

1.- Cuando durante la impresión de una página la parte de atrás de la hoja está manchada porque el tóner tiene pérdidas de tinta ¿qué haces? Señala la respuesta correcta

☐ **A)** Cambiamos la colocación del papel

☐ **B)** Limpiamos la máquina

☐ **C)** Cambiamos el tóner

2.- Cuando el papel se ha atascado dentro de la fotocopidora, ¿qué haces? Señala la respuesta correcta

☐ **A)** Mira la pantalla de la impresora. Suele aparecer la imagen de la fotocopidora y el lugar donde está el atasco. Sigue las instrucciones del fabricante para abrir la fotocopidora y quitar el papel atascado. Saca el papel con cuidado para evitar estropear la máquina o hacerte alguna herida

☐ **B)** No hagas nada

☐ **C)** Desenchufa la fotocopidora

3.- De las siguientes respuestas señala cuál es un parámetro para la impresión de un documento

☐ **A)** Temperatura del papel

☐ **B)** El color

☐ **C)** Humedad del papel

4.- De entre las siguientes respuestas señala la correcta

☐ **A)** Las botellas de tóner se deben quemar

☐ **B)** Las máquinas fotocopadoras deben estar expuestas a la luz directa del sol

☐ **C)** Las máquinas fotocopadoras se tiran a un punto limpio de reciclaje

5.- Si en una máquina de reprografía caen líquidos encima ¿Qué debes hacer? Señala la respuesta correcta

- ☐ **A)** Desconectas la máquina de la electricidad tirando del enchufe de la máquina y nunca del cable
- ☐ **B)** No desconectas la máquina de la electricidad
- ☐ **C)** Tocas la pantalla de la máquina

6.- ¿Para qué sirven las teclas de función?:

- ☐ **A)** Para seleccionar la función que queremos hacer, como por ejemplo una copia.
- ☐ **B)** Para encender y apagar la máquina.
- ☐ **C)** Para introducir los parámetros para un trabajo.

7.- En los modelos de fotocopadoras modernas, como se coloca el documento sobre la pantalla de manera adecuada:

- ☐ **A)** En el cristal de exposición colocaremos el documento boca abajo sobre el cristal.
- ☐ **B)** En el cristal de exposición colocaremos el documento boca arriba sobre el cristal.
- ☐ **C)** Ninguna es correcta.

8.- Características del lugar donde hay que colocar la fotocopadora:

- ☐ **A)** La temperatura del lugar tiene que estar entre 5 y 10 grados.
- ☐ **B)** Tiene que estar colocada en un lugar en el que no le entre el aire.
- ☐ **C)** El lugar no tiene que tener goteras.

9.- Consejos para tener una fotocopadora en buen estado:

- ☐ **A)** Para limpiar la zona alrededor del tóner no hace falta retirar el tóner.
- ☐ **B)** Utilizaremos un estropajo para limpiar el cristal de exposición.
- ☐ **C)** No deben caer clips, grapas u otros objetos metálicos por dentro de la máquina.

10.- ¿Qué papel se usa en reprografía?:

- ☐ **A) Papel reciclado.**
- ☐ **B) Papel carbón.**
- ☐ **C) Papel cebolla.**

11.- Qué recomendaciones debes tener en cuenta sobre el lenguaje oral:

- ☐ **A) Habla alto**
- ☐ **B) Utiliza gestos exagerando**
- ☐ **C) Vocaliza bien, es decir, pronuncia bien las palabras**

12.- La comunicación es de diferentes tipos según el canal que usa:

- ☐ **A) Comunicación auditiva, visual y táctil**
- ☐ **B) Comunicación auditiva, visual y gesticular**
- ☐ **C) Comunicación auditiva, táctil y gesticular**

13.- Hay muchos tipos de habilidades sociales, pero las 4 más importante en las Administraciones son:

- ☐ **A) La capacidad de comunicación, la flexibilidad, la empatía y la capacidad de trabajar en equipo**
- ☐ **B) La capacidad de comunicación, la capacidad de trabajar en equipo, la empatía y la simpatía**
- ☐ **C) La capacidad de comunicación, la capacidad de trabajar en equipo, la capacidad de reflexionar y la empatía**

14.- Para escuchar bien debes de tener en cuenta estas recomendaciones:

- ☐ **A) Debes estar callado y poner interés en qué te dicen**
- ☐ **B) Descubrir que intenta contarte**
- ☐ **C) A y B son correctas**

15.- Las 3 barreras de comunicación son:

- ☐ **A)** Barreras ambientales, barreras verbales y barreras interpersonales
- ☐ **B)** Barreras ambientales, barreras verbales y barreras personales
- ☐ **C)** Barreras ambientales, barreras personales y barreras físicas

16.- Una de las de barreras y dificultades en la transmisión de la información es:

- ☐ **A)** Distorsión semántica: una expresión o palabra puede significar una cosa para unas personas y otra cosa diferente para otras.
- ☐ **B)** Falta de claridad y responder de forma no adecuada.
- ☐ **C)** Las trabas o impedimentos que dificultan o limitan la Comunicación.

