

- 1 **LA ATENCIÓN PERSONALIZADA AL CIUDADANO COMPRENDE LOS SIGUIENTES ASPECTOS:**
- 1- RECEPCIÓN Y ACOGIDA A LA CIUDADANÍA.
 - 2- ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN.
 - 3- GESTIÓN EN RELACIÓN CON LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS.
 - 4- DE RECEPCIÓN DE INICIATIVAS O SUGERENCIAS.
- 1a) Las cuatro funciones son correctas.
1b) Sólo las funciones 1 y 2 son correctas.
1c) Sólo las funciones 1,2 y 3 son correctas.
1d) Sólo la función 1 es correcta.
- 2 **LA RESOLUCIÓN ÓPTIMA PARA ESCANEAR UNA IMAGEN DEPENDERÁ DEL DESTINO QUE QUERAMOS DARLE. ¿SI QUEREMOS HACER UNA IMPRESIÓN DE CALIDAD QUÉ RESOLUCIÓN ES LA ADECUADA?**
- 2a) Por lo menos 72 ppp.
2b) Por lo menos 100 ppp.
2c) Por lo menos 300 ppp.
2d) Por lo menos 500 ppp.
- 3 **DENTRO DEL PROCESO DE COMUNICACIÓN, LAS INTERFERENCIAS EN EL MENSAJE ES LO QUE SE DENOMINA:**
- 3a) Ruido.
3b) Canal.
3c) Mensaje.
3d) Código.
- 4 **SEÑALE LA AFIRMACIÓN CORRECTA EN RELACIÓN CON LA ATENCIÓN TELEFÓNICA A UN CIUDADANO O CIUDADANA:**
- 4a) Se sugiere utilizar coletillas del tipo "vale" , "ehh".
4b) No se debe hablar ni demasiado alto, ni demasiado bajo.
4c) Es recomendable contestar a todas las preguntas con monoslabos para favorecer la comunicación.
4d) Se aconseja no introducir una pausa antes de decir algo importante.
- 5 **ATENCIÓN TELEFÓNICA: INDICA LA RESPUESTA INCORRECTA:**
- 5a) Escucharemos atentamente la pregunta, sin interrupciones.
5b) En caso de dudas se harán las preguntas que se considere necesarias hasta entender perfectamente la pregunta.
5c) Se le pedirá que haga una solicitud por escrito.
5d) De forma breve, se sintetizará la pregunta.
- 6 **RONDAS. ¿CUÁNDO SE REALIZARÁ LA RONDA DE SEGURIDAD?**
- 6a) Al inicio y en la finalización de la jornada laboral diaria.
6b) Antes de la apertura del edificio y al finalizar la jornada laboral diaria.
6c) Al cabo de un par de horas de la apertura del edificio y al finalizar la jornada laboral diaria.
6d) Tras la apertura del edificio y al finalizar la jornada laboral diaria.

