

## Test Tema 103 #1

Actualizado el 13/04/2025

### 1. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones se corresponde con el estándar ISO 9000?

- a) El Estándar ISO 9000 está basado en un modelo de gestión por procesos que desarrolla los siete principios de la Gestión de la Calidad.
- b) El Estándar ISO 9000 está basado en un modelo de gestión por procesos que desarrolla los ocho principios de la Gestión de la Calidad.
- c) El Estándar ISO 9000 está basado en un modelo de gestión por eventos que desarrolla los siete principios de la Gestión de la Calidad.
- d) El Estándar ISO 9000 está basado en un modelo de gestión por procesos que desarrolla los siete principios de la Gestión de la Información.

### 2. Respecto del modelo EFQM, señale la afirmación correcta:

- a) Contempla entre los agentes facilitadores los siguientes: Liderazgo; Personas; Políticas y Estrategias;
- b) Las organizaciones autoevaluadas pueden solicitar de forma voluntaria al Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas la certificación del nivel de excelencia alcanzado.
- c) Contempla cuatro tipos de resultados: en las Personas; Clientes; en la Sociedad y resultados Clave. Los resultados no son consecuencia de los agentes facilitadores
- d) El premio europeo a la calidad es quinquenal

### 3. ¿En el modelo EFQM qué porcentaje se da a los procesos?

- a) 14
- b) 15
- c) 10
- d) 20

### 4. La norma UNE-EN ISO 9004:2009:

- a) Es la versión oficial, en español, de la Norma Europea EN ISO 9004.
- b) Es la misma Norma que la UNE-EN ISO 9004 de diciembre de 2000.
- c) Es una norma cuya certificación de los productos que se realizan con ella la lleva a cabo AENOR.
- d) Es la versión actualizada en el 2009 de la Norma ISO 10011-3:1991.

### 5. ¿Cuál es la última revisión publicada y vigente de la norma ISO 9001?

- a) ISO 9001:2000
- b) ISO 9001:2008
- c) ISO 9001:2015
- d) ISO 9001:2020

### 6. Señale el nivel de confianza en la evaluación con el que se corresponde un producto estructuralmente probado, según la ISO/IEC 15408:

- a) EAL1
- b) EAL2
- c) EAL3
- d) EAL4

**7. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones es verdadera respecto al esquema lógico REDER que se encuentra dentro del modelo EFQM?**

- a) La Evaluación y Revisión se ocupa de los logros que está alcanzando una organización.
- b) Los Resultados se ocupan de cómo una organización implanta sistemáticamente el enfoque.
- c) El Enfoque abarca lo que una organización planifica hacer y las razones para ello.
- d) El Despliegue aborda lo que hace una organización para evaluar, revisar y mejorar el enfoque.

**8. En relación con la gestión de la calidad, ¿cuál de las siguientes afirmaciones es correcta?**

- a) Actualmente existen 3 grandes modelos de calidad total: Deming, Malcom Baldrige y EFQM, de amplia aplicación en Estados Unidos, Japón y Europa respectivamente.
- b) El modelo EFQM consta de 9 criterios, de los cuales 5 son agentes y 4 son resultados.
- c) Los agentes del modelo EFQM son los siguientes: liderazgo, personas, procesos, política y alianzas.
- d) Los agentes del modelo EFQM son los siguientes: liderazgo, personas, procesos, estrategia y recursos.

**9. De acuerdo con la Norma ISO 9004 sobre la madurez del sistema de gestión de la calidad, ¿cuál de las siguientes descripciones se refiere al nivel de madurez 1?**

- a) Proceso de mejora existente y en uso.
- b) No hay una aproximación sistemática evidente; sin resultados, resultados pobres o resultados impredecibles.
- c) Aproximación sistemática basada en el problema o en la prevención; mínimos datos disponibles sobre los resultados de mejora.
- d) Proceso de mejora ampliamente integrado.

**10. ¿Cuál de las siguientes aseveraciones es falsa?:**

- a) En las Cartas de Servicio que se elaboren, se deben establecer los dispositivos de seguimiento y evaluación.
- b) La Calidad Total implica un enfoque que comprende tanto el concepto producto como el concepto servicio, no como elementos independientes.
- c) Las Cartas de Servicios expresan un compromiso con los ciudadanos para mejorar la calidad de los servicios.
- d) Las Cartas de Servicios no tienen la consideración de documentos oficiales.

**11. La última versión de ISO 9004 es:**

- a) ISO 9004:2005
- b) ISO 9004:2000
- c) ISO 9004:2018
- d) ISO 9004:2015

**12. La calidad del software entregado será alta si la EED (Eficacia de la Eliminación de Defectos):**

- a) Se acerca a uno.
- b) Se acerca a cero.
- c) Es mayor que uno.
- d) Es negativa.

