Añadir valor para los clientes, liderazgo con visión inspiración e integridad y lograr resultados equilibrados**
- b) Orientación al cliente, liderazgo y coherencia y responsabilidad social.
- c) Orientación al cliente, añadir valor para los clientes y gestionar por procesos
- d) Añadir valor para los clientes, favorecer la creatividad y la innovación, y orientación a resultados.

8.-El peso otorgado a los diferentes criterios en el modelo EFQM revisado, para su aplicación a partir del 2010:

- a) Liderazgo 11%, Personas 9%, Política y estrategia 10%, Alianzas y Recursos 10%, Procesos 10%, Resultados en las Personas 15%, Resultados en los Clientes 11%, Resultados en la Sociedad 9% y Resultados Clave 15%.
- b) Liderazgo 10%, Personas 9%, Política y estrategia 8%, Alianzas y Recursos 9%, Procesos 14%, Resultados en las Personas 9%, Resultados en los Clientes 20%, Resultados en la Sociedad 6% y Resultados Clave 15%.
- c) **Liderazgo 10%, Personas 10%, Estrategia 10%, Alianzas y Recursos 10%, Procesos 10%, Resultados en las Personas 10%, Resultados en los Clientes 15%, Resultados en la Sociedad 10% y Resultados Clave 15%**
- d) Liderazgo 10%, Personas 9%, Estrategia 8%, Alianzas y Recursos 9%, Procesos 14%, Resultados en las Personas 9%, Resultados en los Clientes 20%, Resultados en la Sociedad 6% y Resultados Clave 15%.

**9.- Los órganos, organismos y unidades que cuenten con Carta de Servicios aprobada y publicada, elaborarán un informe detallado sobre la observancia de la misma, analizando resultados e indicadores y explicando las medidas correctoras o planes de mejora que se propongan aplicar. Este informe se deberá elaborar:**

- a) En el segundo semestre del año
- b) En el último trimestre del año
- c) **En el primer trimestre del año**
- d) Trimestralmente

**10.- Actualmente existen:**

- a) 10 agencias de evaluación de la calidad
- b) 11 agencias de evaluación de la calidad
- c) **12 agencias de evaluación de la calidad**
- d) 13 agencias de evaluación de la calidad

**11.- En Andalucía, a efectos de adscripción de los títulos de grado a ramas de conocimiento, se considerará**

- a) La rama de Ciencias, subdividida en dos: CC puras y CC aplicadas.
- b) **La rama de Ciencias Sociales y Jurídicas, subdividida en tres: CC Jurídicas; Psicología, CC Sociales y de la Educación, y CC Económicas y Empresariales.**
- c) La rama de Ingeniería y Arquitectura, subdividida en dos: Ingeniería y Edificación.
- d) La rama de Ciencias de la Salud, subdividida en dos: Asistenciales y Hospitalarias.

**12.- ANECA en colaboración con las agencias AQU y ACSUG de forma coordinada han desarrollado el Programa AUDIT, con esta iniciativa:**

- a) **Se pretende orientar el diseño del SGIC que integre las actividades que hasta ahora han venido desarrollándose relacionadas con la garantía de calidad de las enseñanzas.**
- b) Se pretende orientar el diseño de los SGC que integre las actividades que hasta ahora han venido desarrollándose relacionadas con la garantía de calidad de las enseñanzas y la investigación.
- c) Se pretende establecer las directrices básicas de evaluación de la Garantía de la Calidad relacionadas con las actividades de enseñanza, investigación y aprendizaje.
- d) Se pretende orientar en el despliegue de los diseños de los SIGC en la Universidades.

**13.- La Agencia Andaluza de Evaluación, potencia y garantiza la calidad de todos los ámbitos del Sistema Universitario Andaluz, mediante:**

- a) **el desarrollo de procedimientos de evaluación, acreditación y certificación.**
- b) el desarrollo de actividades de revisión, evaluación y acreditación.
- c) el desarrollo únicamente de actuaciones relacionadas con los procesos de evaluación.
- d) el desarrollo de procedimientos de evaluación y certificación.

**14.- Dentro del Convenio ANECA-CEG para la autoevaluación de Servicios Universitarios, y en la fase de autoevaluación se deberá constituir el Comité de Autoevaluación, interviniendo en el mismo las siguientes figuras:**

- a) Presidente, coordinador, asesores.
- b) **Evaluadores, coordinador, asesor especialista.**
- c) Coordinador, técnicos, observadores.
- d) Presidente, coordinador, técnicos, asesor especialista.

**15.- La ANECA, en su caso, hará un seguimiento de los títulos registrados, hasta la evaluación para renovar su acreditación, basándose en:**

- a) Autoinformes de las titulaciones.
- b) **Información pública disponible.**
- c) Evaluación que incluirá una visita externa a la Institución.
- d) Auditoría interna de la propia Institución.