- 7 TARJETA DE CONTROL E IDENTIFICACIÓN. ¿ QÚE TARJETA INCORPORA UN EMISOR DE ONDAS DE RADIO FRECUENCIA QUE SON RECONOCIDAS O RECHAZADAS POR EL RECEPTOR, PERMITIENDO O DENEGANDO EL ACCESO RESPECTIVAMENTE?**
- 7a) Tarjeta o llave de Infrarrojos.
 - 7b) Tarjeta o llave de proximidad
 - 7c) Tarjeta o llave de código de barras.
 - 7d) Tarjeta o llave inteligente o chip.
- 8 LA ATENCIÓN PERSONALIZADA. INDIQUE LA RESPUESTA CORRECTA:**
- 8a) Todas las personas son iguales y reciben los servicios de la misma forma.
 - 8b) Para la ciudadanía un buen servicio está relacionado con la "Q" de calidad.
 - 8c) Percepción y expectativa son dos conceptos similares.
 - 8d) No todas las personas son iguales y no todas reciben los servicios de la misma forma.
- 9 APOYO A ACTIVIDADES DE REUNIÓN Y DE COMUNICACIÓN. ¿CUÁL DE LOS SIGUIENTES TIPOS DE SALA NO SE CORRESPONDE A LAS QUE PODEMOS ENCONTRAR EN EL CENTRO DE TRABAJO?**
- 9a) Salas exclusivamente con mobiliario.
 - 9b) Salas de rueda de prensa y salón de actos.
 - 9c) Salas de descanso.
 - 9d) Salas con proyector y/o traducción simultánea.
- 10 ¿PARA QUÉ SON NECESARIOS LA CÁMARA Y EL MONITOR DE VÍDEO EN LOS EQUIPOS DE TRADUCCIÓN SIMULTÁNEA?**
- 10a) Para que los intérpretes puedan ver la sala.
 - 10b) El uso de emisores infrarrojos está prohibido en salones de actos y similares.
 - 10c) Para que los asistentes puedan escuchar a los intérpretes.
 - 10d) Para que los intérpretes puedan escuchar las intervenciones de la sala.
- 11 SEÑALE LA AFIRMACIÓN FALSA EN RELACIÓN AL FOTOCOPIADO:**
- 11a) Las máquinas fotocopadoras precisan de un tiempo de calentamiento antes de empezar a trabajar.
 - 11b) El tóner se encuentra depositado cerca de la corona o carga de papel.
 - 11c) El vidrio de contacto es uno de los elementos de una fotocopadora.
 - 11d) El tambor es uno de los elementos de una fotocopadora.
- 12 UNA VEZ ESCANEADA UNA IMAGEN, ¿EN QUÉ FORMATO LA GUARDAREMOS SI QUEREMOS QUE SEA MÁS FACIL INSERTAR EN CUALQUIER EDITOR DE TEXTO?**
- 12a) TIF
 - 12b) GIF
 - 12c) BMP
 - 12d) IPG

- 13 ¿ CUÁLES SON LOS PROBLEMAS MÁS HABITUALES EN EL MANEJO DE FOTOCOPIADORAS?. INDICA LA OPCIÓN INCORRECTA.**
- 13a) Obstrucciones en la selección de suministro de papel.
13b) Las copias salen oscuras
13c) Se enciende el indicador de atasco de papel.
13d) Las copias no salen en su sitio.
- 14 CORREO Y DOCUMENTACIÓN DE SALIDA. ¿ CUAL DE LAS SIGUIENTES TAREAS NO SE CORRESPONDE A LA HORA DE REMITIR LAS CARTAS AL EXTERIOR?**
- 14a) Firma y antefirma de los documentos por quien corresponda.
14b) Preparación e inclusión de los diversos anexos.
14c) Despacho de la correspondencia
14d) Agrupación del correo por zonas geográficas.
- 15 UNA MÁQUINA AUTOMÁTICA PARA CERRAR SOBRES PUEDE:**
- 15a) Engomar y sellar hasta 10.000 sobres en una hora.
15b) Engomar y sellar hasta 20.000 sobres en una hora.
15c) Engomar y sellar hasta 30.000 sobres en una hora.
15d) Engomar y sellar hasta 40.000 sobres en una hora.
- 16 CUÁL DE LOS SIGUIENTES ELEMENTOS NO CORRESPONDE A LA CLASIFICACIÓN DE LA CORRESPONDENCIA DE ENTRADA:**
- 16a) Material impreso (diarios, revistas y libros)
16b) Comunicaciones bancarias.
16c) Cartas abiertas dirigidas a la atención de personal del edificio.
16d) Circulares y anuncios publicitarios diversos.
- 17 ¿CUÁLES SON LAS FASES QUE COMPRENDE LA ENTRADA DE LA CORRESPONDENCIA?**
- 17a) Registro, catalogación, distribución
17b) Recepción, entrega y clasificación.
17c) Recepción, clasificación y envíos.
17d) Registro, clasificación y distribución.
- 18 CORREO Y DOCUMENTACIÓN DE SALIDA: ¿ CUAL DE LAS SIGUIENTES TAREAS NO SE EXIGE PARA REMITIR LAS CARTAS AL EXTERIOR?**
- 18a) Reunión de todo el correo y elaboración de sobres.
18b) Impreso de solicitud con el nombre de la persona o entidad destinataria.
18c) Firma y antefirma de los documentos por quién corresponda.
18d) Despacho de la correspondencia.

