

**PRUEBA SELECTIVA PARA CUBRIR CON CARÁCTER TEMPORAL UN PUESTO DE
RESPONSABLE OFICINA TECNICA DE CALIDAD EN LA ENTIDAD PUBLICA
ARAGONESA DE SERVICIOS TELEMÁTICOS**

EJERCICIO-1 (TEST)

CONVOCADA POR RESOLUCIÓN DE 18 DE JULIO DE 2018, DE LA
DIRECTORA GERENTE DE LA ENTIDAD PUBLICA ARAGONESA DE SERVICIOS
TELEMÁTICOS. (Oferta 02-2018-007669).

1.Cuál de las siguientes afirmaciones NO es correcta en relación a la norma ISO 9001:2015:

- a) El ciclo PHVA puede aplicarse a todos los procesos y al sistema de gestión de calidad.
- b) Uno de los principios de la gestión de la calidad es el compromiso de las personas.
- c) No es necesario planificar e implementar acciones para abordar las oportunidades, basta con identificar y tratar los riesgos.

2. En relación a la comprensión de la organización y de su contexto,

- a) La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad.
- b) La organización no está obligada a realizar ni el seguimiento ni la revisión de la información sobre las cuestiones externas e internas, es suficiente con definir un contexto estático.
- c) La comprensión del contexto externo sólo necesita considerar cuestiones legales de índole nacional.

3. La política de calidad debe,

- a) Estar disponible y mantenerse como información documentada.
- b) Incluir un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad.
- c) Todas las anteriores son ciertas.

4. Respecto a la información documentada, que afirmación NO es correcta

- a) La organización debe asegurarse de que al crear y actualizar la información documentada se cumplan con una serie de requisitos establecidos para su identificación, descripción, formato y soporte en el que se conserva, y que es revisada y aprobada validando su conveniencia y adecuación.
- b) La norma obliga a que el sistema de gestión de calidad incluya sólo la información documentada requerida en ella. Ésta deberá estar sujeta a procedimientos de creación, actualización y control.
- c) Debe asegurarse que la información documentada esté disponible y sea idónea para su uso, dónde y cuándo se necesite.

5. En la nueva versión de la certificación de Sistemas de Gestión de Calidad 9001:2015 uno de los conceptos que se han incluido con respecto a versiones anteriores es:

- a) Las autoevaluaciones.
- b) El análisis y gestión de riesgos.
- c) La mejora continua.

6. ¿Qué es una conformidad?

- a) La interrupción de un requisito conforme.
- b) El cumplimiento de un requisito.
- c) El incumplimiento de un rasgo defectuoso.

7. ¿Qué es una especificación?

- a) La categoría dada a diferentes requisitos de la calidad para productos del mismo uso.
- b) Un requisito sobre un soporte.
- c) El conjunto de características asociadas a un valor reconocido.

8. El Plan de Calidad

- a) Es un proceso o conjunto de procedimientos enfocada al establecimiento de los objetivos de calidad.
- b) Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad.
- c) Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto.

9. ¿Cuál es el propósito de la herramienta denominada PDCA?

- a) La mejora continua.
- b) Identificar las causas más significativas de unos determinados efectos.
- c) Identificar las causas menos relevantes de unos determinados efectos.

10. ¿Qué es el alcance de auditoría?

- a) La materialidad de las pruebas de auditoría.
- b) Extensión y límites de la auditoría.
- c) Conjunto de pruebas realizadas en el proceso de auditoría.

11. La ISO 9001 establece las auditorías internas como herramienta de comprobación del cumplimiento de los requisitos planteados y deberán ser

- a) Un proceso sistemático con una metodología definida que facilite su realización por lo menos una vez al año de las áreas más relevantes.
- b) Un proceso muestral con la revisión de un nº significativo de registros de cada uno de las tareas a auditar.
- c) En la auditoría interna el auditor debe documentar todas las áreas del proceso de calidad.

12. Seis Sigma

- a) Es una norma internacional de calidad.
- b) Es un método de gestión que permite a las empresas mejorar los resultados mediante el diseño y supervisión de sus actividades, minimizando el desperdicio y los recursos.
- c) Es un método de gestión de la calidad enfocada al establecimiento de objetivos de la calidad y la especificación de los procesos objetivos necesarios para cumplir los objetivos de calidad.

13. Acción correctiva

- a) Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación indeseable.
- b) Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- c) Proceso sistemático de la gestión de la calidad orientada a proporcionar las acciones de corrección necesarias.

14. En el modelo EFQM:

- a) Los Agentes facilitadores son las acciones que una organización necesita llevar a cabo para desarrollar e implementar su estrategia.
- b) Hay 4 Agentes facilitadores.
- c) Hay 5 Criterios de resultados.

