

1. ¿Cuál es el objetivo prioritario del principio de Enfoque al cliente según los principios de gestión de la calidad de la norma ISO 9000:2015?

- a) Satisfacer únicamente los requisitos legales de los productos y servicios prestados.
- b) No solo cumplir los requisitos del cliente, sino esforzarse en exceder sus expectativas.
- c) Asegurar la rentabilidad económica inmediata de la organización por encima de la fidelización.
- d) Todas las anteriores son correctas.

2. Según Joseph M. Juran, la denominada Trilogía de la Calidad se basa en tres procesos de gestión fundamentales. ¿Cuáles son?

- a) Inspección, detección de errores y corrección reactiva.
- b) Planificación, organización estratégica y dirección operativa.
- c) Diseño del producto, producción en masa y mantenimiento preventivo.
- d) Planeación, control y mejora de la calidad.

3. Dentro de los principios de relación y participación en la universidad pública, ¿qué función se atribuye específicamente a la alta dirección (equipo decanal o rectoral) respecto al liderazgo y compromiso?

- a) Realizar encuestas periódicas de satisfacción de forma obligatoria para proponer mejoras.
- b) Asegurar que todos los stakeholders estén representados en los órganos colegiados del centro.
- c) Comunicar la importancia de satisfacer los requisitos de todos los grupos de interés.
- d) Publicar una Memoria Anual de resultados que sea accesible para todas las partes interesadas.

4. De acuerdo con la norma ISO 9001, ¿cuál es el objetivo principal de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC)?

- a) Identificar exclusivamente los riesgos y oportunidades financieras para la organización.
- b) Aumentar la satisfacción del cliente mediante la aplicación eficaz del sistema y la mejora continua.
- c) Garantizar que el personal de todos los niveles se involucre plenamente en la dirección.
- d) Eliminar por completo la necesidad de realizar auditorías internas de evaluación del desempeño.

5. El Modelo EFQM de Excelencia es un marco de gestión de carácter no normativo. ¿En qué año fue creado y por qué organización?

- a) En 1994, por la Organización Internacional de Normalización (ISO).
- b) En 1988, por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA).
- c) En 1988, por la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad.
- d) En 2015, por la Comisión Europea de Educación y Cultura en el marco de Bolonia.

6. ¿En qué ciudad se encuentra ubicada la sede central de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM)?

- a) Estrasburgo.
- b) Ginebra.
- c) Bruselas.
- d) Madrid.

7. En el marco de la gestión por procesos en la Administración Pública, ¿cómo se define técnicamente el concepto de Mapa de Procesos?

- a) Un documento estático y específico centrado en el cumplimiento de normas administrativas.
- b) Una secuencia de actividades interrelacionadas que transforman una entrada en una salida.
- c) Una ficha técnica donde se define exclusivamente la misión y el dueño del proceso.
- d) Una representación gráfica de la secuencia e interacción de todas las actividades de la entidad.

8. Dentro de las fases para la implementación de la gestión por procesos, ¿qué hito operativo caracteriza específicamente a la etapa de Caracterización y Documentación?

- a) La identificación de los productos o servicios que la entidad ofrece a la ciudadanía.
- b) La resolución de las interfaces entre departamentos para gestionar el proceso de principio a fin.
- c) El uso de indicadores de desempeño (KPIs) para verificar el cumplimiento de los plazos.
- d) La simplificación administrativa mediante la eliminación de pasos innecesarios para el usuario.

9. La gestión de la calidad en la administración se apoya en ciclos de mejora continua. ¿A qué corresponden las siglas del ciclo SDCA?

- a) Standardize (Estandarizar), Do (Hacer), Check (Verificar), Act (Actuar).
- b) Select (Seleccionar), Design (Diseñar), Control (Controlar), Analyze (Analizar).
- c) System (Sistema), Development (Desarrollo), Change (Cambio), Assessment (Evaluación).
- d) Satisfy (Satisfacer), Deliver (Entregar), Coordinate (Coordinar), Adapt (Adaptar).

