

- 1) **De acuerdo con la Ley Orgánica de Protección de Datos, Ley 3/2018, para ejercer los derechos de rectificación y/o cancelación se necesita:**
- Nada, se ejercen gratuitamente
 - Pagar solo los gastos ocasionados por la rectificación
 - Se necesita un notario
 - Ninguna de las respuestas anteriores es cierta
- 2) **Según lo dispuesto en el artículo 29.8 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector público, la duración de los contratos menores no podrá ser superior a:**
- Seis meses, con posibilidad de prórroga.
 - Un año, con posibilidad de prórroga.
 - Seis meses, sin ser objeto de prórroga.
 - Un año, sin ser objeto de prórroga.
- 3) **Según lo dispuesto en el Artículo 53 de la Constitución, cualquier ciudadano podrá recabar la tutela de las libertades y derechos reconocidos a través del recurso de amparo ante el Tribunal Constitucional:**
- En el artículo 14 y la Sección primera del Capítulo segundo y la objeción de conciencia reconocida en el artículo 30.
 - En el artículo 14 y la Sección segunda del Capítulo primero y la objeción de conciencia reconocida en el artículo 30.
 - En el artículo 14 y el Capítulo segundo y la objeción de conciencia reconocida en el artículo 30.
 - En el artículo 14 y la Sección segunda del Capítulo primero.
- 4) **Según lo dispuesto en el Artículo 124 de la Constitución, El Fiscal General del Estado será nombrado por:**
- Será nombrado por el Presidente del Gobierno, a propuesta del Consejo de Ministros oído el Consejo General del Poder Judicial.
 - Será nombrado por el Presidente del Gobierno, a propuesta del Consejo de Ministros oído el Consejo Fiscal.
 - Será nombrado por el Rey, a propuesta del Gobierno, oído el Consejo General del Poder Judicial.
 - Será nombrado por el Rey, a propuesta del gobierno, oído el Consejo Fiscal.
- 5) **En relación con las instituciones de la Unión Europea, señale la respuesta INCORRECTA:**
- El Parlamento Europeo estará compuesto por representantes de los ciudadanos de la Unión Europea.
 - Es una función del Consejo Europeo fijar el rumbo y las prioridades políticas generales de la Unión Europea.
 - El Parlamento Europeo participará en la definición de la programación legislativa de la Unión Europea.
 - El Consejo Europeo es, con el Parlamento Europeo, el legislador de la UE.
- 6) **En relación con las instituciones de la Unión Europea, señale la respuesta INCORRECTA:**
- La Comisión Europea supervisará la aplicación del Derecho de la Unión bajo el control del Tribunal de Justicia de la Unión Europea.
 - Es tarea del Tribunal de Justicia controlar la legalidad de los actos de la Unión y garantizar la interpretación y aplicación uniformes del Derecho de ésta.
 - Las sesiones del Consejo Europeo son públicas.
 - La Comisión Europea es el órgano ejecutivo por excelencia.

7) Señale la respuesta correcta, según el artículo 3 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres:

- a) El principio de igualdad de trato entre mujeres y hombres supone la ausencia de toda discriminación, directa o indirecta, por razón de sexo, y, especialmente, las derivadas de la maternidad, la asunción de obligaciones familiares y el estado civil.
- b) Las personas con nacionalidad española gozarán de los derechos derivados del principio de igualdad de trato y de la prohibición de discriminación por razón de sexo, no siendo de aplicación a las personas que se encuentren en territorio español, si carecen de la nacionalidad española.
- c) El efectivo derecho de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, en particular mediante la eliminación de la discriminación de la mujer, se circunscribe exclusivamente a los ámbitos de la vida laboral.
- d) Se considerará discriminatorio solamente los casos de acoso sexual, no entendiéndose como tal el acoso por razón de sexo.

8) Conforme a lo establecido en la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, señale la respuesta correcta:

- a) Para el reconocimiento de las universidades privadas, que tendrá carácter constitutivo, será potestativo el informe de la Conferencia General de Política Universitaria.
- b) Para la creación de Universidades públicas será preceptivo el informe previo del Consejo de Gobierno de la Comunidad Autónoma.
- c) Los centros universitarios privados deberán estar integrados en una Universidad privada o pública y, en todo caso, adscritos a una privada.
- d) La autonomía de las universidades comprende el establecimiento y modificación de sus relaciones de puestos de trabajo.

9) Conforme a lo establecido en la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, señale la respuesta INCORRECTA:

- a) Es función del Consejo de Universidades, formular propuestas al Gobierno, en materias relativas al sistema universitario y a la Conferencia General de Política Universitaria.
- b) La ANECA desarrollará su actividad de acuerdo con los principios de competencia técnica y científica, legalidad y seguridad jurídica, independencia y transparencia.
- c) La Comunidad Autónoma, previo informe del Consejo de Universidades, regulará las condiciones para validar, a efectos académicos, la experiencia laboral o profesional.
- d) El profesorado de las universidades privadas y de los centros privados de enseñanza universitaria adscritos a universidades, no podrá ser funcionario de un cuerpo docente universitario en situación de activo y destino en una universidad pública.

10) Conforme a lo establecido en los Estatutos de la Universidad Autónoma de Madrid, señale la respuesta correcta:

- a) Examinar y valorar la ejecución del presupuesto docente asignado a los Departamentos es una función que compete a la Junta de Centro.
- b) El Consejo de Departamento estará integrado por una representación del 15 por 100 del personal docente e investigador en formación no doctor.
- c) La Junta Consultiva se reunirá cuando la convoque el Rector o a solicitud del Consejo Social.
- d) El Reglamento de funcionamiento del Defensor del Universitario será aprobado o modificado por el Consejo de Gobierno por mayoría simple

11) Conforme a lo establecido en los Estatutos de la Universidad Autónoma de Madrid, señale la respuesta INCORRECTA:

- a) Será competencia del Consejo Social la aprobación de las propuestas de enseñanzas conducentes a títulos propios.
- b) El personal docente e investigador en formación será tutelado por un profesor doctor con vinculación permanente.
- c) Corresponde al Consejo de Gobierno aprobar las plazas pertenecientes a cuerpos docentes universitarios propuestas por las Juntas de Centro a petición de los Departamentos.
- d) El Rector otorgará las licencias por estudios a los profesores en aquellos casos en los que la duración sea superior a tres meses, previo informe favorable del Departamento.

