 AYUNTAMIENTO DE San Sebastián de los Reyes	Proceso selectivo para la Provisión, mediante acceso libre, de dos plazas de la categoría profesional de Auxiliar de Control e Información para personas con discapacidad intelectual.	17/03/2023
--	---	------------

PLANTILLA DE RESPUESTAS

PRIMER EJERCICIO. TEST

1.- **Son órganos complementarios de la administración y el gobierno del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes los siguientes:**

a) La junta de portavoces de los grupos municipales, la comisión especial de directivos, los consejos sectoriales y las comisiones especiales que el pleno acuerde constituir para un asunto concreto

b) La Junta de gobierno local, la Junta de portavoces de los grupos municipales, la comisión especial de cuentas, los consejos sectoriales y las comisiones especiales que el pleno acuerde constituir para un asunto concreto.


c) **La junta de portavoces de los grupos municipales, la comisión especial de cuentas, los consejos sectoriales y las comisiones especiales que el pleno acuerde constituir para un asunto concreto.**

2. **El número de tenientes de alcalde del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes no puede exceder de**

a) 2/3 del número legal de los concejales

b) **1/3 del número legal de los concejales**

c) 2/5 del número legal de los concejales

	Proceso selectivo para la Provisión, mediante acceso libre, de dos plazas de la categoría profesional de Auxiliar de Control e Información para personas con discapacidad intelectual.	17/03/2023
--	---	------------


3. La presencia del interventor en la Junta de gobierno es obligatoria:

- a) en todas las sesiones de la junta del gobierno porque es el portavoz de la misma como encargado del control del gasto de la Corporación.
- b) en todas las sesiones de la junta de gobierno para informar en aquellos puntos que impliquen gasto
- c) **En todas las sesiones de la Junta de Gobierno para informar en aquellos puntos que impliquen gasto o ingreso**

4 El alcalde convocará las sesiones extraordinarias urgentes cuando:

- a) La urgencia del asunto o asuntos a tratar no permite convocar una sesión ordinaria
- b) **La urgencia del asunto o asuntos a tratar no permite convocar una sesión extraordinaria con antelación mínima de dos días hábiles exigida por la ley.**
- c) Siempre que lo considere oportuno

5 ¿Cuáles son todos los elementos de la comunicación?

	Proceso selectivo para la Provisión, mediante acceso libre, de dos plazas de la categoría profesional de Auxiliar de Control e Información para personas con discapacidad intelectual.	17/03/2023
--	---	------------


- a) Emisor, receptor, mensaje, código y canal.
- b) **Emisor, receptor, mensaje, código, canal y contexto.**
- c) Emisor, receptor, mensaje, código y contexto.

6. **Para tener una escucha activa ¿Qué tienes que hacer?**

- a) **Saber escuchar, no interrumpir, entender el mensaje y tener empatía.**
- b) Leer y entender correctamente los escritos.
- c) Atender bien al hablar por teléfono.

7. **¿Qué es el canal en el proceso de comunicación?**

- a) La situación donde están el emisor y el receptor.
- b) El lenguaje y los signos que utiliza el emisor para enviar el mensaje.
- c) **Es el medio a través del cual el mensaje del emisor llega al receptor.**

	Proceso selectivo para la Provisión, mediante acceso libre, de dos plazas de la categoría profesional de Auxiliar de Control e Información para personas con discapacidad intelectual.	17/03/2023
--	---	------------

8. Para recibir a las personas que van a la Administración debes conocer las normas de cortesía. ¿Qué son las normas de cortesía?


- a) Son las normas de protocolo y la imagen corporativa.
- b) **Son las frases o acciones que expresan los buenos modales y el respeto hacia las personas.**
- c) Son el tratamiento que debes dar a las personas.

9. ¿Cuándo se da la comunicación escrita?

- a) Cuando las personas hablamos entre nosotras.
- b) Ninguna de las respuestas es correcta.
- c) **Cuando las personas nos comunicamos a través de la escritura.**

10. ¿Cómo pueden enviar los ciudadanos sus quejas y sugerencias?

- a) **En persona, por internet y por correo postal.**
- b) Solo en persona.
- c) Solo por correo postal.

 <p>AYUNTAMIENTO DE San Sebastián de los Reyes</p>	Proceso selectivo para la Provisión, mediante acceso libre, de dos plazas de la categoría profesional de Auxiliar de Control e Información para personas con discapacidad intelectual.	17/03/2023
---	---	------------

11. Habitualmente, los listines telefónicos están organizados por:


- a) Orden numérico.
- b) Departamentos.
- c) **Orden alfabético.**

12. ¿Cuál es el primer paso que debe seguir la persona de centralita en una situación de emergencia?