10. ¿Qué finalidad institucional persigue la UPV con la implementación del sistema estratégico poli[SQF]?

- a) Gestionar de forma exclusiva las reclamaciones que sean requisito previo para la vía judicial.
- b) Tramitar denuncias por irregularidades legales que conlleven responsabilidad disciplinaria.
- c) Actuar como herramienta de escucha activa para identificar áreas de mejora y aumentar la satisfacción.
- d) Canalizar únicamente las incidencias relativas a la actividad docente gestionadas por alumnos.

11. En relación con la transparencia y rendición de cuentas del sistema poli[SQF] en la UPV, ¿qué dato relevante se destaca habitualmente en sus informes de resultados?

- a) El cumplimiento del 100% de satisfacción de los usuarios en todos los servicios de gestión.
- b) Que el porcentaje de respuestas dadas en plazo por la universidad ronda históricamente el 90%.
- c) La exclusión sistemática de datos relativos a las unidades de gestión y títulos académicos.
- d) La confidencialidad de los indicadores para evitar el control social sobre la administración.

12. ¿Cuál es el objetivo principal de la regulación de la actividad de influencia (lobbies) en el marco de la mejora de la integridad pública?

- a) Fomentar que los partidos políticos influyan directamente en la toma de decisiones técnicas.
- b) Permitir que los grupos de interés mantengan reuniones privadas sin necesidad de registro previo.
- c) Eliminar la obligación de publicar la huella normativa en los procesos de elaboración de normas.
- d) Regular la relación entre grupos de interés y administración para evitar conflictos de intereses.

13. ¿A qué tiene derecho la persona interesada respecto al estado de la tramitación de su expediente en el marco de la mejora de la calidad?

- a) La persona interesada puede recabar información sobre la tramitación en cualquier momento.
- b) A consultar el estado únicamente tras la resolución definitiva del expediente.
- c) A recibir una notificación semanal obligatoria por correo ordinario.
- d) A conocer la identidad de los funcionarios que no intervienen en el proceso.

14. ¿Qué autoridad es competente para la aprobación de las Cartas de Servicios en la Administración General del Estado?

- a) Mediante resolución del Subsecretario del departamento al que pertenezca el órgano proponente.
- b) Por resolución del Ministro de Hacienda y Función Pública.
- c) Mediante acuerdo del Consejo de Ministros a propuesta de la Secretaría General.
- d) Por resolución del Director General de Inspección de Servicios.

15. Respecto a la evaluación de los estudiantes, ¿qué establecen los Criterios y Directrices para el aseguramiento de la calidad en el EEES (ESG)?

- a) Que los criterios de calificación deben ser secretos para evitar impugnaciones.
- b) Los criterios, métodos y escalas de calificación deben publicarse con antelación.
- c) Que la evaluación debe ser realizada exclusivamente por alumnos de cursos superiores.
- d) Que el método de evaluación solo se puede publicar una vez finalizado el examen.

16. En relación con el personal docente y el aseguramiento de la calidad, ¿qué debe potenciar la institución universitaria según las directrices 1.5?

- a) La reducción sistemática de los recursos destinados a la investigación.
- b) La vuelta a métodos tradicionales de enseñanza basados en la lección magistral.
- c) La institución debe potenciar la innovación en métodos de enseñanza y el uso de nuevas tecnologías.
- d) La externalización completa de los servicios de apoyo y orientación.

17. Según las directrices 2.5 de los ESG sobre el aseguramiento externo de la calidad, ¿qué formas pueden adoptar los resultados?

- a) Únicamente sanciones de carácter económico o administrativo.
- b) Los resultados pueden adoptar formas diversas: recomendaciones, juicios o decisiones formales.
- c) Solo informes privados que no pueden ser conocidos por el público.
- d) Certificaciones de excelencia con validez permanente e indefinida.

18. ¿Qué requisito de reconocimiento oficial deben cumplir las agencias de aseguramiento de la calidad según los estándares europeos?