12) Conforme a lo establecido en los Estatutos de la Universidad Autónoma de Madrid, señale la respuesta INCORRECTA:

- a) El Consejo de Estudiantes estará formado por un Plenario, máximo órgano de decisión, del que formarán parte todos los estudiantes claustrales.
- b) La aprobación del programa plurianual faculta al Rector para formalizar los convenios y contratos-programa encaminados a su cumplimiento, debiendo dar cuenta de ellos al Claustro y a la Junta Consultiva.
- c) A los efectos de bienes inmuebles, el requisito de declaración de utilidad pública se entiende implícito en todos los planes de obras y servicios proyectados para la Universidad.
- d) El Rector sólo podrá ser destituido durante su mandato mediante la convocatoria de nuevas elecciones aprobada por el Claustro reunido con carácter extraordinario a iniciativa de un tercio de sus miembros.

13) Según lo dispuesto en el Artículo 27 de la Ley de Transparencia y de Participación de la Comunidad de Madrid, La Administración pública de la Comunidad de Madrid viene obligada a hacer pública y mantener actualizada la información estadística necesaria:

- a) Para valorar el grado de cumplimiento y calidad de los servicios públicos que sean de su competencia, así como la información estadística de interés.
- b) Para valorar la información estadística de interés de interés general y toda aquella que afecte a fondos públicos.
- c) Para valorar la información estadística de interés general con respeto a lo dispuesto en la normativa que regula la protección de datos.
- d) Para valorar La información estadística relativa a los contratos del sector público que realice cualquier administración en el territorio de la Comunidad de Madrid.

14) Según lo dispuesto en el Artículo 81 de la Constitución, son leyes orgánicas:

- a) Las relativas al desarrollo de los derechos fundamentales y de las libertades públicas, las que aprueben los Estatutos de Autonomía y el régimen electoral general y las demás previstas en la Constitución.
- b) Las relativas al desarrollo de los derechos fundamentales y de las libertades públicas, principios rectores de la política social y económica, las que aprueben los Estatutos de Autonomía y el régimen electoral general y las demás previstas en la Constitución.
- c) Las relativas al desarrollo de los derechos fundamentales y de las libertades públicas, las que afectan al Título II, las que aprueben los Estatutos de Autonomía y el régimen electoral general y las demás previstas en la Constitución.
- d) Las relativas al desarrollo del título I y título II de la Constitución, las que aprueben los Estatutos de Autonomía y el régimen electoral general y las demás previstas en la Constitución.

15) El Gobierno podrá dictar en caso de extraordinaria y urgente necesidad, disposiciones legislativas provisionales que no podrán afectar al ordenamiento de las instituciones básicas del Estado, a los derechos, deberes y libertades de los ciudadanos regulados en el Título I, al régimen de las Comunidades Autónomas ni al Derecho electoral general:

- a) Decretos-leyes.
- b) Decretos Legislativos.
- c) Leyes de bases.
- d) Reglamentos.

16) Conforme a lo establecido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, señale la respuesta correcta:

- a) Las notificaciones por medios electrónicos se entenderán practicadas en los tres días hábiles siguientes al momento en que se produzca el acceso a su contenido.
- b) Se podrán efectuar por medios electrónicos las notificaciones que contengan medios de pago a favor de los obligados, tales como cheques.
- c) Los actos de las Administraciones Públicas sujetos al Derecho Administrativo se presumirán válidos y producirán efectos desde la fecha en que se dicten, salvo que en ellos se disponga otra cosa.
- d) Las resoluciones administrativas de carácter particular podrán vulnerar lo establecido en una disposición de carácter general.

17) Conforme a lo establecido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, señale la respuesta correcta:

- a) La nulidad o anulabilidad de un acto implicará la de los sucesivos en el procedimiento que sean independientes del primero.
- b) La Administración podrá convalidar los actos nulos, subsanando los vicios de que adolezcan.
- c) La realización de actuaciones administrativas fuera del tiempo establecido para ellas sólo implicará la anulabilidad del acto cuando así lo imponga la naturaleza del término o plazo.
- d) Serán nulos de pleno derecho los actos dictados por órgano manifiestamente competente por razón de la materia.

18) Conforme a lo establecido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, señale la respuesta correcta:

- a) Todo interesado podrá desistir de su solicitud o, cuando ello no esté prohibido por el ordenamiento jurídico, renunciar a sus derechos.
- b) La caducidad producirá por sí sola la prescripción de las acciones del particular o de la Administración, pero los procedimientos caducados no interrumpirán el plazo de prescripción.
- c) La declaración de lesividad podrá adoptarse una vez transcurridos cinco años desde que se dictó el acto administrativo.
- d) Contra las disposiciones administrativas de carácter general cabrá recurso en vía administrativa.

19) Según lo dispuesto en el Artículo 2 de la Ley de Régimen Jurídico del Sector Público, las Universidades públicas que se registrarán por:

- a) Su normativa específica y supletoriamente por las previsiones de la presente Ley.
- b) Su normativa específica y por las previsiones de la presente Ley.
- c) Su normativa específica y supletoriamente por las previsiones de la Normativa autonómica.
- d) Las previsiones de la presente Ley y supletoriamente por su normativa específica.

20) Según lo dispuesto en el Artículo 23 de la Ley de Régimen Jurídico del Sector Público, es un motivo de abstención:

- a) Tener cuestión litigiosa pendiente con algún interesado.
- b) Tener un vínculo matrimonial o situación de hecho asimilable y el parentesco de consanguinidad dentro del segundo grado o de afinidad dentro del cuarto, con cualquiera de los interesados.
- c) Haber intervenido como fiscal o como perito en anteriores procedimientos.
- d) Tener relación de servicio con persona natural o jurídica interesada directamente en el asunto, o haberle prestado en los cinco últimos años servicios profesionales de cualquier tipo y en cualquier circunstancia o lugar.

21) Son funcionarios interinos, según el artículo 10 del TREBEP:

- a) Los que, por razones expresamente justificadas de necesidad y urgencia, son nombrados como tales con carácter temporal para el desempeño de funciones propias de funcionarios de carrera.
- b) Los que, en virtud de contrato de trabajo formalizado por escrito, en cualquiera de las modalidades de contratación de personal previstas en la legislación laboral, presta servicios retribuidos por las Administraciones Públicas.
- c) Los que desarrollan funciones directivas profesionales en las Administraciones Públicas.
- d) Los que, en virtud de nombramiento y con carácter no permanente, sólo realiza funciones expresamente calificadas como de confianza o asesoramiento especial.

22) Conforme al marco regulador del Tribunal de Compensación para la evaluación curricular en la Universidad Autónoma de Madrid, señale la respuesta correcta:

- a) El Secretario del Tribunal de Compensación deberá comunicar por escrito al solicitante y a la Administración del Centro, para incorporación a su expediente, la decisión tomada, en los 10 días naturales siguientes a la fecha de la resolución.
- b) La normativa del Tribunal de Compensación para la evaluación curricular es aprobada por el Consejo Social.
- c) Con carácter excepcional, el Tribunal de Compensación podrá realizar pruebas al estudiante para adoptar su decisión.
- d) La asignatura que se solicita compensar tiene que ser obligatoria o de formación básica y no debe superar 12 créditos de la carga lectiva total de la titulación.

