

**TEMA 17. LA BUROCRACIA COMO SISTEMA DE GESTIÓN. ESPECIAL REFERENCIA AL AYTO. MADRID.
PREGUNTAS TIPO TEST SOLUCIONES**

1. **En la actual estructura administrativa del Ayuntamiento de Madrid, el órgano directivo encargado de la gestión de la calidad es:**
 - a) La Alcaldesa.
 - b) La Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid.
 - c) **La Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía.**

2. **En las nuevas estrategias de gestión de la Administración pública, en los países escandinavos:**
 - a) El valor absoluto que preside su gestión es el de la democracia y de la transparencia.
 - b) **Su referencia primordial son los valores democráticos, pero siguen manteniendo valores burocráticos en ciertas áreas e, incluso, han desarrollado mecanismos conectados a la eficiencia de gran sofisticación.**
 - c) Priman, sobre todos los demás, los valores vinculados con la imparcialidad y la aplicación de la ley.

3. **En la Administración General del Estado, un punto de partida trascendente en la implantación de la gestión de la calidad es:**
 - a) **Las Agencias Estatales creadas por la Ley 28/2006, de 18 de julio.**
 - b) La organización del sector público estatal establecido en la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado.
 - c) La regulación del sector público estatal establecida en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, del Régimen Jurídico del Sector Público.

4. **La evaluación de la implantación de las Cartas de Servicios se realiza:**
 - a) Cada tres años.
 - b) Cada año.
 - c) **Cada año se realiza un informe y cada tres años se realiza, además, una encuesta de satisfacción a los usuarios.**

5. **El órgano competente para la aprobación de cada Carta de Servicios en el Ayuntamiento de Madrid es:**
 - a) La Alcaldesa.
 - b) **La Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid.**
 - c) El titular del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto.

6. **¿Qué órgano propone a la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid la revocación de una Carta de Servicios?**
 - a) La Alcaldesa.
 - b) **El titular del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto.**
 - c) El titular de la Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía.

7. El grado de cumplimiento de los compromisos asumidos en las Cartas de Servicios se lleva a cabo con referencia a:
- a) Los resultados de las encuestas realizadas a los usuarios.
 - b) Los indicadores recogidos en la Carta de Servicios.**
 - c) Según el número de quejas y reclamaciones presentadas por los ciudadanos.
8. ¿Qué clases de Cartas de Servicios hay en el Ayuntamiento de Madrid?
- a) Externas, internas y mixtas.**
 - b) Externas e internas.
 - c) Externas.
9. En la tramitación de la aprobación de las Cartas de Servicios, el informe de la Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía es:
- a) Preceptivo y vinculante.**
 - b) Preceptivo y no vinculante.
 - c) Facultativo.
10. ¿Cuáles de los siguientes factores han influido en la crisis del sistema burocrático?
- a) La crisis del sistema de partidos políticos y sindicatos, la revolución tecnológica y la globalización de la producción.
 - b) La celeridad de los cambios sociales, la primacía del sector servicios en la economía y el conocimiento como elemento clave del poder y la competitividad.
 - c) Las dos respuestas anteriores son correctas.**