



TIPO TEST EXAMEN: DISEÑADOR DE SISTEMAS EQUIPO BLOOMBERG I – TEAM

1. Sobre la estructura político-institucional. ¿Qué órgano ostenta la máxima representación política y ejecutiva en el Ayuntamiento de València?

- a. La Junta de Gobierno Local
- b. La Alcaldía
- c. El Pleno
- d. La Secretaría General

2. Sobre competencias municipales según la Ley 7/1985. ¿Cuál de las siguientes es una competencia propia del municipio según la Ley Reguladora de Bases de Régimen Local?

- a. Gestión del sistema penitenciario
- b. Protección civil, prevención de incendios y emergencias
- c. Política exterior
- d. Gestión de infraestructuras ferroviarias

3. Sobre naturaleza jurídica. La Fundación de la Comunitat Valenciana para la Promoción Estratégica, el Desarrollo y la Innovación Urbana (VIC) es:

- a. Una sociedad mercantil local de capital municipal
- b. Una fundación del sector público local
- c. Un organismo autónomo administrativo
- d. Una entidad pública empresarial

4. Sobre competencias delegadas. Las concejalías delegadas pueden ejercer competencias siempre que:

- a. Las delegue la Alcaldía u otro órgano competente por normativa.
- b. Sean aprobadas en referéndum municipal.
- c. Exista autorización de la Generalitat.
- d. El Pleno lo ratifique por unanimidad.



5. Sobre transparencia y buen gobierno. Según el Ayuntamiento de València, los portales de transparencia deben incluir:

- a. Solo información económica anual.
- b. Información institucional, organizativa, presupuestaria y contractual.
- c. Exclusivamente datos de personal.
- d. Información solo a solicitud de la ciudadanía.

6. ¿Qué valor aporta la metodología *Design Thinking* al diseño de servicios en la administración pública?

- a. Permite diseñar servicios únicamente desde la perspectiva técnica sin implicar usuarios.
- b. Fomenta un enfoque centrado en el usuario, iterativo y de prueba-y-error, involucrando a los ciudadanos en la cocreación de servicios para que respondan a sus necesidades reales.
- c. Obliga a aplicar soluciones técnicas estándar sin testear.
- d. Limita la participación al momento de evaluación final del servicio.

7. ¿Qué valor aporta la colaboración interdisciplinar en los procesos de diseño dentro del sector público?

- a. Que todos los departamentos trabajen por separado sin coordinación.
- b. Permite combinar conocimientos técnicos, de diseño, de usuario, de datos y de política para generar soluciones más holísticas, creativas y adaptadas al contexto.
- c. Que sólo participen diseñadores externos sin implicar a la administración.
- d. Que se limite únicamente al equipo de TI.

8. ¿Por qué el diseño cívico puede contribuir a mejorar la confianza ciudadana en las instituciones?

- a. Porque mantiene los procesos cerrados y evita el diálogo.
- b. Porque supone solo utilizar tecnología sin involucrar a la ciudadanía.
- c. Porque al diseñar servicios públicos centrados en las necesidades reales de los ciudadanos, con transparencia, participación y ética digital, se fortalecen la legitimidad, la eficacia y la confianza institucional.
- d. Porque reduce la rendición de cuentas pública.

9. ¿Por qué es importante que los equipos de diseño en el sector público sean multidisciplinares?

- a. Porque reduce el número de participantes en el proceso.
- b. Porque permite combinar capacidades de diseño, tecnología, operaciones, datos y política pública para crear servicios completos y viables.
- c. Para delegar todo el trabajo en diseñadores externos.
- d. Porque es obligatorio por normativa.

10. ¿Cómo contribuye la experimentación rápida y en contexto real a generar resultados tangibles en la transformación de servicios públicos?

- a. Evita que los equipos evalúen lo que funciona y lo que no.
- b. Permite aplicar soluciones a gran escala sin validación previa.
- c. Permite probar ideas directamente en el terreno, aprender rápidamente, ajustar soluciones y demostrar mejoras visibles en periodos cortos como los 100-day challenges.
- d. Reduce la interacción con personas usuarias para acelerar la implementación.

11. ¿Cómo puede un equipo de diseño garantizar que la empatía se traduzca en soluciones escalables y sostenibles?

- a. Combinando comprensión profunda de las experiencias de usuarios con colaboración sistémica, co-diseño y pruebas iterativas que validen la solución antes de escalarla.
- b. Centrándose únicamente en historias individuales sin analizarlas.
- c. Evitando prototipos para no generar expectativas.
- d. Diseñando soluciones sin involucrar a actores institucionales para mantener flexibilidad.

12. ¿Qué papel desempeñan los 100-day challenges en la metodología People Powered Results de NESTA?

