

1. Segons la Llei 4/2011, de 31 de març, de la bona administració i del bon govern de les Illes Balears, l'Administració de la comunitat autònoma i els ens del sector públic instrumental de la comunitat autònoma de les Illes Balears han d'impulsar l'eficàcia i l'eficiència de les seves organitzacions mitjançant la generalització de la implantació dels sistemes de gestió segons els estàndards reconeguts de qualitat, entre els quals anomena:

- a) Grups de discussió.
- b) Estudi del clima laboral i de les opinions dels empleats.
- c) Client misteriosos.
- d) Les respostes a) i c) són correctes.

2. D'acord amb la Llei 4/2011, de 31 de març, de la bona administració i del bon govern de les Illes Balears, com ha d'impulsar l'Administració autonòmica la cultura d'avaluació d'organitzacions i serveis?

- a) Com a eina per millorar els plans públics.
- b) Com a eina per millorar els programes públics.
- c) Com a eina de millora per conèixer-ne la maduresa organitzativa.
- d) Com a eina per millorar la imatge de l'Administració.

3. D'acord amb la Llei 4/2011, de 31 de març, de la bona administració i del bon govern de les Illes Balears, com ha d'impulsar l'Administració autonòmica la cultura d'avaluació d'organitzacions i serveis?

- a) Com a eina per millorar la imatge dels treballadors públics.
- b) Com a eina per millorar la imatge dels grups polítics.
- c) Com a eina de millora dels complementos de productivitat.
- d) Com a garantia del seu enfocament a la ciutadania.

4. En relació amb la Llei 4/2011, de 31 de març, de la bona administració i del bon govern de les Illes Balears, l'avaluació de la qualitat de les organitzacions i els serveis públics persegueix:

- a) Identificar aquells aspectes i àrees de millora que permetin i afavoreixin l'evolució i el desenvolupament de les organitzacions, mitjançant la millora contínua.
- b) Conèixer si es compleixen els objectius que persegueix l'organització.
- c) Assegurar la comparança, la cooperació i la competitivitat dels òrgans, els organismes i les unitats que presten serveis públics.
- d) Les respostes a) i c) són correctes.

5. D'acord amb la Llei 4/2011, de 31 de març, de la bona administració i del bon govern de les Illes Balears, l'avaluació de la qualitat de les organitzacions i els serveis públics persegueix:

- a) Mesurar el rendiment de les organitzacions i els serveis públics que es presten a la ciutadania, com també establir mecanismes d'eficiència.
- b) Millorar la transparència i fer arribar a la ciutadania, en la seva condició de sofridora de l'activitat pública, informació sobre els nivells de qualitat prestats.
- c) Assegurar la comparança, la coordinació i la competència dels òrgans, els organismes i les unitats que presten serveis públics.
- d) Premiar el rendiment de les organitzacions i els serveis públics que es presten a la ciutadania, com també establir mecanismes d'eficiència.

6. D'acord amb la Llei 4/2011, de 31 de març, de la bona administració i del bon govern de les Illes Balears, la construcció i la publicació dels compromisos de servei mitjançant cartes ciutadanes es concep com:

- a) Un instrument de transparència i de millora contínua de la qualitat dels serveis públics que presta cada entitat, òrgan o organisme, mitjançant eines i processos de gestió, d'acord amb els estàndards de qualitat a què ha d'ajustar la seva activitat.
- b) Un instrument de transparència i de millora discontinua de la qualitat dels serveis públics que presta cada entitat, òrgan o organisme, mitjançant eines i processos de gestió, d'acord amb els estàndards de qualitat a què ha d'ajustar la seva activitat.
- c) Un instrument de transparència i de millora contínua de la qualitat dels serveis privats que presta cada entitat, òrgan o organisme, mitjançant eines i processos de gestió, d'acord amb els estàndards de qualitat a què ha d'ajustar la seva activitat.
- d) Cap de les respostes anteriors és correcta.

7. D'acord amb la Llei 4/2011, de 31 de març, de la bona administració i del bon govern de les Illes Balears, les cartes ciutadanes de dret:

- a) Són cartes que estableixen els mínims de qualitat a què s'ha d'ajustar un servei determinat, que poden sorgir d'iniciatives prèvies de cartes marc o individualment si no formen part d'una xarxa.
- b) Són cartes de mínims de qualitat que elaboren els serveis que es trobin compresos en xarxes de centres, oficines o unitats existents.
- c) Són cartes que recullen el conjunt de drets d'un determinat grup d'usuaris en relació amb una política concreta i amb el seu desplegament mitjançant prestacions o serveis.
- d) Les respostes anteriors són incorrectes.

8. Segons la Llei 4/2011, de 31 de març, de la bona administració i del bon govern de les Illes Balears, les cartes ciutadanes de servei:

- a) Són cartes que estableixen els mínims de qualitat a què s'ha d'ajustar un servei determinat, que poden sorgir d'iniciatives prèvies de cartes marc o individualment si no formen part d'una xarxa.
- b) Són cartes de mínims de qualitat que elaboren els serveis que es trobin compresos en xarxes de centres, oficines o unitats existents.
- c) Són cartes que recullen el conjunt de drets d'un determinat grup d'usuaris en relació amb una política concreta i amb el seu desplegament mitjançant prestacions o serveis.
- d) Són cartes certificades o avaluades per un òrgan extern acreditat a aquest efecte.

