

1. Los flujogramas o diagramas de flujo son herramientas de:
  - a. Selección.
  - b. Medición.
  - c. Análisis.\*
  - d. Detección de errores.
  
2. Entre los beneficios del trabajo en grupo se encuentra:
  - a. La rapidez en la toma de decisiones.
  - b. La reducción de conflictos al permitir el consenso.\*
  - c. La descentralización de la toma de decisiones.
  - d. El establecimiento de relaciones personales más cohesionadas.
  
3. En los Planes de calidad, el instrumento que recoge de forma sintética la información disponible y la tendencia de los datos, se denomina:
  - a. Estándar
  - b. Indicador
  - c. Cuadro de mando \*
  - d. Estructura de calidad
  
4. La declaración en la que se describe cómo desea la organización ser vista por los demás, es:
  - a. La misión
  - b. La visión \*
  - c. La estrategia
  - d. El objetivo clave
  
5. La estructura organizativa, procedimientos, procesos y recursos necesarios para implantar la gestión de la calidad en una organización, se conoce como:
  - a. Calidad total
  - b. Sistema de Calidad \*
  - c. Estándar de calidad
  - d. EFQM
  
6. Aquellos procesos que fijan los objetivos, pautas y guías del resto de los procesos, que proporcionan directrices a todos los demás procesos y son realizados por la dirección o por otras entidades, se les conoce por procesos:
  - a. Soporte
  - b. Generales
  - c. Estratégicos \*
  - d. De entidades
  
7. El resultado deseado de un proceso que se puede medir mediante el uso de indicadores, se denomina:
  - a. Estándar \*
  - b. Producto
  - c. Modelo
  - d. Indicador

8. El documento que informa al cliente de nuestros compromisos de calidad, se denomina:
- Cartera de servicios
  - Carta de servicios \*
  - Cuerpo de servicio
  - Mapa de procesos
9. Elementos esenciales de la acreditación son:
- Los estándares
  - Los requerimientos
  - Las evidencias \*
  - Los objetivos
10. La trilogía de la calidad del Dr. J.M. Juran se estructura en torno a tres procesos interrelacionados:
- evaluación, acreditación y certificación
  - acreditación, certificación y control
  - planificación, control y mejora de la calidad \*
  - evaluación, mejora y control
11. El método que establece cuatro etapas para la mejora continua: Planificar, Ejecutar, Revisar y Corregir se denomina
- Círculo de calidad
  - Modelo "Malcolm Baldrige
  - Diagrama de Pareto
  - El ciclo PDCA o también denominado "rueda de Deming" \*
12. En el modelo EFQM, el criterio que define cómo el comportamiento y las actuaciones del equipo directivo y de los demás líderes de la organización estimulan, apoyan y fomentan una cultura de Gestión de la Calidad Total, se denomina:
- Estrategia
  - Sistema de calidad
  - Recursos
  - Liderazgo \*
13. El procedimiento mediante el cual un organismo autorizado declara formalmente la competencia técnica de otro organismo para la realización de una determinada actividad de evaluación de la conformidad, se denomina:
- Certificación
  - Evaluación
  - Acreditación \*
  - Proceso estratégico

14. El modelo EFQM se estructura en torno a los siguientes grupos de criterios:
- Liderazgo, proceso y clientes
  - Agentes facilitadores y agentes de resultados \*
  - Liderazgo, personas y resultados
  - Liderazgo, personas, procesos y resultados
15. El proceso por el que una entidad acreditadora reconoce a una organización o persona la capacidad para realizar una tarea, prestación, servicio, etc. conforme a determinada norma, guía o especificaciones técnicas, se denomina
- Certificación \*
  - Acreditación
  - Evaluación
  - Normalización
16. Al logro de los resultados previstos en los objetivos iniciales de un proceso de trabajo, lo denominamos:
- Eficacia \*
  - Eficiencia
  - Ajuste requerido
  - Medición de la calidad
17. El concepto de calidad social coincide con:
- Aquello que el cliente está dispuesto a pagar según lo que obtiene y valora
  - Dar al cliente aquello que espera
  - Producir los bienes y servicios que se demandan con el menor coste posible para la sociedad \*
  - Hacer bien lo correcto.
18. Entre los objetivos de de la certificación no se encuentra:
- Proporcionar una herramienta de reconocimiento en el mercado
  - Habilitar para crear valor, tanto a la organización como a sus proveedores, mediante la optimización de costos, recursos, y proporcionar flexibilidad y velocidad de respuesta acordes con los cambios del mercado
  - Estimular al fabricante o prestador de servicios a realizar sus actividades identificando y satisfaciendo las necesidades de sus clientes y lograr ventaja competitiva de una manera eficaz
  - Establecer sistemas coercitivos por las no conformidades\*

