

1. ¿Qué caracteriza a la norma ISO 9000:2015 dentro de su familia de normas según el material de estudio?

- a) Establece los requisitos mínimos exigibles para que un SGC sea certificable.
- b) Proporciona directrices para ir más allá de los requisitos y alcanzar el éxito sostenido.
- c) Se limita a describir fundamentos y vocabulario; no contiene requisitos evaluables para certificación.
- d) Es la norma central que especifica cómo realizar auditorías internas obligatorias.

2. ¿Cómo clasifica David Garvin las definiciones de calidad para romper con la idea de que es un concepto unitario?

- a) Clasifica definiciones en cinco enfoques: trascendente, basado en producto, cliente, producción y en el valor.
- b) Diferencia entre calidad técnica, calidad percibida y calidad total del servicio.
- c) Agrupa los conceptos según el coste de producción y el beneficio social generado.
- d) Establece una jerarquía basada en la inspección, el aseguramiento y la excelencia.

3. En el enfoque multidimensional de David Garvin, ¿cómo se define técnicamente la dimensión de Conformidad?

- a) La probabilidad de que un producto no presente fallas en un periodo dado.
- b) La reputación e imagen de marca que el usuario tiene grabada en su mente.
- c) Grado en que el diseño y la operación cumplen con los estándares establecidos.
- d) La rapidez y facilidad de reparación ante la aparición de un problema técnico.

4. ¿Cuál es la finalidad de la Estructura de Alto Nivel introducida en la norma ISO 9001:2015?

- a) Eliminar la necesidad de identificar riesgos y oportunidades en la organización.
- b) Sustituir los antiguos ocho principios de gestión por siete criterios nuevos.
- c) Obligar a las universidades a centralizar toda la toma de decisiones en el rectorado.
- d) Estructura común a otras normas ISO que facilita la integración de sistemas.

5. Dentro del bloque de Dirección del Modelo EFQM 2020, ¿qué analiza específicamente el criterio de Cultura de la Organización y Liderazgo?

- a) La capacidad de los empleados para realizar teletrabajo sin supervisión directa.
- b) Evalúa el liderazgo que inspira y la cultura que impulsa el desempeño y la agilidad.
- c) El grado de cumplimiento de los requisitos legales en materia de prevención.
- d) La asignación presupuestaria destinada exclusivamente a la innovación tecnológica.

6. En el marco del Esquema Lógico REDER (RADAR), ¿en qué consiste la etapa denominada Enfoque?

- a) En analizar los resultados alcanzados para aprender de ellos.
- b) En implantar los procesos de manera sistemática en todas las unidades.
- c) En determinar qué resultados se quieren lograr como parte de la estrategia.
- d) Trata de planificar y desarrollar un conjunto de enfoques que deben ser sólidos e integrados.

7. ¿Qué responsabilidad tienen los denominados Procesos Estratégicos dentro de la tipología de procesos de la administración?

- a) Garantizar la relación directa con el ciudadano en la prestación de servicios.
- b) Proporcionar los recursos humanos y financieros a los procesos operativos.
- c) Gestionar exclusivamente las quejas y sugerencias recibidas por vía telemática.
- d) Responsables de definir el rumbo, políticas y estrategias, asegurando recursos y seguimiento de metas.

8. En relación con la mejora de procesos, ¿qué utilidad específica tiene el ciclo SDCA?

- a) Identificar nuevas oportunidades de negocio en entornos de incertidumbre.
- b) El ciclo SDCA es la herramienta específica para mantener y controlar procesos que ya han sido estabilizados.
- c) Sustituir al ciclo PDCA cuando se detectan fallos graves en la planificación.
- d) Establecer la misión y visión de los departamentos que no tienen procesos clave.

9. Dentro de los indicadores de Eficiencia en la administración, ¿cómo se definen técnicamente los insumos?

- a) El impacto final de los resultados frente a las necesidades reales de la población.
- b) Comprende los medios humanos, materiales y financieros cuya relación con los resultados logrados define la eficiencia.
- c) El grado de cumplimiento de las metas planificadas en términos de cobertura.
- d) Los atributos de accesibilidad y precisión que percibe el usuario del servicio.