9. Segons la Llei 4/2011, de 31 de març, de la bona administració i del bon govern de les Illes Balears, l'abast de les cartes ciutadanes és obligatori en els casos següents:

- a) Tots els processos transversals entre l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, les administracions insulars, administració estatal i/o les administracions locals han de disposar d'una carta de tipus transversal o multiinstitucional.
- b) Tots els processos transversals entre l'Administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears, l'administració estatal i/o les administracions locals han de disposar d'una carta de tipus transversal o multiinstitucional.
- c) Totes les unitats o tots els centres de més de 35 treballadors han de disposar almenys d'una carta de servei.
- d) Totes les unitats o tots els centres que prestin serveis en xarxa han de disposar almenys d'una carta marc.

10. Segons la Llei 4/2011, de 31 de març, de la bona administració i del bon govern de les Illes Balears, l'avaluació de polítiques públiques és:

- a) Un procés sistèmic d'observació, anàlisi i interpretació d'una intervenció pública de qualsevol tipus -pla, programa, projecte o altra acció-, per obtenir-ne un judici ètic del disseny, el funcionament, els resultats i els efectes, basat en evidències. La finalitat de l'avaluació és ser útil a la societat, com a eina de millora de la qualitat i l'eficàcia dels serveis públics.
- b) Un procés sistèmic d'observació, anàlisi i interpretació d'una intervenció pública de qualsevol tipus -pla, programa, projecte o altra acció-, per obtenir-ne un judici valoratiu del disseny, el funcionament, els resultats i els efectes, basat en evidències. La finalitat de l'avaluació és ser útil a la societat, com a eina de millora de la qualitat i l'eficàcia dels serveis públics.
- c) Un procés lliure d'observació, anàlisi i interpretació d'una intervenció pública de qualsevol tipus -pla, programa, projecte o altra acció-, per obtenir-ne un judici valoratiu del disseny, el funcionament, els resultats i els efectes, basat en evidències. La finalitat de l'avaluació és ser útil a la societat, com a eina de millora de la qualitat i l'eficàcia dels serveis públics.
- d) Les respostes anteriors són incorrectes.

11. Segons la Llei 4/2011, de 31 de març, de la bona administració i del bon govern de les Illes Balears, l'avaluació és:

- a) Una activitat específica i sense identitat pròpia, clarament diferenciada d'unes altres com el control intern, l'auditoria financera, l'auditoria de gestió o el control pressupostari, però amb les quals manté una estreta relació de complementarietat.
- b) Una activitat específica i amb identitat pròpia, difícilment diferenciada d'unes altres com el control intern, l'auditoria financera, l'auditoria de gestió o el control pressupostari, però amb les quals manté una estreta relació de complementarietat.
- c) Una activitat específica i amb identitat pròpia, clarament diferenciada d'unes altres com el control intern, l'auditoria financera, l'auditoria de gestió o el control pressupostari, però amb les quals manté una estreta relació de complementarietat.
- d) Una activitat específica i amb identitat pròpia, difícilment diferenciada d'unes altres com el control intern, l'auditoria financera, l'auditoria de gestió o el control pressupostari, però amb les quals manté una escassa relació de complementarietat.

12. Segons la Llei 4/2011, de 31 de març, de la bona administració i del bon govern de les Illes Balears, l'avaluació ha d'aconseguir:

- a) La participació efectiva de la ciutadania, el foment de l'aprenentatge i la innovació, la potenciació de la transparència mitjançant la rendició de comptes i, així, l'augment del nivell de confiança en l'administració pública.
- b) La participació efectiva dels interessats, el foment de l'aprenentatge i la innovació, la potenciació de la transparència mitjançant la rendició de comptes i, així, el control del nivell de confiança en l'administració pública.
- c) La participació efectiva dels interessats, el foment de l'aprenentatge i la innovació, la potenciació de la transparència mitjançant la rendició de comptes i, així, l'augment del nivell de confiança en l'administració pública.
- d) Totes les respostes anteriors són incorrectes.

13. Segons la Llei 4/2011, de 31 de març, de la bona administració i del bon govern de les Illes Balears, l'avaluació de les polítiques públiques ha de seguir els criteris següents:

- a) Eficàcia, en el sentit de si s'han aconseguit els resultats desitjats.
- b) Rellevància dels objectius perseguits d'acord amb l'interès general..
- c) Totes les respostes són correctes.
- d) Impacte generat per l'aplicació de la política.

14. Segons la Llei 4/2011, de 31 de març, de la bona administració i del bon govern de les Illes Balears, quins factors es poden aplicar a l'avaluació de polítiques públiques, a part dels criteris que preveu aquesta norma?

- a) Identitat.
- b) Igualtat.
- c) Equivalència
- d) Equitat.

15. Segons la Llei 4/2011, de 31 de març, de la bona administració i del bon govern de les Illes Balears, qui pot encarregar l'avaluació d'una política pública?

- a) El Parlament de les Illes Balears.
- b) La Sindicatura de Comptes.
- c) La Intervenció General de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.
- d) L'òrgan que ha dissenyat o executat la política.

16. Segons la Llei 4/2011, de 31 de març, de la bona administració i del bon govern de les Illes Balears, qui pot determinar la relació d'intervencions públiques que han de ser avaluades per l'Oficina d'Avaluació Pública?

- a) L'Interventor General de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.
- b) El Síndic Major.
- c) El president Govern de les Illes Balears.
- d) El Consell de Govern de les Illes Balears.