**13. ¿En el modelo EFQM qué porcentaje se da al liderazgo?**

- a) 15
- b) 10
- c) 20
- d) 9

**14. El modelo CMMI está enfocado en tres áreas: ¿Cuál de las siguientes NO es una de ellas?**

- a) Desarrollo de servicios y productos - CMMI para el desarrollo (CMMI - DEV)
- b) Adquisición de productos y servicios - CMMI para la adquisición (CMMI - ACQ)
- c) Establecimiento de Servicios, Gestión y entrega - CMMI para los servicios (CMMI - SVC)
- d) Establecimiento de la calidad de servicios y productos - CMMI para la calidad (CMMI - QUA)

**15. La fundación EFQM fue una iniciativa de:**

- a) Las organizaciones europeas de normalización (AENOR, AFNOR, DIN...)
- b) ANSI e IEEE
- c) La Comisión Europea y 14 compañías europeas
- d) ISO

**16. En el modelo EFQM (European Foundation Quality Management) se identifican una serie de elementos que son la base para la Gestión de Calidad Total dentro de las organizaciones y que se agrupan en dos grandes bloques:**

- a) Agentes y Acciones
- b) Agentes y Niveles de Satisfacción
- c) Agentes y Resultados
- d) Resultados y Acciones

**17. ¿Cuáles son los tres puntos de vista de calidad en el modelo de McCall?**

- a) Operación, corrección y fiabilidad.
- b) Operación, revisión y transición del producto.
- c) Operación, corrección y transición del producto.
- d) Revisión, mantenimiento y flexibilidad del producto.

**18. De acuerdo al apartado quinto de la Resolución de 6 de febrero de 2006, de la Secretaría General para la Administración Pública, por la que se aprueban directrices para el desarrollo de los programas del marco general para la mejora de la calidad, ¿cuál de los siguientes es un modelo de gestión de calidad reconocido en la adaptación realizada por el Ministerio de Administraciones Públicas?**

- a) ISO 9004:2000 de Calidad Estructural.
- b) UNE 7128-32 para la Gestión Continua de la Calidad.
- c) EFQM (European Foundation for Quality Management) de Excelencia.
- d) DEMING de Calidad Total.

**19. La norma que desarrolla el modelo para la mejora y evaluación de los procesos de desarrollo y mantenimiento de sistemas, SPICE es:**

- a) ISO 9004
- b) ISO/IEC 15504
- c) ISO/IEC 27002
- d) ISO 9126

**20. De acuerdo al modelo EFQM (European Foundation for Quality Management) de Excelencia, el subcriterio denominado «Gestión de la Tecnología» pertenece al criterio:**

- a) Alianzas y recursos.
- b) Política y estrategia.
- c) Procesos.
- d) Resultados clave.

**21. Dentro de la guía de servicios ISO 9004, la orientación para la dirección se basa en distintos principios de gestión:**

- a) Enfoque al cliente
- b) Liderazgo
- c) Participación del personal
- d) Todas las respuestas anteriores son correctas

**22. El premio a la Excelencia en la Gestión Pública tiene por objeto:**

- a) Reconocer a las organizaciones que se hayan distinguido en su rendimiento global por comparación a modelos de referencia conocidos.
- b) Reconocer las prácticas innovadoras en la provisión de productos o servicios.
- c) Reconocer las iniciativas que generen una mejora organizativa o de los procesos de gestión.
- d) Reconocer la calidad e impacto en la ciudadanía de iniciativas singulares de mejora en los sistemas de relación con los ciudadanos.

**23. Indique cuál de los siguientes criterios NO es correcto de acuerdo con el Modelo EFQM de Excelencia:**

- a) Alianzas y recursos.
- b) Liderazgo.
- c) Resultados en la sociedad.
- d) Viabilidad económica.

**24. Uno de los efectos de la falta de calidad en el desarrollo de software es la insatisfacción de los usuarios. ¿Cuál es una de las principales causas de esta insatisfacción?**

- a) El dimensionamiento del hardware
- b) Las necesidades funcionales solicitadas y no contempladas por el software para él desarrollado
- c) Las dificultades de adaptación al nuevo trabajo
- d) Los usuarios no suelen estar insatisfechos nunca

**25. Indique la afirmación FALSA sobre el Modelo EFQM:**

- a) El esquema lógico REDER (Resultados, Enfoque, Despliegue, Evaluación y Revisión) es una variante de la rueda de Deming (PDCA).
- b) Recomienda la autoevaluación y posterior certificación con ISO 9004:2018 como estrategia para mejorar y asegurar para el futuro el rendimiento de una organización.
- c) Tiene un carácter globalizador que cubre todos los aspectos del funcionamiento de una organización.
- d) -

**26. El modelo EFQM de excelencia:**

- a) Es un modelo dinámico
- b) Sigue el esquema lógico REDER (RADAR en inglés)
- c) Tiene un carácter globalizador que cubre todos los aspectos del funcionamiento de una organización
- d) Todas las respuestas anteriores son correctas

**27. El Modelo de Excelencia de la E.F.Q.M. contempla la autoevaluación de las organizaciones. En este sentido se puede afirmar que:**

- a) La autoevaluación consiste en comparar el resultado global de la organización con lo estipulado para el mismo en el Modelo de la E.F.Q.M.
- b) El objeto de la autoevaluación es identificar el grado de satisfacción de los clientes.
- c) La autoevaluación por simulación de presentación al Premio es uno de los enfoques de autoevaluación que propone el Modelo de la E.F.Q.M.
- d) Son ciertas todas las afirmaciones anteriores.