10. De acuerdo con el procedimiento del poli[SQF], ¿qué debe hacer la unidad responsable ante la detección de quejas reiteradas?

- a) Archivar la incidencia hasta que se reciba una reclamación por vía judicial.
- b) Ante quejas reiteradas, la unidad debe generar un Plan de Mejora específico en PEGASUS.
- c) Trasladar la responsabilidad de la respuesta a la Delegación de Alumnos.
- d) Sancionar de forma inmediata al personal implicado en el servicio afectado.

11. ¿Para qué tipo de situaciones se utiliza específicamente el Procedimiento Mistral en la Universitat Politècnica de València?

- a) Canal específico gestionado por Delegaciones de Alumnos para incidencias docentes.
- b) Tramitar denuncias por acoso laboral entre el personal de administración.
- c) Solicitar la expedición de títulos oficiales y diplomas de formación permanente.
- d) Presentar recursos de alzada ante decisiones tomadas por el Consejo de Gobierno.

12. ¿En qué principios se basan los pilares éticos institucionales que guían la actuación de la UPV?

- a) Rentabilidad económica, competitividad internacional y jerarquía administrativa.
- b) Confidencialidad, secreto profesional, obediencia debida y eficacia operativa.
- c) Principios de mérito, capacidad, transparencia, equidad, igualdad y respeto ambiental.
- d) Fomento del lucro, selección discrecional, opacidad y desarrollo tecnológico intensivo.

13. ¿Para qué se utilizan principalmente los resultados de los trabajos de investigación según el Real Decreto 951/2005?

- a) Para determinar exclusivamente las sanciones disciplinarias del personal.
- b) Como base única para la elaboración de los presupuestos participativos.
- c) Para la selección de los proveedores externos de servicios informáticos.
- d) Son claves para el proceso de elaboración y actualización de las cartas de servicios y acciones de mejora.

14. Según el artículo 9 del Real Decreto 951/2005, ¿qué tipo de medidas deben incluirse necesariamente en las Cartas de Servicios respecto a los compromisos de calidad?

- a) Medidas de carácter estrictamente económico para la reducción del déficit.
- b) Protocolos de seguridad para el acceso físico a las instalaciones.
- c) Normas de vestimenta obligatorias para el personal de atención al público.
- d) Medidas que aseguren la igualdad de género y faciliten el acceso al servicio.

15. De acuerdo con las directrices 2.6 de los ESG, ¿cuál es la finalidad primordial de los informes elaborados por los expertos evaluadores?

- a) Establecer un ranking de competitividad entre las agencias europeas.
- b) Sustituir la memoria de autoevaluación elaborada por la propia universidad.
- c) Sirve como base para las medidas de seguimiento institucional y para informar a la sociedad sobre sus actividades.
- d) Generar ingresos adicionales para la financiación de las agencias de calidad.

16. Dentro de los procesos de aseguramiento externo de la calidad, ¿qué permite específicamente el denominado procedimiento de reclamación?

- a) Que la institución manifieste descontento sobre el desarrollo del proceso o la actuación de los evaluadores.
- b) Recurrir judicialmente las sentencias emitidas por el Tribunal de Cuentas.
- c) Modificar el plan de estudios sin necesidad de informe previo de la agencia.
- d) Solicitar una prórroga indefinida de la validez de la acreditación del título.

17. ¿En qué circunstancia se utiliza el procedimiento de recurso en el marco de la evaluación externa de la calidad según los ESG?

- a) Para solicitar el cambio del equipo rectoral ante un informe desfavorable.
- b) Se utiliza para cuestionar los resultados formales si no se basan en evidencias sólidas o si los criterios se aplicaron mal.
- c) Para denunciar ante la policía irregularidades en el proceso de matriculación.
- d) Cuando la institución desea cambiar el idioma de impartición de sus títulos.

18. Según los estándares para las agencias de aseguramiento de la calidad (Parte 3), ¿qué obligación tienen estas respecto a su gestión?