17. Segons la Llei 4/2011, de 31 de març, de la bona administració i del bon govern de les Illes Balears, l'avaluació de les polítiques públiques pot ser:

- a) Només ex post.
- b) Només durant l'aplicació de la política pública en el període programat.
- c) Només ex post i ex ante.
- d) Cap de les respostes anteriors és correcta.

18. Segons la Llei 4/2011, de 31 de març, de la bona administració i del bon govern de les Illes Balears, les avaluacions de les polítiques públiques han de tractar com a mínim algun dels aspectes següents:

- a) Necessitats no detectades.
- b) Impactes que es podrien haver constatat.
- c) Grau de participació ciutadana en l'elaboració i el desenvolupament de la política.
- d) Ingressos i relació amb els resultats assolits.

19. Segons la Llei 4/2011, de 31 de març, de la bona administració i del bon govern de les Illes Balears, les avaluacions de les polítiques públiques han de tractar com a mínim dels aspectes següents:

- a) Opinió i valoració que han merescut per a la ciutadania les actuacions

desenvolupades.

- b) Grau de col·laboració interinstitucional en l'elaboració i el desenvolupament de la política.
- c) Totes les respostes són correctes.
- d) Compliment de la legalitat i del dret que assisteix la ciutadania.

20. Segons la Llei 4/2011, de 31 de març, de la bona administració i del bon govern de les Illes Balears, l'Oficina d'Avaluació Pública de les Illes Balears (OAPIB) és un òrgan independent del Govern de les Illes Balears?

- a) No, perquè la llei només li reconeix autonomia funcional, però no administrativa.
- b) No, perquè l'OAPIB estarà integrada per funcionaris o personal laboral designats pel Consell de Govern.
- c) No, perquè està sota la dependència directa de la conselleria competent en matèria de qualitat dels serveis.
- d) Totes les respostes anteriors són correctes.

21. En relació amb la Llei 4/2011, de 31 de març, de la bona administració i del bon govern de les Illes Balears, quina és la situació actual de l'Oficina d'Avaluació Pública de les Illes Balears (OAPIB)?

- a) No està creada ni en funcionament.
- b) No està creada.
- c) Segons la llei, està creada, però actualment no està en funcionament.
- d) Està creada i en funcionament.

22. Segons la Llei 4/2011, de 31 de març, de la bona administració i del bon govern de les Illes Balears, el director de l'Oficina d'Avaluació Pública de les Illes Balears (OAPIB) ha de ser designat entre:

- a) Membres dels grups polítics.
- b) Sindicalistes que facin feina a l'Oficina.
- c) Persones de reconegut prestigi i experiència de més de quinze anys en matèria d'avaluació de polítiques públiques.
- d) El personal al qual és d'aplicació l'Estatut bàsic de l'empleat públic.

23. Segons la Llei 4/2011, de 31 de març, de la bona administració i del bon govern de les Illes Balears, l'Oficina d'Avaluació Pública de les Illes Balears (OAPIB) estarà integrada per funcionaris o personal laboral fix designats per un període:

- a) De cinc anys.
- b) De sis anys.
- c) De nou anys.
- d) De dotze anys.

24. Segons la Llei 4/2011, de 31 de març, de la bona administració i del bon govern de les Illes Balears, com s'ha de donar publicitat a les avaluacions:

- a) Els resultats de les avaluacions s'han de publicar, almenys, en la pàgina web de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.
- b) Els resultats de les avaluacions s'han de publicar en xarxes socials com Facebook o Twitter.
- c) Els resultats de les avaluacions no s'han de publicar, llevat d'un petit resum.
- d) Es publicaran conjuntament en una memòria anual.

25. Segons la Llei 4/2011, de 31 de març, de la bona administració i del bon

govern de les Illes Balears, seran valuades totes aquelles intervencions públiques que superin la quantitat:

- a) De 3 milions d'euros.
- b) De 5 milions d'euros.
- c) De 30 milions d'euros.
- d) De 50 milions d'euros.

26. Segons la Llei 4/2011, de 31 de març, de la bona administració i del bon govern de les Illes Balears, la creació i el funcionament de l'Oficina d'Avaluació Pública de les Illes Balears:

- a) S'ha de fer amb una plantilla de 5 persones.
- b) S'ha de fer amb una plantilla de 10 persones.
- c) No dona lloc a un increment de plantilla de l'Administració de la Comunitat Autònoma.
- d) S'ha de fer amb una redefinició dels llocs de treball ja existents, més un increment del 10%.

27. Segons la Llei 4/2011, de 31 de març, de la bona administració i del bon govern de les Illes Balears, les funcions de l'Oficina d'Avaluació Pública de les Illes Balears inclouen:

- a) Desenvolupar, si escau, avaluacions referides a altres administracions públiques de les Illes Balears, mitjançant els mecanismes de coordinació.
- b) Incloure un esquema de cooperació interinstitucional, com a model de governança mitjançant la Xarxa Intraadministrativa d'Avaluació i Qualitat.
- c) Coordinar i homogeneïtzar totes les tasques referides a l'avaluació pública que es duguin a terme en l'àmbit de l'Administració de la Comunitat Autònoma i del sector públic instrumental de les Illes Balears.
- d) Dur a terme, per mitjans exclusivament propis, les activitats tècniques, d'estudi, editorials, formatives, informatives o promocionals que consideri adequades per complir les funcions que li són pròpies.

