



TEST LA CALIDAD

1. Según el Artículo 1 del Decreto 317/2003, ¿cuál es el objeto del presente Decreto?

- A) Regular las Cartas de Servicios, los sistemas de evaluación de la calidad y los Premios a la Calidad de los servicios públicos de la Junta de Andalucía.
- B) Crear un modelo de gestión único para los servicios públicos de la Junta de Andalucía.
- C) Establecer sanciones y penalizaciones para los órganos que no cumplan con los estándares de calidad.
- D) Regular exclusivamente los Premios a la Calidad de los servicios públicos de la Junta de Andalucía.

2. El concepto de calidad trasladado a la Administración Pública es:

- A) La capacidad de una entidad de carácter público para prestar servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de los ciudadanos, al menor costo posible.
- B) La capacidad de una entidad de carácter público para reducir el número de trámites administrativos sin considerar la satisfacción del ciudadano.
- C) La capacidad de una entidad de carácter público para aumentar los costos de los servicios públicos y garantizar una mayor calidad.
- D) La capacidad de una entidad de carácter público para evitar el uso de nuevas tecnologías y mantener la prestación tradicional de los servicios.

3. El Modelo EFQM de Excelencia es:

- A) Una herramienta práctica de autoevaluación que facilita un diagnóstico sistemático en todas las áreas de la organización.
- B) Un sistema de certificación obligatorio para todas las Administraciones Públicas.
- C) Un modelo exclusivo para empresas privadas sin aplicación en el sector público.
- D) Un método de auditoría financiera para mejorar la contabilidad de las organizaciones

4. La puntuación máxima del Modelo EFQM de Excelencia es de:

- A) 500 puntos
- B) 1000 puntos
- C) 1500 puntos
- D) 2000 puntos

5. Los costes de la calidad son:

- A) Los costes destinados a disminuir el impacto económico negativo de los errores en los productos, servicios, procesos, funciones, áreas o actividades.
- B) Los costes derivados de aumentar la cantidad de productos y servicios sin importar la calidad.
- C) Los costes asociados exclusivamente a la corrección de errores una vez que han ocurrido.
- D) Los costes que se generan al reducir el presupuesto destinado a la calidad.

6. La mayoría de los autores dividen los costes de la calidad en:





- A) Costes de producción y costes de distribución.
- B) Costes de control y costes de auditoría.
- C) Costes de prevención y costes de evaluación.
- D) Costes de marketing y costes de publicidad.

7. Los costes generados al aplicar actuaciones destinadas a evitar una calidad deficiente en los productos, servicios, procesos, funciones, áreas o actividades son:

- A) Costes de prevención.
- B) Costes de producción.
- C) Costes de distribución.
- D) Costes de reparación.

8. ¿Cuál de las siguientes opciones es un ejemplo de los costes mencionados?

- A) Formación en la calidad y proyectos de mejora continua.
- B) Costes de devolución de productos defectuosos.
- C) Gastos de indemnización por mala calidad en el servicio.
- D) Desperdicio de materiales debido a errores en la producción.

9. Los costes de evaluación son:

- A) Los costes generados por todas aquellas actuaciones dirigidas a medir, analizar, inspeccionar, controlar y auditar, para garantizar la fiabilidad de los productos, servicios, procesos, funciones, áreas o actividades.
- B) Los costes derivados de la corrección de errores detectados en los productos defectuosos.
- C) Los costes destinados a la reparación de fallos en los servicios después de su entrega.
- D) Los costes asociados a la reducción del presupuesto de calidad.

10. ¿Cuál de las siguientes opciones es un ejemplo de los costes de evaluación?

- A) Inspecciones, verificaciones y ensayos relacionados con el control de calidad.
- B) Formación en la calidad y proyectos de mejora continua.
- C) Gastos de devolución de productos defectuosos.
- D) Desperdicio de materiales debido a errores en la producción.