**28. El modelo EFQM 2020 comprende 7 criterios organizados en tres bloques. ¿Cuáles son estos tres bloques?**

- a) Establecimiento de objetivos, Calidad Observable y Evidencias.
- b) Análisis, Ejecución y Verificación.
- c) Dirección, Ejecución y Resultados.
- d) -

**29. Indique cuál de los siguientes NO es un factor de calidad que haga referencia a la "Revisión del producto" según el Modelo de Calidad de McCall:**

- a) Facilidad de mantenimiento
- b) Reusabilidad
- c) Facilidad de prueba
- d) Flexibilidad

**30. Según el modelo de evaluación EFQM, ¿cuál de los siete criterios contribuye con una menor puntuación?**

- a) Percepción de los grupos de interés
- b) Propósito, visión y estrategia
- c) Crear valor sostenible
- d) Rendimiento estratégico y operativo

**31. ¿Cuál de estos NO es un concepto fundamental de la excelencia según el modelo EFQM?**

- a) Orientación hacia los resultados
- b) Liderazgo y coherencia en los objetivos
- c) Desarrollo de Alianzas
- d) Planificación a corto plazo

**32. ¿Cuál de las siguientes aseveraciones es FALSA?**

- a) El modelo EFQM de Excelencia puntúa más los procesos que las políticas y estrategias.
- b) En el modelo EFQM de Excelencia, en el apartado de los resultados, solo se tiene en cuenta los beneficios empresariales.
- c) Uno de los ocho principios en que se basan las normas de la familia ISO 9000:2000 es "el enfoque basado en procesos".
- d) La ISO 9004:2000 no establece los requisitos que debe cumplir un sistema de calidad de certificación.

**33. ¿Qué elemento NO forma parte del modelo EFQM de excelencia?**

- a) Procesos
- b) Personas
- c) Resultados en los clientes
- d) Resultados en los proveedores

**34. ¿Cuál es el organismo acreditador español dentro de la Infraestructura de la Calidad?**

- a) AENOR.
- b) ENAC.
- c) Cualquier organismo de certificación.
- d) Cualquier organismo certificado por el CEN (Centro Europeo de Normalización).

**35. Benchmarking es un concepto que indica:**

- a) Un mecanismo para determinar reducciones de recursos
- b) Un sinónimo de auditoría
- c) Un proceso sistemático y continuo mediante el cual las organizaciones comparan su rendimiento con indicadores de referencia relevantes para comprender sus fortalezas y áreas de mejora
- d) Un programa informático que al instalarse tiene como misión la optimización de la eficiencia de los sistemas a los que afecte su configuración, tanto a nivel de espacio de disco como a nivel de rendimiento

**36. En el modelo EFQM, la "Gestión y mejora de las relaciones con los clientes" es un subcriterio correspondiente al criterio:**

- a) Resultados en los clientes.
- b) Resultados clave.
- c) Alianzas y recursos.
- d) Procesos.

**37. ¿Cuál es el primer criterio de calidad del Modelo EFQM?**

- a) Liderazgo
- b) Oportunidad
- c) Satisfacción del cliente
- d) Satisfacer los requisitos

**38. No es un "resultado" del modelo EFQM:**

- a) Resultados en la Sociedad
- b) Resultados en las Personas
- c) Resultados en los Clientes
- d) El manual de calidad de la empresa

**39. ¿Cuál de los siguientes NO es un elemento del modelo EFQM?**

- a) Impacto en la sociedad
- b) Control del diseño
- c) Satisfacción del cliente
- d) Recursos

**40. ¿Cuál de los siguientes NO es un nivel de madurez en el que puede estar una organización tal y como define el modelo de gestión y calidad de desarrollo de software CMMI?**

- a) Inicial (Initial)
- b) Estandarizado (Standardized)
- c) En optimización (Optimizing)
- d) -

**41. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones es FALSA respecto al modelo EFQM?**

- a) El modelo clasifica los 9 elementos en agentes y resultados
- b) La satisfacción del personal es uno de los agentes
- c) Los resultados económicos se encuentran entre los resultados
- d) La gestión de personal es uno de los agentes

**42. El esquema lógico REDER que se encuentra en el núcleo del modelo EFQM 2013, está formado por los siguientes conceptos:**

- a) Resultados, Enfoque, Despliegue, Evaluación y Revisión.
- b) Resultados, Estrategia, Definición, Evaluación y Revisión.
- c) Revisión, Estrategia, Descarga, Entrega y Resultados.
- d) Ramificación, Economía, Diversificación, Establecimiento y Reparto.

**43. Hablar de un modelo de gestión que basado en un sistema empresarial orientado hacia la calidad persigue la satisfacción de todos aquellos entes que se relacionan con la empresa u organización, supone hablar de:**

- a) Las normas ISO 9000
- b) Calidad Total
- c) Plan General de Garantía de Calidad
- d) Todos los aspectos anteriores

**44. El modelo de calidad definido por la Fundación Europea de Gestión de la Calidad (EFQM) contempla:**

- a) Entre los agentes facilitadores: liderazgo; personas; estrategias; alianzas y recursos; procesos
- b) Que las organizaciones autoevaluadas puedan solicitar de forma voluntaria al Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas la certificación del nivel de excelencia alcanzado.
- c) Cinco tipos de resultado: resultados clave, resultados en la sociedad, resultados en los proveedores, resultados en los clientes y resultados en las personas.
- d) Un premio europeo quinquenal a la calidad.

