

PROCESO SELECTIVO DE ESTABILIZACIÓN PARA EL ACCESO A PLAZAS DE CARÁCTER LABORAL DE LA CATEGORÍA PROFESIONAL DE AUXILIAR DE CONTROL E INFORMACIÓN (GRUPO V, NIVEL 2, ÁREA B).

Orden 485/2021, de 13 de octubre de 2021 (BOCM de 5 de noviembre). Ampliación de plazas: Orden 942/2022, de 5 de mayo (BOCM de 25 de mayo).

EXAMEN A

1.- La atención telefónica es un servicio al ciudadano de atención:

- a) Directa
- b) Directa e indirecta
- c) Indirecta
- d) Todas son correctas

2.- En la comunicación telefónica la voz es el instrumento que se utiliza para transmitir el mensaje, respecto al tono y timbre de voz:

- a) Tiene que ser constante durante toda la conversación.
- b) Es indiferente cómo utilicemos el tono y timbre de voz.
- c) Hay que ir cambiando el timbre y tono de voz a lo largo de la conversación.
- d) El tono que utilicemos tiene que ser cambiante y el timbre constante.

3.- Cuando se recibe una llamada telefónica en un centro oficial de la Comunidad de Madrid ¿Cómo se debe contestar?

- a) Identificar el centro receptor de la llamada.
- b) Basta con decir tu nombre al responder la llamada.
- c) Decir dígame.
- d) Todas son incorrectas.

4.- Las centralitas telefónicas IP mejoran la eficiencia y la calidad de las comunicaciones, y se basan en la tecnología:

- a) Windows
- b) POP3
- c) Oracle
- d) VoIP

5.- La identificación y clasificación de emergencias en función de la gravedad en el caso de emergencia:

- a) Conato de emergencia, emergencia parcial y emergencia general.
- b) Conato de preemergencia, preemergencia parcial y preemergencia general.
- c) Conato de preemergencia, emergencia parcial y preemergencia general.
- d) Solamente hay dos: emergencia parcial y emergencia general.

6.- El operador de una centralita de un edificio público tiene que tener actualizados los números de teléfono de emergencias. En el caso de que se produjera un incendio en el edificio, ¿A quién llamará primero dentro del edificio para que declare la emergencia y active el Plan de emergencias?

- a) Al jefe del departamento de personal y si no está al jefe de emergencias.
- b) Al jefe de emergencias y si no está, avisar a la siguiente persona de la lista de responsables por debajo del jefe de emergencias.
- c) Al Director General de Recursos Humanos y si no está al jefe de emergencias.
- d) Al jefe de emergencias y si no está, avisar al jefe de personal.

7.- Un extintor de incendios portátil está concebido para que pueda ser llevado y utilizado a mano, teniendo en condiciones de funcionamiento una masa igual o inferior a:

- a) 15 Kg
- b) 20 Kg
- c) 25 Kg
- d) 30 Kg

8.- Las áreas sensibles de un edificio de un organismo público son aquellas zonas, salas o despachos que por circunstancias concretas requieren de una atención de seguridad específica. Se consideran como tales:

- a) Las áreas administrativas.
- b) Las plantas más altas del edificio.
- c) Las salas del cuarto de máquinas e instalaciones.
- d) Los salones de actos.

9.- El plan de Emergencias se regula en:

- a) Artículo 1 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.
- b) Artículo 20 de la Ley 2/1985, de 21 de enero, de Protección Civil.
- c) Artículo 20 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.
- d) Ninguna de las anteriores.

10.- ¿A qué norma está sujeta la utilización de cámaras de videovigilancia en los pasillos de un centro de trabajo?

- a) Al Plan de Autoprotección
- b) A la Ley Orgánica de Protección de Datos
- c) A los protocolos establecidos por cada centro de trabajo
- d) A la catalogación de un centro de trabajo en función de los riesgos de intrusión en el mismo.

11.- ¿El aviso o señal por la que se informa a las personas para que sigan instrucciones específicas ante una situación de emergencia, es:

- a) Alerta
- b) Alarma
- c) Detección
- d) Auxilio

12.- ¿Cada cuánto tiempo es obligatorio realizar el mantenimiento de los extintores portátiles por empresa autorizada?

- a) Cada 3 años como el plan de emergencia.
- b) Cada 12 meses.
- c) Cuando se especifique en el plan de prevención contra incendios del centro.
- d) De acuerdo con lo establecido en el apartado de mantenimiento de instalaciones de protección contra incendios del Plan de Autoprotección.