**16.- En la aplicación Perfil v5.0 para la realización de Autoevaluaciones, el usuario “Evaluador” tiene las siguientes funciones:**

- a) Creación y edición de Proyectos
- b) Alta y edición de usuarios evaluadores y reunión de consenso
- c) Edición de cuestionarios y creación de evaluaciones
- d) **Introducción de cuestionarios y reunión de consenso**

**17.- Según el Esquema de Reconocimiento a la Excelencia Europea, el proceso de reconocimiento a través del cuál la organización identifica el nivel de gestión en el que se encuentra y entra en la dinámica de la mejora continua, es:**

- a) Excelencia Europea 500+/ Recognised for Excellence 5 Stars
- b) **Compromiso hacia la excelencia/ Committed to Excellence**
- c) Excelencia Europea 300+/ Recognised for Excellence 3 Stars
- d) Excelencia Europea 400+/ Recognised for Excellence 4 Stars

**18.- Cuando el resultado de la Autoevaluación, con respecto al modelo EFQM de Excelencia, es igual o superior a 200 puntos, el proceso de reconocimiento precisa de un Plan de Mejora que comprende:**

- a) Una matriz de impactos donde se recogen las tres acciones de mejora y puntos débiles detectados en la autoevaluación
- b) **Tres acciones de mejora las cuales deberán estar relacionadas con las áreas de mejora surgidas de la autoevaluación**
- c) Tres acciones de mejora que deberán estar relacionadas con las evidencias identificadas por la organización
- d) Tres acciones de mejora surgidas del proceso de validación externa

**19.- Cuando se opta al reconocimiento del Sello Compromiso hacia la Excelencia, la Organización debe contar con:**

- a) **Un “Informe de Autoevaluación y Diagnóstico” elaborado por un Licenciario de Autoevaluación CGC**
- b) Un “Informe de Autoevaluación y Diagnóstico” elaborado por Evaluador Externo de Autoevaluación CGC
- c) Un “Informe de Autoevaluación y Diagnóstico” elaborado por un Validador de Autoevaluación CGC
- d) Un “Informe de Autoevaluación y Diagnóstico” elaborado por un Auditor de Autoevaluación CGC

**20.- En el programa de apoyo a Planes de Mejora de la Agencia Andaluza, el establecimiento de las acciones de mejora y recopilación de evidencias las realiza:**

- a) **La unidad evaluada**
- b) La Unidad Técnica de Calidad, u órgano análogo, de la Universidad
- c) La propia Agencia Andaluza
- d) El Comité Externo que participó en el proceso

**21.- Si queremos implantar un sistema de indicadores, hemos de considerar que han de cumplir una serie de requisitos. Han de ser:**

- a) **Específicos, claros, explícitos, relevantes y oportunos**
- b) Susceptibles a los cambios, explicativos, oportunos y comparables.
- c) Sólidos, relevantes, consensuados y aclaratorios.
- d) Exclusivos, modificables, mejorables y comparables.

**22.- Para la gestión y atención de quejas, sugerencias e incidencias, se establece un procedimiento en el SGC de los títulos oficiales de la Universidad de Sevilla, en el cuál se establece que:**

- a) En cada Centro se establecerá un propio sistema de recogida de atención de las quejas y sugerencias, disponiendo de un buzón físico localizado en el Centro.
- b) **Cada Centro, en la página de inicio de la Web del Título y en el de la Universidad se dispondrá un enlace al buzón electrónico común, para canalizar, entre otras muchas, las quejas, sugerencias e incidencias docentes.**
- c) En cada Centro se establecerá un propio sistema de recogida de atención de las quejas y sugerencias, disponiendo de un buzón físico localizado en el Centro, y será el Director/Decano quien la traslade a su responsable.
- d) Cada Centro, en la página de inicio de la Web del Título y en el de la Universidad se dispondrá un enlace al buzón electrónico común, para canalizar, entre otras muchas, las quejas, sugerencias y reclamaciones docentes.