**45. En la matriz de puntuación REDER, que es el método de evaluación utilizado para puntuar las memorias de las organizaciones que se presentan al Premio Europeo de la Calidad, al subcriterio 7b se le asigna, del total de puntos correspondientes al criterio 7, el:**

- a) 10%.
- b) 15%.
- c) 20%.
- d) 25%.

**46. La familia de normas ISO9000 establece los requisitos genéricos para la implantación de sistemas de gestión de la calidad, aplicables en organizaciones de cualquier tipo. Dentro de esta familia, la norma ISO9004 contiene:**

- a) Principios básicos que debe cumplir el sistema de gestión de la calidad y cuál es la terminología que utiliza.
- b) Requisitos para un sistema de gestión de la calidad orientado hacia la satisfacción de los clientes.
- c) Recomendaciones sobre la aplicación de la calidad incluyendo los procesos de mejora continua.
- d) Guía para realizar las auditorías de calidad.

**47. Con respecto al Programa de Reconocimiento contemplado en el Real Decreto 951/2005:**

- a) Este programa tiene la finalidad de contribuir a la mejora de la calidad y a la innovación en la gestión pública.
- b) Este programa contempla el reconocimiento a la excelencia y premios a la calidad e innovación en la gestión pública.
- c) La Dirección Gral de Gobernanza Pública-DGGP certificará, el nivel de excelencia de aquellas organizaciones que lo soliciten, siempre que se hayan autoevaluado conforme a modelos de gestión de calidad reconocidos EFQM, CAF y EVAM
- d) Todas las anteriores son correctas.

**48. Son principios de gestión de la calidad según la norma ISO 9004:**

- a) Enfoque basado en procesos
- b) Mejora continua
- c) Relaciones mutuamente beneficiosas para el proveedor
- d) Todos lo son

**49. En el modelo EFQM (European Foundation for Quality Management) los logros que está alcanzando la organización con relación al rendimiento planificado se denomina**

- a) Resultados en la sociedad
- b) Liderazgo
- c) Resultados clave
- d) Beneficio.

**50. En el modelo CMMI-DEV v1.3, se definen 22 áreas de proceso. ¿Cuál de las siguientes opciones NO es una de ellas?**

- a) Planificación del Proyecto (PP)
- b) Aseguramiento de la Calidad del Proceso y del Producto (PPQA)
- c) Gestión de Configuración (CM)
- d) Gestión de la Línea Base (BLM)

**51. ¿Cuál de los siguientes subcriterios NO corresponde al criterio Personas en el modelo EFQM?**

- a) Gestión y mejora de las relaciones con los clientes.
- b) Planificación, gestión y mejora de los recursos humanos.
- c) Identificación, desarrollo y mantenimiento del conocimiento y la capacidad de las personas de la organización.
- d) Recompensa, reconocimiento y atención a las personas de la organización.

**52. Uno de los siguientes NO es un criterio de excelencia según el modelo EFQM versión 2013:**

- a) Liderazgo
- b) Estrategia
- c) Organización
- d) Resultados en la sociedad

**53. En el modelo de calidad EFQM, la autoevaluación es:**

- a) Un examen realizado por los empleados de una organización para la evaluación del desempeño.
- b) Un examen parcial y regular dirigido a las actividades y resultados de las personas.
- c) Un criterio de calidad dirigido a los clientes.
- d) Un examen global, sistemático y regular de las actividades y resultados de la organización.

**54. La emisión de certificaciones del nivel de excelencia de un organismo público corresponde a:**

- a) Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos.
- b) Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios.
- c) Instituto para la Evaluación de Políticas Públicas.
- d) Dirección General de Gobernanza Pública.

**55. ¿Qué es el Modelo CMM (Modelo de madurez de la capacidad de proceso de software)?**

- a) Metodología de diseño de componentes de software orientados a la optimización de los recursos y capacidad de proceso de los ordenadores.
- b) Metodología para el desarrollo de software de metalenguajes.
- c) Modelo organizativo para el diseño software de macroensambladores cruzados.
- d) Conjunto de estrategias de mejora y aseguramiento de la calidad, en procesos de desarrollo de software.

**56. El modelo EFQM de excelencia se compone de:**

- a) Los Conceptos fundamentales de la Excelencia.
- b) Los Criterios, Subcriterios y Subelementos.
- c) El Esquema EDER.
- d) Todas las anteriores.



**57. De acuerdo con el modelo de calidad del software de McCall son características de modificación o revisión de un producto:**

- a) Corrección, facilidad de mantenimiento y facilidad de uso.
- b) Facilidad de mantenimiento, facilidad de uso y facilidad de prueba.
- c) Extensibilidad, facilidad de mantenimiento y facilidad de prueba.
- d) Extensibilidad, corrección y facilidad de uso.

**58. Según el Modelo de Excelencia de la EFQM. ¿a qué criterio se le da mayor peso específico?**

- a) Al que en casa caso considere la organización.
- b) A los Resultados Clave.
- c) A los Resultados en los Clientes.
- d) Son correctas las respuestas b) y c).