23) Conforme a lo establecido en la Normativa de Evaluación Académica de la Universidad Autónoma de Madrid, señale la respuesta INCORRECTA:

- a) Los docentes deberán conservar las pruebas, así como otros documentos de evaluación en los que se base su calificación, hasta la finalización del curso académico siguiente.
- b) Se evitará que un estudiante sea convocado a pruebas finales de evaluación de distintas asignaturas del mismo curso y titulación en un plazo inferior a cuarenta y ocho horas.
- c) En la publicación de las calificaciones finales, el docente hará constar el día y hora de la revisión de la evaluación, dejando un plazo de al menos dos días hábiles entre la fecha de la publicación y aquella en la que se inicie la revisión.
- d) Las juntas de centro aprobarán la programación de pruebas finales de evaluación para el curso académico siguiente.

24) Conforme a lo establecido en la Normativa de Matrícula y Permanencia de la Universidad Autónoma de Madrid, señale la respuesta INCORRECTA:

- a) El estudiante que no supere la asignatura en convocatoria excepcional no podrá continuar los mismos estudios en esta Universidad, no teniendo validez las calificaciones que obtenga en las restantes asignaturas matriculadas en el mismo curso académico.
- b) El órgano competente para resolver la solicitud de permanencia es la Comisión de Permanencia del Consejo Social.
- c) Los acuerdos de la Comisión de permanencia son recurribles potestativamente en reposición ante el Consejo Social en el plazo máximo de un mes desde su notificación.
- d) Actuará como secretario de la Comisión de permanencia el secretario del Consejo Social.

25) Conforme a lo establecido en la normativa sobre adaptación, reconocimiento y transferencia de créditos en la Universidad Autónoma de Madrid, señale la respuesta INCORRECTA:

- a) Los créditos procedentes de títulos no oficiales, en ningún caso, podrán ser objeto de reconocimiento en un porcentaje superior, en su conjunto, al 15 por ciento del total de los créditos que constituyen el plan de estudios.
- b) No podrán ser objeto de reconocimiento los créditos correspondientes a los trabajos de fin de grado y máster.
- c) Se reconocerán automáticamente los créditos de los módulos o materias definidos por el Gobierno en las normativas correspondientes a los estudios de máster oficial que habiliten para el ejercicio de profesiones reguladas.
- d) El reconocimiento de créditos a partir de experiencia profesional o laboral y de enseñanzas universitarias no oficiales no incorporará la calificación de los mismos.

26) Conforme al marco regulador de precios públicos aplicable a las enseñanzas universitarias oficiales de grado en la Universidad Autónoma de Madrid, señale la respuesta INCORRECTA:

- a) Para el estudiante de nuevo ingreso se contempla el derecho a la devolución del 75% de los precios abonados por asignaturas anuladas en el primer semestre, con un límite máximo de 15 créditos.
- b) Los alumnos que hayan obtenido Premio extraordinario de Bachillerato tendrán matrícula gratuita en el curso posterior a su obtención en las asignaturas que matriculen y cursen por primera vez. No tendrán que abonar las tasas de secretaría y el Seguro Escolar.
- c) En ningún caso procederá el reintegro de las cantidades abonadas en concepto de servicios administrativos.
- d) En el supuesto de hijos solteros, menores de 25 años, de funcionarios fallecidos en acto de servicio quedarán exentos de abonar las asignaturas que se matriculen por primera vez.

27) Según el artículo 78 del TREBEP, la provisión de puestos de trabajo en cada Administración Pública se llevará a cabo por los procedimientos de:

- a) Comisión de servicios.
- b) Concurso y de libre designación con convocatoria pública.
- c) Adscripción provisional.
- d) Movilidad por razón de violencia de género y por razón de violencia terrorista.

28) Según el artículo 53 de la Ley General Presupuestaria, son generaciones de crédito:

- a) Créditos que se utilizan para atender gastos inaplazables, con el límite máximo en cada ejercicio del uno por ciento de los créditos autorizados.
- b) Aquellos que se utilizan cuando exista algún gasto que no pueda demorarse hasta el ejercicio siguiente, y no exista crédito adecuado o sea insuficiente.
- c) Modificaciones que incrementan los créditos como consecuencia de la realización de determinados ingresos no previstos o superiores a los contemplados en el presupuesto inicial.
- d) Aquellos créditos que se obtienen realizando traspasos de dotaciones entre créditos.

29) Señale las fases del procedimiento de la gestión de los gastos, que se establece en el artículo 73 de la Ley General Presupuestaria:

- a) Aprobación del gasto, compromiso de gasto, reconocimiento de la obligación, ordenación del pago y pago material.
- b) Compromiso de gasto, aprobación del gasto, reconocimiento de la obligación, ordenación del pago.
- c) Aprobación del gasto, compromiso de gasto, ordenación del pago, reconocimiento de la obligación y pago material.
- d) Compromiso de gasto, reconocimiento de la obligación, ordenación del pago y pago material

30) ¿Quién aprueba el Presupuesto de la Universidad Autónoma de Madrid?:

- a) El Claustro.
- b) La Comunidad Autónoma de Madrid.
- c) El Consejo Social.
- d) El Pleno del Consejo de Gobierno.

31) La calidad total es:

- a) Una estrategia de gestión de la organización, cuyo objetivo principal es satisfacer de una manera equilibrada las necesidades y expectativas de todos sus grupos de interés
- b) Una estrategia de gestión de la organización, cuyo objetivo principal es diseñar unos procesos eficientes.
- c) una estrategia de gestión de la organización, cuyo objetivo principal es satisfacer de una manera equilibrada las necesidades y expectativas sus clientes.
- d) Una estrategia de gestión de la organización, cuyo objetivo principal es aumentar los beneficios y resultados.

32) Las Cartas de Servicios en la Universidad Autónoma de Madrid las aprueba:

- a) El Rector
- b) El Decano de facultad correspondiente.
- c) El jefe del servicio al que hace referencia la Carta de Servicios.
- d) El Consejero de la Comunidad Autónoma con competencia en materia de Universidades.

33) La normativa reguladora de las Cartas de Servicios en la Comunidad de Madrid es:

- a) Decreto 27/1997, de 6 de marzo, del Consejo de Gobierno, por el que se regulan las Cartas de Servicios y los premios anuales a la excelencia y calidad del servicio público en la Comunidad de Madrid.
- b) Decreto 27/1997, de 6 de marzo, del Consejo de Gobierno, por el que se regulan las Cartas de Servicios y la Atención al ciudadano en la Comunidad de Madrid.
- c) Decreto 21/2002, de 24 enero, por el que se regulan las Cartas de Servicios y la Atención al ciudadano en la Comunidad de Madrid.
- d) Decreto 21/2002, de 24 enero, por el que se regula la atención al ciudadano en la Comunidad de Madrid y la excelencia en los servicios de la Comunidad de Madrid.