- a. Crear documentos estratégicos sin implementación real.
- b. Impulsar cambios acelerados en 100 días mediante equipos que experimentan, prueban soluciones y generan resultados visibles en poco tiempo.
- c. Garantizar que la administración adopte únicamente procesos tradicionales.
- d. Realizar análisis teóricos sin contacto con la ciudadanía.

13. ¿Qué resultado se espera de empoderar a equipos de primera línea dentro de los procesos de innovación?

- a. Que los equipos sigan únicamente instrucciones sin aportar ideas.
- b. Que los equipos generen soluciones prácticas, accionables y adaptadas al contexto real, impulsando mejoras significativas en poco tiempo.
- c. Que disminuya la comunicación entre equipos.
- d. Que todos los cambios se gestionen únicamente desde la alta dirección.

14. ¿Qué técnica de investigación es más adecuada para entender motivaciones profundas de usuarios y ciudadanos?

- a. Formularios cerrados y encuestas de opción múltiple.
- b. Técnicas etnográficas y entrevistas en profundidad, que el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (UNDP) señala como clave para captar experiencias y motivaciones reales.
- c. Observación pasiva sin interacción con participantes.
- d. Pruebas A/B exclusivamente digitales.

15. ¿Qué papel pueden desempeñar las entrevistas en profundidad y las historias de vida en los procesos de innovación pública?

- a. Validar únicamente hipótesis técnicas sin interacción humana.
- b. Sustituir completamente la fase de diseño de políticas.
- c. Revelar necesidades, expectativas, barreras y aspiraciones desde la experiencia vivida, generando insights clave para la innovación centrada en personas.
- d. Reducir la complejidad del problema a datos cuantitativos simples.

16. ¿Por qué es valioso involucrar a los propios usuarios o beneficiarios como co-investigadores en un proyecto de innovación?

- a. Para delegar en ellos la responsabilidad completa de la toma de decisiones.
- b. Porque el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (UNDP) destaca que la participación activa de comunidades y usuarios permite co-crear conocimiento, aumentar la legitimidad y entender problemas desde dentro del sistema.
- c. Porque elimina la necesidad de metodologías de investigación.
- d. Porque reduce automáticamente el tiempo del proyecto.



17. ¿Qué valor aporta la triangulación de fuentes cualitativas (entrevistas, talleres, diarios de campo, etc.) en la toma de decisiones dentro del sector público?

- a. Solo sirve para validar decisiones ya tomadas.
- b. Ayuda a contrastar perspectivas, enriquecer la comprensión del problema y obtener una visión más completa en contextos complejos, tal como promueve el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (UNDP).
- c. Permite sustituir completamente la necesidad de evidencia.
- d. Reemplaza cualquier análisis cuantitativo necesario.

18. ¿Cómo contribuyen las observaciones en terreno (field observations) al diseño de políticas públicas?

- a. Permiten sustituir entrevistas y talleres, ya que no requieren interacción.
- b. Revelan comportamientos, contextos y dinámicas reales que las personas no siempre expresan verbalmente, aportando evidencia situada para la toma de decisiones.
- c. Son útiles solo si se realizan en entornos altamente controlados.
- d. No aportan valor adicional frente a las encuestas.

19. ¿Qué función cumplen los ciclos de aprendizaje (learning loops) en proyectos de innovación del sector público, según el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (UNDP)?

- a. Reducir el número de actores implicados para simplificar procesos.
- b. Permiten integrar retroalimentación cualitativa continua, ajustar hipótesis, mejorar prototipos y adaptar soluciones con base en evidencia real.
- c. Garantizar que solo se utilicen métricas cuantitativas en las decisiones.
- d. Evitar la experimentación para no retrasar el proyecto.

20. ¿Por qué es importante documentar los aprendizajes obtenidos durante el testeo de un prototipo?

- a. Porque permite justificar decisiones sin necesidad de compartir resultados.
- b. Porque evita la necesidad de repetir ciclos de prueba.
- c. Porque el Observatorio de Innovación del Sector Público (OPSI) indica que registrar aprendizajes permite comprender qué funciona y qué no, facilita la iteración, y ayuda a que equipos y organizaciones puedan escalar, adaptar o descartar soluciones basadas en evidencia real.
- d. Porque sustituye completamente las fases de evaluación formal.

21. ¿Qué significa aplicar un enfoque iterativo al desarrollo de soluciones públicas?

- a. Implementar la solución final sin pruebas previas para ganar tiempo.
- b. Desarrollar, testear, aprender, ajustar y volver a testear de forma continua, usando ciclos de mejora basados en evidencia y feedback real.
- c. Cambiar de idea constantemente sin estructura.
- d. Evitar recoger retroalimentación hasta el final del proyecto.

22. ¿Cómo se equilibra la necesidad de actuar rápido con la obligación de diseñar políticas basadas en evidencia?