**59. Los resultados del modelo EFQM se evalúan:**

- a) Respecto a los clientes
- b) Respecto a la sociedad
- c) Respecto al personal de la empresa
- d) Todas las respuestas son correctas

**60. ¿Cuál de los siguientes enunciados es falso?**

- a) Las Cartas de Servicios no tienen la consideración de documentos oficiales.
- b) En las Cartas de Servicio que se elaboren, se deben establecer los dispositivos de seguimiento y evaluación.
- c) La Calidad Total implica un enfoque que comprende tanto el concepto producto como el concepto servicio, no como elementos independientes.
- d) Las Cartas de Servicios expresan un compromiso con los ciudadanos para mejorar la calidad de los servicios.

**61. Según EFQM, ¿en qué tipos se agrupan los criterios en que se basa el modelo?**

- a) Agentes y resultados
- b) Procesos, personas y resultados
- c) Agentes internos y agentes externos
- d) Procesos y resultados

**62. ¿Cuántos criterios y subcriterios de calidad considera el Modelo de Excelencia de la E.F.Q.M. 2020?**

- a) Considera 7 criterios y 23 subcriterios.
- b) Considera 11 criterios y 23 subcriterios, de forma análoga a los factores y criterios del Modelo de McCall.
- c) El modelo de la E.F.Q.M. sólo considera criterios de calidad, en concreto nueve criterios.
- d) El modelo de la E.F.Q.M. no habla de criterios y subcriterios, sino de factores de calidad y criterios de calidad, y considera 9 factores y 32 criterios.

**63. En relación a la norma ISO 9004 ¿Qué aseveración es FALSA?**

- a) No es certificable
- b) Contiene las directrices para la mejora continua del desempeño
- c) Está basada en un enfoque de procesos
- d) Garantiza la gestión de la calidad de los productos

**64. Real Decreto por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado:**

- a) Real Decreto 806/2014.
- b) Real Decreto 951/2005.
- c) Ley 28/2006.
- d) Real Decreto 769/2017.

**65. Dentro del control de calidad, ¿qué se entiende por revisión por pares o "peer review"?**

- a) Generar un conjunto de pruebas para examinar automáticamente el objeto que se acaba de desarrollar
- b) Analizar el objeto en tiempo de ejecución
- c) Revisar del código de un programador por otros programadores
- d) Elaborar un informe de resultados

**66. De acuerdo al modelo EFQM (European Foundation for Quality Management) de Excelencia, ¿cómo se puntúa el subcriterio 9b, «Indicadores Clave del Rendimiento de la Organización», en el proceso de autoevaluación?**

- a) Entre 0 y 100 y se multiplica por 0,50.
- b) Entre 0 y 100 y se multiplica por 0,25.
- c) Entre 0 y 50 y se multiplica por 0,50.
- d) Entre 0 y 50 y se multiplica por 0,25.

**67. ¿En cuántos "niveles de madurez" se clasifican las organizaciones según el modelo de capacidad y madurez CMM?**

- a) 4
- b) 5
- c) 3
- d) No existe tal concepto

**68. ¿Cuál es el acrónimo español para la herramienta de evaluación y diagnóstico EFQM?**

- a) RADAR
- b) RADON
- c) REDER
- d) HEDIA

**69. ¿A qué se refieren las siglas EFQM?**

- a) European Foundation of Quality Metrics
- b) European Foundation of Quality Maintenance
- c) European Foundation for Quality Management
- d) Ninguna de las anteriores

**70. ¿Cuál de los siguientes subcriterios NO corresponde al criterio «Personas» en el modelo EFQM?**

- a) Planificación, gestión y mejora de los recursos humanos.
- b) Identificación, desarrollo y mantenimiento del conocimiento y la capacidad de las personas de la organización.
- c) Existencia de un autoliderazgo en las personas de la organización.
- d) Recompensa, reconocimiento y atención a las personas de la organización.

**71. En relación con el modelo EFQM, ¿cuál de las siguientes afirmaciones es correcta?**

- a) El modelo EFQM se compone de 9 criterios, de los cuales 4 son agentes facilitadores y 5 son resultados.
- b) El modelo EFQM tomó como referencia otros modelos de calidad, tales como Malcom Baldrige y Deming.
- c) Los resultados del modelo EFQM son: resultados clave, resultados en la sociedad, resultados en los proveedores, resultados en los clientes y resultados en las personas.
- d) Los agentes facilitadores del modelo EFQM son: liderazgo, personas, procesos, política y estrategia.

**72. ¿Bajo qué normas de la serie ISO-9000 puede certificarse una empresa?**

- a) 9001, 9002 y 9003
- b) Sólo 9001
- c) 9000, 9001, 9002, 9003 y 9004
- d) Ninguna de las respuestas anteriores es correcta

**73. En el ámbito de proyectos de desarrollo de software, el término "deuda técnica" hace referencia a:**

- a) Las consecuencias derivadas de la inexistencia de un plan de inversión en infraestructuras TI
- b) Las consecuencias derivadas de no tener un plan de capacitación dirigido a los desarrolladores de software.
- c) Las consecuencias derivadas de la falta de atención a la calidad en el proceso de desarrollo de software.
- d) Las consecuencias derivadas de la externalización de servicios de desarrollo en las organizaciones

**74. ¿Qué es el Marco Común de Evaluación (CAF) 2013?**

- a) CAF ofrece dos sistemas de puntuación, el clásico y el refinado, solo el primero de ellos está fundamentado sobre el Ciclo de Deming.
- b) Es uno de los ejes del modelo EFQM.
- c) Es una herramienta de gestión de la calidad total, desarrollada por y para el sector público.
- d) Es una autoevaluación que debe realizar una organización conforme a lo que dicta la norma ISO 9000.