11. Los costes de fallos internos de calidad son:

- A) Costes que se producen y detectan antes de que el producto y/o servicio sea entregado al cliente, por lo que no trascienden al cliente ni a la sociedad.
- B) Costes que se generan debido a reclamaciones de los clientes por productos defectuosos.
- C) Costes asociados a la publicidad y promoción de productos con fallos.
- D) Costes derivados de la indemnización a los clientes por fallos en el servicio.

12. ¿Cuál de las siguientes opciones es un ejemplo de los costes de fallos internos de calidad?

- A) Pérdidas de tiempo en cualquier proceso de la empresa y reprocesamiento.
- B) Devoluciones de productos defectuosos por parte de los clientes.
- C) Gastos por campañas de compensación a los clientes afectados por fallos.
- D) Indemnizaciones por fallos en los servicios prestados al cliente.





13. Los costes ocultos son:

- A) Costes difíciles de medir, especialmente los costes intangibles como la pérdida de imagen de la marca o la desmotivación del personal.
- B) Costes generados únicamente por la compra de materia prima defectuosa.
- C) Costes que siempre pueden medirse con absoluta objetividad sin necesidad de estimaciones.
- D) Costes derivados exclusivamente de la inversión en tecnología para mejorar la calidad.

14. ISO 9000 es:

- A) Una familia de normas, reconocidas internacionalmente, relacionadas con los sistemas de gestión de la calidad.
- B) Un sistema exclusivo para el control de producción industrial.
- C) Un conjunto de regulaciones gubernamentales sobre seguridad laboral.
- D) Una certificación obligatoria solo para empresas de tecnología.

15. De conformidad con las normas ISO está formado por cuatro normas principales que se utilizan como un sistema integral:

- A) ISO 9000
- B) ISO 9000:2000
- C) ISO 9001
- D) ISO 19011

16. Según el Artículo 12 del Decreto 317/2017, la evaluación de la calidad constituye un proceso que:

- A) Engloba el diagnóstico sobre los niveles efectivos de prestación de los servicios y su relación con las expectativas de los ciudadanos, así como la medición del grado de cumplimiento de los compromisos declarados.
- B) Se basa exclusivamente en la percepción de los ciudadanos sobre los servicios públicos.
- C) Únicamente mide el grado de satisfacción de los empleados públicos respecto a la calidad del servicio.
- D) Consiste en la reducción de costes administrativos sin evaluar el impacto en la calidad del servicio.

17. Según el Artículo 13 del Decreto 317/2017, ¿cuál es la finalidad de la evaluación de la calidad?

- A) Proporcionar a los órganos directivos de la Administración General de la Junta de Andalucía y sus Organismos Autónomos la información agregada necesaria para ordenar y dirigir los servicios públicos y planificar y adoptar las medidas de mejora que les sean precisas.
- B) Garantizar que todos los servicios públicos se mantengan sin cambios, independientemente de la evolución de las necesidades ciudadanas.
- C) Establecer un sistema de sanciones para los servicios públicos que no cumplan con los estándares de calidad.
- D) Limitar el acceso de los ciudadanos a la información sobre los niveles de calidad de los servicios públicos.





18. Según el Artículo 14 del Decreto 317/2017, ¿cómo se articula la evaluación de la calidad de los servicios?

- A) Mediante las modalidades de autoevaluación y evaluación externa sobre la base del Modelo Europeo de Excelencia en la Gestión adaptado al Sector Público (Modelo EFQM Sector Público).
- B) Únicamente mediante auditorías externas realizadas por organismos privados especializados en calidad.
- C) A través de encuestas ciudadanas sin necesidad de medición previa de los niveles efectivos de prestación de los servicios.
- D) Exclusivamente por la autoevaluación realizada por los propios empleados sin necesidad de evaluación externa.

19. ¿Cuáles son las modalidades de evaluación de la calidad de los servicios según el Artículo 14 del Decreto 317/2017?