28. Segons la Llei 4/2011, de 31 de març, de la bona administració i del bon govern de les Illes Balears, les funcions de l'Oficina d'Avaluació Pública de les Illes Balears inclouen:

- a) Identificar i fer el seguiment de les millors pràctiques de gestió pública, tant en l'àmbit de l'Administració de la Comunitat Autònoma com de la resta de l'Estat, amb la finalitat de promoure l'aprenentatge i l'intercanvi de coneixements.
- b) Elaborar anualment una memòria sobre l'índex de la qualitat global dels serveis públics a partir dels resultats d'avaluació o d'auditoria de qualitat de les organitzacions, dels informes de seguiment dels compromisos de serveis, dels informes relatius a queixes i suggeriments, i de la valoració de la ciutadania, entre altres informes o índexs de valoració.
- c) Impulsar la realització dels estudis pertinents per recollir les expectatives i la valoració dels interessats sobre els serveis públics.
- d) Promoure que els municipis de les Illes recullin dades periòdicament sobre les expectatives i la valoració de la ciutadania referents als serveis públics de les seves competències respectives.

29. Segons la Llei 4/2011, de 31 de març, de la bona administració i del bon govern de les Illes Balears, l'Oficina d'Avaluació Pública de les Illes Balears:

- a) No pot interferir en el desenvolupament de la carrera professional.
- b) Pot interferir en el desenvolupament de la carrera professional.
- c) Pot interferir en el desenvolupament de la carrera administrativa.

d) No pot interferir en el desenvolupament de la carrera administrativa.

30. Què és el model CAF (common assessment framework, marc comú d'avaluació)?

a) És un model integral de gestió de qualitat, basat en l'autoavaluació, desenvolupat per i per al sector públic; és de pagament, i representa una eina per ajudar al fet que les organitzacions del sector públic puguin millorar el seu rendiment; ha estat dissenyat per ser utilitzat en tots els àmbits del sector públic i és aplicable a organitzacions públiques en el nivell nacional/federal, regional/autonòmic i local.

b) És un model integral de gestió de qualitat, basat en l'autoavaluació, desenvolupat per i per al sector públic; és gratuït i d'accés públic, i representa una eina per ajudar al fet que les organitzacions del sector públic puguin millorar el seu rendiment; ha estat dissenyat per ser utilitzat en tots els àmbits del sector públic i és aplicable a organitzacions públiques en el nivell nacional/federal, regional/autonòmic i local.

c) És un model integral de gestió de qualitat, basat en l'autoavaluació, desenvolupat per i per al sector privat; és de pagament, i representa una eina per ajudar al fet que les organitzacions del sector públic puguin millorar el seu rendiment; ha estat dissenyat per ser utilitzat en tots els àmbits del sector públic i és aplicable a organitzacions públiques en el nivell nacional/federal, regional/autonòmic i local.

d) És un model integral de gestió de qualitat, basat en l'autoavaluació, desenvolupat per i per al sector privat; és gratuït i d'accés públic, i representa una eina per ajudar al fet que les organitzacions del sector públic puguin millorar el seu rendiment; ha estat dissenyat per ser utilitzat en tots els àmbits del sector públic i és aplicable a organitzacions públiques en el nivell nacional/federal, regional/autonòmic i local.

31. L'estructura del model CAF 2020 (common assessment framework, marc comú d'avaluació) està basada:

a) En 8 criteris dividits entre 4 agents facilitadors i 4 de resultat.

b) En 9 criteris dividits entre 4 agents facilitadors i 5 de resultat.

c) En 9 criteris dividits entre 5 agents facilitadors i 4 de resultat.

d) En 8 criteris dividits entre 5 agents facilitadors i 3 de resultat.

32. Els agents facilitadors del model CAF 2020 (common assessment framework, marc comú d'avaluació) són:

a) El lideratge, l'estratègia i planificació, les persones, els processos i els resultats.

b) El lideratge, les persones, i els processos

c) El lideratge, l'estratègia i planificació, les persones, i els processos

d) El lideratge, l'estratègia i planificació, les persones, les aliances i recursos, i els processos.

33. Quines són les avantatges del model CAF 2020 (common assessment framework, marc comú d'avaluació)?

a) Adaptat al sector públic, llenguatge comú, implicació de les persones, millora basada en evidència, sense costos externs i disponibilitat d'obtenir retroalimentació externa.

b) Adaptat al sector públic i privat, llenguatge comú, implicació de les persones, millora basada en evidència, sense costos externs i disponibilitat d'obtenir retroalimentació externa.

c) Adaptat al sector públic i privat, llenguatge comú, implicació de les persones, millora basada en evidència, sense costos externs i disponibilitat

d'obtenir només retroalimentació interna.

d) Adaptat al sector públic, llenguatge comú, implicació de les persones, millora basada en evidència, sense costos externs i disponibilitat d'obtenir només retroalimentació interna.

34. Quin dels següents principis no és un principi d'excel·lència en el model CAF 2020 (common assessment framework, marc comú d'avaluació)?

- a) Orientació a resultats.
- b) Implicació i desenvolupament de les persones.
- c) Gestió per procediments.
- d) Aliances mútuament beneficioses.

