



CONVOCATORIA DE LA OFERTA DE EMPLEO DE PERSONAL FIJO 2023

INSTITUTO DE CRÉDITO OFICIAL, E.P.E.

1 PLAZA DE TÉCNICO PERFIL ORGANIZACIÓN

Madrid, a 28 de octubre de 2023

CONOCIMIENTOS GENERALES

1. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones describe con mayor precisión la naturaleza del ICO (Instituto de Crédito Oficial) en España?
 - a. El ICO es una entidad con personalidad jurídica privada que opera como un banco comercial convencional.
 - b. El ICO es una entidad con personalidad jurídica pública que opera como una entidad financiera estatal, pero no presta servicios de crédito.
 - c. El ICO es una entidad con personalidad jurídica privada que se enfoca en la prestación de servicios de inversión y financiamiento a empresas privadas.
 - d. El ICO es una entidad con personalidad jurídica pública que se dedica principalmente a facilitar financiamiento y crédito a proyectos de interés público y empresas españolas.

2. Según se define en los estatutos del ICO, son órganos de dirección:
 - a. Consejo General y Comisión de Activos y Pasivos.
 - b. Consejo General y Presidente.
 - c. Presidente y Comité de Dirección y Estrategia.
 - d. Únicamente el Presidente.

3. ¿Qué diferencia al ICO respecto a otras entidades de crédito en España?
 - a. El ICO ofrece créditos exclusivamente a grandes empresas, mientras que las entidades privadas se enfocan en la concesión de créditos a pymes y particulares
 - b. El ICO tiene un tamaño y alcance muy superior al de las principales entidades bancarias en España
 - c. El ICO tiene como objetivo principal la contribución al crecimiento sostenible, la generación de empleo y la distribución de la riqueza
 - d. El ICO no está sometido a la regulación emitida por el Banco de España, a diferencia de las otras entidades de crédito

4. ¿Cuál de las siguientes instituciones europeas NO es un banco de desarrollo o banco público de fomento similar al ICO?
 - a. Banque Publique d'Investissement (BPI) en Francia
 - b. Deutsche Bank (DB) en Alemania
 - c. Cassa Depositi e Prestiti (CDP) en Italia
 - d. British Business Bank (BBB) en el Reino Unido

5. ¿Qué organismo podría sancionar al Instituto de Crédito Oficial (ICO) en caso de incumplimiento de la normativa financiera en España?
 - a. Banco de España.
 - b. Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV).
 - c. Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.
 - d. El propio ICO como entidad autónoma.

6. Si una Comunidad Autónoma no cumpliere las obligaciones que la Constitución u otras leyes le impongan, o actuare de forma que atente gravemente al interés general de España, el Gobierno podrá adoptar las medidas necesarias, siempre que se cumplan los siguientes requisitos:
- Previo requerimiento al órgano colegiado ejecutivo superior de la Comunidad Autónoma y aprobación por mayoría absoluta del Senado.
 - Previo requerimiento al órgano colegiado ejecutivo superior de la Comunidad Autónoma y aprobación por mayoría absoluta de las Cortes Generales.
 - Previo requerimiento al Presidente de la Comunidad Autónoma y con aprobación por mayoría absoluta del Congreso.
 - Previo requerimiento al Presidente de la Comunidad Autónoma, y en el caso de no ser atendido, con la aprobación por mayoría absoluta del Senado.
7. El Gobierno y administración de los municipios, de acuerdo con el artículo 140 CE, corresponde:
- Al alcalde.
 - Al Ayuntamiento.
 - Al Alcalde y los Concejales.
 - A la Diputación.
8. ¿Cuál de las siguientes instituciones de la Unión Europea tiene la función de actuar como órgano ejecutivo y proponer legislación?
- El Consejo Europeo
 - La Comisión Europea
 - El Parlamento Europeo
 - El Tribunal de Justicia de la Unión Europea
9. ¿Cuál es el papel principal del Banco Europeo de Inversiones (BEI) y el Fondo Europeo de Inversiones (FEI) en relación con la Unión Europea?
- El BEI y el FEI proporcionan financiación a los Estados miembros para proyectos de infraestructura
 - El BEI y el FEI tienen un rol activo en la formulación de políticas económicas de la Unión Europea
 - El BEI y el FEI actúan como canalizadores de recursos financieros de la UE, proporcionando financiación a proyectos estratégicos
 - El BEI y el FEI son órganos judiciales encargados de resolver disputas legales entre los Estados miembros.
10. Señale la respuesta correcta en relación con la representación, conforme al artículo y de la Ley 39/2015, de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:
- La representación habrá de acreditarse en todo caso.
 - Para formular solicitudes, presentar declaraciones responsables o comunicaciones, interponer recursos, desistir de acciones y renunciar a derechos en nombre de otra persona, deberá acreditarse la representación.
 - La falta o insuficiente acreditación de la representación impedirá que se tenga por realizado el acto de que se trate en todo caso.
 - La falta o insuficiente acreditación de la representación no impedirá que se tenga por realizado el acto de que se trate, siempre que se aporte aquella o se subsane el defecto dentro del plazo de quince días.