**23.- La Universidad de Sevilla pone a disposición de las Unidades Administrativas una aplicación para la gestión de encuestas, la cuál se denomina:**

- a) Estela
- b) Ágora
- c) **Opina**
- d) Universitas XXI

**24.- Entre las herramientas para el análisis de datos se encuentran:**

- a) El Diagrama Voronoy, el Diagrama de Pareto y el Diagrama de Afinidad
- b) El Diagrama de Pareto, Brainstorming y las Hojas de Verificación
- c) **El Histograma, el Diagrama de Pareto y el Diagrama Causa-Efecto**
- d) El Diagrama de Pareto, el Histograma y el Diagrama Voronoy

**25.- La aplicación SPSS genera diferentes tipos de archivos, los cuales son:**

- a) De indicadores, de resultados y de análisis
- b) De datos trasversales, de datos descriptivos y de indicadores
- c) **De datos, de resultados y de sintaxis**
- d) De resultados, de frecuencias y de indicadores

**26.- El nuevo enfoque del RD. 1393/2007 se caracteriza entre otras cuestiones por:**

- a) La Autonomía y el rendimiento académico.
- b) **Estar centrado en el estudiante, en sus aprendizajes y la transparencia.**
- c) Buscar garantizar la calidad de la enseñanza superior y la homologación.
- d) Estar centrado en la enseñanza y disponer de catálogo de Títulos.

**27.- Elementos esenciales en la DPO son:**

- a) La documentación, el procedimiento y los resultados
- b) **Los objetivos que se desea alcanzar, los estándares y los incentivos asociados al grado de cumplimiento de los estándares**
- c) El proceso, la documentación y la orientación al cliente
- d) La fijación de estándares, indicadores y evidencia

**28.- Según Robbins y Coulter, el empleo del trabajo en equipo en las organizaciones queda justificado por:**

- a) El logro de objetivos comunes.
- b) La producción de sinergias, que permiten a los individuos combinar habilidades y talentos, de manera que generan un resultado más valioso.
- c) **El espíritu corporativo**
- d) La centralización de la toma de decisiones.

**29.- La Memoria EFQM 300+ y 400+ a presentar por la organización debe seguir las directrices establecidas desde el Club Excelencia en cuanto a formato y estructura. En la introducción se debe responder, entre otras, a las siguientes cuestiones:**

- a) **Nombre y estructura, viaje hacia la calidad, base de clientes y entorno externo.**
- b) Nombre y estructura, agentes facilitadores, instalaciones y objetivos estratégicos.
- c) Nombre y estructura, total de empleados, organigrama, productos y servicios.
- d) Nombre y estructura, instalaciones, objetivos estratégicos y apéndices.

**30.- El órgano encargado del seguimiento y garantía de la calidad de los Títulos Oficiales de la Universidad de Sevilla es la Comisión de Garantía de Calidad de los Títulos Oficiales de la Universidad de Sevilla, constituida y regulada por resolución rectoral. Dicha Comisión se encargará de:**

- a) Evaluar anualmente los procedimientos comunes a todos los títulos de la Universidad de Sevilla, realizando, en su caso, las modificaciones oportunas que permitan adaptar los Sistemas de Garantía de Calidad de los Títulos de la Universidad de Sevilla al contexto universitario de cada momento.
- b) **Revisar y evaluar anualmente los procedimientos y herramientas comunes a todos los títulos de la Universidad de Sevilla, realizando, en su caso, las modificaciones oportunas que permitan adaptar los Sistemas de Garantía de Calidad de los Títulos de la Universidad de Sevilla al contexto universitario de cada momento.**
- c) Remitir al Vicerrectorado de Docencia, datos, informes y cualquier otra información sobre el desarrollo de los Títulos Oficiales de la Universidad de Sevilla, impulsar y supervisar el sistema de gestión de calidad establecido, y coordinar el análisis y valoración de los resultados obtenidos.
- d) Elaborar anualmente los procedimientos y herramientas comunes a todos los títulos de la Universidad de Sevilla, realizando, en su caso, las modificaciones oportunas que permitan adaptar los Sistemas de Garantía de Calidad de los Títulos de la Universidad de Sevilla al contexto universitario de cada momento.

**31.- La Organización debe planificar un programa de auditorías internas:**

- a) Asegurándose de que el producto que no sea conforme con los requisitos del producto, se identifica y controla para prevenir su uso.
- b) Asegurándose de que los documentos de origen externo son necesarios para la planificación.
- c) **Tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar.**
- d) Definiendo los criterios de auditoría, el alcance, así como los criterios de selección de auditores.

**32.- El establecimiento de un sistema de Garantía Interno de Calidad en las Instituciones universitarias, se hace posible gracias a:**

- a) **Un enfoque interno y externo: Garantía Interna de calidad (Seguimiento, Evaluación y Mejora), Garantía Externa de Calidad (Evaluación Externa y Certificación) y Acreditación.**
- b) Un enfoque interno y externo: Garantía Interna de calidad (Seguimiento y Evaluación), Garantía Externa de Calidad (Certificación) y Acreditación.
- c) Un enfoque interno y externo: Garantía Interna de calidad (Seguimiento, Evaluación y Mejora), Garantía Externa de Calidad (Evaluación Externa y Certificación) y Verificación.
- d) Un enfoque interno y externo: Garantía Interna de calidad (Seguimiento, Evaluación), Garantía Externa de Calidad (Evaluación Externa y Certificación) y Homologación.