35. Quines són les fases del model CAF 2020 (common assessment framework, marc comú d'avaluació):

- a) El punt de partida, la preavaluació, l'avaluació i el pla de millora.
- b) La preavaluació, l'avaluació i el pla de millora.
- c) El punt de partida, l'autoavaluació i el pla de millora.
- d) El punt de partida, l'avaluació i el pla de millora.

36. Què és el model EVAM (avaluació, aprenentatge i millora)?

- a) És un model que permet, d'una banda, fer un diagnòstic de les organitzacions amb una metodologia desenvolupada pel Consell Europeu, sobre la base de les experiències acumulades en processos d'autoavaluació i models de referència aplicats en l'administració pública (EFQM, CAF, ISO, etc.), així com associar actuacions concretes per afavorir la millora contínua i valorar la maduresa organitzativa orientant, d'aquesta manera, la planificació de les línies d'actuació futures.
- b) És un model que permet, d'una banda, fer un diagnòstic de les organitzacions amb una metodologia desenvolupada per l'Administració General de l'Estat, sobre la base de les experiències acumulades en processos d'autoavaluació i models de referència aplicats en l'administració pública (EFQM, CAF, ISO, etc.), així com associar actuacions concretes per afavorir la millora contínua i valorar la maduresa organitzativa orientant, d'aquesta manera, la planificació de les línies d'actuació futures
- c) És un model d'avaluació de polítiques públiques
- d) Totes les respostes anteriors són incorrectes.

37. Quins objectius va tenir el desenvolupament del model EVAM (avaluació, aprenentatge i millora)?

- a) Promoure el procés d'autoavaluació en les organitzacions de les administracions públiques; i posar a la seva disposició un instrument inicial d'avaluació per afavorir les primeres passes en la millora i el camí a l'Excel·lència.
- b) Subministrar a les organitzacions de les administracions públiques les metodologies i accions a seguir que permetin l'avanç en la millora de la gestió.
- c) Dur a terme, en el seu cas, l'avaluació externa de les organitzacions que no han iniciat la seva autoavaluació.
- d) Totes les respostes anteriors són correctes.

38. Quins eixos té el model EVAM 2021 (avaluació, aprenentatge i millora):

- a) 2 eixos transversals: el d'integritat i el de comunicació. I 5 eixos bàsics: política, planificació i estratègia a través del lideratge; processos; persones; aliances i recursos; i resultats.
- b) 2 eixos transversals: el d'integritat i el de comunicació. I 4 eixos bàsics:



política, planificació i estratègia a través del lideratge; processos; persones; i resultats.

c) 1 eix transversal, el de comunicació. I 5 eixos bàsics: política, planificació, i estratègia a través del lideratge; processos; persones; aliances i recursos; i resultats.

d) 1 eix transversal, el de comunicació. I 4 eixos bàsics: política, planificació, i estratègia a través del lideratge; processos; persones; i resultats.

39. Quins dels següents aspectes no componen l'eix Processos del model EVAM 2021 (avaluació, aprenentatge i millora)?

a) Disseny i gestió sistemàtica de processos.

b) Disseny i desenvolupament dels serveis basant-se en les necessitats i expectatives dels clients/ciutadans/usuaris dels serveis.

c) La política i estratègia es comunica i desplega mitjançant un esquema de processos claus.

d) Gestió de les relacions amb els clients/ciutadans/usuaris dels serveis.

40. Quins dels següents aspectes no componen l'eix Aliances i recursos del model EVAM 2021 (avaluació, aprenentatge i millora)?

a) Gestió de les aliances externes i dels proveïdors.

b) Gestió pressupostària.

c) Gestió de la tecnologia.

d) Gestió de les relacions amb els clients/ciutadans/usuaris dels serveis.

41. Què és el model EFQM (European Foundation Quality Management, Fundació Europea per a la Gestió de la Qualitat)?

a) El model EFQM és un marc de gestió reconegut a escala mundial que dona suport a les organitzacions en la gestió del canvi i la millora continua.

b) El model EFQM és un marc de gestió pública que dona suport a les organitzacions en la gestió del canvi i la millora continua.

c) El model EFQM és un marc de gestió reconegut a escala mundial que dona suport a les organitzacions en la gestió del canvi.

d) El model EFQM és un marc de gestió reconegut a escala mundial que dona suport a les organitzacions públiques en la gestió del canvi i la millora continua.

42. Quina d'aquestes preguntes no formula el model EFQM 2020 (European Foundation Quality Management, Fundació Europea per a la Gestió de la Qualitat)?

a) Per què existeix l'organització? Quin propòsit compleix? Per què aquesta estratègia particular?

b) Com pretens complir el teu propòsit i la teva estratègia?

c) Quant de temps tardaràs a aconseguir el teu propòsit?

d) Què has aconseguit fins al dia d'avui? Què pretens aconseguir demà?

43. Quins dels següents criteris no es corresponen al model EFQM 2020 (European Foundation Quality Management, Fundació Europea per a la Gestió de la Qualitat)?

a) 2 criteris de direcció: propòsit, visió i estratègia, i cultura de l'organització i lideratge.

b) 2 criteris temporals: obtenir l'excel·lència en el temps més breu possible i mantenir l'excel·lència en el temps.

c) 3 criteris d'execució: implicar els grups d'interès, crear valor sostenible i gestionar el funcionament i la transformació.

d) 2 criteris de resultat: percepció dels grups d'interès i rendiment estratègic i operatiu.