15. En el modelo EFQM, los Criterios de resultado son:

- a) Cinco: Resultados en los clientes, en los proveedores, en la sociedad, resultados clave y de negocio.
- b) Cuatro: Resultados en los clientes, en las personas, en la sociedad y resultados clave o de negocio.
- c) Tres: Resultados en las personas, en la sociedad y en el negocio.

16. En el modelo EFQM, cuál de los siguientes aspectos NO es un Agente facilitador:

- a) Liderazgo
- b) Alianzas y recursos
- c) Gestión financiera

17.Cuál de las siguientes afirmaciones NO es correcta respecto lo que una organización necesita según la lógica REDER:

- a) Establecer los Resultados que quiere lograr como parte de su estrategia.
- b) Planificar y desarrollar una serie de Enfoques sólidamente fundamentados e integrados que la lleven a obtener los resultados requeridos ahora y en el futuro.
- c) Documentar los enfoques de manera sistemática para asegurar su implantación.

18. La capacidad de los dirigentes y la identidad corporativa son cuestiones que se trabajan en los criterios del modelo EFQM:

- a) En los criterios de resultados.
- b) En los criterios de agentes facilitadores.
- c) En los criterios transversales de innovación y aprendizaje.

19. Dentro de los subcriterios a evaluar en el modelo EFQM en el criterio de Alianzas y recursos se evalúa lo siguiente:

- a) Cómo está integrada la mejora continua.
- b) Cómo se trata la gestión y administración de los recursos económico financieros: presupuesto de ingresos, gastos, presupuesto de tesorería, etc.
- c) Cómo se trata la precepción que los clientes, usuarios o beneficiarios tienen del servicio.

20. La matriz de puntuación REDER

- a) Es el modelo de evaluación utilizado para puntuar una autoevaluación del modelo EFQM.
- b) Sirve para determinar los Resultados que se quieren lograr, Planificar y desarrollar los enfoques, Desplegar los enfoques y, Estudiar y Revisar los enfoques y su despliegue.
- c) Amabas son correctas.

21. La norma internacional que se refiere específicamente a las auditorias de sistemas de gestión es:

- a) UNE-EN ISO 19011:2012
- b) UNE-EN ISO 9000:2015
- c) UNE-EN ISO 20000_1:2011

22. La auditoría se caracteriza por depender de varios principios que deberían de ayudar a hacer de la auditoria una herramienta eficaz y fiable. Cuál de las siguientes afirmaciones relacionadas con los principios de auditoría NO es correcta:

- a) Los auditores y personas que gestionan un programa de auditoría deberían desempeñar su trabajo de manera imparcial.
- b) Los hallazgos, conclusiones e informes de la auditoría deberían reflejar con veracidad y exactitud las actividades de auditoria.
- c) La evidencia de la auditoria no es necesario que sea verificable. En general se basará en muestras de la información disponible, ya que una auditoria se lleva a cabo durante un periodo de tiempo delimitado y con recursos finitos.

23. Respecto a la recopilación y verificación de la información en el transcurso de una auditoría, qué afirmación NO es correcta:

- a) Sólo la información que es verificable debería aceptarse como evidencia de la auditoria.
- b) La entrevista es un método válido para recopilar información.
- c) La observación no se puede considerar como método válido para recopilar información.

24. Respecto al informe de auditoría, cuál de las siguientes afirmaciones es correcta:

- a) El informe de auditoría debería proporcionar un registro completo, preciso, conciso y claro de la auditoría.
- b) El informe de auditoría debe elaborarse antes de la reunión de cierre.
- c) El informe de auditoría no tiene que incluir ni hacer referencia a las evidencias relacionadas con los hallazgos.

25. En el desarrollo de una auditoría interna:

- a) No es necesario realizar la reunión inicial ni determinar quién ejerce de jefe auditor.
- b) Los auditores deberían ser independientes de los responsables operativos de la función que se audita.
- c) El informe final puede ser verbal ya que no es necesario mantener evidencias como registro de calidad.

26. Un proceso:

- a) Es una secuencia de actividades encaminadas a la consecución de un objetivo, con un principio y un fin claramente definidos, y no es repetible.
- b) Es un documento es el que se especifica la forma exacta en que debe llevarse a cabo una actividad.
- c) Es una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido sobre una entrada para conseguir un resultado.

27. Una organización que basa su gestión en procesos:

- a) No necesita medir la eficiencia de todos, basta con medir la de los procesos clave.
- b) Debe identificar sus procesos estratégicos, operativos y de apoyo.
- c) No necesita identificar responsables de los mismos, salvo para los procesos estratégicos.