- 19 ¿ A QUÉ NOS REFERIMOS CUANDO DECIMOS QUE OÍMOS LO QUE QUEREMOS ,
TENDIENDO EN GENERAL A PASAR POR ALTO, INCONSCIENTEMENTE, LAS IDEAS
CONTRARIAS:
- 19a) Esquemas mentales preconcebidos
19b) Ruido
19c) Canal
19d) Ninguna de las anteriores
- 20 LA ACCESIBILIDAD EN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN CIUDADANA. EL VESTÍBULO DE
RECEPCIÓN SE ORGANIZARÁ DE FORMA QUE FACILITE LA ORIENTACIÓN A LAS
PERSONAS USUARIAS. A ESTOS EFECTOS...SEÑALA LA OPCIÓN CORRECTA:
- 20a) Se señalarán de forma visual y oral los recorridos que den acceso a las diferentes zonas
20b) Se señalarán de forma táctil y oral los recorridos que den acceso a las diferentes zonas.
20c) Se señalarán de forma visual y táctil los recorridos que den acceso a las diferentes zonas
20d) Ninguna de las anteriores.
- 21 LA TÉCNICA DE ALMACENAMIENTO QUE SE USA PARA ACOMODAR PIEZAS
LARGAS Y ESTRECHAS COMO TUBOS, BARRAS, ETC. SE DENOMINA:
- 21a) Estanterías.
21b) Apilamientos.
21c) Columnas.
21d) Ninguna de las anteriores.
- 22 LA FORMA Y PERIODICIDAD EN LAS QUE SE EJERCERÁN LAS REVISIONES E
INSPECCIONES EN MATERIA DE ALMACENAMIENTO DE MATERIALES PELIGROSOS
POR PARTE DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA SE
REALIZARÁN POR EL ÓRGANO COMPETENTE EN MATERIA DE:
- 22a) Prevención de Riesgos Laborales.
22b) Sanidad y Consumo.
22c) Medio Ambiente
22d) Ninguno de los anteriores.
- 23 CLASIFICACIÓN DE MATERIALES EN EL ALMACÉN. ADOPTAR UN ÚNICO ARTÍCULO
PARA CADA FIN ES:
- 23a) Codificar.
23b) Catalogar.
23c) Especificar.
23d) Simplificar.

24 LOS SISTEMAS DE HIDRANTES EXTERIORES CONSISTEN EN:

- 24a) Tecnologías adaptadas a los diversos riesgos existentes en los locales que informan del punto donde se ha producido una alarma de incendios.
- 24b) Unas reservas de agua para uso en caso de incendio, lo que supone tener unos determinados depósitos con independencia de otros suministros posibles.
- 24c) Bocas en superficie conectadas a la red de agua contra incendios en las inmediaciones de los edificios.
- 24d) Agentes extintores que pueden ser proyectados y dirigidos sobre un fuego por la acción de una presión interna.

25 CRITERIOS DE MANTENIMIENTO Y REVISIÓN DE SEGURIDAD. SEÑALA LA INCORRECTA:

- 25a) Las condiciones de protección contra incendios en los edificios están establecidas en el documento básico correspondiente del Código Técnico de la Edificación.
- 25b) Los edificios están compartimentados en sectores diseñados para facilitar la intervención de los bomberos y bomberas.
- 25c) Los recorridos de evacuación que conducen hacia la salida del edificio tendrán una protección específica dada la importancia de los mismos en una eventual evacuación.
- 25d) Los medios de evacuación estarán debidamente señalizados, a nivel de los recorridos, desde todo origen de evacuación hasta la salida de emergencia.

26 ANTE INCENDIOS PROVOCADOS POR CAJAS DE FUSIBLES SE RECOMIENDA EL USO DE EXTINTORES:

- 26a) Tipo "A".
- 26b) Tipo "B".
- 26c) Tipo "C".
- 26d) Tipo "D".

27 SEGÚN EL REGLAMENTO DE INSTALACIONES DE PROTECCIÓN CONTRA INCENDIOS, LA COMPROBACIÓN DE LA ALIMENTACIÓN ELÉCTRICA DE LOS SISTEMAS DE ABASTECIMIENTO DE AGUA CONTRA INCENDIOS:

- 27a) Se realizará por el personal titular de la instalación cada 3 meses.
- 27b) Se realizará por el personal titular de la instalación cada 6 meses.
- 27c) Se realizará por el personal especializado cada año.
- 27d) Se realizará por el personal especializado cada 5 años.