44. Des de quina perspectiva es pot avaluar la qualitat dels serveis públics?

- a) Des de la perspectiva ciutadana.
- b) Des de la perspectiva política.
- c) Les respostes a) i d) són les correctes.
- d) Des de la perspectiva organitzativa.

45. Dins l'àmbit de l'avaluació de la qualitat dels serveis públics, des de la perspectiva ciutadana, quina de les tècniques següents no s'aplica a l'anàlisi de la percepció dels ciutadans:

- a) L'enquesta.
- b) L'entrevista en profunditat.
- c) L'observació directa (client misteriós).
- d) Les cartes de serveis.

46. Dins l'àmbit de l'avaluació de la qualitat de la gestió pública (Bouckaert, 1195), quina de les respostes següents no és un nivell d'anàlisi:

- a) Supraqualitat (qualitat política).
- b) Macroqualitat (qualitat democràtica).
- c) Microqualitat (gestió interna).
- d) Mesoqualitat (grups d'interès)

47. Dins l'àmbit de l'avaluació de la qualitat dels serveis públics, si es vol dur a terme una enquesta, quin error s'ha d'evitar en les preguntes?

- a) S'han de formular de manera que requereixin una resposta numèrica, una afirmació o negació o l'elecció d'una categoria de resposta, i han de ser senzilles i redactades en un llenguatge comprensible.
- b) No han de generar prejudicis i no han de ser indiscretes sense necessitat.
- c) En la mesura del possible han de ser corroboratives i s'han de contestar de manera directa i inequívoca al punt d'informació desitjat.
- d) Han de ser molt nombroses.

48. Dins l'àmbit de l'avaluació de la qualitat dels serveis públics, l'entrevista en profunditat:

- a) És una reunió en la qual participen entre 8 i 10 persones i en la qual es pretén obtenir informació a través del debat espontani sobre la percepció del servei objecte d'anàlisi.
- b) És una tècnica de recerca que també pot ser útil per a la recollida d'informació sobre el funcionament dels serveis. Es desenvolupa a través d'una conversa amb l'usuari i s'utilitza per recollir informació qualitativa.
- c) És un procediment estandarditzat que consisteix a dur a terme una sèrie de preguntes idèntiques i pel mateix ordre a cadascun dels individus seleccionats en la mostra.
- d) És una tècnica que consisteix a observar el servei objecte d'estudi des de l'òptica dels qui l'utilitzen. Després d'establir els criteris a tenir en compte en l'observació (protocol d'observació), serà necessari registrar la informació obtinguda per a la seva anàlisi posterior.

49. En relació amb l'avaluació de la qualitat dels serveis públics, senyalau l'opció que no és una característica pròpia de l'entrevista en profunditat:

- a) Permet a la persona entrevistada sentir-se més còmoda i relaxada, la qual cosa facilita l'obtenció de la informació.
- b) És un mètode per generar idees.
- c) Permet aprofundir en el raonament de l'entrevistat, i sol·licitar

explicacions detallades sobre les seves valoracions.

d) No ha d'excedir d'una hora de durada, per evitar el cansament de l'entrevistat.

50. Dins l'àmbit de l'avaluació de la qualitat dels serveis públics, senyalau quina fase no forma part del desenvolupament d'una entrevista:

- a) Obertura: L'objectiu d'aquesta fase és crear un ambient agradable i aconseguir la col·laboració de la persona entrevistada.
- b) Tancament: En aquesta fase de l'entrevista s'aprofita per fer un repàs general de la informació que ha estat facilitada per l'entrevistat, a fi de detectar llacunes en aquesta informació. A més, s'ha d'oferir a l'entrevistat l'oportunitat de facilitar opinions espontànies.
- c) Cos: Tan aviat com la conversa flueixi amb facilitat és el moment de començar l'entrevista en si mateixa. En aquesta fase es produeix la veritable conversa, i s'hi han de tractar els punts prèviament preparats.
- d) Preobertura: En aquesta fase l'objectiu és planificar i fer-se un guió de l'entrevista, i estudiar la informació que es té de la matèria d'objecte.

51. Dins l'àmbit de l'avaluació de la qualitat dels serveis públics, el grup de discussió:

- a) És una tècnica que consisteix a observar el servei objecte d'estudi des de l'òptica dels qui el fan servir. Després d'establir els criteris a tenir en compte en l'observació (protocol d'observació), serà necessari registrar la informació obtinguda per a la seva anàlisi posterior.
- b) És una tècnica de recerca que pot ser també útil per a la recollida d'informació sobre el funcionament dels serveis. Es desenvolupa a través d'una conversa amb l'usuari i es fa servir per recollir informació qualitativa.
- c) És una reunió en la qual participen entre 8 i 10 persones i en la qual es pretén obtenir informació a través del debat espontani sobre la percepció del servei objecte d'anàlisi. Poden dur-se a terme bé entre les persones usuàries del servei o entre els anomenats empleats frontera.
- d) És un procediment estandarditzat que consisteix a fer una sèrie de preguntes idèntiques i pel mateix ordre a cadascun dels individus seleccionats en la mostra.