- a) Garantizar que no existan auditorías externas sobre su propio funcionamiento.
- b) Mantener en secreto sus metas y objetivos para asegurar la independencia.
- c) Subcontratar todas sus funciones de evaluación a empresas privadas con fines de lucro.
- d) Las agencias tienen la obligación de asegurar que las partes interesadas participen en su gestión y trabajo.

19. Respecto al aseguramiento externo de la calidad, ¿qué principio de responsabilidad debe reconocer y respaldar el proceso evaluador según la directriz 2.1?

- a) Que la agencia externa es la única responsable del éxito de los títulos.
- b) El QA externo debe reconocer y respaldar que la institución es la principal responsable de la calidad.
- c) Que el Ministerio de Universidades asume la responsabilidad total de la docencia.
- d) Que los estudiantes son los únicos responsables de los resultados de aprendizaje.

20. En el marco del protocolo de ANECA para la modificación de títulos, ¿cómo se califica un cambio significativo en el cronograma de implantación?

- a) Como una modificación accidental que no requiere comunicación.
- b) Como una mejora excelente que no afecta al proceso de verificación.
- c) Como un cambio administrativo menor gestionado por el servicio de alumnos.
- d) Es una modificación sustancial que afecta a la dimensión temporal de la puesta en marcha del título.

21. Durante el procedimiento de renovación de la acreditación de Grado y Máster, ¿qué se evalúa específicamente respecto a las acciones de movilidad?

- a) Se evalúa si las acciones de movilidad de estudiantes previstas se han desarrollado de manera efectiva durante el periodo.
- b) El gasto medio en billetes de avión por cada alumno desplazado.
- c) Que todos los alumnos de la universidad hayan realizado al menos una estancia.
- d) La obligatoriedad de que el 100% de la movilidad sea a países anglosajones.

22. Según el protocolo de evaluación de programas de Doctorado, ¿por quién está compuesto fundamentalmente el personal académico del programa?

- a) Formado por personal investigador doctor del centro que participa en tutoría, dirección de tesis y comisiones académicas.
- b) Exclusivamente por estudiantes de último curso que ya han defendido su tesis.
- c) Por profesionales externos sin titulación superior pero con gran experiencia laboral.
- d) Por personal administrativo que gestiona las actas de defensa de las tesis.

23. De acuerdo con el Documento Marco de ANECA, ¿qué debe asegurar el SIGC respecto a los valores democráticos y los ODS?

- a) Que se ignoren para centrarse exclusivamente en el rigor científico.
- b) El SIGC debe asegurar que se incorporen valores democráticos y ODS inspirándose en rigor, concordancia, coherencia y comprensibilidad social.
- c) Que se incluyan solo si existe una subvención estatal específica para ello.
- d) Que sean los estudiantes quienes decidan de forma unilateral si se incluyen.

24. En el contexto del seguimiento de los títulos (programa MONITOR), ¿cómo se realiza específicamente la evaluación de la gestión de la información?

- a) Mediante una encuesta telefónica al azar entre los vecinos del campus.
- b) A través de la revisión manual de los expedientes físicos de los alumnos.
- c) Se evalúa en el programa MONITOR a través de indicadores de rendimiento y egreso vinculados al SIGC.
- d) Delegando la recogida de datos en asociaciones de antiguos alumnos.

25. ¿Qué establece el SIQ UPV en su objetivo 4.4 sobre la adecuación de los recursos para el aprendizaje?

- a) Los recursos deben ser gestionados exclusivamente por proveedores externos para asegurar la eficiencia.
- b) Los recursos (económicos, humanos, tecnológicos) deben adecuarse específicamente a la experiencia de aprendizaje.
- c) La adecuación de recursos solo es obligatoria para los títulos oficiales de grado.
- d) El presupuesto debe priorizar las infraestructuras deportivas sobre las tecnológicas.

26. Según el proceso 5.1 del SIQ UPV, ¿por qué es necesaria la revisión periódica de las necesidades y expectativas de los grupos de interés?

- a) Es un proceso necesario para alinear los resultados de aprendizaje con lo que la sociedad espera.
- b) Para reducir de forma progresiva la oferta de títulos propios de la universidad.
- c) Con el fin de limitar la participación de los egresados en los órganos de gobierno.
- d) Para garantizar que la información académica sea confidencial y no pública.