28 LA DETERMINACIÓN E INSTALACIÓN DE LOS MEDIOS MATERIALES O TÉCNICOS Y HUMANOS DE PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN NECESARIOS PARA ABORDAR UNA EMERGENCIA, ¿A QUÉ FASE DEL PLAN DE EMERGENCIA PERTENECE?

- 28a) Fase 1.
- 28b) Fase 2.
- 28c) Fase 3.
- 28d) Fase 4.

29 A UN LOCAL DE REUNIÓN CON CAPACIDAD PARA 250 PERSONAS LE CORRESPONDE UN NIVEL DE RIESGO:

- 29a) Bajo.
- 29b) Medio.
- 29c) Alto.
- 29d) Muy alto.

30 LA MISIÓN DE LOS EQUIPOS DE PRIMERA INTERVENCIÓN ES:

- 30a) Asegurar una evacuación total y ordenada de su sector y comprobar que se haya dado la alarma.
- 30b) Prestar los primeros auxilios a las personas lesionadas que lo requieran.
- 30c) Facilitar la evacuación de las personas lesionadas a un centro sanitario, evitando el empeoramiento de las lesiones.
- 30d) Intentar controlar la emergencia donde se haya producido.

31 CADA EQUIPO DE ALARMA Y EVACUACIÓN CONSTA GENERALMENTE DE:

- 31a) Una a cuatro personas.
- 31b) Una a seis personas.
- 31c) Dos a seis personas.
- 31d) Dos a diez personas.

32 SEÑALA LA AFIRMACIÓN INCORRECTA ACERCA DE LAS SEÑALES LUMINOSAS Y ACÚSTICAS:

- 32a) La superficie luminosa que emita una señal podrá ser de color uniforme, o llevar un pictograma sobre un fondo determinado.
- 32b) Si un dispositivo puede emitir una señal luminosa tanto continua como intermitente, la señal continua se utilizará para indicar, con respecto a la señal intermitente, un mayor grado de peligro o una mayor urgencia de la acción requerida.
- 32c) No deberán utilizarse dos señales acústicas simultáneamente.
- 32d) Si un dispositivo puede emitir señales acústicas con un tono o intensidad variables o intermitentes, o con un tono o intensidad continuos, se utilizarán las primeras para indicar, por contraste con las segundas, un mayor grado de peligro o una mayor urgencia de la acción requerida.

33 SEÑALA LA AFIRMACIÓN INCORRECTA ACERCA DE LA REANIMACIÓN CARDIO-PULMONAR:

- 33a) Si la persona accidentada ha sufrido un envenenamiento se hará una maniobra boca-nariz para insuflar el aire.
- 33b) En el masaje cardíaco, la compresión debe hacerse de tal manera que consigamos que el tórax descienda 2 o 3 centímetros.
- 33c) Si estamos solos o solas la estrategia de intervención será realizar 30 compresiones cardíacas y a continuación 2 insuflaciones de aire «boca-boca».
- 33d) Si son dos los/as socorristas entrenados/as la secuencia de intervención será 15 compresiones por 2 insuflaciones.