28. Un indicador:

- a) Es un dato o un conjunto de datos que nos ayudan a medir objetivamente la evolución del sistema de gestión.
- b) No tiene que ver nunca con la productividad.
- c) Es un resultado de la percepción subjetiva y nos ayuda a seguir la evolución del sistema de gestión.

29. El término SMART aplicado a objetivos estratégicos e indicadores en una organización hace referencia a que estos sean:

- a) Específicos, medibles, alcanzables, realistas y acotados en el tiempo.
- b) Sostenibles, medibles, alcanzables, realistas y acotados en el tiempo.
- c) Sostenibles, medibles, alcanzables, realistas y tangibles.

30. Cuáles son los grupos de procesos que establece PMBOK

- a) Inicio, desarrollo y cierre.
- b) Inicio, planificación, ejecución, control y cierre.
- c) Inicio, ejecución, control, mejora y cierre.

31. Dentro de la metodología PMBOK, hay 10 áreas de conocimiento, ¿cuál de las siguientes se ocupa de que el proyecto incluya todo el trabajo requerido y únicamente el trabajo para completar el proyecto con éxito, y se enfoca primordialmente en definir y controlar qué se incluye y qué no se incluye en el proyecto?

- a) Gestión de los riesgos
- b) Gestión del alcance
- c) Gestión de los costes

32. Los objetivos de la gestión de los riesgos del proyecto consisten en:

- a) Aumentar la probabilidad y el impacto de los eventos positivos, y disminuir la probabilidad y el impacto de los eventos negativos en el proyecto.
- b) Aumentar la probabilidad y el impacto de los eventos positivos en el proyecto. Los eventos negativos son gestionados dentro de la gestión del alcance.
- c) Disminuir la probabilidad y el impacto de los eventos negativos en el proyecto. Los eventos positivos son gestionados dentro de la gestión de la calidad.

33. Indica con qué grupo de procesos de PMP se identifica la siguiente frase: "El propósito clave es alinear las expectativas de los interesados (stakeholders) con el propósito del proyecto, darles visibilidad sobre el alcance y los objetivos, y mostrar cómo su participación en el proyecto y sus fases asociadas puede asegurar el logro de sus expectativas":

- a) Procesos de Ejecución
- b) Procesos de Monitorización y Control
- c) Procesos de Inicio

34. La persona que desarrolla el rol de ScrumMaster, como una de sus responsabilidades esenciales, debe:

- a) Asumir todas aquellas funciones que en una metodología tradicional recaerían en el Jefe de Proyecto.
- b) Actuar para proteger al equipo de influencias y distracciones externas.
- c) Priorizar, al principio de cada Sprint, sobre los requisitos del "Product BackLog".

35. ¿Cuál de las siguientes características corresponde a la Reunión de Revisión del Sprint (Sprint Review Meeting) en la metodología SCRUM?

- a) Estas reuniones permiten a los grupos de equipos discutir su trabajo, enfocándose especialmente en áreas de solapamiento e integración.
- b) Uno de los objetivos de la reunión es identificar y comunicar cuánto del trabajo es probable que se realice durante el actual Sprint.
- c) En esta reunión se presentan los trabajos completados y su duración no debería ser superior a 4 horas para un Sprint de 1 mes.

36. ¿Quién tiene más conocimiento del progreso para lograr un objetivo de negocio o una Release?

- a) El Dueño del producto, pues es tarea suya por ser la voz del cliente.
- b) El Scrum Master, por ser quien más sabe sobre dirección del equipo y eliminación de obstáculos.
- c) El equipo de desarrollo, pues es el que debe trabajar para terminar los elementos y rastrear el avance de objetivos del negocio.

37. Finalizó un Sprint y fue un desastre. Ninguna de las historias planificadas se completó, y la revisión se tuvo que cancelar. La Alta Gerencia desea establecer la responsabilidad de esto. ¿Quién es responsable en última instancia del éxito o del fracaso de un equipo de Scrum?

- a) El Dueño del product (Product Owner).
- b) El Scrum Master
- c) El Equipo.

38. ITIL (Information Technology Infrastructure Library):

- a) Es un conjunto de metodologías que ayudan a implementar las mejores prácticas y gestionar operaciones y servicios de TI
- b) Es certificable
- c) Es un conjunto de metodologías que ayudan a implementar las mejores prácticas en la gestión de proyectos TI

39. ITIL V3 se estructura en torno a:

- a) El ciclo de vida de las organizaciones.
- b) El ciclo de vida del servicio.
- c) El ciclo de mejora de los productos TI.