- A) Autoevaluación y evaluación externa basadas en el Modelo EFQM Sector Público.
- B) Evaluación interna obligatoria cada cinco años sin necesidad de análisis externo.
- C) Supervisión exclusiva por parte de organismos privados especializados en auditoría.
- D) Control de calidad basado únicamente en la percepción de los ciudadanos sin modelos

20. Según el Artículo 15 del Decreto 317/2017, para medir los niveles efectivos de prestación de los servicios, los órganos, organismos y unidades deben:

- A) Implantar sistemas de medición basados en indicadores de calidad representativos y fijar valores base o estándares de referencia.
- B) Elaborar un informe trimestral obligatorio sobre la calidad de los servicios públicos.
- C) Medir exclusivamente la satisfacción de los ciudadanos sin utilizar indicadores específicos.
- D) Aplicar únicamente el criterio de eficiencia sin considerar la receptividad o la calidad técnica.

21. ¿Qué aspecto se incluye en la medición de la calidad de los servicios, según el Artículo 15 del Decreto 317/2017?

- A) Datos sobre la satisfacción de los usuarios, eficacia y eficiencia.
- B) Solo el costo de la prestación del servicio.
- C) Exclusivamente el tiempo de entrega de los servicios.
- D) La cantidad de quejas recibidas sin considerar la satisfacción de los usuarios.

22. ¿Qué entidad coordina la autoevaluación según el Artículo 16 del Decreto 317/2017?

- A) La Dirección General de Organización, Inspección y Calidad de los Servicios.
- B) Empresas externas contratadas por la Junta de Andalucía.
- C) El Ministerio de Hacienda y Función Pública.
- D) Solo los empleados públicos sin intervención de otras entidades.





23. Según el Artículo 16 del Decreto 317/2017, el cumplimiento de los planes de mejora anuales se comprobará en:

- A) La siguiente autoevaluación.
- B) Auditorías realizadas cada cinco años.
- C) Inspecciones realizadas por organismos privados sin participación de la administración.
- D) La supervisión directa del presidente de la Junta de Andalucía.

24. Según el Artículo 16 del Decreto 317/2017, ¿cuál es el objetivo principal de la autoevaluación?

- A) Comprobar el nivel de calidad alcanzado en la prestación del servicio y el grado de cumplimiento de las Cartas de Servicios.
- B) Detectar errores administrativos sin necesidad de tomar medidas correctivas.
- C) Realizar auditorías externas para controlar la calidad de los servicios públicos.
- D) Revisar exclusivamente la satisfacción de los empleados públicos sin evaluar los servicios.

25. La evaluación externa será realizada con autonomía y objetividad para comprobar e informar sobre:

- A) La cantidad de empleados necesarios para la prestación de servicios.
- B) El nivel de excelencia y calidad de los servicios públicos.
- C) Los costos administrativos de cada unidad evaluada.
- D) La eficiencia de los procesos de selección de personal.

26. ¿Qué se busca determinar con la evaluación externa según el Artículo 17 del Decreto 317/2017?

- A) El nivel de excelencia alcanzado en la gestión y las áreas de mejora para planes de calidad.
- B) Exclusivamente la eficiencia económica de los servicios públicos.
- C) El nivel de satisfacción de los empleados sin evaluar la gestión.
- D) La cantidad de quejas ciudadanas recibidas en el último año.

27. Corresponderá establecer los planes de mejora de la calidad según el Artículo 18 del Decreto 317/2017 a:

- A) Los responsables de los órganos, organismos y unidades, basándose en los informes de calidad, autoevaluaciones y evaluaciones externas.
- B) Únicamente la Dirección General de Organización, Inspección y Calidad de los Servicios sin intervención de otras entidades.
- C) Empresas privadas especializadas en calidad sin participación de los empleados públicos.
- D) Los ciudadanos mediante encuestas de satisfacción sin considerar evaluaciones internas.