- a) Deben ser asociaciones privadas sin base legal reconocida.
- b) Deben actuar como órganos consultivos sin capacidad de decisión formal.
- c) Las agencias deben tener una base jurídica demostrable y reconocimiento formal por las autoridades competentes.
- d) Deben depender orgánicamente de las universidades que evalúan periódicamente.

19. ¿Sobre qué base deben fundamentarse obligatoriamente los resultados o juicios derivados del aseguramiento externo de la calidad?

- a) En la opinión subjetiva de los miembros del panel visitante.
- b) En indicadores de popularidad en redes sociales académicas.
- c) Deben basarse obligatoriamente en criterios explícitos y públicos aplicados de manera sistemática.
- d) En el volumen de ingresos captados por la universidad en el último ejercicio.

20. ¿Cuál es la finalidad de los servicios de apoyo y orientación según el protocolo de ANECA para títulos de Grado y Máster?

- a) Gestionar las reclamaciones de los usuarios del sistema de quejas.
- b) Deben facilitar la incorporación de nuevo ingreso y prestar ayuda durante todo el proceso formativo.
- c) Realizar las auditorías internas de los sistemas de garantía de calidad.
- d) Sustituir la tutoría docente mediante el uso de asistentes virtuales.

21. En el marco del procedimiento de extinción de planes de estudio, ¿cómo debe ser el procedimiento de adaptación para el estudiantado?

- a) Confidencial y basado en la disponibilidad presupuestaria del centro.
- b) El procedimiento de adaptación para el estudiantado debe ser público y coherente con ambos planes.
- c) Inmediato, impidiendo que el alumno pueda finalizar el plan antiguo.
- d) Arbitrario, dependiendo de la decisión del rectorado en cada caso.

22. ¿En qué plazo debe renovarse la acreditación de los títulos oficiales de Grado que tengan 240 créditos?

- a) Cada tres años desde su verificación inicial.
- b) Al finalizar cada curso académico de forma automática.
- c) La acreditación debe renovarse en un plazo máximo de seis años desde el inicio o la anterior renovación.
- d) Cada ocho años, coincidiendo con la acreditación del centro.

23. Dentro de la evaluación de programas de Doctorado, ¿qué analiza específicamente la Dimensión I relativa a la Gestión del Programa?

- a) La tasa de empleabilidad de los doctores egresados en el extranjero.
- b) El impacto científico de las revistas donde publican los directores.
- c) La suficiencia de los laboratorios y bibliotecas del departamento.
- d) Evalúa si el programa formativo se ha implantado según las condiciones de la memoria verificada y sus modificaciones.

24. ¿Qué condición se considera indispensable para que un centro universitario pueda obtener la acreditación institucional (AICU)?

- a) Haber extinguido todos los títulos del plan anterior a 2015.
- b) Contar con un panel de expertos internacionales permanente.
- c) Disponer de la certificación de la implantación del SIGC es un requisito imprescindible para la acreditación institucional.
- d) Tener una financiación externa superior al 50% de su presupuesto ordinario.

25. ¿Cuál es la finalidad de la Normativa de regulación de las condiciones de progreso y permanencia en la UPV?

- a) Establecer los criterios de selección del personal docente e investigador.
- b) Fijar exclusivamente el calendario de exámenes de cada titulación.
- c) Evitar el fracaso escolar y fomentar la participación en la evaluación.
- d) Sancionar disciplinariamente las faltas de asistencia del alumnado.

26. De acuerdo con el Plan Estratégico de la UPV, ¿en qué consiste la línea estratégica 1 del objetivo 4 (conseguir una inserción laboral de calidad)?

- a) En la contratación directa de egresados por parte de la propia universidad.
- b) En la reducción de las plazas ofertadas en títulos con baja empleabilidad.
- c) En la configuración de títulos oficiales de grado y posgrado según la demanda y el entorno socioeconómico.
- d) En la subvención total de las tasas de máster para alumnos excelentes.

27. Dentro del ciclo de gestión de un título oficial en la UPV, ¿cuándo se inicia formalmente la fase de desarrollo del título?