19. Según el modelo de referencia ISO, las normas de Administración para el Aseguramiento de la Calidad son:
- ISO/9000.\*
  - ISO/14000
  - ISO/1995
  - ISO/2000
20. Indica cual de los siguientes no se corresponde con alguno de los 8 principios en los que se basa la nueva familia de normas ISO 9000:2000 para la gestión de la calidad
- Liderazgo
  - Enfoque basado en procesos
  - Aplicativos para la formación del personal \*
  - Mejora continua
21. En calidad el término accesibilidad se refiere a:
- Asegurar el acceso a los edificios
  - Garantizar el acceso a los servicios que prestamos\*
  - Asegurar la consecución de los objetivos planteados en los distintos servicios
  - Garantizar la información de todas las personas incluidas en el ámbito de los distintos planes de mejora de una organización
22. “Trabajar en calidad consiste en diseñar, producir, y servir un bien o servicio, que sea útil, lo más económico posible y siempre satisfactorio para el cliente”; la frase es de:
- Douglas Mcgregor
  - Druker
  - Ishikawa\*
  - Deming
23. El conjunto de estructuras, metodologías y recursos necesarios que se establecen por parte de una organización para gestionar la calidad en orden a conseguir los objetivos que se propone, de acuerdo a la política de calidad definida y documentada por la dirección de la organización, se denomina:
- arquitectura de calidad
  - cartera de servicios
  - sistema de calidad\*
  - carta de servicios

24. En el modelo EFQM, se establecen una serie de reglas de evaluación mediante el sistema REDER. La que trata de lo que la organización piensa hacer y las razones para ello se conoce con el nombre de
- Resultados
  - Enfoque\*
  - Despliegue
  - Evaluación y Revisión
25. El conjunto de actuaciones, decisiones, actividades y tareas que se encadenan de forma secuencial y ordenada para conseguir un resultado que satisfaga plenamente los requerimientos del cliente al que va dirigido, se denomina:
- análisis causa efecto
  - diagrama de flujo
  - circulo de calidad
  - proceso\*
26. En la terminología de la calidad total, un pequeño grupo de personas que se reúnen voluntariamente, de una forma regular, para aprender y aplicar técnicas a efectos de identificar, analizar y resolver problemas relacionados con su trabajo, es un:
- Equipo de calidad
  - Círculo de calidad\*
  - Grupo de calidad
  - Conjunto especial
27. El Documento que recoge las principales funciones y áreas de responsabilidad de un Servicio o una Unidad es:
- La Carta de Servicios
  - El Manual de calidad
  - El Plan de Calidad
  - La Cartera de servicios\*
28. Indica cual de las siguientes afirmaciones se corresponde con la concepción tradicional de calidad
- Lo importante es el cliente externo \*
  - La calidad se desarrolla
  - La calidad es rentable
  - La calidad pretende la prevención de los fallos
29. Indique cuál de los siguientes no es un objetivo del modelo EFQM:
- Evaluar la "calidad" de las medidas políticas tomadas. \*
  - Evaluar el nivel de la excelencia de la gestión que se lleva a cabo dentro de la organización.
  - Identificar áreas de mejora en una organización.
  - Facilitar el autoanálisis.
30. Los procesos críticos de una organización guardan relación con:
- la prestación de los servicios clave
  - los procesos de apoyo esenciales para el funcionamiento de la organización
  - los procesos estratégicos
  - a) y b) son correctas.\*

31. Para la implantación de un Plan de calidad:
- Hay que definir el mapa de procesos
  - Es imprescindible la implicación de la dirección\*
  - Es requisito previo obligatorio realizar una completa formación en la materia
  - Se requiere la contratación de un Consultor
32. Un Sistema de Calidad debe asegurar:
- Que ciertos productos y servicios que se facilitan cumplen con los requisitos especificados
  - Que todos los productos y servicios que se facilitan cumplen con los requisitos especificados \*
  - La participación en el diseño del sistema sea consensuada por los implicados
  - Que los productos y servicios que cumplen con los requisitos especificados estén documentados.
33. Un método indirecto de medida de la calidad, es:
- Un CMI
  - Un proceso
  - El examen de la estructura organizativa\*
  - La revisión de los Planes
34. Una característica de la gestión de la calidad es:
- Evaluación
  - Revisión
  - Formación
  - a) y b) son correctas \*
35. Una herramienta de gestión que posibilita orientar los esfuerzos para lograr objetivos estratégicos e innovadores, podría ser:
- Carta de Servicios
  - Trabajo en grupo
  - Brainstorming
  - Presupuesto por objetivos\*
36. Todos aquellos grupos que tienen interés económico, o de otro tipo, en las actividades y el rendimiento de la organización, incluidos los clientes, empleados, proveedores ciudadanos, autoridades, gobierno central y sus agencias, se denominan:
- Líderes
  - Autoridades
  - Asociados
  - Ninguna es correcta\*
37. Las auditoras de calidad se especifican en la norma:
- ISO 9000
  - ISO 14000
  - ISO 8402\*
  - ISO 8405

38. La concepción del sistema organizado como un gran equipo en el que resulta esencial el espíritu de cooperación, la confianza mutua y las competencias personales, se conoce como:
- a. Teoría H
  - b. Teoría Z\*
  - c. Teoría B
  - d. Teoría de la confianza mutua
39. El modelo organizado de conductas, relativo a determinada posición del individuo en una estructura o conjunto interaccional, se conoce como:
- a. Personalidad
  - b. Rol\*
  - c. Cargo
  - d. Responsabilidad
40. Uno de los problemas más comunes que hacen a un individuo resistirse a participar en un equipo de trabajo, es:
- a. No identificarse plenamente con los componentes del mismo
  - b. No saber qué se espera de uno\*
  - c. La desidia
  - d. El miedo al fracaso