- a. Priorizando siempre la velocidad y evitando análisis para no retrasar decisiones.
- b. Usando prototipos de bajo riesgo para actuar con rapidez, mientras se generan evidencias reales que permiten ajustar, validar o descartar soluciones antes de escalarlas.
- c. Deteniendo cualquier acción hasta obtener evidencia completa.
- d. Implementando directamente la solución final sin pruebas.

23. ¿Por qué el Observatorio de Innovación del Sector Público (OPSI) recomienda comenzar con prototipos de baja fidelidad en la innovación pública?

- a. Porque permiten lanzar la política directamente sin necesidad de ajustes.
- b. Porque evitan que los usuarios interactúen con el prototipo.
- c. Porque reducen el riesgo, permiten fallar de forma segura y facilitan obtener aprendizajes rápidos antes de invertir recursos en soluciones complejas.
- d. Porque garantizan que la solución ya está lista para su escalado masivo.

24. ¿Qué papel desempeñan los usuarios reales en el proceso de prototipado público según el Observatorio de Innovación del Sector Público (OPSI)?

- a. Ninguno, ya que el prototipado debe hacerse solo desde equipos técnicos.
- b. Solo deben participar al final, cuando la solución está cerrada.
- c. Deben revisar únicamente los documentos, sin interactuar con el prototipo.
- d. Son esenciales para probar los prototipos en situaciones reales, detectar fricciones, validar hipótesis y aportar insights que los equipos internos no pueden anticipar.

25. ¿Cuál es uno de los principales riesgos de no testear un prototipo antes de desarrollarlo a gran escala?

- a. Ganar demasiado feedback ciudadano.
- b. Reducir el tiempo de implementación.
- c. Generar demasiadas alternativas de diseño.
- d. Invertir recursos en una solución que no funciona en el mundo real o que no responde al comportamiento de los usuarios.

26. ¿Qué caracteriza a un prototipo efectivo en el sector público?

- a. Presentar una versión finalizada y completamente funcional del servicio.
- b. Ser tan complejo como sea posible para simular todas las funcionalidades finales.
- c. Ser lo suficientemente simple como para aprender rápido, detectar fallos y modificar la solución con bajo coste y bajo riesgo.
- d. Reemplazar inmediatamente las políticas existentes.

27. ¿Qué utilidad tiene un *journey map* o mapa de experiencia ciudadana?

- a. Visualizar la experiencia de una persona a lo largo de todas las interacciones con un servicio o producto, identificando actores, puntos de dolor, emociones y oportunidades, entre otros.
- b. Representar únicamente los procedimientos administrativos internos sin considerar la percepción del usuario.
- c. Sustituir la investigación cualitativa por una herramienta gráfica sin trabajo de campo ni procesos participativos.
- d. Mostrar únicamente indicadores cuantitativos para evaluar la eficiencia de cada fase de la experiencia de uso de un servicio.



28. ¿Qué diferencia principal existe entre un *service blueprint* y un diagrama de procesos tradicional?

- a. El *service blueprint* se limita a describir la experiencia del cliente sin considerar los procesos internos de apoyo, mientras que el diagrama de procesos tradicional sí los incluye.
- b. El diagrama de procesos tradicional siempre incorpora emociones y percepciones del usuario en cada paso, cosa que no hace el *service blueprint*.
- c. El diagrama de procesos tradicional muestra únicamente el flujo de tareas internas, mientras que el *service blueprint* también representa las interacciones del usuario, los procesos visibles (*frontstage*) y los invisibles (*backstage*).
- d. El *service blueprint* se usa exclusivamente en organizaciones privadas y el diagrama de procesos tradicional solo en el sector público.

29. ¿Cómo puede ayudar la visualización de procesos a mejorar la colaboración interdepartamental?

- a. Ocultando las interdependencias entre áreas para evitar conflictos en la gestión.
- b. Haciendo explícitas las conexiones, roles, cuellos de botella y dependencias entre departamentos, facilitando un entendimiento compartido del servicio.
- c. Sustituyendo la coordinación por reuniones improvisadas.
- d. Priorizando la creación de documentos extensos en lugar de herramientas visuales.

30. ¿Qué busca identificar el pensamiento sistémico en un reto urbano complejo?

- a. Detectar únicamente los procesos y condiciones más explícitos del reto sin considerar creencias o dinámicas informales.
- b. Identificar los actores individuales responsables para aplicar sanciones específicas.
- c. Buscar qué reglas, recursos, relaciones y suposiciones mentales están sosteniendo el problema en lugar de solo sus efectos visibles.
- d. Mantener estables las causas de un problema para analizar detenidamente el contexto técnico-administrativo del problema, sin abordar aspectos de equidad social.