- 11.** ¿Cuál de los siguientes principios generales de actuación de las Administraciones públicas no está recogido en el artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público?
- Innovación y adaptación continua.
 - Eficacia en el cumplimiento de los objetivos fijado.
 - Simplicidad, claridad y proximidad a los ciudadanos.
 - Eficiencia en la asignación y utilización de los recursos públicos.
- 12.** De acuerdo con lo previsto en el artículo 70 del Estatuto Básico del Empleado Público, las necesidades de recursos humanos, con asignación presupuestaria, que deban proveerse mediante la incorporación de personal de nuevo ingreso serán objeto de:
- Oferta de empleo público
 - Procesos de promoción interna
 - Traslados y comisiones de servicios
 - Todas las anteriores son correctas
- 13.** ¿Quiénes, estando incluidos en el ámbito del convenio colectivo del ICO, pueden suscribir contratos individuales excluidos de la aplicación del convenio?
- Los trabajadores encuadrados en el Grupo Profesional de Técnicos con una antigüedad mínima efectiva en el ICO en dicho Grupo de cinco años y que hayan obtenido las dos últimas evaluaciones del desempeño al menos satisfactorias, designados titulares de las distintas unidades de gestión en que se estructure el Instituto en uso de sus facultades organizativas
 - Los trabajadores encuadrados en el Grupo Profesional de Directivos con una antigüedad mínima efectiva en el ICO en dicho Grupo de cinco años y que hayan obtenido las dos últimas evaluaciones del desempeño al menos satisfactorias, designados titulares de las distintas unidades de gestión en que se estructure el Instituto en uso de sus facultades organizativas
 - Los trabajadores encuadrados en el Grupo Profesional de Administrativos con una antigüedad mínima efectiva en el ICO en dicho Grupo de cinco años y que hayan obtenido las dos últimas evaluaciones del desempeño al menos satisfactorias
 - Todos los trabajadores del ICO pueden suscribir contratos individuales excluidos de la aplicación del convenio colectivo.
- 14.** ¿Cuál es el propósito principal de la negociación colectiva en el sector público?
- Establecer el salario mínimo para los empleados públicos.
 - Negociar condiciones laborales específicas de los empleados públicos.
 - Determinar las tasas de impuestos aplicables al sector público.
 - Supervisar la gestión financiera de las entidades públicas.
- 15.** Señale cuál es función propia del Tribunal de Cuentas:
- La fiscalización externa, permanente y consuntiva de la actividad económico-financiera del sector público.
 - El enjuiciamiento de la responsabilidad contable en que incurran quienes tengan a su cargo el manejo de caudales o efectos públicos.
 - (a) y (b) son correctas.
 - Ninguna de las anteriores respuestas es correcta.