28. ¿Qué documento debe presentar anualmente la Consejería de Justicia y Administración Pública según el Artículo 19 del Decreto 317/2017?

- A) Una Memoria que contenga la evaluación global de la calidad del conjunto de los servicios públicos prestados.
- B) Un informe financiero detallado sobre el gasto de cada unidad administrativa.
- C) Un resumen de quejas y sugerencias sin incluir datos de evaluación.
- D) Un análisis de desempeño individual de los empleados públicos.

29. ¿Cuál es el objetivo principal de los Premios a la Calidad de los servicios públicos según el Artículo 20 del Decreto 317/2017?





- A) Distinguir a los órganos, organismos y unidades que hayan incrementado de forma directa o indirecta la calidad de los servicios que prestan a los ciudadanos.
- B) Sancionar a los servicios públicos que no cumplan con los estándares de calidad exigidos.
- C) Incentivar la competencia entre organismos sin importar la mejora en la calidad del servicio.
- D) Financiar proyectos privados ajenos a la Administración Pública.

30. Los Premios a la Calidad de los servicios públicos se otorgan como reconocimiento por:

- A) La adopción de actividades de mejora que hayan incrementado la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos.
- B) La reducción de costos operativos sin considerar la calidad del servicio.
- C) El cumplimiento exclusivo de requisitos administrativos sin mejoras reales.
- D) La eliminación de controles de calidad en los servicios públicos.

31. Los Premios a la Calidad de los servicios públicos en la Junta de Andalucía se convocarán:

- A) De manera aleatoria sin necesidad de convocatoria oficial.
- B) Cada cinco años según lo determine la Administración General del Estado.
- C) Anualmente mediante Orden de la Consejería de Justicia y Administración Pública, publicada en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.
- D) Únicamente cuando un organismo lo solicite expresamente.

32. Corresponderá aprobar las Cartas de Servicios según el Artículo 7 del Decreto 317/2017

- A) Un comité externo sin relación con la Administración Pública.
- B) Exclusivamente la Consejería de Justicia y Administración Pública sin necesidad de informe previo.
- C) Los ciudadanos mediante votación pública.
- D) El titular o máximo responsable del órgano, organismo o unidad, previo informe de la Dirección General de Organización, Inspección y Calidad de los Servicios.

33. Las Cartas de Servicios deben ser incluidas en _____ y también en el Portal de la Administración de la Junta de Andalucía.

- A) Documentos internos de acceso restringido sin divulgación pública.
- B) La página web de los respectivos ámbitos en los que radiquen los órganos, organismos o unidades titulares de las mismas
- C) Boletines privados dirigidos exclusivamente a empleados administrativos.
- D) Informes confidenciales solo accesibles para altos cargos gubernamentales.

34. Las Cartas de Servicios deberán estar disponibles en:

- A) La página web de los respectivos ámbitos en los que radiquen los órganos, organismos o unidades titulares de las mismas y en el Portal de la Administración de la Junta de Andalucía.





- B) Documentos internos de acceso exclusivo para funcionarios de alto nivel.
- C) Boletines confidenciales de circulación restringida.
- D) Informes administrativos que no se publiquen ni compartan con la ciudadanía.

35. ¿Cuándo deben ser actualizadas las Cartas de Servicios según el Artículo 9 del Decreto 317/2017?

- A) Cuando haya modificaciones en los servicios prestados o cambios sustanciales en los datos que contengan.
- B) Solo cuando la unidad responsable lo considere necesario sin importar los cambios en los servicios.
- C) Cada cinco años sin importar si ha habido cambios en la prestación del servicio.
- D) Únicamente cuando los ciudadanos presenten reclamaciones.

36. ¿Cuándo deben elaborar un informe de seguimiento los órganos, organismos y unidades que cuenten con una Carta de Servicios aprobada y publicada?