- a) **Avisar de la emergencia al responsable del edificio.**
- b) Cortar todas las llamadas que no tengan relación con la emergencia.
- c) Pasar las llamadas relacionadas con la emergencia al responsable del edificio.

13. ¿Qué es transferir una llamada?

- a) **Pasar una llamada desde la centralita telefónica a una extensión interna.**
- b) Pronunciar bien y claro las vocales y consonantes de las palabras.
- c) Mantener en espera una llamada de teléfono que una persona ha recibido.

 <p>AYUNTAMIENTO DE San Sebastián de los Reyes</p>	Proceso selectivo para la Provisión, mediante acceso libre, de dos plazas de la categoría profesional de Auxiliar de Control e Información para personas con discapacidad intelectual.	17/03/2023
---	---	------------

14. Cuando hablamos por teléfono ¿tenemos que hacer un esfuerzo para que nuestra voz sea clara, adecuada y segura?

- a) No.
- b) No lo sé.
- c) **Sí.**

15. ¿Qué tipo de barrera en la transmisión de la información son los sonidos que molestan?


- a) Personal.
- b) **Física.**
- c) De lenguaje.

16. Cuando hablamos por teléfono debemos emplear un tono de voz

- a) Bajo.
- b) Alto.
- c) **Normal.**

17. Qué es la herramienta denominada “Portafirmas”?

- a) Es un libro donde se meten los documentos que hay que enviar a firmar.

	Proceso selectivo para la Provisión, mediante acceso libre, de dos plazas de la categoría profesional de Auxiliar de Control e Información para personas con discapacidad intelectual.	17/03/2023
--	---	------------

- b) Es un sello con la firma del Concejal responsable.
- c) **Es un programa informático para firma documentos en el ordenador.**

18. El servicio de mensajería


- a) Lo realiza exclusivamente el personal del Ayuntamiento.
- b) Lo realiza solamente Correos.
- c) **Lo realizan tanto Correos como otras empresas privadas.**

19. Si quieres enviar un correo electrónico a varias personas, cómo separas las direcciones de correo electrónico de esas personas

- a) En filas distintas.
- b) Se separan por puntos.
- c) **Se separan por coma o por punto y coma.**

20. En un correo electrónico, que significa las palabras CCO

- a) Código Correspondencia Oficial.

 <p>AYUNTAMIENTO DE San Sebastián de los Reyes</p>	Proceso selectivo para la Provisión, mediante acceso libre, de dos plazas de la categoría profesional de Auxiliar de Control e Información para personas con discapacidad intelectual.	17/03/2023
---	---	------------

b) **Con Copia Oculta.**

c) Carta Copiada del Original.

21. Con relación a las impresoras de láser

a) **Utilizan tóner para imprimir.**

b) Utilizan cartuchos de tinta para imprimir.

c) Utilizan calor para imprimir.

22. El cambio de piezas de una fotocopiadora

a) Lo realiza el personal del Departamento donde esté la fotocopiadora.

b) Lo realiza el personal del Departamento de Mantenimiento.


c) **Lo realiza el técnico de la marca de la fotocopiadora.**

23. ¿Qué se hace con el tóner que se ha gastado de una fotocopiadora?

a) Se tira en nuestra papelera, bien cerrado.

b) **Hay que llevarlo a un punto limpio.**

c) Se tira en el contenedor amarillo, el de plástico.

	Proceso selectivo para la Provisión, mediante acceso libre, de dos plazas de la categoría profesional de Auxiliar de Control e Información para personas con discapacidad intelectual.	17/03/2023
--	---	------------

24. ¿Qué es la “Impedancia” en la megafonía?


- a) Es la longitud del cable entre el altavoz y el amplificador.
- b) En el grosor del cable que une el amplificador y el altavoz.
- c) **Es la resistencia que ofrecen los cables al paso de la corriente eléctrica.**

25. La empatía se define como

- a) Ser simpático con otra persona.
- b) **Es la habilidad para ponerse en el lugar de otra persona y comprender sus ideas y sus sentimientos.**
- c) La capacidad de realizar el trabajo que se nos encomienda.

26. La persona de control

- a) **Debe identificar correctamente a los visitantes y estar atento a su salida.**
- b) Debe estar atento a la entrada de los visitantes, pero no a su salida.

	Proceso selectivo para la Provisión, mediante acceso libre, de dos plazas de la categoría profesional de Auxiliar de Control e Información para personas con discapacidad intelectual.	17/03/2023
--	---	------------

c) Debe estar atento a la salida de los visitantes, pero no a su entrada.

27. La persona de control, con relación a las incidencias que ha habido en la jornada de trabajo

a) Se le traslada verbalmente al responsable del Departamento.

b) **Se anotan en la hoja de visita.**

c) Se envían por correo electrónico al responsable del Departamento.

