

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 B

1.- Para que la comunicación telefónica sea efectiva:

- a) Utilizaremos términos desconocidos, sin importarnos si el receptor entiende o no lo que queremos transmitirle.
- b) La actitud ha de ser positiva y profesional y hay que expresarse con claridad.
- c) Si guardamos silencios porque estemos buscando la información solicitada, no le diremos al receptor lo que estamos haciendo durante el tiempo de espera.
- d) La actitud ha de ser positiva, pero no importa el tiempo que tardemos en descolgar y contestar al teléfono.

2.- La comunicación es el resultado de:

- a) La interacción entre dos amigos cuando se encuentran después de mucho tiempo sin verse.
- b) Cuando necesitas algo del otro y quieres obtenerlo interaccionando con él.
- c) La interacción entre dos o más personas que comparten ideas, sentimientos o experiencias, mediante la palabra hablada, la escritura o la expresión corporal.
- d) Todas son correctas.

3.- Los listines telefónicos pueden ser elaborados en formato papel o en formato tecnológico, ambos deben de contener (marque la opción más completa).

- a) Nombre y/o apellidos, dirección, teléfono de contacto y organización o empresa.
- b) Nombre y/ o apellidos, dirección, organización o empresa y email.
- c) Dirección, organización o empresa, teléfono de contacto y email.
- d) Nombre y/o apellidos, dirección, teléfono de contacto, organización o empresa y email.

4.- La telefonía IP es:

- a) Es un término utilizado para describir las tecnologías que usan el protocolo IP, es decir, conmutación de paquetes de datos, para el intercambio de voz, fax, y otras formas de información.
- b) Es un término utilizado para describir las tecnologías que usan el protocolo IP, es decir, conmutación de circuitos, para el intercambio de voz, fax, y otras formas de información.
- c) Es un término utilizado para describir las tecnologías que usan el protocolo IP, es decir, tanto por conmutación de circuitos como de paquetes de datos, para el intercambio de voz, fax, y otras formas de información.
- d) Ninguna de las anteriores.

5.- Qué Real Decreto establece el acceso al servicio de atención de llamadas de urgencia 112 a través de redes de telecomunicaciones.

- a) Real Decreto 105/1997, de 16 de junio
- b) Real Decreto 903/1997, de 16 de junio
- c) Real Decreto Ley 903/1997, de 16 de junio
- d) No existe ninguna normativa que regule el acceso mediante redes de telecomunicaciones, al servicio de atención de llamadas de urgencia a través del número telefónico 112.

6.- El concepto de autoprotección, se entiende como el sistema de acciones y medidas encaminadas a:

- a) Prevenir y controlar los riesgos sobre las personas y los bienes.
- b) A dar respuesta adecuada a las posibles situaciones de emergencia.
- c) Garantizar la integración de estas actuaciones con el sistema público de protección civil.
- d) Todas son correctas.

7.- Indica cuál de los siguientes, no se identifica como método de identificación biométrica:

- a) El lector de huella dactilar.
- b) Contraseña numérica.
- c) Reconocimiento facial.
- d) a) y c) son correctas.

8.- 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) Detección.
- c) Alarma
- d) Auxilio

9.- Es lo mismo un Plan de Emergencias que un Plan de Autoprotección:

- a) Si
- b) No
- c) No existe el Plan de Emergencia
- d) No existe el Plan de Autoprotección

10.- Los distintos sistemas de control de accesos vienen clasificados en la norma:

- a) UNE-108-230-86 control de accesos de personas, de objetos y vehículos.
- b) UNE-108-230-96 control de accesos de personas, de animales y maquinaria.
- c) UNE-110-240-86 control de accesos de individuos, de objetos y vehículos.
- d) UNE-110-250-86 control de accesos de personas, de objetos y vehículos.

11.- La confirmación de que una persona está autorizada a acceder a un centro se denomina:

- a) Identificación
- b) Control de acceso
- c) Acreditación
- d) Anotación o registro.

12.- Un Sprinkler es:

- a) Una señal luminosa
- b) Un rociador de agua pulverizada que se activa de forma automática cuando se detecta un conato de incendio
- c) Un armario con manguera con devanera, válvula de apertura, manómetro y lanza de salida de agua
- d) Una marca comercial de extintores

13.- Según el artículo 24 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, entre las condiciones de distribución y entrega de los envíos postales no se encuentra:

- a) Se procurará la entrega de aquellos envíos postales cuya dirección aun siendo incompleta permita la identificación del destinatario.
- b) Las entregas se practicarán, al menos, todos los días laborables, de lunes a viernes, salvo en el caso de concurrir circunstancias o condiciones geográficas especiales, conforme a lo previsto en esta ley y en su normativa de desarrollo.
- c) Los envíos postales que deban ser distribuidos en un domicilio postal serán depositados en los casilleros instalados al efecto.
- d) Los envíos, según el tipo de que se trate, no se podrán entregar a una persona autorizada.