- A) En el primer semestre de cada año, analizando los resultados del año anterior.
- B) Cada cinco años, independientemente de los cambios en los servicios.
- C) Solo cuando los ciudadanos presenten quejas formales sobre el servicio.
- D) En el primer trimestre de cada año, analizando los resultados del año anterior.

37. Según el Artículo 11 del Decreto 317/2017, en qué circunstancias puede suspenderse una Carta de Servicios?

- A) Cuando existan razones excepcionales sobrevenidas que afecten de manera extraordinaria al funcionamiento del servicio.
- B) Cuando se considere conveniente su revisión periódica, sin necesidad de justificación.
- C) Únicamente cuando los ciudadanos presenten quejas formales en número significativo.
- D) Por decisión unilateral de cualquier empleado de la Administración Pública.

38. Complete la siguiente afirmación conforme al Artículo 11 del Decreto 317/2017: "La suspensión de una Carta de Servicios deberá ser aprobada mediante _____ y se publicará en _____."

- A) Resolución motivada - el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.
- B) Propuesta interna - la página web del órgano competente.
- C) Informe de evaluación - un archivo administrativo de acceso restringido.
- D) Comunicación verbal - un boletín interno sin carácter público.

39. Según el Artículo 3 del Decreto 317/2017, ¿qué funciones desempeña la Dirección General de Organización, Inspección y Calidad de los Servicios?

- A) Administrar los recursos económicos destinados a la prestación de servicios sin evaluar su calidad.
- B) Supervisar exclusivamente los Premios a la Calidad sin intervenir en otros procesos.
- C) Coordinar, impulsar y apoyar la implantación de las Cartas de Servicios, evaluación de la calidad y Premios a la Calidad de los servicios públicos
- D) Dictar normativas y sanciones sin necesidad de coordinación con otras áreas de la Administración Pública.

40. Complete la siguiente afirmación conforme al Artículo 3 del Decreto 317/2017: "La Dirección General de Organización, Inspección y Calidad de los Servicios tiene la responsabilidad de _____, _____ y _____ las medidas establecidas en este Decreto para la implantación de las Cartas de Servicios, evaluación





de la calidad y Premios a la Calidad de los servicios públicos."

- A) Coordinar - impulsar - apoyar.
- B) Vigilar - sancionar - restringir.
- C) Evaluar - sancionar - eliminar.
- D) Rechazar - modificar - imponer.

PREGUNTA	RESPUESTA	ARTÍCULO	NORMATIVA
1.	A	1	317/2003, 18 Nov.
2.	A		
3.	A		
4.	B		
5.	A		
6.	C		
7.	A		
8.	A		
9.	A		
10.	A		
11.	A		
12.	A		
13.	A		
14.	A		
15.	B		
16.	A	12	317/2003, 18 Nov.
17.	A	13	317/2003, 18 Nov.
18.	A	14	317/2003, 18 Nov.
19.	A	14	317/2003, 18 Nov.
20.	A	15	317/2003, 18 Nov.
21.	A	15	317/2003, 18 Nov.
22.	A	16	317/2003, 18 Nov.
23.	A	16	317/2003, 18 Nov.
24.	A	16	317/2003, 18 Nov.
25.	B	17	317/2003, 18 Nov.
26.	A	17	317/2003, 18 Nov.
27.	A	18	317/2003, 18 Nov.
28.	A	19	317/2003, 18 Nov.





29.	A	20	317/2003, 18 Nov.
30.	A	20	317/2003, 18 Nov.
31.	C	21	317/2003, 18 Nov.
32.	D	7	317/2003, 18 Nov.
33.	B	8	317/2003, 18 Nov.
34.	A	8	317/2003, 18 Nov.
35.	A	9	317/2003, 18 Nov.
36.	B	10	317/2003, 18 Nov.
37.	A	11	317/2003, 18 Nov.
38.	A	11	317/2003, 18 Nov.
39.	C	3	317/2003, 18 Nov.
40.	A	3	317/2003, 18 Nov.