- 16.** ¿De quién depende directamente el Tribunal de Cuentas?
- El Gobierno.
 - Tribunal Supremo.
 - Consejo de Ministros.
 - Cortes Generales.
- 17.** De los siguientes, indique cuales son principios generales que rigen el Código Ético y de Conducta del ICO
- Profesionalidad
 - Igualdad de oportunidades y no discriminación
 - Prevención de riesgos laborales
 - Todas las anteriores son correctas
- 18.** ¿Cuál de las siguientes medidas es obligatoria para las entidades financieras para prevenir el blanqueo de capitales?
- Establecer políticas y procedimientos de prevención del blanqueo de capitales.
 - Identificar y verificar la identidad de los clientes.
 - Llevar un registro de las operaciones sospechosas.
 - Todas las anteriores.
- 19.** Según la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, señale la respuesta correcta:
- Los planes de igualdad contendrán un conjunto ordenado de medidas evaluables dirigidas a remover los obstáculos que impiden o dificultan la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
 - Los planes de igualdad incluirán, al menos, el cincuenta por ciento de la totalidad de una empresa, sin perjuicio del establecimiento de acciones especiales adecuadas respecto a determinados centros de trabajo.
 - Se recomienda a las empresas a inscribir sus planes de igualdad en el Registro de Planes de Igualdad de las Empresas.
 - Todas las anteriores respuestas son correctas.
- 20.** ¿Qué tipo de riesgos puede suponer la financiación de actividades intensivas en carbono para una entidad de crédito en el corto plazo?
- Riesgo legal y regulatorio debido al incremento en el coste de emisiones de CO₂, el aumento de requerimientos de capital regulatorio por riesgos asociados al cambio climático o debido a riesgos de demandas por cuestiones medioambientales
 - Riesgo tecnológico derivado del coste de transición a tecnologías de bajas emisiones
 - Riesgo reputacional debido al cambio de preferencias de los consumidores o la estigmatización de un sector
 - Todas las anteriores son correctas

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

21. Una organización en la que la dirección se encuentra situada en el vértice de la pirámide y la toma de decisiones está centralizada en esta, se dice que tiene una estructura. Seleccione la opción correcta:
- Lineal.
 - Funcional
 - Matricial
 - Ninguna es correcta
22. La estructura en la que se combinan dos formas de organización y en la que se tienen dos jefes (gerente funcional y gerente de producto) es. Seleccione la opción correcta:
- Lineal o simple
 - Funcional
 - Matricial
 - Ninguna es correcta
23. Una estructura burocrática. Seleccione la opción correcta:
- Se caracteriza por operaciones altamente rutinarias logradas a través de la especialización, reglas y reglamentos muy formalizados.
 - El poder está jerarquizado, pero no está detentado exclusivamente por una persona, sino que está soportado por una estructura administrativa muy elaborada.
 - Los procesos de toma de decisión están muy detallados y estandarizados.
 - Todas son correctas.
24. Una de las ventajas de la descentralización en la toma de decisiones. Seleccione la opción correcta:
- La agilidad.
 - La uniformidad de criterio.
 - Nada se pone en marcha sin el visto bueno del responsable correspondiente.
 - Dificultad para implantar temas en un área funcional.
25. Seleccione la respuesta que NO es correcta:
- La cultura establece de qué manera responderá la empresa ante cualquier situación que se plantee.
 - Toda cultura se origina en el seno de un grupo humano.
 - La cultura indica la medida de la satisfacción del cliente con el producto o servicio.
 - La cultura se basa en un conjunto de creencias compartidas.
26. Gracias a la cultura de la organización. Seleccione la opción correcta:
- Se definen la misión y valores de la empresa.
 - Se desarrollan un lenguaje y categorías conceptuales comunes en la organización.
 - La empresa consigue adaptarse al entorno.
 - Todas son correctas
27. ¿Cuál de estos mecanismos servirá para crear y mantener la cultura de la empresa? Seleccione la opción correcta:
- El modelo de liderazgo de la dirección.
 - Estrategia, misión, valores y principios de actuación.
 - Orientación del proceso de selección, promoción, evaluación de los trabajadores.
 - Todas son correctas.