14.- De acuerdo con las garantías que se otorgan al envío, los servicios postales se clasifican en:

- a) Servicios de envíos certificados y servicios de envíos con valor declarado.
- b) Servicios de envíos generales, servicios de envíos certificados y servicios de envíos con valor declarado.
- c) Servicios de envíos generales, servicios de envíos con valor declarado.
- d) servicios de envíos generales, servicios de envíos certificados.

15.- La entrega de envíos postales podrán tener lugar:

- a) En el domicilio que conste en la dirección postal.
- b) Entrega de envíos postales mediante depósito en casilleros domiciliarios.
- c) Entrega de envíos postales en apartados.
- d) Todas son correctas.

16.- Las dimensiones mínimas de una carta normalizada son:

- a) 14 x 9 cm
- b) 23,5 x 12 cm
- c) 17 x 10 cm
- a) 15 x 8 cm

17.- Todos los organismos deben cumplir la normativa en materia de seguridad y confidencialidad en la correspondencia y paquetería ¿Qué norma fundamental regula esta materia en nuestro país?

- a) Ley 13/2009 de 15 de noviembre.
- b) Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre.
- c) Ley Orgánica 24/2017, de 13 de octubre.
- d) Ley 27/2009, de 8 de abril.

18.- ¿Qué artículo de la Constitución Española garantiza el secreto de las comunicaciones y, en especial, de las postales, telegráficas y telefónicas?

- a) Artículo 16
- b) Artículo 19
- c) Artículo 14
- d) Artículo 18

19.- Las impresoras pueden ser de dos tipos según la tecnología que utilicen:

- a) Láser o eléctrica
- b) De chorro de tinta o láser
- c) Electrónicas o manuales
- d) De tinta compacta o de tinta líquida

20.- Qué elemento de una fotocopiadora, recibe la imagen del documento original gracias a la lámpara de exposición y reproduce la imagen que está en el vidrio de contacto:

- a) Tambor
- b) Fusor
- c) Vidrio de contacto
- d) Tóner

21.- La fotocopiadora es una máquina capaz de obtener una copia exacta de un documento original mediante:

- a) Un proceso de formateado
- b) Un proceso fotográfico
- c) Un proceso electrostático
- d) Un proceso de imagen

22.- Para manipular el tóner se utilizan:

- a) Guantes y gafas de seguridad
- b) Mascarilla
- c) Guantes
- d) Guantes, gafas y botas de seguridad

23.- Son máquinas reproductoras:

- a) Las guillotadoras
- b) Los escáneres
- c) Las encuadernadoras
- d) Las plastificadoras

24.- Si una fotocopiadora tiene la función de “duplex”, esto significa:

- a) Puede efectuar copias a doble cara de un documento
- b) Puede efectuar más de dos copias de cada documento
- c) Puede efectuar ampliaciones o reducciones de los documentos
- d) Puede utilizar dos tipos de papel a la vez

25.- La Comunidad de Madrid desarrollará las actuaciones necesarias para la detección de situaciones de riesgo o existencia de violencia contra las mujeres a través de los:

- a) Servicios sociales
- b) Servicios sanitarios
- c) Servicios educativos
- d) Todas son correctas

26.- ¿Qué artículo del Estatuto de los Trabajadores contempla la igualdad de remuneración por razón de sexo?:

- a) 30
- b) 28
- c) 12
- d) 6

27.- Se definen como “un conjunto ordenado de medidas, adoptadas después de realizar un diagnóstico de situación, tendentes a alcanzar en la empresa la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres y a eliminar la discriminación por razón de sexo”:

- a) Los programas de mejora de la empleabilidad de las mujeres.
- b) Las medidas de acción positiva para favorecer el acceso de las mujeres al empleo y la aplicación efectiva del principio de igualdad de trato y no discriminación en las condiciones de trabajo.
- c) Los protocolos de actuación frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo
- d) Los planes de igualdad de las empresas.

28.- Todo trato desfavorable a las mujeres relacionado con el embarazo o la maternidad constituye:

- a) Acoso sexual
- b) Acoso por razón de sexo
- c) Discriminación directa por razón de sexo
- d) Discriminación indirecta por razón de sexo

29.- Las trabajadoras víctimas de violencia sobre la mujer, para hacer efectiva su protección o su derecho a la asistencia social integral, tendrán derecho a la reducción de jornada:

- a) Sin disminución de retribuciones en el porcentaje que requieran.
- b) Con disminución de retribuciones en el porcentaje que requieran.
- c) No tienen ese derecho
- d) Ninguna es correcta.

30.- La excedencia por razón de violencia de género está recogida en el Convenio Colectivo para el personal laboral al servicio de la Administración de la Comunidad de Madrid. (2021-2024) en su artículo:

- a) 131
- b) 141
- c) 151
- d) 161