**33.- El Esquema de Reconocimiento a la Excelencia Europea ha sido creado para distinguir a aquellas organizaciones que se han embarcado en el camino hacia la Excelencia y que han logrado alcanzar los objetivos marcados. El sistema de reconocimiento otorga a las organizaciones:**

- a) **Prestigio, Seguridad y Profesionalidad y Reconocimiento Europeo.**
- b) Prestigio, Seguridad, Identidad Competitiva y Reconocimiento Europeo.
- c) Prestigio, Homologación Externa y Profesionalidad y Reconocimiento Europeo.
- d) Prestigio, Seguridad y homologación externa y Reconocimiento Europeo.

**34.- Para que una organización aspire a RECOGNISED FOR EXCELLENCE 3 STARS, ha de seguir un proceso que consta de:**

- a) Autoevaluación, Elaboración de memoria (como máximo 71 páginas) y visita de evaluación.
- b) **Autoevaluación, Elaboración de memoria (como máximo 51 páginas) y visita de evaluación.**
- c) Autoevaluación, Plan de Mejora y visita de validación.
- d) Autoevaluación, Elaboración de memoria (como máximo 54 páginas) y visita de Evaluación.

**35.- De acuerdo con el Real Decreto 1393/2007 el proceso de verificación de títulos oficiales se desarrolla en las siguientes etapas:**

- a) **Presentación por la universidad de una memoria al Consejo de Universidades, validación por el Consejo de Universidades de la adecuación de la memoria a los requisitos establecidos en el marco normativo, evaluación de las memorias por parte de ANECA y emisión de un informe provisional que se envía a las universidades, presentación de alegaciones por las universidades, elaboración por ANECA del informe definitivo y remisión del mismo al Consejo de Universidades y verificación del títulos por el Consejo de Universidades.**
- b) Presentación por la universidad de una memoria al Consejo de Universidades, evaluación de las memorias por parte de ANECA y emisión de un informe provisional que se envía a las universidades, presentación de alegaciones por las universidades, elaboración por ANECA del informe definitivo y remisión del mismo al Consejo de Universidades, validación por el Consejo de Universidades de la adecuación de la memoria a los requisitos establecidos en el marco normativo y verificación del títulos por el Consejo de Universidades.
- c) Presentación por la universidad de una memoria al Consejo de Universidades, evaluación de las memorias por parte de ANECA y emisión de un informe provisional que se envía a las universidades, presentación de alegaciones por las universidades, elaboración por ANECA del informe definitivo y remisión del mismo al Consejo de Universidades y verificación de los títulos por el Consejo de Universidades.
- d) Presentación por la universidad de una memoria al Consejo de Universidades, evaluación de las memorias por parte de ANECA y emisión de un informe provisional que se envía a las universidades, presentación de alegaciones por las universidades, elaboración por ANECA del informe definitivo y remisión del mismo al Consejo de Universidades y verificación del títulos por el Consejo de Universidades.

**36.- La implantación de la Dirección por Objetivos requiere definir los objetivos y los estándares de la unidad, siendo fundamental:**

- a) Que se alcancen metas innovadoras.
- b) El uso racional de los recursos disponibles.
- c) **Identificar sus procesos y marcar sus objetivos.**
- d) Informar del grado de eficacia y reconocimiento.

**37.- La aprobación del Presupuesto y de la Programación Plurianual corresponde a:**

- a) El Claustro.
- b) **El Consejo Social a propuesta del Consejo de Gobierno.**
- c) El Consejo de Gobierno.
- d) El Consejo de Gobierno a propuesta del Gerente.

**38.- Según el IV Convenio Colectivo del Personal Laboral de las Universidades Públicas de Andalucía, los trabajadores y trabajadoras pueden ser sancionados, en virtud de incumplimientos laborales, por:**

- a) El Gerente.
- b) El Director de Recursos Humanos.
- c) El administrador o jefe de servicio del Centro o unidad administrativa.
- d) **El Rector.**

**39.- En la Universidad de Sevilla los Delegados de Prevención:**

- a) Son denominados directamente por la Universidad a través de la Gerencia.
- b) Son elegidos de manera proporcional al número de trabajadores de la empresa dividido por tres.
- c) **Son designados entre los representantes de los trabajadores de los órganos unitarios representativos de los trabajadores que existen en la Universidad.**
- d) No pueden ser más de siete.

**40.- Según la LOU, ¿A quién corresponde adoptar las decisiones relativas a las situaciones administrativas del PAS?**

- a) A las universidades
- b) Al órgano competente de la CA
- c) **Al Rector**
- d) Por el órgano competente según la legislación de funcionarios