**75. El esquema lógico REDER definido en el modelo EFQM consta de cuatro elementos:**

- a) Resultados-Enfoque-Despliegue-Evaluación y Revisión.
- b) Resultados-Estrategia-Despliegue-Evaluación y Revisión.
- c) Resultados clave -Estrategia-Despliegue-Evaluación y Revisión.
- d) Resultados-Enfoque-Despliegue-Eliminación y Reposición.

**76. El sello de oro del modelo EFQM se obtiene a partir de una evaluación de:**

- a) 400 puntos sobre 1000.
- b) 500 puntos sobre 1000.
- c) 700 puntos sobre 1000.
- d) 900 puntos sobre 1000.

**77. Indique la respuesta incorrecta: El modelo EFQM:**

- a) Es un modelo basado en la evaluación externa.
- b) Consta de 9 criterios de evaluación.
- c) Requiere del umprurniso y liderazgo de la dirección.
- d) Es un modelo europeo.

**78. El modelo EFQM, desde el punto de vista de su ámbito, podría calificarse como:**

- a) Certificación de producto
- b) Certificación de proceso (sistema de calidad)
- c) Total Quality Management
- d) Ninguna de las respuestas anteriores es correcta

**79. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones es FALSA, en relación con la implantación del modelo EFQM en una organización de las Administraciones Públicas?**

- a) Se utiliza, en general, para la autoevaluación de la organización y la puesta en marcha de planes de mejora.
- b) Es una norma estándar desarrollada por la Comisión Europea.
- c) Se compone de nueve criterios reunidos en dos grandes grupos: los criterios Agentes Facilitadores y los criterios Resultados.
- d) La lógica REDER se encuentra en el centro del modelo.

**80. ¿Cuáles son los criterios agentes en el modelo de calidad EFQM de excelencia?**

- a) Liderazgo, personal, política y estrategia, colaboradores y recursos, procesos
- b) Liderazgo, personal, política y estrategia, innovación y aprendizaje, procesos
- c) Rendimiento, personal, política y estrategia, colaboradores y recursos, procesos
- d) Ninguna de las anteriores

**81. Según el modelo definido por la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM), no es un concepto fundamental de la excelencia:**

- a) La orientación hacia los resultados.
- b) El liderazgo y la coherencia en los objetivos
- c) El desarrollo de alianzas
- d) La planificación a corto plazo.

**82. La herramienta que utiliza el Modelo EFQM para la evaluación de la gestión de las organizaciones se conoce como:**

- a) PDCA
- b) REDER
- c) Green Belt
- d) QA Benchmarking

**83. De acuerdo con la Norma ISO 9004 sobre la madurez del sistema de gestión de la calidad, ¿cuál de las siguientes descripciones se refiere al nivel de madurez 5?**

- a) Proceso de mejora existente y en uso.
- b) No hay una aproximación sistemática evidente; sin resultados, resultados pobres o resultados impredecibles.
- c) Aproximación sistemática basada en el problema o en la prevención; mínimos datos disponibles sobre los resultados de mejora.
- d) Proceso de mejora ampliamente integrado.

**84. No es un "agente" en el modelo EFQM:**

- a) Liderazgo
- b) Personas
- c) Estrategia
- d) Satisfacción del cliente

**85. ¿Qué entidades certifican ISO-9000 en España?**

- a) Sólo ISO
- b) Sólo AENOR
- c) Empresas privadas
- d) AENOR y empresas privadas

**86. El Coste de Calidad incluye todos los costes acarreados en las actividades relacionadas en la obtención de la calidad. Los Costes de Calidad se pueden dividir en 3 grupos, que son:**

- a) Costes asociados con la planificación, la formación y las pruebas
- b) Costes asociados con la prevención, la evaluación y los fallos
- c) Costes asociados con la inspección, la reparación y el mantenimiento
- d) Costes asociados con el análisis, la revisión y las devoluciones de productos

**87. Según uno de los referentes en recomendaciones y mejores prácticas para la administración de servicios de Tecnologías de la Información como es ML Foundation, la Gestión de Incidencias:**

- a) se centrará exclusivamente en restaurar el servicio, sin buscar ni analizar las causas del incidente
- b) debe contar entre sus funciones analizar y encontrar las causas subyacentes a un determinado incidente
- c) se centrará en la aceptación de solicitudes que los usuarios planteen para mejorar el servicio
- d) debe contar entre sus funciones la gestión del cambio derivada del mantenimiento evolutivo de los sistemas

**88. El modelo de capacidad y madurez (CMM, Capability Maturity Model) agrupa las áreas de proceso en 5 niveles de madurez, que son los siguientes:**

- a) Inicial, repetible, definido, gestionado y optimizado.
- b) Inicial, repetible, eficaz, eficiente y optimizado.
- c) Inicial, definido, medido, adaptado y optimizado.
- d) Inicial, repetible, comprometido, gestionado y optimizado.