27. En relación con la Gobernanza (objetivo 1.3), ¿qué requisitos debe cumplir la implantación del SIQ?

- a) Debe basarse únicamente en la normativa estatal sin considerar el contexto propio.
- b) Debe ser un sistema opcional para los centros que ya tienen certificaciones ISO.
- c) Debe contar con procesos y recursos para la planificación, evaluación, análisis y rendición de cuentas.
- d) Solo requiere la aprobación anual por parte del Consejo Social de la UPV.

28. Respecto a la accesibilidad de la información pública (objetivo 6.1), ¿qué característica debe cumplir esta según el SIQ?

- a) Debe estar redactada en lenguaje técnico jurídico de difícil acceso para el ciudadano.
- b) Se publicará únicamente en los tabloneros de anuncios físicos de los campus.
- c) La información debe ser fácilmente comprensible para todos los grupos de interés.
- d) Solo debe ser accesible para el personal con cargo de responsabilidad.

29. De acuerdo con el artículo 20 de la Ley de PRL, ¿qué acción debe realizar el empresario en materia de medidas de emergencia?

- a) Delegar toda la responsabilidad en el cuerpo de bomberos más cercano.
- b) Sustituir los planes de emergencia por seguros de responsabilidad civil.
- c) Realizar simulacros de evacuación de forma diaria y obligatoria.
- d) Organizar relaciones con servicios externos para asegurar rapidez y eficacia ante emergencias.

30. Según el artículo 23.1.e de la Ley de PRL, ¿en qué caso es obligatorio el registro de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales?

- a) Solo si el accidente ocurre durante el trayecto de ida al trabajo.
- b) Únicamente cuando se trata de trabajadores con contrato temporal.
- c) Siempre que el trabajador tenga una antigüedad inferior a seis meses.
- d) Obligatorio si causan incapacidad laboral superior a un día de trabajo.

31. ¿Cómo se aplican los deberes de cooperación e información en materia de coordinación de actividades empresariales según el Art. 24.5 de la LPRL?

- a) Son voluntarios si el trabajador autónomo no utiliza maquinaria de la empresa.
- b) Los deberes de cooperación e información se aplican también respecto de los autónomos en centros ajenos.
- c) Solo se aplican si hay más de tres empresas concurrentes en el mismo centro.
- d) No son de aplicación para autónomos que realicen tareas de mantenimiento preventivo.

32. Dentro de la política de prevención de la UPV, ¿sobre quién recae el principio de responsabilidad en la gestión?

- a) Exclusivamente sobre los técnicos del Servicio de Prevención de Riesgos.
- b) Incumbe a toda la Universidad (Rectorado y Órganos de Gobierno) integrar la prevención en actividades cotidianas.
- c) Sobre las empresas contratistas de servicios de limpieza y cafetería.
- d) Únicamente sobre los representantes sindicales de los trabajadores.

33. Según el artículo 15.3 de la LPRL, ¿qué requisito es indispensable para destinar a un trabajador a una zona de riesgo grave y específico?

- a) Haber firmado un consentimiento informado de asunción de riesgos personales.
- b) Prohibición de destino sin información adecuada, formación necesaria y medidas de protección adecuadas.
- c) Que el trabajador tenga una titulación académica de grado superior en el área.
- d) Contar con el visto bueno previo de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social.

34. De acuerdo con el Anexo 1 de la política preventiva de la UPV, ¿cuál es el fin último de su modelo de Gestión de la Prevención?

- a) Su fin último es la Mejora Continua de las Condiciones de Trabajo.
- b) Garantizar que no se produzca ningún gasto económico en material de oficina.
- c) Sustituir la vigilancia de la salud por incentivos salariales por productividad.
- d) Asegurar que la universidad lidere los rankings internacionales de investigación.

35. Según el RD 488/1997, ¿qué características mínimas deben reunir los caracteres que aparecen en la pantalla del ordenador?