34) El actual modelo europeo de la calidad total EFQM es del año:

- a) 2020
- b) 2017
- c) 2013
- d) 2009

35) El actual modelo europeo de la calidad total EFQM, se estructura en:

- a) 7 criterios
- b) 9 criterios
- c) 12 criterios
- d) 15 criterios

36) Según la norma ISO 9000:2015 un proceso es:

- a) Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.
- b) Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas, los medios de la organización para proporcionar unos resultados.
- c) Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas y los medios de la organización para proporcionar unos mejores resultados.
- d) Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas, los medios de la organización para incrementar los resultados económico y sociales.

37) El modelo Marco Común de Evaluación (CAF) es:

- a) Un modelo integral de gestión de calidad, basado en la autoevaluación, desarrollado por y para el sector público.
- b) Un modelo integral de gestión de calidad, basado en la autoevaluación, desarrollado tanto para el sector público como privado.
- c) Un modelo integral de gestión de calidad, basado en la evaluación externa, desarrollado por y para el sector público.
- d) Un modelo integral de gestión de calidad, basado en la evaluación externa, desarrollado tanto para el sector público como privado.

38) El Modelo de Evaluación, Aprendizaje y Mejora (EVAM) se estructura en:

- a) Ejes, aspectos y cuestiones.
- b) Agentes facilitadores, criterios y subcriterios.
- c) Dirección, ejecución y resultados.
- d) Personas, procesos y resultados.

39) El aseguramiento de la calidad es:

- a) La parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.
- b) La parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.
- c) La parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.
- d) La parte de la gestión de la calidad orientada a establecer los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos para lograr los objetivos de la calidad.

40) Señale la definición de “Control de la calidad” según la norma ISO 9000:2015:

- a) Parte de la gestión de la calidad orientada a establecer los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para lograr los objetivos de la calidad.
- b) Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.
- c) Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.
- d) Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.

41) Dentro de los procesos de apoyo, se encuentra el siguiente subgrupo de procesos:

- a) Control documental.
- b) Auditorías.
- c) Gestión de proveedores
- d) Mediciones de la satisfacción del cliente

42) Señale el orden correcto de las distintas fases de implantación de la gestión por procesos:

- a) Creación de equipos de trabajo, identificación de actividades, elaboración del mapa de procesos, asignación de responsabilidades, elaboración de los procesos, diseño de medidas de seguimiento y mejora sistemática de los procesos.
- b) Identificación de actividades, elaboración del mapa de procesos, asignación de responsabilidades, elaboración de los procesos, diseño de medidas de seguimiento, mejora sistemática de los procesos y creación de equipos de trabajo.
- c) Diseño de medidas de seguimiento, mejora sistemática de los procesos, identificación de actividades, elaboración del mapa de procesos, asignación de responsabilidades, elaboración de los procesos y creación de equipos de trabajo.
- d) Elaboración del mapa de procesos, asignación de responsabilidades, elaboración de los procesos, diseño de medidas de seguimiento, mejora sistemática de los procesos, creación de equipos de trabajo e identificación de actividades.

43) Señale la definición de procesos operativos:

- a) Son los que transforman los recursos para obtener el producto o proporcionar el servicio conforme a los requisitos del cliente, aportándole, en consecuencia, un alto valor añadido.
- b) Son los que proporcionan todos los recursos (personales, materiales y mecánicos).
- c) Son los que realizan la evaluación, el control, el seguimiento y la medición del resto de los procesos.
- d) Se trata de los procesos estratégicos ligados con el liderazgo.

44) Señale la respuesta INCORRECTA, sobre las características que cumplen las normas de calidad internacionales:

- a) Se elaboran teniendo en cuenta los datos de los que se dispone sobre ese tema y el desarrollo tecnológico.
- b) Se acuerda su creación mediante el consenso de las partes implicadas.
- c) Contienen especificaciones técnicas de aplicación obligatoria.
- d) Cualquier persona que lo desee puede consultarlas

45) Señale la respuesta correcta:

- a) La acreditación es el medio por el cual se asegura que una entidad posee competencia técnica para realizar tareas de certificación, ensayo, calibración o inspección.
- b) La certificación es el medio por el cual se asegura que una entidad posee competencia técnica para realizar tareas de certificación, ensayo, calibración o inspección.
- c) La entidad encargada de realizar las acreditaciones en España es AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación).
- d) Todas las respuestas son incorrectas.

46) Las directrices clave de la Estructura de Alto Nivel supone la utilización de: (SEÑALE LA INCORRECTA):

- a) Una tabla de contenidos común, con idéntica numeración y titulación de capítulos y artículos.
- b) Utilización, para requisitos idénticos, de diferentes descripciones.
- c) Utilización de términos comunes a todas las normas.
- d) Utilización de definiciones generales a todas las normas.

47) Señale la respuesta INCORRECTA respecto a las características de los órganos que detentan el liderazgo en una organización con un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, según el apartado 5.1.:

- a) La alta dirección encargará el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos a otros roles de la organización.
- b) La alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de calidad.
- c) La alta dirección asegurará que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles.
- d) La alta dirección se asegurará de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización.

48) Señale la respuesta INCORRECTA, según lo que se establece en el punto 4.3. de la norma ISO 9001:2015, sobre el alcance del sistema de gestión de la calidad de una organización:

- a) Debe estar disponible.
- b) Debe establecer los tipos de productos y servicios cubiertos.
- c) No forma parte de la información documentada.
- d) Debe proporcionar la justificación para cualquier requisito de la norma 9001:2015 cuando la organización determine que no es aplicable para el alcance de su sistema de gestión de calidad.

49) Según el punto 4.1. de la norma ISO 9001:2015, una organización que implante un sistema de gestión de calidad basado en dicha norma, para la comprensión de la propia organización y su contexto, debe:

- a) Determinar solo las cuestiones externas que son pertinentes para su propósito.
- b) Determinar las cuestiones tanto externas como internas que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos en su sistema de gestión de la calidad.
- c) Realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre las cuestiones externas, no siendo necesario realizarlo sobre las internas.
- d) Determinar los factores positivos que afecten en las cuestiones externas.

50) Los objetivos del sistema de gestión de calidad de una organización, según el apartado 6.2. de la norma ISO 9001:2015:

- a) Deben ser coherentes con la política de calidad, ser medibles, sin tener en cuenta los requisitos aplicables.
- b) Deben ser objeto de seguimiento y actualizarse, no siendo necesario comunicarlos.
- c) Deben tener un responsable asignado.
- d) Al planificar como lograr los objetivos de calidad, es imprescindible fijar que recursos se requerirán para lograrlos, sin documentar cómo se evaluarán los resultados.