**89. La gestión de recursos, de acuerdo a ISO 9004, se apoya en:**

- a) El ciclo de vida
- b) Gestión de la seguridad
- c) Análisis de la viabilidad
- d) Infraestructura

**90. De acuerdo al modelo para la evaluación de los procesos de una organización CMMI, en el nivel de madurez GESTIONADO CUANTITATIVAMENTE se encuentra el área de proceso:**

- a) Desarrollo de requisitos.
- b) Gestión de proyecto integrada.
- c) Definición de proceso organizativo.
- d) Rendimiento de proceso organizativo.

**91. La Norma ISO 9004:2009 establece una escala para evaluar la madurez del sistema de gestión de calidad para cada capítulo principal de la misma. Un nivel 3 de madurez se corresponde con un nivel de desempeño de:**

- a) Aproximación reactiva.
- b) Énfasis en la mejora continua.
- c) Aproximación del sistema formal estable.
- d) "Desempeño de "mejor de su clase".

**92. El nuevo modelo EFQM 2020 consta de 7 criterios que se estructuran en 3 ejes. ¿A qué eje corresponde el criterio "Implicar a los grupos de interés"?**

- a) Dirección
- b) Ejecución
- c) Resultados
- d) Excelencia

**93. En el modelo EFQM, de los siguientes criterios, el que tiene un mayor peso en la puntuación es:**

- a) Resultados en los clientes
- b) Resultados en la sociedad
- c) Resultados en las personas
- d) Todos tienen el mismo peso

**94. Indique cuál NO es un resultado del modelo EFQM:**

- a) Satisfacción del cliente
- b) Impacto en la sociedad
- c) Obtención de la estrategia
- d) Satisfacción del personal

**95. Indique la falsa en relación con la familia de normas ISO 9000:2000:**

- a) ISO 19011 no pertenece a esta familia de normas
- b) ISO 9004 establece la guía para la mejora continua
- c) ISO 9001 consta de ocho secciones
- d) ISO 9000 habla de fundamentos y vocabulario

**96. El modelo EFQM (European Foundation for Quality Management) es un marco no prescriptivo para la gestión organizacional. Los 5 criterios agentes del modelo EFQM son:**

- a) Gestión personal, recursos, procesos, satisfacción a cliente e impacto a la sociedad.
- b) Liderazgo, Política y Estrategia, Personal, Colaboradores y Recursos, Procesos.
- c) Gestión personal, recursos, procesos, impacto a la sociedad y resultados empresariales.
- d) Gestión personal, impacto en la empresa, recursos, alianzas y recursos, impacto en el cliente.

**97. Según EFQM, ¿en qué tipos se agrupan los criterios en que se basa el modelo?**

- a) Agentes y resultados.
- b) Procesos, personas y resultados.
- c) Agentes internos y agentes externos.
- d) Procesos y resultados.

**98. ¿Cuál de estos elementos NO forma parte de EFQM?**

- a) Liderazgo
- b) Resultados Empresariales
- c) Políticas y estrategias
- d) Valor de las acciones

**99. Señale la respuesta correcta:**

- a) La norma ISO 9004 está compuesta por las normas ISO 9000:2005, ISO 9002:2008 e ISO 9004:2009.
- b) La norma ISO 9004:2009 se refiere a la gestión para el éxito sostenido de una organización, con un enfoque de gestión de la calidad.
- c) La norma ISO 9004:2009 se refiere a los principios y vocabulario de los sistemas de gestión de calidad.
- d) La norma ISO 9002:2008 se refiere a los requisitos de los sistemas de gestión de calidad.

**100. Órgano directivo encargado de favorecer la mejora continua de la gestión mediante el impulso, desarrollo y seguimiento de los programas de calidad en los servicios públicos, basados en la búsqueda de la excelencia y el fomento de la innovación:**

- a) Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios.
- b) Agencia Española de Normalización y Certificación.
- c) Observatorio Nacional de la Calidad en la Administración General del Estado.
- d) Dirección General de Gobernanza Pública.

**101. De acuerdo con la ISO 9004 ¿Cuál de las siguientes afirmaciones referidas a las organizaciones excelentes en relación con las personas que trabajan en ellas, NO es correcta?:**

- a) Valoran a las personas que las integran.
- b) Desarrollan las capacidades de las personas y garantizan la imparcialidad y la igualdad.
- c) Dan reconocimiento a los esfuerzos para motivar a las personas, e incrementar su compromiso con la organización.
- d) Adaptan su estructura organizativa para lograr los objetivos económicos.

**102. Indique cuál NO es un principio de la norma ISO 9004:**

- a) Enfoque de sistema para la gestión
- b) Enfoque basado en procesos
- c) Enfoque al cliente
- d) Enfoque al proveedor

**103. El conjunto de actividades que es necesario realizar para asegurar que el producto software responde a las necesidades expresadas por el usuario se denomina:**

- a) Control de calidad
- b) Modelo de calidad
- c) Garantía de calidad
- d) Plan General de Calidad

**104. La norma ISO 9004 hace referencia a:**

- a) Recomendaciones para la mejora del desempeño en sistemas de gestión de la calidad.
- b) Guía relativa a las auditorías de la gestión de la calidad y de la gestión medioambiental.
- c) Requisitos de los sistemas de gestión de la calidad.
- d) Fundamentos y vocabulario en el ámbito de los sistemas de gestión de calidad.