- 28.** Seleccione la opción correcta para completar la frase: “La cultura de la empresa es el conjunto de normas, valores y formas de pensar que...
- ...no se encuentran relacionados con el comportamiento organizacional.
 - ... están presentes en el día a día de la organización e influyen en todos sus niveles.”.
 - ...no condicionan la política de administración y gestión de personas.
 - Todas son incorrectas.
- 29.** Seleccione la opción correcta:
- En la mejora de procesos se debe tener en cuenta procedimientos y estándares de calidad.
 - Dentro de los procesos operativos se encuentra la selección y contratación de personal.
 - Dentro de las actividades de seguimiento de los proyectos de mejora no es necesario tener en cuenta la evaluación normativa.
 - El medio ambiente no es considerado factor de un proceso.
- 30.** Los procesos de apoyo. Seleccione la opción correcta:
- Proporcionan las personas y los recursos necesarios para el correcto funcionamiento del resto de procesos.
 - Combinan y transforman recursos para obtener el producto o proporcionar el servicio conforme a los requisitos, aportando un valor añadido.
 - Aseguran el funcionamiento controlado del resto de procesos, además de proporcionar la información que necesitan para tomar decisiones y elaborar planes de mejora.
 - Todas las anteriores son correctas.
- 31.** Si se quiere medir la satisfacción del cliente con la entidad financiera se trata de un proceso. Seleccione la opción correcta:
- De apoyo
 - Correctivo
 - De gestión
 - Ninguna de las anteriores
- 32.** Para mejorar un proceso se debe. Seleccione la opción correcta:
- Reducir el tiempo de ciclo del proceso.
 - Utilizar un lenguaje simple y comprensible por los trabajadores.
 - Obtener feedback del cliente.
 - Todas son correctas
- 33.** El éxito en la automatización de procesos depende de los siguientes factores. Seleccione la opción correcta:
- Tecnología.
 - Personas.
 - Estrategia organizacional.
 - Tecnología, Estrategia organizacional y Personas.

- 34.** Seleccione la afirmación incorrecta. Los procedimientos administrativos electrónicos tienen como objetivo...
- ...incrementar la eficiencia y eficacia en la ejecución de los procesos de la organización.
 - ...incrementar los costes operativos de la administración.
 - ...evitar errores y acelerar la ejecución de actividades en la organización.
 - ...responder de un modo más rápido a las peticiones de ciudadanos y grupos de interés.
- 35.** La racionalización de los procesos de una organización nos permite: Seleccione la opción correcta:
- Conseguir un certificado de calidad.
 - Mejorar la protección del medio ambiente.
 - Cumplir con la normativa de aplicación en materia de privacidad.
 - Reducir costes del proceso e incrementar el rendimiento del mismo.
- 36.** La normalización de un proceso tiene como objetivo fundamental: Seleccione la opción correcta:
- Estandarizar las actividades de las que se compone para hacer predecibles los resultados finales del mismo.
 - Tener unos buenos indicadores de medida.
 - Superar con éxito las auditorías internas.
 - No tener quejas por parte de ciudadanos, clientes y grupos de interés.
- 37.** La reingeniería de procesos. Seleccione la opción correcta:
- Suele limitarse a un departamento o área concreta de la empresa.
 - Implica un cambio cultural y organizativo.
 - Se aplica a procesos de amplio alcance, normalmente interdepartamentales.
 - La respuesta B y C son correctas
- 38.** Seleccione la respuesta incorrecta:
Algunos pasos que hemos de dar en la reingeniería de procesos son:
- Definir un objetivo ambicioso para evitar la continuidad.
 - Concebir cuál sería nuestro proceso ideal.
 - Cambiar todo sin tener en cuenta el proceso actual.
 - Tener en cuenta la necesidad de gestionar el cambio introducido.
- 39.** ¿Cuál de las siguientes afirmaciones NO es un objetivo de la reingeniería de procesos?
- Incrementar el rendimiento de los procesos.
 - Cambiar el tipo de estructura de la organización
 - Reducir los costes asociados al proceso.
 - Potenciar la satisfacción de los clientes y trabajadores.
- 40.** La fase de la reingeniería de procesos en la que se comentan y transmiten los logros alcanzados es. Seleccione la opción correcta:
- Fase de Supervisión y evaluación de la implantación.
 - Fase de Implantación del cambio e innovación a realizar.
 - Fase de Análisis inicial de los procesos.
 - Fase de Arranque de la implantación.