- a) Se inicia una vez autorizado el título y definidos los indicadores de metas.
- b) Inmediatamente después de la aprobación de la memoria por la CPE.
- c) Antes de la revisión del diseño por parte de la Comisión Académica.
- d) Únicamente cuando se ha obtenido la acreditación institucional del centro.

28. En la gestión de residuos de la UPV, ¿en qué caso se facilita un contenedor de tóner de menor capacidad a las unidades?

- a) Se facilita a las unidades sin espacio para un área de aportación, previa solicitud a Medio Ambiente.
- b) De forma automática a todos los despachos individuales del personal.
- c) Únicamente cuando el volumen de residuos supera los 100 kg mensuales.
- d) Cuando el servicio de limpieza externa no puede acceder a la planta.

29. Tras la realización de una auditoría interna de calidad del SGCTi en la UPV, ¿cuál es el destino obligatorio del informe resultante?

- a) Se publica en el Boletín Oficial del Estado para general conocimiento.
- b) Se envía al Ministerio de Universidades para la renovación del título.
- c) Se archiva en la unidad de gestión sin necesidad de comunicación externa.
- d) Se remite a la Comisión de Calidad para su estudio y análisis.

30. En relación con el Plan de Ordenación de Laboratorios (POL) de la UPV, ¿dónde se encuentra integrada su información económica detallada?

- a) En un archivo físico custodiado por la Secretaría General.
- b) En hojas de cálculo independientes gestionadas por cada departamento.
- c) En una plataforma externa de gestión de proveedores homologados.
- d) En el sistema centralizado de gestión de la información Mediterránea.

31. ¿En qué año se aprobó originalmente el Sistema de Gestión Interna de Calidad de Títulos Oficiales (SGICTi) de la UPV?

- a) En 2015, coincidiendo con la actualización de los ESG.
- b) En 1988, tras la creación de la Fundación EFQM.
- c) En 2000, con el cambio radical de la norma ISO 9001.
- d) En 2008, para garantizar la calidad en el marco de la ordenación estatal.

32. Dentro de la justificación del nuevo Sistema Interno de Calidad (SIQ UPV), ¿cómo se valoran factores como la globalización y la movilidad?

- a) Como obstáculos técnicos que impiden la estandarización de los títulos.
- b) Como cambios relevantes en el contexto socioeconómico que influyen en la definición estratégica.
- c) Como criterios secundarios que no afectan a la actividad académica.
- d) Como requisitos exclusivos para la obtención del sello Euro-Inf.

33. Dentro de las dimensiones del SIQ UPV, ¿qué objetivo persigue la dimensión de Gobernanza y política de calidad?

- a) Gestionar las nóminas y contratos del personal de administración.
- b) Fomentar la movilidad internacional exclusiva del alumnado de grado.
- c) Garantizar la compra centralizada de material de laboratorio.
- d) Permitir cumplir la misión y objetivos institucionales con integridad y calidad.

34. ¿Qué garantiza específicamente la subdimensión 5.1 relativa a los Resultados de aprendizaje y competencias en el SIQ UPV?

- a) Que todos los alumnos aprueben el 100% de los créditos matriculados.
- b) Que los laboratorios tengan el equipamiento científico más moderno.
- c) Que el nivel de calidad de los resultados cumple con los objetivos institucionales.
- d) Que el profesorado publique un mínimo de tres artículos de investigación al año.

35. En el marco de la Efectividad educacional del SIQ UPV, ¿qué busca garantizar la subdimensión de Empleabilidad?

- a) La asignación de una plaza de funcionario a cada egresado de la UPV.
- b) El control del sueldo medio de los titulados durante los primeros diez años.
- c) Que los egresados se integren con éxito en la sociedad.
- d) La eliminación de la competencia entre universidades públicas.

36. ¿A qué ámbito del conocimiento va dirigido específicamente el sello de calidad internacional EUR-ACE?