40. La gestión de seguridad en ITIL es:

- a) Un proceso estático con actividades de planificación, implementación y puesta en marcha.
- b) Un proceso continuo en el que se distinguen actividades de control, planificación, implementación, evaluación y mantenimiento.
- c) Un proceso discreto en el que hay actividades de control, mantenimiento y auditoría.

41. Indica cuál de estas métricas NO se emplearía dentro de la gestión de disponibilidad en ITIL:

- a) Tiempo Medio entre Fallos (MTBF)
- b) Tiempo Medio en Restaurar Servicios (MTRS)
- c) Tiempo Medio de Carga de Servicio (TMCS)

42. Al emplear ITIL, si sucede un problema:

- a) Este será la causa de un incidente y el proceso de gestión de problemas será responsable de su investigación.
- b) Este será la causa de un incidente y la gestión de la capacidad se encargará de su resolución.
- c) Se generará un nuevo elemento de configuración.

43. En ITIL v3, las 5 fases del ciclo de vida del servicio son:

- a) Estrategia del servicio, diseño del servicio, transición del servicio, operación del servicio y mejora continua del servicio.
- b) Diseño del servicio, análisis del servicio, transición del servicio, implementación del servicio y monitorización continua del servicio.
- c) Estudio de viabilidad del servicio, análisis del servicio, diseño del servicio, construcción del servicio e implantación y aceptación del servicio.

44. ¿Qué proceso se encarga de gestionar todas las inversiones dentro de la Estrategia del Servicio en ITIL v3?

- a) Gestión de la Estrategia de los servicios TI
- b) Gestión de la Cartera de Servicios
- c) Gestión Financiera

45. ¿Cuál de los siguientes NO es uno de los conceptos básicos acerca de ITIL?:

- a) Está basado en la definición de procesos de mejores prácticas para la gestión y el soporte de servicios de tecnologías de la información.
- b) Está basado en la definición de un marco de control de amplio alcance.
- c) Ofrece una visión global de la vida de un servicio desde su diseño hasta su abandono.

46. ¿Existe una norma ISO que guíe una implementación de la responsabilidad social corporativa?

- a) **No existe.**
- b) Existe, pero no es certificable.
- c) Existe, es la ISO 45001.

47. La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) es la forma de conducir los negocios de las empresas que se caracteriza por tener en cuenta los impactos que todos los aspectos de sus actividades generan,

- a) sobre sus clientes, empleados, accionistas, comunidades locales, medioambiente y sobre la sociedad en general.
- b) sobre sus clientes, accionistas, comunidades locales, medioambiente y sobre la sociedad en general.
- c) sobre sus clientes, empleados, comunidades locales, medioambiente y sobre la sociedad en general.

48. Las siglas GRI corresponden a:

- a) General Reporting International
- b) Global Responsibility Initiative
- c) Global Reporting Initiative

49.Cuál de los siguientes conceptos NO estaría relacionado con la responsabilidad social corporativa:

- a) Contribución del desarrollo sostenible.
- b) Consideración de las expectativas de las partes interesadas.
- c) Incremento del beneficio empresarial.

50. La responsabilidad social corporativa:

- a) Se orienta a las necesidades de la dirección de la empresa.
- b) No implica el cumplimiento de las normas internacionales en vigor.
- c) Afecta a todas las áreas de negocio de la empresa.

PREGUNTAS DE RESERVA

51. En la evaluación de proveedores a que se refiere la norma ISO 9001, ¿qué metodologías podrían ser válidas para dicha evaluación?

- a) Compartir información con los proveedores e incrementar la filosofía ganar-ganar.
- b) Realizar auditorías de segunda parte, en la que el cliente puede acudir a realizar revisiones del producto o servicio.
- c) Ambas serían correctas.

52. Con respecto a las evidencias que deben documentarse para la autoevaluación en el modelo EFQM:

- a) La evidencia puede ser parcial o relativa.
- b) La puntuación a elegir dentro de cada tramo deberá ser tabulado y no dependerá de la consistencia o no de las evidencias.
- c) Ambas son correctas.

53. Indica cuál de las siguientes NO es una técnica aplicable a la recopilación de requisitos en un proyecto según PMBOK:

- a) Observación
- b) Prototipos
- c) Capacitación

54. ¿Cuánto tardaría un equipo de Scrum de 5 integrantes en finalizar la planificación del Sprint para un Sprint de 3 semanas?

- a) De 3 a 6 horas.
- b) De 3 a 6 días.
- c) Lo que sea necesario, la reunión de planificación del sprint es un evento sin límite de tiempo.

55. ¿Cuál de las siguientes NO constituye una certificación oficial de ITIL v3?

- a) Manager Level
- b) Practitioner level
- c) Master Level