



**CONCURSO OPOSICIÓN DE PROMOCIÓN INTERNA  
PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS  
FUNCIONARIO**

**SEGUNDO EJERCICIO  
2ª parte. Supuesto práctico B  
TEST**

**ESCALA DE AYUDANTES DE ARCHIVOS, BIBLIOTECAS Y  
MUSEOS**

**Salamanca, 24 de enero de 2022**

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
SELLO UNIVERSIDAD DE SALAMANCA	25-01-2022 10:36:47

Documento firmado electrónicamente - Patio de Escuelas, núm 1, 2.ª planta (Edificio de Rectorado) - 37071  
Salamanca

## CONCURSO OPOSICIÓN DE PROMOCIÓN INTERNA ESCALA DE AYUDANTES DE ARCHIVOS, BIBLIOTECAS Y MUSEOS. SEGUNDO EJERCICIO. 2ª parte. Supuesto práctico B

El Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Salamanca, en la búsqueda de la mejora continua en sus actividades, quiere elaborar una política de calidad como un elemento esencial en la implantación de un sistema de calidad total en la organización. Usted forma parte del grupo que trabajará sobre este tema. Como base de inicio se tendrán en cuenta los siguientes documentos:

- Los Estatutos de la Universidad de Salamanca
- Los Planes Estratégicos de la Universidad de Salamanca
- El Plan Estratégico de la Biblioteca de la Universidad de Salamanca
- La Carta de Servicios de la Biblioteca de la Universidad de Salamanca
- Los Reglamentos del Servicio de Bibliotecas

### TEST

15. ¿En qué artículo de Los Estatutos de la Universidad de Salamanca se recoge como uno de los fines de la Universidad “La promoción, para el mejor cumplimiento de sus fines, de sistemas de evaluación garantes de la calidad de su actividad”?

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

16. ¿Qué período abarca el actual Plan Estratégico de la Universidad de Salamanca ?

- a) 2020-2023
- b) 2020-2025
- c) 2019-2023
- d) 2018-2022

17. ¿En qué línea estratégica del Plan Estratégico 2019-2023 del Servicio de Bibliotecas USAL se establece como objetivo estratégico “implantar un modelo de calidad EFQM como método de trabajo y mejora continua”?

- a) Línea 5. Alianzas y calidad
- b) Línea 6. Calidad y sostenibilidad
- c) Línea 3. Calidad
- d) Línea 4. Calidad en gestión

18. Uno de los objetivos operativos del Plan Estratégico 2019-2023 del Servicio de Bibliotecas USAL es obtener un sello de calidad EFQM. ¿A qué sello se opta?

- a) Sello 200+
- b) Sello 300+
- c) Sello 400+
- d) Sello 500+

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
SELLO UNIVERSIDAD DE SALAMANCA	25-01-2022 10:36:47



19. ¿Cuántos compromisos de calidad señala La Carta de Servicios de la Biblioteca Universitaria USAL atendiendo a las categorías de servicio?

- a) 4 compromisos de calidad organizados en 4 categorías de servicio
- b) 8 compromisos de calidad organizados en 4 categorías de servicio
- c) 12 compromisos de calidad organizados en 6 categorías de servicio
- d) 17 compromisos de calidad organizados en 8 categorías de servicio

20. ¿Dónde podemos encontrar que una de las funciones de la Biblioteca USAL es "Promover estrategias de mejora continuada para adaptarse a los cambios en las necesidades de los usuarios"?

- a) En el Plan Estratégico 2019-2023 de la Biblioteca USAL
- b) En la Carta de Servicios de la Biblioteca USAL 2020
- c) En el Reglamento del Servicio de Bibliotecas USAL (Consejo de Gobierno 30 julio 2020)
- d) En los Estatutos de la Universidad de Salamanca

21. Una herramienta previa de reflexión sobre la situación del Servicio de Bibliotecas USAL puede ser un análisis DAFO. ¿Cómo se divide este tipo de análisis?

- a) Análisis interno (oportunidades y debilidades) y externo (fortalezas y amenazas)
- b) Análisis interno (debilidades y amenazas) y externo (fortalezas y oportunidades)
- c) Análisis interno (fortalezas y debilidades) y externo (amenazas y oportunidades)
- d) Análisis interno (amenazas y oportunidades) y externo (fortalezas y debilidades)

22. El ciclo de Deming, muy utilizado por los sistemas de gestión de la calidad, ¿de cuántas etapas consta?

- a) Tres: planificar, actuar, comprobar
- b) Cuatro: planificar, hacer, verificar y actuar
- c) Cinco: planificar, actuar, comparar, verificar y realimentar
- d) Seis: planificar, hacer, comprobar, verificar, realimentar, implantar

23. ¿Qué modelo de encuesta se eligió en el último estudio de satisfacción de los usuarios de las bibliotecas de la USAL?

- a) LibQUAL+
- b) Ithaka S+R
- c) Google Forms
- d) QuestionPro

24. ¿Cómo se llama la práctica de evaluación que permite realizar un cotejo de las mejores prácticas en otras organizaciones similares, con el objetivo de asimilarlas y así mejorar el rendimiento de procesos o funciones determinadas?

- a) Benchmarking
- b) Coworking
- c) Crowdsourcing
- d) FabLab

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
SELLO UNIVERSIDAD DE SALAMANCA	25-01-2022 10:36:47



25. La norma ISO 9001 y el modelo EFQM están relacionados con la calidad y excelencia empresarial. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones sobre ambos conceptos es FALSA?

- a) A diferencia de la norma ISO 9001, el modelo EFQM no es una norma, es un modelo de carácter no normativo
- b) El modelo EFQM tiene vigencia en Europa mientras que la norma ISO 9001 tiene carácter internacional
- c) La norma ISO 9001 Y EFQM son dos modelos compatibles de gestión empresarial
- d) En ambos modelos se obtiene un certificado por tercera parte

26. ¿Cómo se denomina el incumplimiento de un requisito de la Norma ISO 9001?

- a) No Conformidad
- b) Fallo de requisito
- c) Fallo de compromiso
- d) Error de cumplimiento

27. ¿Cómo se llama la organización representante de la EFQM en España encargada de otorgar el sello de excelencia EFQM en nuestro país?

- a) Club de Excelencia en Gestión
- b) EFQM Spain
- c) Club de Calidad EFQM
- d) Club Español de la Calidad

28. La autoevaluación EFQM es un diagnóstico, realizado por la propia organización, en el que se hace una reflexión estratégica sobre el estado de su gestión en un momento determinado. ¿Qué herramienta de autoevaluación se utiliza en la versión 2020 del Modelo EFQM?

- a) PERFIL
- b) Plataforma de evaluación EFQM Digital
- c) EVALÚA
- d) Todas son correctas

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
SELLO UNIVERSIDAD DE SALAMANCA	25-01-2022 10:36:47