- a) Al ámbito de las Ciencias Sociales y Jurídicas.
- b) A los programas formativos del área de Ciencias de la Salud.
- c) A los programas formativos del ámbito de la ingeniería.
- d) A las titulaciones del área de Artes y Humanidades.

37. ¿Qué garantiza la dimensión 3 relativa al Personal académico en el marco de la calidad de los títulos?

- a) La contratación exclusiva de profesorado con más de 20 años de experiencia.
- b) Que todos los docentes tengan un despacho individual de al menos 12 metros cuadrados.
- c) La financiación externa de todos los proyectos de investigación del departamento.
- d) Garantiza que el personal docente y de apoyo sea competente y apropiado para el aprendizaje.

38. Respecto a la gestión de residuos en la UPV, ¿qué importancia histórica tiene esta labor para la Oficina Verde?

- a) Fue la primera tarea de la Oficina Verde y la que se realiza durante más tiempo para controlar desechos.
- b) Es una competencia que se asumió recientemente tras la firma de los ODS en 2015.
- c) Se limita exclusivamente a la recogida de papel y cartón en las facultades de Vera.
- d) Es una tarea externalizada que no depende funcionalmente de la Oficina Verde.

39. Según el artículo 16.2 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, ¿cuáles son los instrumentos esenciales para la gestión y aplicación del plan de prevención?

- a) La inspección de trabajo y el régimen sancionador de la seguridad social.
- b) El contrato de trabajo y la nómina mensual del personal técnico.
- c) La vigilancia de la salud y el seguro de responsabilidad civil.
- d) La evaluación de riesgos laborales y la planificación de la actividad preventiva.

40. En relación con la protección de la maternidad, ¿qué debe comprender específicamente la evaluación de los riesgos laborales?

- a) Determina naturaleza, grado y duración de exposición de embarazadas o parto reciente en actividades de riesgo.
- b) Únicamente la identificación de los niveles de ruido en el puesto de oficina.
- c) El control de las ausencias para la realización de exámenes prenatales.
- d) La prohibición absoluta de trabajar con pantallas de visualización de datos.

41. ¿Quién desempeñará las funciones de Delegado de Prevención en las empresas que cuenten con hasta 30 trabajadores?

- a) Un técnico externo designado por la Mutua colaboradora.
- b) El trabajador con mayor antigüedad en la plantilla de la empresa.
- c) Un comité interdisciplinario elegido por sufragio universal secreto.
- d) En empresas de hasta 30 trabajadores, el Delegado de Prevención será el Delegado de Personal.

42. ¿Cómo se define legalmente el Comité de Seguridad y Salud en el ámbito de la prevención de riesgos?

- a) Un órgano consultivo unipersonal dependiente de la dirección de la empresa.
- b) Una asociación privada de trabajadores dedicada a la formación interna.
- c) Órgano paritario y colegiado de participación destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones de la empresa.
- d) Una comisión judicial encargada de investigar los accidentes laborales graves.

43. ¿Qué restricción mercantil se aplica específicamente a las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social en materia de prevención?

- a) No pueden contratar personal sanitario propio para la vigilancia de la salud.
- b) Las Mutuas no pueden desarrollar funciones de servicios ajenos ni participar en capital de sociedades de prevención.
- c) Tienen prohibido realizar actividades de formación preventiva para sus empresas asociadas.
- d) No pueden gestionar las prestaciones económicas por riesgo durante el embarazo.

44. ¿A qué están obligados los investigadores y becarios que participan en un proyecto de investigación en la UPV?

- a) Obligados a cumplir estrictamente las instrucciones de seguridad facilitadas por los responsables.
- b) A realizar una auditoría externa de seguridad al finalizar cada fase del proyecto.
- c) A sustituir al responsable de seguridad en caso de ausencia prolongada.
- d) A financiar con recursos propios los equipos de protección individual necesarios.

45. ¿Cuál es la responsabilidad de los encargados de las compras de materiales y equipos según el manual de obligaciones de la UPV?