52. Dins l'àmbit de l'avaluació de la qualitat dels serveis públics, l'enquesta:

- a) És procediment estandarditzat que consisteix a dur a terme una sèrie de preguntes idèntiques i pel mateix ordre a cadascun dels individus seleccionats en la mostra
- b) És una tècnica de recerca que pot ser també útil per a la recollida d'informació sobre el funcionament dels serveis. Es desenvolupa a través d'una conversa amb l'usuari i s'utilitza per recollir informació qualitativa.
- c) És una reunió en la qual participen entre 8 i 10 persones i en la qual es pretén obtenir informació a través del debat espontani sobre la percepció del servei objecte d'anàlisi. Poden fer-se bé entre les persones usuàries del servei o entre els anomenats empleats frontera.
- d) És una tècnica que consisteix a observar el servei objecte d'estudi des de l'òptica dels qui el fan servir. Després d'establir els criteris a tenir en compte en l'observació (protocol d'observació), serà necessari registrar la informació obtinguda per a la seva anàlisi posterior.

53. Dins l'àmbit de l'avaluació de la qualitat dels serveis públics, quina de les següents característiques no correspon als grups de discussió:

- a) És molt senzill dur a terme un bon reclutament dels participants i l'anàlisi

de la informació obtinguda.

- b) És un mètode orientat a la generació d'idees partint de les apreciacions dels participants i en la seva aplicació es produeix una retroalimentació a través de la conversa sobre diferents percepcions del servei.
- c) És molt recomanable l'enregistrament de les sessions.
- d) Els membres del grup de discussió han de respondre a un mateix perfil sociològic perquè l'objectiu del grup és que els participants es reforcin entre si en els seus plantejaments i no que polemitzin o debatin.

54. Dins l'àmbit de l'avaluació de la qualitat dels serveis públics, què és l'observació directa (client misteriós):

- a) És una tècnica que consisteix a observar el servei objecte d'estudi des de l'òptica dels qui l'utilitzen. Després d'establir els criteris a tenir en compte en l'observació (protocol d'observació), serà necessari registrar la informació obtinguda per a la seva anàlisi posterior.
- b) És un procediment estandarditzat que consisteix a dur a terme una sèrie de preguntes idèntiques i pel mateix ordre a cadascun dels individus seleccionats en la mostra.
- c) És una reunió en la qual participen entre 8 i 10 persones i en la qual es pretén obtenir informació a través del debat espontani sobre la percepció del servei objecte d'anàlisi. Poden dur-se a terme bé entre les persones usuàries del servei o entre els anomenats empleats frontera.
- d) És una tècnica de recerca que pot ser també útil per a la recollida d'informació sobre el funcionament dels serveis. Es desenvolupa a través d'una conversa amb l'usuari i es fa servir per recollir informació qualitativa.

55. Dins l'àmbit de l'avaluació de la qualitat dels serveis públics, quines de les característiques següents no és pròpia de l'observació directa (client misteriós)?

- a) L'obtenció directa d'informació per part de l'equip avaluador.
- b) Pot dur-se a terme consultant la pàgina web i la carta de serveis.
- c) Hi ha un biaix important part de l'equip avaluador.
- d) S'ha de generar una mostra abans de fer la visita.

56. Dins l'àmbit de l'avaluació de les polítiques públiques, què és una política pública?

- a) La manera en què una societat organitza les seves actuacions polítiques.
- b) Són el conjunt d'objectius, decisions i accions que duu a terme un govern per solucionar els problemes que en un moment determinat els ciutadans i el mateix govern consideren prioritaris.
- c) Un procés o una manera en què s'encadena una seqüència de conductes individuals i col·lectives.
- d) La manera en què els governs donen resposta a les accions que es generen a conseqüència del fet de viure.

57. Dins l'àmbit de l'avaluació de les polítiques públiques, quines són les fases del cicle de vida d'una política pública (Tamayo, 1997)?

- a) Identificació i definició del problema, formulació d'alternatives per resoldre'l, adopció d'una alternativa, implantació de l'alternativa seleccionada, i avaluació dels resultats obtinguts.
- b) Identificació i definició de la política, formulació d'alternatives per resoldre-la, adopció d'una alternativa, implantació de l'alternativa seleccionada, i avaluació dels resultats obtinguts.
- c) Identificació i definició del problema, formulació d'alternatives per

resoldre'l, adopció d'una solució, implantació de la solució seleccionada, i revisió de la solució.

d) Identificació i definició de la política, formulació d'alternatives per resoldre-la, adopció d'una solució, implantació de solució seleccionada, i revisió de la solució.

58. Respecte al concepte d'avaluació de polítiques públiques, marcau l'opció incorrecta:

a) És tracta d'un procés sistemàtic i raonat de generació de coneixement, a partir de la recopilació, l'anàlisi i la interpretació d'informació, encaminat a la comprensió global d'una intervenció pública -sigui aquesta una política, un pla, un programa o una norma-, per aconseguir un judici valoratiu, basat en evidències, respecte del seu disseny, posada en pràctica i efectes (resultats i impactes).

b) La complexitat i la interconnexió dels problemes públics exigeixen un abordatge integral tant dels problemes com de les seves solucions enfront de les anàlisis fragmentades i descontextualitzades.

c) Les avaluacions s'han d'abordar analitzant tot el cicle de la política i contemplant totes les polítiques connexes i la complexitat que els afecta.

d) La formulació de les polítiques públiques es caracteritza per la seva total racionalitat, amb una única interpretació possible, i amb el govern com a actor únic en la resolució dels problemes públics.