- a) Deben ser de color brillante y parpadear para captar la atención del usuario.
- b) Deben estar bien definidos, configurados de forma clara y con dimensión suficiente entre caracteres y renglones.
- c) Tienen que ser de un tamaño fijo de 14 puntos sin posibilidad de ajuste.
- d) Deben mostrarse exclusivamente en letra cursiva para evitar reflejos.

36. ¿Cómo define el RD 486/1997 los lugares de trabajo a efectos de las disposiciones de seguridad y salud?

- a) Únicamente el despacho o puesto específico donde se sitúa la mesa y silla.
- b) Solo las zonas industriales y laboratorios donde se manipulen agentes químicos.
- c) Áreas donde el trabajador permanezca o acceda, incluyendo servicios higiénicos, locales de descanso, primeros auxilios y comedores.
- d) Exclusivamente las zonas edificadas de los campus universitarios.

37. ¿Qué finalidad persigue el programa DOCENTIA UPV según el Sistema de Gestión de Calidad?
- a) Gestionar exclusivamente los trienios del profesorado funcionario.
 - b) Evaluar la capacidad de investigación de los becarios predoctorales.
 - c) Sustituir la acreditación externa de ANECA por una autoevaluación.
 - d) Busca impulsar una cultura organizativa basada en la dedicación y méritos, más allá de lo retributivo.
38. En el marco del personal técnico y de gestión (PAS), ¿cómo se define el programa PEGASUS?
- a) Como una auditoría financiera externa de las nóminas universitarias.
 - b) Instrumento para el reconocimiento del personal basado en el desempeño de funciones por unidades.
 - c) Como un portal de transparencia exclusivo para la publicación de rankings.
 - d) Como un sistema de control de presencia mediante huella dactilar.
39. ¿Qué incluye la planificación del Plan CALIDAD UPV respecto a las certificaciones institucionales?
- a) Únicamente la certificación de los títulos de postgrado propio.
 - b) La externalización de la gestión económica a empresas privadas.
 - c) Planifica la implantación de ISO-9001 y EFQM, incluyendo certificación medioambiental y accesibilidad.
 - d) La supresión de las auditorías internas para agilizar los trámites.
40. Según la revisión ambiental inicial de la UPV, ¿cuál es el alcance del Sistema de Gestión Ambiental (SGA)?
- a) Se limita exclusivamente al edificio del Rectorado en el campus de Vera.
 - b) Afecta solo a los laboratorios de ingeniería química y biotecnología.
 - c) Comprende 212 unidades y todas las infraestructuras generales de los tres campus.
 - d) Incluye solo a los proveedores externos con contratos superiores a 15.000 euros.

41. De acuerdo con los procesos de gestión ambiental, ¿cuáles son entradas fundamentales para la revisión por la dirección?

- a) El número de matriculaciones en el primer semestre del curso.
- b) Se basa en los resultados de la auditoría interna y debe considerar las circunstancias cambiantes.
- c) Las actas de las reuniones de los departamentos docentes.
- d) Los planes de estudios de los títulos de grado no acreditados.

42. ¿Qué sujetos están incluidos en el ámbito de aplicación de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales respecto a sus obligaciones (Art. 3.1)?

- a) Únicamente los trabajadores con contrato indefinido a tiempo completo.
- b) Solo el personal que trabaja en zonas de riesgo grave y específico.
- c) Exclusivamente las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social.
- d) Incluye obligaciones para fabricantes, importadores, suministradores y trabajadores autónomos.

43. Según el artículo 14.2 de la Ley de PRL, ¿cuál es el deber del empresario en materia de protección?

- a) Realizar reconocimientos médicos anuales de carácter opcional.
- b) Proporcionar uniformes de gala en actos institucionales.
- c) Debe garantizar la seguridad y salud en todos los aspectos relacionados con el trabajo.
- d) Indemnizar económicamente a los trabajadores que no usen EPIs.

44. Dentro de la gestión de recursos de la UPV, ¿qué criterios se consideran para la asignación de equipamiento extraordinario para titulaciones?

- a) El orden alfabético de solicitud de los departamentos.
- b) Considera obsolescencia, experimentalidad, nuevas metodologías y adaptación al EEES.
- c) El excedente presupuestario acumulado en el ejercicio anterior.
- d) La proximidad de los laboratorios al Servicio de Alumnado.