- a) Garantizar que el precio sea siempre el más bajo del mercado nacional.
- b) Los responsables de compras deben cerciorarse del cumplimiento de condiciones mínimas de seguridad.
- c) Eliminar los manuales de instrucciones originales para simplificar el uso.
- d) Comprar exclusivamente productos fabricados dentro de la Unión Europea.

46. Dentro de las obligaciones de prevención del personal de la UPV, ¿qué se establece respecto al uso de dispositivos de seguridad?

- a) Su uso es opcional y depende del criterio técnico del usuario del equipo.
- b) Solo deben emplearse en caso de avería crítica del sistema informático.
- c) Obligación de emplear adecuadamente los dispositivos de seguridad y alarma existentes.
- d) Deben desconectarse siempre que dificulten la rapidez de la tarea docente.

47. En el diseño ergonómico de los puestos de oficina, ¿qué espacio libre debe quedar al menos detrás de la mesa para permitir el movimiento?

- a) Al menos 60 cm para evitar obstáculos con el mobiliario cercano.
- b) Debe ser de al menos 115 cm para permitir el retroceso y giro de la silla.
- c) Un máximo de 100 cm para optimizar la superficie útil del local de trabajo.
- d) No se requiere un espacio específico si la mesa está pegada a una pared.

48. ¿Qué recomendación se da para el uso del ratón por parte de personas zurdas en tareas informáticas en la UPV?

- a) Utilizar el ratón con la mano derecha para evitar posturas asimétricas.
- b) Reducir la velocidad del puntero para compensar la falta de precisión inicial.
- c) Utilizar una alfombrilla circular que permita giros de 360 grados.
- d) Deben colocar el ratón a la izquierda y cambiar la configuración de los botones en el menú del ordenador.

Soluciones

1	b	Tema 34, página 3.
2	d	Tema 33, página 4.
3	c	Tema 33, página 7.
4	b	Tema 34, página 1.
5	c	Tema 35, página 1.
6	c	Tema 35, página 1.
7	d	Tema 36, página 2.
8	b	Tema 36, página 2.
9	a	Tema 36, página 3.
10	c	Tema 38, página 4.
11	b	Tema 38, página 5.
12	d	Tema 38, página 5.
13	a	Art. 38.1, Tema 37.
14	a	Art. 11.1, Tema 37.
15	b	Directrices 1.3, Tema 39.
16	c	Directrices 1.5, Tema 39.
17	b	Directrices 2.5, Tema 39.
18	c	Parte 3, 3.2, Tema 39.
19	c	Parte 2, 2.5, Tema 39.
20	b	Protocolo ANECA, Tema 40.
21	b	Protocolo ANECA, Tema 40.
22	c	Artículo 34.1.a, Tema 40.
23	d	Protocolo ANECA (Pág. 42), Tema 40.
24	c	Documento Marco (Pág. 49), Tema 40.
25	c	Tema 41, III.2.6.4.
26	c	Tema 41, II.7.1.
27	a	Tema 41, III.2.
28	a	Tema 44, 3.4.
29	d	Tema 41, III.3.1.
30	d	Tema 41, III.4.6.3.
31	d	Tema 42, Justificación 1.
32	b	Tema 42, Justificación 2.
33	d	Tema 42, Dimensiones 1.
34	c	Tema 42, Subdimensión 5.1.
35	c	Tema 42, Subdimensión 5.3.
36	c	Tema 43, Justificación 9.
37	d	Dimensiones 3, Tema 43.
38	a	Tema 44, 1.
39	d	Artículo 16.2, Tema 45.
40	a	Artículo 26.1, Tema 45.
41	d	Artículo 35.2, Tema 45.
42	c	Artículo 38.1, Tema 45.
43	b	Artículo 32, Tema 45.
44	a	Tema 46, Sec. 3, Punto 3.
45	b	Tema 46, Sec. 3, Punto 4.
46	c	Tema 46, Sec. 3, Punto 7.
47	b	Tema 47, Espacio de trabajo.
48	d	Tema 47, Equipo informático.