59. Marcau l'opció incorrecta. Dins l'àmbit de l'avaluació de les polítiques públiques, els indicadors:

a) Han de mesurar amb el major grau d'exactitud el fenomen o element que s'ha d'estudiar.

b) Han de donar informació fàcilment comprensible i comunicable.

c) Han de ser específics, mesurables, realistes, assolibles i assequibles.

d) Han de ser verificables subjectivament.

60. Dins l'àmbit de l'avaluació de les polítiques públiques, no és una tècnica quantitativa:

a) El grup de discussió.

b) La regressió logística o probabilística.

c) L'anàlisi cost-benefici.

d) L'anàlisi factorial.

61. Marcau l'opció incorrecta. Dins l'àmbit de l'avaluació de les polítiques públiques, pel que fa a informe final d'una avaluació:

a) El judici de valor ha de basar-se en troballes i evidències.

b) Les conclusions han d'estar sustentades per troballes que siguin consistents amb les dades recol·lectades i per la metodologia.

c) Ha d'aportar elements de judici conduents a la identificació i/o solució de problemes o temes importants.

d) Ha de recollir opinions o especulacions en relació amb l'objecte d'avaluació.

62. Què és l'Organització Internacional de Normalització (ISO)?

a) És una organització no governamental que es compon de diferents representants d'organismes de normalització de més de 150 països. Fundada el 23 de febrer de 1947 a Ginebra, la seva funció és l'elaboració d'estàndards i normes internacionals per a molts camps de la indústria i el comerç.

b) És una organització governamental que es compon de diferents representants d'organismes de normalització de més de 150 països. Fundada el 23 de febrer de

1947 a Ginebra, la seva funció és l'elaboració d'estàndards i normes internacionals per a molts camps de l'agricultura i el comerç.

c) És una organització no governamental que es compon de diferents representants d'organismes de normalització de més de 150 països. Fundada el 23 de febrer de 1947 a Ginebra, la seva funció és l'elaboració d'estàndards i normes nacionals per molts camps de la indústria i el comerç.

d) És una organització no governamental que es compon de diferents representants d'organismes de normalització de més de 150 països. Fundada el 23 de febrer de 1947 a Ginebra, la seva funció és l'elaboració d'estàndards i normes internacionals per molts camps de l'agricultura i el comerç.

63. Què són les normes ISO 9000?

a) Conjunt de normes relacionades amb aspectes de la gestió de la qualitat. Aquestes normes es poden aplicar a qualsevol organització o activitat orientada en la producció de béns i serveis, per tal d'assegurar que els serveis compleixen amb els requisits dels clients i la millora continua de la qualitat.

b) Conjunt de normes internacionals que proporcionen eines a empreses i organitzacions per tal de gestionar els aspectes mediambientals.

c) Conjunt de normes internacionals que es desenvolupen per ajudar a les organitzacions a proporcionar una millora continua en la seguretat i salut laboral.

d) Conjunt de normes per proporcionar orientació a empreses i organitzacions perquè puguin actuar d'una manera socialment responsable, és a dir, d'una manera ètica i transparent.

64. Marcau l'opció incorrecta. En relació amb la gestió i la millora contínua dels processos, la Llei 4/2011, de 31 de març, de la bona administració i del bon govern de les Illes Balears, estableix:

a) Que en l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears s'han d'identificar i d'estandarditzar tots els processos transversals.

b) Que en l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears s'han de mesurar i millorar especialment, d'acord amb les pautes de la millora de la qualitat, els processos que han de seguir i aplicar totes les secretaries generals.

c) Que l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears ha d'impulsar d'ofici la gestió per processos, com també la revisió i el redisseny d'aquests últims mitjançant l'eliminació d'aquelles activitats que no afegeixen valor al procés, per tal d'assolir millores en la qualitat dels serveis, l'eficàcia i l'eficiència.

d) Que en l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears s'han d'identificar i d'estandarditzar tots els processos interadministratius.

65. La família de normes ISO 9000 no inclou:

a) L'ISO 9001:2015 Requisits

b) L'ISO 9000:2015 Fonaments i Vocabularis

c) L'ISO 9004:2009 Directrius per la millora continua de la implantació del sistema de gestió i qualitat.

d) L'ISO 9005:2011 Guia sobre auditories internes.

66. Què és l'UNE (Associació Espanyola de Normalització)?

a) És una entitat privada, multisectorial i amb fins lucratiu, designada pel Ministeri d'Economia, Indústria i Competitivitat com a organisme nacional de normalització.

b) És una entitat privada, suprasectorial i sense fins lucratiu, designada pel

Ministeri d'Economia, Indústria i Competitivitat com a organisme nacional de normalització.

c) Es una entitat privada, unisectorial i sense fins lucratiu, designada pel Ministeri d'Economia, Indústria i Competitivitat com a organisme nacional de normalització.

d) És una entitat privada, multisectorial i sense fins lucratiu, designada pel Ministeri d'Economia, Indústria i Competitivitat com a organisme nacional de normalització.

67. D'acord amb la Llei 4/2011, de 31 de març, de la bona administració i del bon govern de les Illes Balears, l'Administració de la Comunitat Autònoma i els ens del sector públic instrumental de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears han d'impulsar l'eficàcia i l'eficiència de les seves organitzacions mitjançant la generalització de la implantació dels sistemes de gestió segons els estàndards reconeguts de qualitat, entre els quals anomena:

a) Col·laboració i aliances.

b) Enquestes.

c) Entrevistes.

d) Les dues respostes anteriors són correctes.