- 41.** Seleccione la afirmación correcta en relación con las herramientas para la evaluación de datos:
- Nos permiten buscar soluciones creativas a los problemas
 - Nos permiten analizar las causas de un problema
 - Nos permiten representar la información de la que disponemos sobre un proceso o producto
 - Ninguna es correcta
- 42.** Seleccione el tipo de diagrama o gráfico que permite establecer relaciones de causalidad entre una causa determinada y el efecto constatado:
- Diagrama de dispersión
 - Diagrama de Ishikawa
 - Diagrama de flujo
 - Gráficos de control
- 43.** Seleccione el tipo de diagrama o gráfico que permite representar gráficamente la secuencia de actividades de un proceso, facilitando su comprensión:
- Diagrama de dispersión
 - Diagrama de Ishikawa
 - Diagrama de flujo
 - Gráficos de control
- 44.** Seleccione el tipo de diagrama o gráfico que se utiliza para representar la variabilidad de un determinado parámetro de un producto:
- Diagrama de dispersión
 - Diagrama de Ishikawa
 - Diagrama de flujo
 - Gráficos de control
- 45.** Los indicadores utilizados para realizar el seguimiento de los flujos de trabajo de una organización deben ser. Seleccione la opción correcta:
- Obtenidos de forma sencilla, con bajo coste de obtención.
 - Claramente identificables y entendibles.
 - Que aporten medidas fácilmente interpretables.
 - Todas las anteriores son correctas.
- 46.** A la hora de elegir una medida de seguimiento de los flujos de trabajo hemos de tener en cuenta algunas características. Seleccione la opción correcta:
- Que ponga el foco en la calidad del producto.
 - Que nos permita detectar errores después de ser cometidos.
 - Que se enfoque en la trascendencia de lo que se mide y la economía de la obtención del dato.
 - Que utilice varias unidades de medida a la vez.

- 47.** Seleccione la afirmación correcta desde el punto de vista del seguimiento de un proceso de trabajo que cumpla con nuestros objetivos como organización:
- La auditoría interna es la mejor herramienta de medición de los procesos.
 - La supervisión por parte del responsable es indispensable en cada tarea del proceso.
 - Cada organización y cada proceso debe establecer su propio sistema de seguimiento y medición para asegurarnos que cumplimos con los objetivos establecidos.
 - No es necesario definir indicadores de seguimiento.
- 48.** Para que una empresa pueda reducir los riesgos asociados a una mala gestión de sus procesos de trabajo, debe: Seleccione la opción incorrecta:
- Tener bien definidas las responsabilidades dentro del equipo.
 - Asegurarse de que las personas tengan claras sus funciones en el equipo.
 - Incrementar los controles de calidad en el proceso.
 - Contar la tecnología adecuada que ayude a eficiencia del proceso.
- 49.** El Mapa de procesos es. Seleccione la opción correcta:
- La representación gráfica de todos los procesos que se llevan a cabo en la organización.
 - La representación gráfica de todos los procesos que se llevan a cabo en la organización y las relaciones entre ellos a nivel macro.
 - La representación gráfica de las relaciones que existen entre los diferentes procesos en la organización.
 - Ninguna es correcta.
- 50.** La gestión por procesos es una forma avanzada de gestión empresarial y organizativa porque... Seleccione la opción correcta:
- El principal criterio para el diseño de procesos es añadir valor al cliente.
 - Se fundamenta únicamente en el trabajo en equipo
 - Contribuye a descohesionar la organización
 - Todas son correctas
- 51.** Todo proceso se compone de una serie de factores. Seleccione la opción correcta:
- Personas, materiales, recursos físicos, método y medio ambiente.
 - INPUT, OUTPUT, salidas secundarias, personas y recursos.
 - Responsable, entradas, métodos, medio ambiente y restricciones.
 - Todas las anteriores.
- 52.** La organización debe determinar en relación a sus procesos... Seleccione la opción correcta:
- Los elementos de entradas y salidas.
 - Los riesgos y oportunidades.
 - Las anteriores son correctas
 - Ninguna es correcta
- 53.** La mejora de un proceso se articula en torno a... Seleccione la opción correcta:
- La aplicación de herramientas de gestión como el diagrama causa-efecto.
 - La aplicación del ciclo PDCA (plan – do- check –act).
 - Ninguna de las anteriores.
 - Las dos primeras son correctas.