**105. En el modelo EFQM:**

- a) El subcriterio 6A tiene un peso del 25% del total de los puntos del criterio 6.
- b) El subcriterio 6B tiene un peso del 25% del total de los puntos del criterio 6.
- c) El subcriterio 7A tiene un peso del 25% del total de los puntos del criterio 6.
- d) El subcriterio 7B tiene un peso del 75% del total de los puntos del criterio 6.

**106. El denominado "principio de Pareto" empleado frecuentemente en el enfoque estadístico de Garantía de Calidad en desarrollo del SW establece que:**

- a) El número de defectos del SW crece exponencialmente con el número de niveles jerárquicos presentes en el equipo de desarrollo
- b) El 80% de los defectos tienen su origen común en el 20% de los factores causantes
- c) Cuando un buen programador es ascendido a analista la tasa de errores se duplica, con un nivel de confianza del 95%
- d) Para una complejidad dada en un proyecto informático el número de errores se duplica cada período de 18 meses o fracción

**107. En el modelo EFQM el atributo de calidad que recibe mayor ponderación es:**

- a) Resultados en cliente
- b) Procesos
- c) Liderazgo
- d) Gestión del Personal

**108. ¿Cuál de los siguientes apartados NO forma parte del «Sistema de Gestión de la Calidad» de la norma ISO 9004:2000?**

- a) Gestión de sistemas y procesos.
- b) Documentación.
- c) Planificación.
- d) Uso de los principios de gestión de la calidad.

**109. En relación con el modelo CMMI (Capability Maturity Model Integration), inicialmente se componía de un único modelo. Con el tiempo se desarrollaron tres modelos diferentes. Indicar cuál de los siguientes modelos no forma parte de ese desarrollo posterior:**

- a) CMMI-DEV, centrado en el desarrollo de proyectos de software.
- b) CMMI-ACQ, centrado en la adquisición o subcontratación de sistemas y servicios software.
- c) CMMI-SPS, centrado en el desarrollo de software para el sector público.
- d) CMMI-SVC, centrado en la mejora de prestación de servicios software.

**110. CMMI define varios niveles de madurez para una organización que gestiona proyectos de desarrollo de software. El nivel 2 de madurez se corresponde con la definición:**

- a) Los trabajos se completan pero a menudo se retrasan y sobrepasan el presupuesto
- b) Los proyectos son planificados, ejecutados, medidos y controlados
- c) El trabajo puede llegar a completarse o no
- d) La organización utiliza estándares como guías para los proyectos, programas y portfolios

**111. En el Modelo de Excelencia de la EFQM, ¿Cuál de los siguientes NO es un criterio de calidad que actúe como agente facilitador del éxito?**

- a) Liderazgo
- b) Políticas y Estrategias
- c) Satisfacción del Personal
- d) Todos son agentes facilitadores

**112. 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) El Mapa de Procesos
- b) Las autoevaluaciones
- c) El análisis y gestión de riesgos
- d) La mejora continua



**113. En la versión de 2013 del modelo EFQM se introduce como nuevo concepto fundamental:**

- a) Alcanzar el éxito mediante el talento de las personas
- b) Crear un futuro sostenible
- c) Gestionar con agilidad
- d) Aprovechar la creatividad y la innovación

**114. La guía de servicios ISO 9004 sigue un enfoque basado en procesos, como:**

- a) Responsabilidad de la dirección
- b) Realización del producto
- c) Medición, análisis y mejora
- d) Todas las respuestas anteriores son correctas

**115. El modelo CMMI:**

- a) Es una metodología de desarrollo software.
- b) Es una práctica para estimación de complejidad de software.
- c) Permite obtener un diagnóstico de la madurez de los procesos relacionados con las tecnologías de la información de una organización.
- d) Permite la obtención de un modelo lógico de procesos que represente el sistema, con independencia de las restricciones físicas del entorno.

**116. En relación con la norma ISO 9004, señale la respuesta correcta**

- a) ISO 9004:2018 tiene como objetivo ayudar en la consecución del éxito sostenido en la gestión de la calidad independientemente de las características de la organización.
- b) ISO 9004:2018 obliga al reconocimiento de una certificación externa
- c) La norma ISO 9004:2018 se refiere a los requisitos de los sistemas de gestión de calidad
- d) La norma ISO 9004:2009 se refiere a los principios y vocabulario de los sistemas de gestión de calidad

**117. Cuando en una empresa la forma de desarrollar proyectos (gestión e ingeniería) está definida, es decir, que está establecida, documentada y que existen métricas (obtención de datos objetivos) para la consecución de objetivos concretos, según CMMI está:**

- a) Nivel 1
- b) Nivel 2
- c) Nivel 3
- d) Nivel 4

**118. El criterio 7 en el modelo EFQM de excelencia es el referente a:**

- a) Las alianzas y los recursos
- b) Los procesos
- c) Los resultados en la sociedad
- d) Los resultados en los clientes