51) Señale el orden correcto de la estructura creada por la Organización Internacional de la Normalización (ISO) orientada a que la integración de los sistemas de gestión:

- a) Objeto y campo de aplicación. Referencias normativas. Términos y definiciones. Contexto de la Organización. Liderazgo. Planificación. Apoyo. Operación. Evaluación del desempeño. Mejora.
- b) Objeto y campo de aplicación. Referencias normativas. Términos y definiciones. Planificación. Apoyo. Operación. Contexto de la Organización. Liderazgo. Evaluación del desempeño. Mejora.
- c) Objeto y campo de aplicación. Términos y definiciones. Referencias normativas. Liderazgo. Contexto de la Organización. Planificación. Apoyo. Operación. Mejora. Evaluación del desempeño.
- d) Objeto y campo de aplicación. Referencias normativas. Términos y definiciones. Contexto de la Organización. Liderazgo. Apoyo. Operación. Planificación. Evaluación del desempeño. Mejora.

- 52) Sobre la información documentada, del sistema de gestión de calidad, marque la respuesta correcta, según el apartado 7.5. de la Norma ISO 9001:2015:**
- a) El SGC debe incluir la información documentada requerida por la norma.
 - b) El SGC debe incluir la información documentada que la organización determine como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de calidad.
 - c) La información documentada del SGC debe estar disponible sólo para el responsable del sistema de gestión de calidad, para su uso, donde y cuando se necesite.
 - d) a) y b) son correctas.
- 53) Señale cuál de los siguientes NO es un recurso considerado por la Norma ISO 9001:2015 como necesario para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad:**
- a) Edificios y servicios asociados.
 - b) Personas competentes.
 - c) Equipos informáticos, entendiéndose como tales sólo el software utilizado.
 - d) Recursos de transporte.
- 54) Señale la respuesta INCORRECTA respecto a la autoevaluación en la gestión de la calidad:**
- a) La autoevaluación se debería utilizar para determinar las fortalezas y debilidades de la organización.
 - b) Los resultados de la autoevaluación apoyan la mejora continua del desempeño global de la organización.
 - c) Los resultados de las autoevaluaciones deberían comunicarse a las personas pertinentes de la organización.
 - d) Los resultados de la autoevaluación deberían ser una información de salida para las revisiones por la dirección.
- 55) El análisis de contexto que se realiza para la integración de sistemas de gestión se basa en las siguientes variables:**
- a) Madurez, Complejidad, Alcance, Riesgo.
 - b) Complejidad, Alcance y Riesgo.
 - c) Grado de implantación de procesos, Alcance y Riesgo.
 - d) Requisitos de los clientes, Alcance y Riesgo.
- 56) Señale los modelos existentes para integrar los sistemas de gestión:**
- a) Norma UNE 66177:2005 y PAS 99:2012.
 - b) Norma ISO 9001:2015 y Norma UNE 93200.
 - c) Norma ISO 9001:2015 y Norma OSHAS 18001:2007.
 - d) Norma ISO 9004:2009 y Norma ISO 45001:2018.
- 57) Señale la respuesta correcta en relación con la integración de los sistemas de gestión y los métodos de implantación de dicha integración:**
- a) Método básico, método avanzado y método experto.
 - b) Método básico, método evolucionado y método excelente.
 - c) Método esencial, método avanzado y método evolucionado.
 - d) Método principal, método secundario y método avanzado.

58) La política de un sistema de gestión integrado (señale la respuesta correcta):

- a) Recoge los requisitos de los diferentes sistemas de gestión a implantar.
- b) Su elaboración corresponde a la alta dirección o persona en quien delegue.
- c) Debe ser comunicada a los clientes, sólo en aquellos aspectos que les conciernen y que se definen en cada uno de los sistemas.
- d) La alineación de la política con el plan estratégico de la organización no es un requisito necesario en la integración de los sistemas de gestión.

59) Señale la definición de medio ambiente, según lo establecido en la norma ISO

14000:2015:

- a) Entorno en el cual una organización opera, incluidos el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones.
- b) Estado o característica del medio, determinado en un punto específico en el tiempo.
- c) Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que interactúa o puede interactuar con el entorno físico.
- d) Cambio en el entorno físico, ya sea adverso o beneficioso como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de una organización.

60) La organización que implante un sistema de gestión ambiental basado en UNE EN ISO

14001:2015, debe mantener la información documentada de:

- a) Los riesgos y oportunidades que es necesario abordar.
- b) Los procesos necesarios especificados.
- c) Los aspectos ambientales e impactos ambientales asociados.
- d) Todas las respuestas son correctas.

61) Señale la respuesta correcta, en relación a las auditorías internas en un sistema de gestión ambiental basado en UNE EN ISO 14001:2015: para comprobar que el sistema:

- a) Son necesarias para comprobar que el sistema es conforme con los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión ambiental, sin especificar la conformidad con los requisitos de la norma ISO 14001:2015.
- b) Comprueban que el sistema se implementa y mantiene eficazmente.
- c) Las auditorías se realizan a intervalos, a consideración del auditor, utilizando la técnica del cliente misterioso.
- d) Todas las respuestas son correctas.

62) Señale la definición correcta de *ciclo de vida*, que se recoge en la norma UNE EN ISO

14001:

- a) Etapas consecutivas e interrelacionadas de un sistema de producto o servicio, desde la adquisición de materia prima o su generación a partir de recursos naturales hasta la disposición final.
- b) Conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan, que transforman las entradas en salidas.
- c) La secuencia de eventos desde el origen como cigoto, hasta la muerte de un individuo.
- d) proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de las auditorías y evaluarlas de manera objetiva.