- 54.** Innovación vs. Mejora continua de procesos. Seleccione la opción correcta:
- La innovación es intensiva en datos y análisis de causas.
 - La mejora continua es intensiva en creatividad.
 - La innovación y mejora continua deben convivir para lograr los objetivos del proceso de forma sostenida en el tiempo.
 - Ninguna es correcta.
- 55.** Seleccione cuál de las siguientes es una de las claves para que la cultura de la mejora funcione en una organización. Seleccione la opción correcta:
- No culpabilizar a las personas de los fallos
 - El conocimiento básico no es fundamental
 - Hay que conocer bien la teoría sobre cómo se debe mejorar
 - Todas ellas
- 56.** ¿Cuál de los siguientes aspectos es el que verdaderamente desencadena la mejora? Seleccione la opción correcta:
- La necesidad de incrementar la cuota de mercado.
 - La necesidad de definir unos indicadores más ambiciosos.
 - Desde un punto de vista competitivo, la mejora se desencadena desde el conocimiento disponible en la empresa.
 - Ninguna de las anteriores.
- 57.** Para orientar correctamente la solución a un problema a analizar debemos... Seleccione la opción correcta:
- Mencionar las causas relevantes que lo provocan.
 - Evitar mencionar las causas relevantes que lo provocan.
 - Ninguna de las anteriores es correcta.
 - Ambas son correctas.
- 58.** En el Cuadro de Mando... Seleccione la opción correcta:
- No se pueden modificar los indicadores, las metas y los objetivos clave, ya que variaría el planteamiento inicial.
 - Se pueden modificar los indicadores y metas, pero no los objetivos clave, ya que los marca la dirección.
 - Se pueden modificar los indicadores, las metas y los objetivos clave.
 - Ninguna de las anteriores.
- 59.** Si analizamos la mejora de los procesos desde la perspectiva del cliente... Seleccione la opción correcta:
- Debemos conocer sus expectativas y definir acciones para lograr satisfacerlas.
 - Hemos de potenciar la rentabilidad.
 - Hemos de buscar mejores proveedores.
 - Ninguna de las anteriores
- 60.** Para elaborar un cuadro de mando integral se debe comenzar por elaborar... Seleccione la opción correcta:
- Un diagrama de los procesos
 - Un DAFO de la organización
 - Un listado de objetivos
 - Un listado de indicadores

- 61.** Seleccione cuál de las siguientes es una de las claves para que la cultura de la mejora funcione en una organización:
- Aceptar el error como un modo de aprendizaje
 - El conocimiento básico no es fundamental
 - Trabajar para conseguir una mayor productividad
 - Conocer bien la teoría sobre cómo se debe mejorar
- 62.** La relación entre precisión y fiabilidad de un indicador es... Seleccione la opción correcta:
- La precisión es una medida de fiabilidad.
 - La fiabilidad está asociada a la consistencia de las mediciones.
 - Son dos maneras de nombrar a lo mismo.
 - Ninguna es correcta.
- 63.** La norma ISO 9001:2015 establece determinados procedimientos que son obligatorios. Seleccione la opción correcta:
- Control de Productos no conformes.
 - Proceso de revisión de proveedores.
 - Gestión de personas
 - Todas son correctas
- 64.** ¿Cuál es la principal causa que dificulta la implantación de la mejora en las organizaciones? Seleccione la opción correcta:
- El clima laboral
 - El conocimiento sobre las herramientas que debemos utilizar
 - Nunca se puede achacar a una causa, son un cúmulo de ellas
 - Ninguna de las anteriores
- 65.** ¿Cuáles son las etapas del proceso de gestión del conocimiento que una organización debe atender? Seleccione la opción correcta.
- Socialización, Combinación, Externalización e Internalización del conocimiento.
 - Creación de conocimiento, organización del conocimiento, compartición y aplicación del conocimiento.
 - Ninguna respuesta es correcta.
 - Las opciones a y b son correctas.
- 66.** La creación del conocimiento en una organización tiene como objetivo. Seleccione la opción correcta.
- Identificar y crear nuevos conocimientos a través de diversos medios: investigación, la experimentación y la colaboración.
 - Organizar y almacenar el conocimiento de una manera que se facilite el acceso y el uso.
 - Difundir el conocimiento a las partes interesadas a través de diversos medios: sesiones de formación, comunicaciones internas y redes sociales.
 - Resolver problemas, tomar decisiones informadas, desarrollar nuevos productos o servicios, mejorar procesos e innovar.