31. ¿Qué componentes básicos forman parte de una teoría del cambio?

- a. Un listado de actividades y el presupuesto disponible.
- b. Los objetivos políticos generales y la estrategia comunicativa del proyecto.
- c. La definición del problema, los resultados e impactos esperados, las actividades clave y los supuestos que explican cómo se producirá el cambio.
- d. Únicamente los indicadores finales de éxito, sin detallar procesos intermedios.

32. ¿Por qué es importante identificar las causas estructurales antes de diseñar soluciones de política pública?

- a. Porque permite ir más allá de los síntomas, actuando sobre normas, prácticas y dinámicas de poder que sostienen el problema.
- b. Porque facilita diseñar campañas de comunicación exitosas sin necesidad de cambiar nada en el sistema.
- c. Porque siempre reduce la complejidad del problema a una única causa fácilmente abordable.
- d. Porque evita tener que dialogar con actores que piensan de forma distinta.

33. ¿Qué rol cumple el mapeo de actores y relaciones en la construcción de una visión compartida de la gobernanza municipal?

- a. Visibilizar quién tiene poder, recursos e influencia en el sistema.
- b. Identificar alianzas, tensiones y vacíos de coordinación entre instituciones y ciudadanía.
- c. Facilitar conversaciones estratégicas para acordar responsabilidades y palancas de cambio.
- d. Todas las anteriores son correctas.



34. ¿Cómo se puede transversalizar la participación ciudadana en procesos de diseño de sistemas?

- a. Integrando mecanismos participativos en distintas fases (diagnóstico, ideación, testeo y evaluación) y en diferentes niveles de decisión municipal.
- b. Consultando únicamente a la ciudadanía cuando el diseño del sistema ya está finalizado.
- c. Manteniendo los equipos de la administración municipal aislados para evitar interferencias externas en el diseño.
- d. Sustituyendo todas las actividades de participación presenciales por procesos exclusivamente digitales.

35. ¿Por qué es importante incorporar a la ciudadanía desde la fase de definición del reto, y no solo en la fase final del diseño?

- a. Porque permite validar prototipos más rápido sin necesidad de analizar y entender el problema.
- b. Porque asegura que el reto esté formulado desde la realidad vivida por las personas, evitando soluciones desconectadas de sus necesidades y del contexto.
- c. Porque reduce la complejidad técnica del proceso al eliminar las iteraciones por completo.
- d. Porque garantiza que la ciudadanía apruebe cualquier solución sin modificaciones ni quejas.

36. ¿Qué se entiende por data storytelling en el contexto de la innovación pública?

- a. La presentación de grandes tablas de datos sin interpretación textual.
- b. Un relato persuasivo sin necesidad de evidencia empírica.
- c. Una estrategia de comunicación que se basa en la creación de narrativas gráficas o audiovisuales para la presentación de datos.
- d. Un formato audiovisual para campañas políticas.

37. ¿Por qué es recomendable comunicar los resultados en formato narrativo además de numérico?

- a. Porque sustituye los análisis cuantitativos por testimonios emocionales.
- b. Porque incrementa la extensión del informe final, dándole mayor peso institucional.
- c. Porque la narrativa contextualiza las métricas, mejora la comprensión y facilita que públicos no técnicos asimilen y actúen sobre los hallazgos.
- d. Porque elimina la necesidad de mostrar indicadores o evidencias visuales.

38. ¿Qué ventajas aporta la visualización de datos en la rendición de cuentas a la ciudadanía?

- a. Aumenta la transparencia al mostrar avances frente a metas.
- b. Facilita detectar desviaciones y comparar en el tiempo.
- c. Permite auditoría social y comprensión rápida de resultados.
- d. Todas las anteriores son correctas.

39. ¿Cómo puede la inteligencia artificial apoyar el diseño de servicios públicos centrados en datos ciudadanos?

- a. Sustituyendo completamente el juicio de los equipos públicos y automatizando todas las decisiones de diseño.
- b. Analizando grandes volúmenes de datos ciudadanos para identificar patrones, necesidades y comportamientos, generando evidencias que orienten el rediseño de servicios más personalizados e inclusivos.
- c. Limitando el acceso a la información disponible para reducir la complejidad del diseño.
- d. Utilizando algoritmos opacos que prioricen la eficiencia técnica por encima de la transparencia y la participación.

40. ¿Qué principio ético debe guiar el uso de inteligencia artificial en la toma de decisiones públicas basadas en datos ciudadanos?

- a. La equidad, garantizando que los sistemas no reproduzcan sesgos y traten a todas las personas de manera justa.
- b. La eficiencia, priorizando siempre la automatización sobre la supervisión humana.
- c. La confidencialidad total, evitando cualquier tipo de apertura o rendición de cuentas.
- d. Todas las anteriores son correctas.