13.- Según el artículo 23 de la Ley 43/2010 de 30 de diciembre “El operador u operadores designados por el Estado para la prestación del servicio postal universal deberán”:

- a) Realizar, al menos, una recogida en los puntos de acceso a la red postal todos los días laborables, de lunes a viernes, con independencia de la densidad de población e incluso en zonas rurales.
- b) No denegar la admisión de los envíos cuando estos reúnan los requisitos reglamentarios y se satisfaga el precio correspondiente.
- c) Disponer de una cobertura adecuada al ámbito territorial para el que haya sido designado.
- d) Todas son correctas.

14.- Qué se entiende como envío postal:

- a) El envío con destinatario, preparado en la forma definitiva en la que deba ser transportado por el operador del servicio postal universal.
- b) Las comunicaciones que combinen el catálogo con otro objeto en el mismo envoltorio.
- c) todo envío cerrado cuyo contenido sea un mensaje.
- d) Todas son incorrectas.

15.- Con carácter general, que plazo permanecerán en depósito lo envíos postales declarados sobrantes:

- a) Máximo 15 días
- b) Máximo 6 meses
- c) Máximo 1 mes
- d) Máximo 3 meses

16.- En caso de fallecimiento a quién se entregará el envío postal:

- a) Serán entregados a sus herederos o a aquellos que tengan la administración de la herencia, justificada su cualidad de tales, salvo los que tengan la naturaleza de carta, en cuyo caso quedarán depositados en la oficina de destino.
- b) Se entregarán a los síndicos o a las personas designadas al efecto por la autoridad competente.
- c) Podrán entregarse a los porteros, encargados.
- d) No podrán entregarse a nadie. Será de vuelta al Envío postal.

17.- Cuál de los siguientes no puede incluirse en ninguna clase de envíos postales:

- a) Los objetos cuyo tráfico sea constitutivo de delito.
- b) .Los objetos cuya admisión o circulación esté prohibida en el país al que van destinados.
- c) Los objetos cuya circulación esté prohibida en España, con arreglo a la normativa en vigor.
- d) Todas son correctas.

18.- Un burofax certifica:

- a) Entrega y contenido
- b) Solo entrega
- c) Solo contenido
- d) Día y hora de entrega

19.- Es una modalidad de impresoras de impacto:

- a) Impresoras de inyección.
- b) Impresoras de margarita.
- c) Impresoras láser.
- d) Impresoras térmicas.

20.- La parte del micrófono con forma de cúpula o cono se denomina:

- a) Bola imantada.
- b) Diafragma.
- c) Cúpula de sonido.
- d) Ninguna es correcta.

21.- Un formato A5 es:

- a) El doble de un A4
- b) La mitad de un A4
- c) Un tercio de un A4
- d) La mitad de un A6

22.- Las fotocopiadoras generan:

- a) Polvo de tóner en la atmósfera laboral.
- b) Ozono.
- c) a y b son correctas.
- d) Ninguna es correcta.

23.- El “canutillo” es un tipo de:

- a) Grapado
- b) Encuadernado
- c) Plastificado
- d) Franqueado

24.- Indica cual no es una característica de las impresoras láser:

- a) Velocidad alta.
- b) Copias a color o en blanco y negro.
- c) Impresión de baja calidad.
- d) Sistema de xerografía.

25.- “Los españoles son iguales ante la ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social”. Este artículo de la Constitución española es el número:

- a) 9
- b) 12
- c) 14
- d) 5

26.- El día internacional de la eliminación de la violencia contra las mujeres es:

- a) 25 octubre
- b) 24 noviembre
- c) 25 noviembre
- d) 20 octubre

27.- El objeto y el ámbito de aplicación de la Ley para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres vienen recogidos en su:

- a) Título Preliminar.
- b) Disposición adicional primera.
- c) Disposición final primera.
- d) Título Primero.

28.- Según el artículo 1 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, el objeto de la ley es:

- a) Hacer legal el reconocimiento de la igualdad ante la ley.
- b) Hacer efectivo el derecho de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres.
- c) Promover las actividades necesarias para que la igualdad entre hombres y mujeres sea efectiva.
- d) Combatir toda clase de discriminación, directa o indirecta por razón de sexo.

29.- ¿Qué significan las siglas UIG, según la Ley 2/2016 de Identidad y expresión de género e Igualdad social y no discriminación de la Comunidad de Madrid?

- a) Unidad de identidad de género.
- b) Unidad de intervención general.
- c) Unidad invasiva de género.
- d) Ninguna es correcta.

30.- El título habilitante en Violencia de género acreditará:

- a) La posesión de una sentencia firme de violencia de género.
- b) Medidas cautelares en contra de la víctima.
- c) La condición de víctima de violencia de género.
- d) Ninguna es correcta.