- 67.** La compartición del conocimiento en una organización tiene como objetivo. Seleccione la opción correcta.
- Identificar y crear nuevos conocimientos a través de diversos medios: investigación, la experimentación y la colaboración.
 - Organizar y almacenar de una manera que se facilite el acceso y el uso.
 - Difundir el conocimiento a las partes interesadas a través de diversos medios: sesiones de formación, comunicaciones internas y redes sociales.
 - Resolver problemas, tomar decisiones informadas, desarrollar nuevos productos o servicios, mejorar procesos e innovar.
- 68.** La aplicación del conocimiento en una organización tiene como objetivo. Seleccione la opción correcta.
- Identificar y crear nuevos conocimientos a través de diversos medios: investigación, la experimentación y la colaboración.
 - Organizar y almacenar de una manera que se facilite el acceso y el uso.
 - Difundir el conocimiento a las partes interesadas a través de diversos medios: sesiones de formación, comunicaciones internas y redes sociales.
 - Resolver problemas, tomar decisiones informadas, desarrollar nuevos productos o servicios, mejorar procesos e innovar.
- 69.** La Gestión de un proyecto en una organización tiene como objetivo: Seleccione la opción correcta:
- Seleccionar un nuevo proveedor para implantar una tecnología.
 - Gestionar un proceso con entradas y salidas de valor.
 - Poder entregar un resultado a un cliente o grupo de interés.
 - Desarrollar un esfuerzo temporal, limitado en el tiempo, que se lleva a cabo para crear un producto o servicio concreto.
- 70.** Los proyectos se componen de diversas dimensiones: Seleccione la opción correcta:
- La dimensión técnica, que implica tener los conocimientos adecuados a la temática sobre la que versa el proyecto.
 - La dimensión humana, que atiende a que los proyectos los desarrollamos personas, en el que muchas veces aparecen intereses contrapuestos.
 - La dimensión de gestión, que es la que persigue que el resto de ingredientes del proyecto logren los objetivos.
 - Todas las anteriores son correctas.
- 71.** En todo proyecto intervienen diversos actores. Son los siguientes. Seleccione la opción correcta:
- El proveedor del proyecto, las administraciones y los ciudadanos.
 - El cliente del proyecto, el responsable del proyecto y el equipo que lo desarrolla (interno o externo).
 - El cliente del proyecto, el proveedor y el director de la empresa.
 - El responsable del proyecto, el equipo y toda la organización.
- 72.** La gestión ágil un proyecto implica: Seleccione la opción correcta:
- Realizar una planificación a largo plazo.
 - Dotar el proyecto de muchos recursos, incluso antes de saber si son necesarios.
 - Realizar planificaciones a corto plazo de modo que pueda revisar cada poco tiempo la evolución del proyecto.
 - Elegir un equipo de personas muy amplio que cubra todas las necesidades.