- 63) Según el apartado 8.1.3 de la Norma UNE EN ISO 45001, la organización que implanta un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo debe establecer procesos para la implementación y el control de los cambios planificados temporales y permanentes que impactan en la seguridad y la salud en el trabajo, incluyendo:**
- a) Las ubicaciones de los lugares de trabajo y sus alrededores.
 - b) La organización del trabajo.
 - c) Las condiciones de trabajo.
 - d) Todas las respuestas son correctas.
- 64) Según el apartado 8.1. de la Norma UNE EN ISO 45001, la organización que implanta un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo debe establecer, implementar y mantener procesos para la eliminación de los peligros y la reducción de los riesgos para la seguridad y la salud en el trabajo, utilizando la siguiente jerarquía de los controles:**
- a) Eliminar el peligro; sustituir con procesos, operaciones, materiales o equipos menos peligrosos; utilizar controles de ingeniería y reorganización del trabajo; utilizar controles administrativos incluyendo la formación; utilizar equipos de protección personal adecuados.
 - b) Eliminar el peligro; utilizar equipos de protección personal adecuados; utilizar controles de ingeniería y reorganización del trabajo; utilizar controles administrativos incluyendo la formación; sustituir con procesos, operaciones, materiales o equipos menos peligrosos.
 - c) Eliminar el peligro; utilizar equipos de protección personal adecuados; utilizar controles administrativos incluyendo la formación; utilizar controles de ingeniería y reorganización del trabajo; sustituir con procesos, operaciones, materiales o equipos menos peligrosos.
 - d) Ninguna respuesta es correcta.
- 65) Según el apartado 5.4. de la Norma UNE EN ISO 45001, la organización que implanta un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo debe enfatizar la participación de los trabajadores no directivos sobre lo siguiente:**
- a) La identificación de los peligros y la evaluación de los riesgos y oportunidades.
 - b) La asignación de roles, responsabilidades y autoridades de la organización.
 - c) La determinación de cómo cumplir los requisitos legales y otros requisitos.
 - d) El establecimiento de la política de la seguridad y salud en el trabajo.
- 66) Según el apartado 6.1.2. de la Norma UNE EN ISO 45001, la organización que implanta un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo debe identificar los peligros y evaluación de los riesgos y oportunidades, teniendo en cuenta:**
- a) Las personas, sin incluir aquellas que están en las inmediaciones del lugar de trabajo y que pueden verse afectadas por las actividades de la organización.
 - b) Las personas, con acceso al lugar de trabajo y sus actividades, incluyendo trabajadores, contratistas, sin considerar a los visitantes y otras personas.
 - c) Las situaciones de emergencia potenciales.
 - d) Los incidentes pasados pertinentes internos o externos a la organización, excluyendo emergencias y sus causas.

67) Según la norma UNE 66175:2003 se define como indicador

- a) Datos o conjunto de datos que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso o de una actividad.
- b) Un estándar con el que comparar.
- c) La expresión del resultado de una medición.
- d) Dato o factor que se toma como necesario para analizar o valorar una situación.

68) Entre las características que definen a los indicadores de un sistema de gestión se encuentran que:

- a) Simbolizan una actividad importante.
- b) Fiables y representativos.
- c) Comparables en el tiempo y con el resto de indicadores.
- d) La a) la b) y la c) son correctas.

69) Las siglas KPI significan:

- a) Indicadores claves de control de calidad.
- b) Indicadores claves de desempeño.
- c) Indicadores claves de mejoramiento continuo.
- d) Indicadores claves de eficiencia.

70) Los Factores críticos de éxito:

- a) Carecen de prioridad entre ellos.
- b) La misión se puede cumplir, aunque uno de ellos no consigue ser superado.
- c) Su evolución puede ser utilizada en la selección y priorización de indicadores a desarrollar por una organización.
- d) La opción a) y b) son correctas.

71) Un diagrama de causa-efecto se usa para:

- a) Clasificar las causas de un problema.
- b) Para estudiar la frecuencia de aparición de un hecho.
- c) Identificar las tareas necesarias para implantar una solución.
- d) Identificar causas que tienen gran incidencia en el problema.

72) Según el apartado 8.2 del ISO 66175:2003, un indicador puede quedar obsoleto cuando:

- a) El aspecto representado por el indicador no permite medir la diferencia con los objetivos o su resultado ya no es significativo.
- b) Ha cambiado el cliente del indicador.
- c) Ha cambiado el cliente del cuadro de mando
- d) La a), la b) y la c) son correctas.

73) Según el apartado 5.8 de la norma ISO 66175:2003, en la construcción de un Cuadro de Mandos se deben considerar aspectos que permitan:

- a) Destacar lo relevante para una organización, poniendo en evidencia aquellos aspectos que no evolucionan como estaba previsto.
- b) Presentar solo aquella información que resulte imprescindible de forma sencilla, resumida y eficaz para la toma de decisiones.
- c) Representar un número alto de indicadores para una visión en conjunto de la organización y desagregada por los distintos departamento o áreas.
- d) La a) y la b) son correctas.

74) La norma ISO 19011:2018 proporciona:

- a) Exclusivamente orientación sobre auditoría de los sistemas de gestión de calidad y de los sistemas de gestión de medio ambiente.
- b) Los requisitos para la auditorías de acreditación o certificación de los sistemas de gestión.
- c) Orientación sobre la auditoría interna de los sistemas de gestión.
- d) Exclusivamente orientación sobre auditoría de los sistemas de gestión de calidad.

75) Según el apartado 3.1 de la norma UNE-EN ISO 19011:2018, una auditoría es un proceso:

- a) Sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera subjetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.
- b) Sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.
- c) Sistemática independiente y no necesariamente documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.
- d) Ninguna de las anteriores definiciones es correcta.

76) Según la norma UNE-EN ISO 19011:2018, una auditoría de primera parte es aquella que:

- a) Se realiza normalmente por sectores que tienen un interés en la empresa, como, por ejemplo, los clientes.
- b) Se realiza con fines de obtener una certificación.
- c) Se realiza por obligación legal o reglamentaria.
- d) Se realiza por la propia organización o en su nombre, para la revisión por la dirección y otros fines internos.

77) Según el apartado 3.2 de la norma ISO 19011:2018, una auditoría combinada es aquella:

- a) Llevada a cabo de manera conjuntamente a un único auditado en dos o más sistema de gestión.
- b) Llevada a cabo a un único auditado por dos o más organizaciones auditoras.
- c) Llevada a cabo a un único sistema de gestión por una única organización auditora.
- d) Llevada a cabo a dos o más sistemas de gestión por dos o más organizaciones auditoras.

78) El primer resultado de la fase de Planificación de una auditoría es la enunciación de los objetivos y alcance de la auditoría, que será recogido en un documento formal denominado:

- a) Plan de auditoría
- b) Informe de auditoría
- c) Plan de sistemas
- d) Plan estratégico

79) Según el apartado 3.16 de la Norma ISO 19011:2008 el experto técnico de un equipo auditor es la:

- a) Persona que, actuando como auditor, aporta conocimientos o experiencia específicos al equipo auditor.
- b) Persona que aporta conocimientos o experiencia específicos al equipo auditor, pero no actúa como auditor.
- c) Persona que acompaña al equipo auditor, pero no actúa como auditor.
- d) Persona del equipo auditor que está en formación.