45. ¿Cuál es el origen principal de las acciones de mejora en el diseño de un Título en la UPV?

- a) Las noticias publicadas en prensa local sobre la universidad.
- b) Las decisiones unilaterales de la Gerencia sin consulta previa.
- c) El resultado de las elecciones al Claustro Universitario.
- d) Se realizan a partir de los puntos fuertes y débiles identificados en el informe de resultados por la CAT.

46. En la justificación del nuevo Sistema Interno de Calidad (SIQ UPV), ¿cómo se consideran la globalización y la movilidad?

- a) Como factores irrelevantes para la docencia presencial tradicional.
- b) Como amenazas externas que obligan a cerrar títulos poco demandados.
- c) Como requisitos administrativos exigidos solo por la Generalitat.
- d) Como un cambio relevante en el contexto socioeconómico que influye en la definición estratégica.

47. ¿Cuál es la función de las subdimensiones dentro del marco estructural del SIQ UPV?

- a) Sustituir a las dimensiones principales en caso de auditoría externa.
- b) Recoger exclusivamente las quejas y sugerencias de los estudiantes.
- c) Desglose operativo de cada dimensión en áreas específicas de gestión y evaluación.
- d) Clasificar los laboratorios según su nivel de peligrosidad ambiental.

48. Respecto al Personal de Apoyo en el SIQ UPV, ¿qué establece el objetivo 3.3 sobre su incorporación?

- a) La planificación de incorporación del personal de apoyo debe ser adecuada a la misión institucional.
- b) Que el proceso de selección debe ser secreto para garantizar la integridad.
- c) Que todo el personal de apoyo debe ser personal laboral temporal.
- d) Que la formación profesional no es necesaria tras la incorporación.

Soluciones

1	c	Tema 34, página 2.
2	a	Tema 33, página 5.
3	c	Tema 33, página 5.
4	d	Tema 34, página 1.
5	b	Tema 35, página 2.
6	d	Tema 35, página 3.
7	d	Tema 36, página 1.
8	b	Tema 36, página 3.
9	b	Tema 36, página 3.
10	b	Tema 38, página 5.
11	a	Tema 38, página 5.
12	c	Tema 38, página 8.
13	d	Art. 7, Tema 37.
14	d	Art. 9.b.2, Tema 37.
15	c	Directrices 2.6, Tema 39.
16	a	Directrices 2.7, Tema 39.
17	b	Directrices 2.7, Tema 39.
18	d	Parte 3, 3.1, Tema 39.
19	b	Directrices 2.1, Tema 39.
20	d	Protocolo ANECA, Tema 40.
21	a	Protocolo ANECA (Pág. 36), Tema 40.
22	a	Protocolo ANECA (Pág. 43), Tema 40.
23	b	Documento Marco (Pág. 53), Tema 40.
24	c	Documento Marco (Pág. 56), Tema 40.
25	b	Objetivos 4.4, Tema 42.
26	a	Procesos 5.1, Tema 42.
27	c	Objetivos 1.3, Tema 43.
28	c	Objetivos 6.1, Tema 43.
29	d	Artículo 20, Tema 45.
30	d	Artículo 23.1.e, Tema 45.
31	b	Artículo 24.5, Tema 45.
32	b	Tema 46, Sec. 1.
33	b	Art. 15.3 LPRL / Tema 46, Sec. 2.3.
34	a	Tema 46, Anexo 1.
35	b	Anexo 1.b RD 488/97, Tema 47.
36	c	Art. 2 RD 486/1997, Tema 47.
37	d	Tema 41, III.2.10.1.
38	b	Tema 41, III.2.10.2.
39	c	Tema 41, II.7.3.
40	c	Tema 44, 2.2.
41	b	Tema 44, 2.13.
42	d	Artículo 3.1, Tema 45.
43	c	Artículo 14.2, Tema 45.
44	b	Tema 41, III.2.11.1.
45	d	Tema 41, III.4.2.
46	d	Justificación 2, Tema 42.
47	c	Subdimensiones, Tema 42.
48	a	Objetivos 3.3, Tema 42.