- 73.** Según el RGPD el «encargado del tratamiento» o «encargado» es: Seleccione la opción correcta:
- a. La persona física o jurídica, autoridad pública, servicio u otro organismo que trate datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.
 - b. La persona física o jurídica, autoridad pública, servicio u otro organismo que trate datos personales por cuenta propia.
 - c. La persona física o jurídica, autoridad pública, servicio u otro organismo que, solo o junto con otros, determine los fines y medios del tratamiento; si el Derecho de la Unión o de los Estados miembros determina los fines y medios del tratamiento, el responsable del tratamiento o los criterios específicos para su nombramiento podrá establecerlos el Derecho de la Unión o de los Estados miembros.
 - d. La persona encargada de coordinar las medidas de seguridad en el responsable del tratamiento.
- 74.** El principio de finalidad es uno de los principios recogidos en el RGPD. Seleccione la opción correcta:
- a. El responsable del tratamiento podrá recabar datos de los interesados aun cuando la finalidad no esté del todo definida en el momento de la recogida de los mismos.
 - b. Podrán recabarse datos para cualquier finalidad, siempre que la finalidad a la que se destinen los datos sea determinada (no pueden ser finalidades genéricas), explícita (el tratamiento no puede tener finalidades confusas), legítima (conforme a Derecho) y se cumpla alguna de las condiciones de licitud o legitimación que establece el RGPD.
 - c. Una vez los datos han sido recogidos para una finalidad determinada, explícita y legítima, el responsable podrá utilizar estos datos para una finalidad distinta e incompatible a la anterior
 - d. Sólo podrán recabarse datos de acuerdo con las finalidades tasadas en el RGPD.
- 75.** ¿Cuál de las siguientes definiciones de consentimiento es correcta según el RGPD? Seleccione la opción correcta:
- a. Toda manifestación de voluntad libre, específica o no siempre que sea informada e inequívoca por la que el interesado acepta, ya sea mediante una declaración o una clara acción afirmativa, el tratamiento de datos personales que le conciernen.
 - b. Toda manifestación de voluntad libre, específica, informada e inequívoca por la que el interesado acepta, sea mediante una declaración expresa o tácita, el tratamiento de datos personales que le conciernen.
 - c. Toda manifestación de voluntad libre, específica, informada e inequívoca por la que el interesado acepta, ya sea mediante una declaración o una clara acción afirmativa, el tratamiento de datos personales que le conciernen.
 - d. Toda manifestación de voluntad libre, específica, informada e inequívoca por la que el interesado acepta, ya sea mediante una declaración o una clara acción afirmativa o negativa, el tratamiento de datos personales que le conciernen.

- 76.** El ejercicio de los derechos será gratuito para el interesado: Seleccione la opción correcta:
- Sin excepciones.
 - Excepto en los casos en que se formulen solicitudes manifiestamente infundadas o excesivas, especialmente por repetitivas, el responsable podrá cobrar un canon que podrá suponer ingresos adicionales.
 - Excepto en los casos en que se formulen solicitudes manifiestamente infundadas o excesivas, especialmente por repetitivas, el responsable podrá cobrar un canon que compense lo costes administrativos de atender a la petición o negarse a actuar y posibles daños y perjuicios.
 - Excepto en los casos en que se formulen solicitudes manifiestamente infundadas o excesivas, especialmente por repetitivas, el responsable podrá cobrar un canon que compense lo costes administrativos de atender a la petición o negarse a actuar.
- 77.** Sobre el concepto de CRM, ¿cuál de las siguientes afirmaciones es correcta?
- Es el proceso que trata de optimizar el valor actual y futuro de una empresa.
 - Es el proceso de monitorización de los procesos de una empresa.
 - Es el proceso estratégico de seleccionar a los clientes a los que una empresa puede servir de forma más rentable.
 - Es el proceso táctico de planificación, monitorización y optimización de los procesos de negocio de una empresa.
- 78.** Si una organización busca automatizar la gestión de sus procesos de negocio ¿Qué tipo de herramienta implantará?
- CRM
 - BPM
 - ERP
 - BI
- 79.** Seleccione la opción que define a un proceso que es eficiente:
- Mantiene estable el tiempo necesario para su ejecución.
 - Optimiza el uso de los recursos necesarios para lograr los objetivos planificados.
 - Consigue los objetivos planificados.
 - Ninguna de las anteriores es correcta.
- 80.** ¿Cuál de estos modelos de Calidad se basa en una norma prescriptiva? Seleccione la opción correcta:
- EFQM
 - CAF
 - ISO 9001
 - EVAM