- 80) Las orientaciones sobre la evaluación de la competencia de las personas que participan en el proceso de auditoría, responsables de la gestión del programa de auditoría, los auditores y los equipos auditores, son proporcionadas por la norma:**
- a) ISO 14001: 2015
 - b) ISO 9001: 2015
 - c) ISO 45001:2018
 - d) ISO 19011:2018
- 81) Según el apartado 5.5 de la norma ISO 19011:2018 los miembros del equipo auditor serán designados:**
- a) Por las personas responsables de la gestión del programa de auditorías.
 - b) Por el líder del equipo auditor que también designará a cualquier experto técnico necesario para la auditoría específica.
 - c) Por la Dirección de la organización auditada.
 - d) Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.
- 82) Según el apartado 5.5 de la norma ISO 19011:2018, ¿puede cambiarse la composición del equipo auditor durante la auditoría?:**
- a) Si, cuando las personas responsables de la gestión del programa de auditorías lo deseen.
 - b) Si, cuando lo indique el líder del equipo auditor.
 - c) Si, cuando surge un conflicto de intereses o un problema de competencias, debiéndose resolverse con las partes implicadas en la auditoría antes de que se realice cualquier cambio.
 - d) No, en ningún caso se puede cambiarse un equipo auditor durante la auditoría.
- 83) Según el apartado 7.2 de la norma ISO 19011:2018, al decidir la competencia necesaria para una auditoría, se deberá considerar el conocimiento y las habilidades del auditor relacionadas con:**
- a) Las disciplinas del sistema de gestión que se va a auditar.
 - b) Los métodos de auditoría.
 - c) Los objetivos y extensión del programa de auditoría.
 - d) La a), la b) y la c) deben considerarse.
- 84) Según el apartado 7.2 de la norma ISO 19011:2018, en una auditoría de un sistema de gestión integrado, el miembro del equipo auditor debería:**
- a) Conocer las interacciones y sinergias entre los sistemas de gestión integrados.
 - b) Conocer los procesos y prácticas específicos de todas las disciplinas auditadas.
 - c) Conocer el tipo de organización, su gobernanza, tamaño, estructura, funciones y relaciones.
 - d) Conocer los aspectos definidos en a) y c).
- 85) Según el apartado 7.3 de la norma ISO 19011:2018, entre los siguientes criterios de evaluación de un auditor indicar cual es de tipo cualitativo:**
- a) Haber demostrado los conocimientos o el desempeño de las habilidades propios de un auditor en el lugar del trabajo.
 - b) Años de experiencia laboral.
 - c) Horas de formación en conocimientos y habilidades de auditoría.
 - d) Número de auditoría realizadas.

86) Según el apartado 6.4 de la norma ISO 19011:2018, los hallazgos de una auditoría indican:

- a) Conformidad y no conformidad con los criterios de evaluación.
- b) Solo la no conformidad con los criterios de evaluación.
- c) Solo la conformidad con los criterios de evaluación.
- d) Solo indican buenas prácticas.

87) Según el apartado 6.4 de la norma ISO 19011:2018, las conclusiones de la auditoría se debería tratar aspectos sobre:

- a) El logro de los objetivos de la auditoría, cobertura del alcance de la auditoría y cumplimiento de los criterios de la auditoría.
- b) Los hallazgos similares encontrados en una auditoría previa con el propósito de identificar tendencias.
- c) Si se especifica en el plan de auditorías recomendaciones para la mejora.
- d) Todos los aspectos definidos en a), b) y c)

88) Según el apartado 3.4 de la norma ISO 14001:2015, la acción correctiva es una acción tomada para:

- a) Eliminar la causa de una no conformidad para evitar que vuelva a ocurrir.
- b) Corregir o modificar la no conformidad o desviación sin incidir necesariamente sobre la causa.
- c) Analizar la causa de una no conformidad detectada.
- d) Evaluar la causa de una no conformidad detectada.

89)Cuál de los siguientes NO es un modelo de gestión de la calidad

- a) DAFO
- b) EFQM
- c) CAF
- d) Modelo Malcome Bladrige

90) Según el artículo 4 bis de la normativa reguladora de las Cartas de Servicios en la Comunidad de Madrid, el contenido mínimo de las Cartas de Servicios comprenderá:

- a) Datos identificativos del órgano o entidad prestador del servicio, principales servicios prestados, compromisos de calidad: objetivos e indicadores, sistema de sugerencias y reclamaciones.
- b) Datos identificativos del órgano o entidad prestador del servicio, todos los servicios prestados, compromisos de calidad: objetivos e indicadores, sistema de sugerencias y reclamaciones.
- c) Datos identificativos del órgano o entidad prestador del servicio, su misión, todos los servicios prestados, compromisos de calidad: objetivos e indicadores, sistema de sugerencias y reclamaciones.
- d) Datos identificativos del órgano o entidad prestador del servicio, todos los servicios prestados, compromisos de calidad: objetivos e indicadores.

91) El modelo Marco Común de Evaluación (CAF) se estructura en:

- a) Agentes facilitadores criterios 1 a 5 y resultados criterios 6 a 9.
- b) Agentes facilitadores criterios 1 a 4, procesos criterio 5 y resultados criterios 6 a 9.
- c) Dirección criterios 1 a 4, procesos criterio 5 y resultados criterios 6 a 9.
- d) Dirección criterios 1 y 2, medios personales y materiales criterios 3 a 5 y resultados criterios 6 a 9.

92) Señale la respuesta correcta, sobre el proceso de normalización:

- a) Es la disciplina básica del sistema que debe tener carácter europeo, según la Resolución de 7 de mayo de 1985, del Consejo de la Unión Europea relativa a la aproximación de la materia de armonización y normalización conocida como Nuevo Enfoque.
- b) Obliga a los países miembros a elaborar normas de ámbito nacional, aunque ya estén normalizadas en el ámbito europeo.
- c) Los organismos nacionales de normalización no pueden solicitar normas europeas, ni participar en su elaboración.
- d) ENAC (Entidad Nacional de Acreditación) es la entidad española responsable de elaborar las normas UNE.

93) Señale la respuesta INCORRECTA:

- a) En la gestión por funciones la dirección de una organización marca objetivos, logros y actividades independiente para cada departamento.
- b) En la gestión por procesos la dirección de una organización marca objetivos cuantificables en las salidas globales de la organización y los desglosa en objetivos parciales interrelacionados dentro de la organización.
- c) La representación gráfica de la gestión por procesos en una organización es el organigrama.
- d) En la gestión por procesos la estructura de una organización es un conjunto de flujos de actividades interrelacionadas que consiguen el producto o servicio final, centrándose en el cliente.

94) El actual modelo europeo de la calidad total EFQM, NO tiene como una de sus 5 claves:

- a) La gestión por procesos
- b) Cultura
- c) Flexible y adaptable
- d) El futuro

95) Según el apartado 3.9 de la Norma UNE-ISO 19011:2008 las evidencias de la auditoría son:

- a) El cumplimiento de los requisitos de auditoría.
- b) Los resultados de una auditoría, tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.
- c) Los registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.
- d) Los resultados de la evaluación de la información recopilan frente a los criterios de auditoría.

96) Señale cuál es la actividad INCORRECTA de las siguientes, con relación a la fase de asignación de responsabilidades de la gestión por procesos:

- a) Designar al propietario y sus responsabilidades.
- b) Identificar entradas y proveedores.
- c) Identificar los miembros del equipo de gestión.
- d) Señalar las responsabilidades de los miembros del equipo.