28. ¿Quién prepara la Sala de reuniones para una reunión?

a) La persona que ha reservado la sala.


b) La persona que ha convocado la reunión.

c) **La persona de control.**

29. ¿Quién tiene la función del control de la custodia de las llaves?

a) **La persona de control**

b) El responsable del edificio.

 <p>AYUNTAMIENTO DE San Sebastián de los Reyes</p>	Proceso selectivo para la Provisión, mediante acceso libre, de dos plazas de la categoría profesional de Auxiliar de Control e Información para personas con discapacidad intelectual.	17/03/2023
---	---	------------

c) El Jefe del Departamento.

30. **En el caso de una anomalía se rellena un parte, ¿a quién se entrega ese parte?**

a) A los de mantenimiento.

b) **Al jefe.**

c) A la persona de control.

31. **.Cuando hablamos de dispositivos de emergencia por incendio ¿cuáles son los más importantes? Indica la respuesta correcta:**

a. La megafonía y el correo electrónico.

b. **La alarma de incendios, la manguera contra incendios y el extintor.**


c. Ninguna es correcta.

32. **En caso de evacuación del edificio por incendio, ¿qué hay que hacer?, indica la respuesta correcta:**

a. **Seguir las órdenes del responsable de evacuación.**

b. Bajar por un ascensor.

c. Abrir puertas que están calientes.

 <p>AYUNTAMIENTO DE San Sebastián de los Reyes</p>	Proceso selectivo para la Provisión, mediante acceso libre, de dos plazas de la categoría profesional de Auxiliar de Control e Información para personas con discapacidad intelectual.	17/03/2023
---	---	------------

33. Un Plan de Emergencia está compuesto de varios documentos, indica cuál es la respuesta correcta:


- a. Prevención de riesgos laborales únicamente.
- b. **Evaluación del riesgo, medios de protección y Plan de Emergencia.**
- c. Todas son correctas.

34. ¿De qué color son las señales que indican el camino de salida en caso de emergencia?

- a. Rojo
- b. **Verde**
- c. Azul

35. En tu horario de trabajo detectas que una puerta de emergencia está rota o cerrada con llave, cómo debes proceder:

- a. **Avisas a los encargados de mantenimiento de los equipos contra incendios y de las puertas de emergencia.**
- b. Lo apuntas en un cuaderno y no avisas a nadie.
- c. Intentas arreglar la puerta.

 <p>AYUNTAMIENTO DE San Sebastián de los Reyes</p>	Proceso selectivo para la Provisión, mediante acceso libre, de dos plazas de la categoría profesional de Auxiliar de Control e Información para personas con discapacidad intelectual.	17/03/2023
---	---	------------

36. ¿Quién está autorizado para utilizar la manguera contra incendios?, indica la respuesta correcta:


- a. La puede usar cualquier persona en el caso de que haya que apagar un incendio.
- b. **Sólo los bomberos están autorizados para usarla.**
- c. Ninguna es correcta.

37. ¿Qué respuesta es correcta cuando se habla de carta certificada?:

- a. Son las cartas habituales. Las enviamos cuando no necesitamos que el destinatario firme que ha recibido la carta.
- b. **El certificado en la carta garantiza que el destinatario recibirá la carta, porque debe firmar que la ha recogido.**
- c. Esta carta tiene añadido un documento de color rosado. No es necesario que el destinatario firme que la ha recogido.

38. La ley indica que las administraciones públicas en España tienen un registro electrónico. ¿Cuál es esa Ley?:

- a. **Esta ley es la de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas Ley 39/2015.**

 <p>AYUNTAMIENTO DE San Sebastián de los Reyes</p>	Proceso selectivo para la Provisión, mediante acceso libre, de dos plazas de la categoría profesional de Auxiliar de Control e Información para personas con discapacidad intelectual.	17/03/2023
---	---	------------

b. Esta ley es la de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas

Ley 40/2015

c. Ninguna es correcta.

39. Las formas de reproducir un documento son, indica la respuesta correcta:

a. Desde un ordenador conectado a una impresora, por ejemplo, cuando tenemos un documento en Word y lo enviamos a imprimir a la impresora conectada al ordenador.


b. Desde una fotocopidora, cuando tenemos un documento digital, lo ponemos en el cristal de exposición y obtenemos una copia.

c. Ambas son incorrectas

40 ¿Para qué se utiliza un Escáner? Indica la respuesta correcta:

a. Se utiliza para plastificar documentos.

b. Se utiliza para destruir documentos.

 <p>AYUNTAMIENTO DE San Sebastián de los Reyes</p>	Proceso selectivo para la Provisión, mediante acceso libre, de dos plazas de la categoría profesional de Auxiliar de Control e Información para personas con discapacidad intelectual.	17/03/2023
---	---	------------

c. Se utiliza para convertir un documento en papel en un documento digital que podemos guardar en el ordenador, en un CD o en un pincho USB.