17.- ¿Cómo deben ser las comunicaciones en la Administración?

- ☐ **A)** Diferentes y públicas
- ☐ **B)** Confidenciales y privadas
- ☐ **C)** Confusas y concertadas

18.- ¿Qué es la tecnología IP?

- ☐ **A)** Es la tecnología analógica
- ☐ **B)** Es la tecnología cuántica
- ☐ **C)** Es la tecnología de internet

19.- La consejería, dirección general u organismo de la Comunidad de Madrid que recibe la queja o sugerencia, cuántos días tiene para responder?

- ☐ **A)** 2 días hábiles
- ☐ **B)** 7 días hábiles
- ☐ **C)** 15 días hábiles

20.- ¿Cuáles son las teclas más habituales en los teléfonos con tecnología IP ?

- ☒ **A)** Tecla de manos libres, tecla de dirección y tecla de listín telefónico
- ☒ **B)** Tecla de dirección, tecla de listín telefónico y tecla de llamada
- ☒ **C)** Tecla de silencio, tecla de multiconferencia, tecla altavoz o manos libres

21.- Definición de base de datos:

- ☒ **A)** Es un conjunto ordenado y organizado de datos que permite su consulta
- ☒ **B)** Es la retribución económica de los trabajadores y las trabajadoras de la Comunidad de Madrid, publicada todos los años en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid
- ☒ **C)** Es la diferencia de un activo financiero entre el precio al contado y el precio a plazo

22.- ¿Qué es el empaquetado de documentos y productos?

- ☒ **A)** Son las formas para mover, almacenar y transportar un producto
- ☒ **B)** Es el material del que está fabricado el documento y el producto
- ☒ **C)** Consiste en meter un objeto en un paquete

23.- Concepto de franqueo:

- ☒ **A)** Es la persona o administración que recibe un sobre o paquete
- ☒ **B)** Es el pago del precio para que Correos envíe un sobre o paquete a un destinatario
- ☒ **C)** Es la persona o administración que envía un sobre o paquete

24.- Pasos a seguir en la gestión de la correspondencia recibida:

- ☐ **A)** Registro, selección, clasificación y distribución
- ☐ **B)** Clasificación, registro, selección y distribución
- ☐ **C)** Selección, clasificación, registro y distribución

25.- El proceso de archivo de documentos tiene 5 pasos:

- ☐ **A)** Entrada, selección, registro, transporte y archivo
- ☐ **B)** Inspección, clasificación, codificación, pre-archivo y archivo
- ☐ **C)** Entrada, datación, clasificación, manipulación y archivo

26.- ¿Qué podemos considerar anomalía que necesita una reparación muy rápida?

- ☐ **A)** Fallo de electricidad
- ☐ **B)** Sentir un radiador frío
- ☐ **C)** No funcionar el aire acondicionado

27.- ¿A que ayuda el feedback?

- ☐ **A)** A escuchar
- ☐ **B)** A mandar mensajes
- ☐ **C)** El feedback ayuda al emisor a comprender que el receptor entiende el mensaje

28.- ¿Qué es la escucha empática?

- ☐ **A)** Entender un mensaje
- ☐ **B)** La empatía es la habilidad para ponerse en el lugar de otra persona y comprender sus ideas y sentimientos
- ☐ **C)** Escuchar un mensaje

29.- ¿Es función del auxiliar de control la entrada y salida de personas en el edificio?

- ☐ A) Si
- ☐ B) No
- ☐ C) A veces

30.-Cuál de estas normas para escuchar de forma adecuada es cierta:

- ☐ A) Interrumpir la conversación
- ☐ B) Dejar hablar a la otra persona
- ☐ C) No poner interés a quién te habla

PREGUNTAS ADICIONALES DE RESERVA

31.- ¿ Quién crea una comisión delegada ?

- ☐ A) Consejero/a
- ☐ B) Consejo de Gobierno
- ☐ C) Viceconsejero

32.- ¿Qué son las comisiones delegadas ?

- ☐ A) Son grupos de trabajo sobre temas que afectan a dos o más Consejerías.
- ☐ B) Son grupos de trabajo sobre temas que afectan al Consejo de Gobierno.
- ☐ C) Son grupos de trabajo sobre temas que afectan al Ayuntamiento y la Comunidad de Madrid.

33.- ¿ Quién organiza la actividad y las competencias de varios Directores Generales ?

- ☐ A) Consejero/a
- ☐ B) Consejo de Gobierno
- ☐ C) Viceconsejero/a

34.- ¿Quién organiza los servicios generales de la Consejería, por Ejemplo, información y archivo ?



A) Consejero/a



B) Viceconsejero



C) Secretario General Técnico/a

35.- ¿La organización de una consejería es aprobada por?



A) Consejero/a



B) Consejo de Gobierno



C) Viceconsejero/a