97) Señale la respuesta correcta, respecto de la política de calidad, según el apartado 5.2 de la Norma ISO 9001:2015:

- a) Debe comunicarse, entenderse y aplicarse fuera de la organización.
- b) Debe estar disponible pero no forma parte de la información documentada.
- c) Debe incluir un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de calidad.
- d) No incluye un compromiso de cumplir los requisitos aplicables.

98) En cuanto a los cambios en un sistema de gestión de calidad, el apartado 6.3. de la Norma ISO 9001:2015, determina que:

- a) No pueden realizarse sin modificar la política de calidad.
- b) Solo pueden realizarse si se reasignan las responsabilidades y autoridades del sistema.
- c) Solo pueden realizarse si existe disponibilidad de recursos.
- d) Es posible realizarlos si se llevan a cabo de manera planificada, conservándolos como información documentada.

99) La organización que implante un sistema de gestión ambiental basado en UNE EN ISO 14001:2015, debe, en relación a los requisitos legales:

- a) Determinar y tener acceso a los requisitos legales y otros requisitos relacionados con sus aspectos ambientales.
- b) Determinar cómo estos requisitos legales y otros requisitos se aplican a la organización.
- c) Mantener información documentada de sus requisitos legales y otros requisitos.
- d) Todas las respuestas son correctas.

100) Según el apartado 10.2. de la Norma UNE EN ISO 45001, cuando ocurra un incidente o una no conformidad, la organización debe (SEÑALE LA RESPUESTA INCORRECTA):

- a) Tomar acciones para controlar y corregir el incidente o la no conformidad.
- b) Hacer frente a las consecuencias.
- c) Determinar e implementar cualquier acción necesaria, incluyendo acciones correctivas, de acuerdo con la jerarquía de los controles y la gestión del cambio.
- d) Evaluar, sin la participación de los trabajadores, la necesidad de acciones correctivas para eliminar las causas raíz del incidente o la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte.

PREGUNTAS DE RESERVA:

101) Señale la definición de “Parte interesada” según la norma ISO 9000:2015:

- a) Persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos.
- b) Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.
- c) Organización que proporciona un producto o un servicio.
- d) Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.

102) Señale la respuesta correcta, en relación a aquellas materias que son susceptibles de ser certificadas por una Norma ISO:

- a) Productos, Sistemas, Procesos, Servicios y Personas.
- b) Productos, Sistemas y Procesos.
- c) Productos, Servicios y Personas.
- d) Productos, Servicios, Procesos y Personas.

103) Según el apartado 3.7 de la norma ISO 19011:2018, los criterios de auditoría pueden incluir:

- a) Los requisitos definidos en las normas de sistemas de gestión.
- b) Los requisitos legales y reglamentarios.
- c) Instrucciones de trabajo.
- d) La a), la b) y la c) son correctas.

104) Según el apartado 6.3 de la norma ISO 19011:2018, la asignación de tareas a los miembros de un equipo auditor la realiza:

- a) Las personas responsables de la gestión del programa de auditoría.
- b) La dirección de la organización auditada.
- c) El líder del equipo auditor.
- d) El miembro del equipo auditor con mayor número de auditorías realizadas.

105) Según lo dispuesto en el artículo 122 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, en cuál de los documentos que integran el expediente de contratación debe contener los criterios de adjudicación:

- a) El pliego de cláusulas administrativas particulares.
- b) El pliego de cláusulas administrativas generales.
- c) El pliego de cláusulas técnicas particulares.
- d) El pliego de cláusulas técnicas generales.

106) La inderogabilidad singular del reglamento significa:

- a) Las resoluciones administrativas de carácter particular no podrán vulnerar lo establecido en una disposición de carácter general, aunque aquéllas procedan de un órgano de igual o superior jerarquía al que dictó la disposición general.
- b) Las resoluciones administrativas de carácter particular no podrán vulnerar lo establecido en una disposición de carácter general, salvo aquéllas procedan de un de superior jerarquía al que dictó la disposición general.
- c) Las resoluciones administrativas de carácter particular no podrán vulnerar lo establecido en una disposición de carácter general, salvo procedan de un órgano de igual o superior jerarquía al que dictó la disposición general.

- d) Las resoluciones administrativas de carácter particular no podrán vulnerar lo establecido en una disposición de carácter general, salvo informe favorable del Consejo de Estado o del órgano equivalente en la Comunidad Autónoma.

107) Conforme a lo establecido en el Real Decreto 412/2014, 6 de junio, por el que se establece la normativa básica de los procedimientos de admisión a las enseñanzas universitarias oficiales de Grado, señale la respuesta INCORRECTA:

- a) En la prueba de acceso a la universidad para mayores de 45 años los candidatos deberán realizar una entrevista personal.
- b) Para los estudiantes que ya estén en posesión de una titulación universitaria oficial o equivalente, se reservará un número de plazas no inferior al 3 por 100 ni superior al 5 por 100.
- c) Los candidatos podrán realizar la prueba de acceso para mayores de 45 años en cada convocatoria en las Universidades de su elección, siempre que existan en éstas los estudios que deseen cursar.
- d) Se reservará al menos un 5 por 100 de las plazas ofertadas para estudiantes que tengan reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 33 por 100.

108) Según el apartado 5.5 de la norma ISO 19011:2018, para asegurar la competencia global de un equipo auditor, se debe:

- a) Identificar las competencias necesarias para lograr los objetivos de la auditoría.
- b) Seleccionar a los miembros del equipo auditor, tal manera que las competencias necesarias para el logro de los objetivos de la auditoría estén presentes en el equipo auditor.
- c) Es necesario realizar las acciones definidas en a) y b).
- d) Es suficiente solo realizar la acción definida en a).

109) ¿Qué norma Internacional promueve la autoevaluación como una herramienta importante para la revisión del nivel de madurez de la organización, abarcando su liderazgo, estrategia, sistema de gestión, recursos y procesos, para identificar áreas de fortalezas y debilidades y oportunidades tanto para la mejora, como para la innovación?

- a) UNE 93200
- b) ISO 9000:2015
- c) ISO 9004:2009
- d) Ninguna de las anteriores es correcta

110) Según el apartado 7.2 de la norma ISO 19011:2018, los conocimientos y habilidades genérico sobre principio, procesos y métodos de auditoría que debe tener el auditor le permiten:

- a) Asegurarse de que las auditorías se realizan de manera coherente y sistemática.
- b) Comprender el alcance de la auditoría y aplicar los criterios de auditoría.
- c) Comprender la estructura y las prácticas de gestión de la organización auditada.
- d) Conocer los requisitos legales que aplican a la actividades, procesos y servicios de la organización auditada.