- 34 **¿QUÉ NO SE DEBE HACER ANTE UNA QUEMADURA?**
- 34a) Aplicar agua en abundancia evitando enfriar al/a la paciente.
34b) Envolver la zona quemada con gasas o paños limpios.
34c) Despegar la ropa que esté pegada a la piel.
34d) Evacuar a la persona quemada a un centro hospitalario lo antes posible.
- 35 **EN EL CASO DE QUEMADURAS OCULARES, LOS OJOS SE IRRIGARÁN DURANTE AL MENOS:**
- 35a) 5 minutos.
35b) 10 minutos.
35c) 15 minutos.
35d) 20 minutos.
- 36 **ANTE UNA CONVULSIÓN DE PROBABLE ORIGEN EPILÉPTICO, ¿CUÁL DE LAS SIGUIENTES ACTUACIONES ES INCORRECTA?**
- 36a) Despejar el entorno de cualquier objeto que pueda herir a la víctima.
36b) Colocar una prenda a modo de almohadilla debajo de la cabeza de la persona afectada.
36c) Aflojar la ropa ajustada de la persona afectada.
36d) Introducir un objeto en la boca de la víctima.
- 37 **¿CUÁL DE LAS SIGUIENTES ACTUACIONES NO SE DEBE HACER EN CASO DE TENER QUE EVACUAR UN EDIFICIO POR UNA EMERGENCIA?**
- 37a) Colaborar en la evacuación de personas de movilidad reducida.
37b) En los pasillos y escaleras ir andando pegado a la pared.
37c) Dejar huecos en las filas de evacuación.
37d) Cerrar puertas y ventanas.
- 38 **CRITERIOS PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE AUTOPROTECCIÓN. SEÑALA LA INCORRECTA:**
- 38a) Se designará, por parte de la persona titular de la actividad, una persona como responsable única para la gestión de las actuaciones encaminadas a la prevención y el control de riesgos.
38b) Se designará, por parte de la persona titular de la actividad, una persona responsable única, con autoridad y capacidad de gestión, que será el director o directora del Plan de Actuación en Emergencias.
38c) El Plan de Autoprotección será suscrito por la persona titular de la actividad, si es una persona jurídica.
38d) El director o directora del Plan de Actuación en Emergencias será responsable de activar dicho plan de acuerdo con lo establecido en el mismo.

39 A UN EDIFICIO DE USO ADMINISTRATIVO CON UNA SUPERFICIE ÚTIL POR PLANTA DE 700 M.² Y UNA ALTURA DE 12 M. LE CORRESPONDE UN NIVEL DE RIESGO:

- 39a) Bajo.
- 39b) Medio.
- 39c) Alto
- 39d) Muy alto.

40 LAS MEDIDAS ADOPTADAS ANTES DE UNA CATÁSTROFE Y DESTINADAS A REDUCIR O ELIMINAR SU IMPACTO EN LA SOCIEDAD Y EL MEDIO AMBIENTE SE DENOMINAN:

- 40a) Mitigación.
- 40b) Preparativos.
- 40c) Prevención.
- 40d) Gestión de emergencias.

PREGUNTAS DE RESERVA

- 41 **LAS SITUACIONES QUE REQUIEREN UNA RESPUESTA ACTIVA POR PARTE DEL PLAN DE EMERGENCIA PARA SU GESTIÓN Y CONTROL AL IMPLICAR PARCIALMENTE A LOS DEPARTAMENTOS Y SEDES ADMINISTRATIVAS E INSTITUCIONALES DE LA CAPV, ¿A QUÉ NIVEL DE ACTUACIÓN CORRESPONDEN?**
- 41a) Situación 0.
41b) Situación 1.
41c) Situación 2.
41d) Situación 3.
- 42 **¿CUÁL DE LAS SIGUIENTES TAREAS NO DEBE SER REALIZADA POR EL PERSONAL USUARIO O TITULAR DE LA INSTALACIÓN, SEGÚN EL REGLAMENTO DE INSTALACIONES DE PROTECCIÓN CONTRA INCENDIOS?**
- 42a) Verificación integral de la instalación del sistema manual de alarmas de incendios.
42b) Inspección visual comprobando la estanquidad del conjunto en los hidrantes.
42c) Verificación por inspección de todos los elementos, depósitos, válvulas, mandos, alarmas motobombas, accesorios, señales, etc. en los sistemas de abastecimiento de agua contra incendios.
42d) Quitar las tapas de las salidas, engrasar las roscas y comprobar el estado de las juntas de los racores en los hidrantes.
- 43 **AL LEVANTAR UNA CAJA:**
- 43a) Se deben juntar los pies para proporcionar una postura estable.
43b) No se debe cambiar el agarre bajo ninguna circunstancia.
43c) Hay que doblar las piernas manteniendo en todo momento la espalda derecha y el mentón metido.
43d) La carga se debe mover de forma rápida.
- 44 **USO DE ESCÁNER. SEÑALA LA RESPUESTA CORRECTA. LA MAYORÍA DE LOS ESCÁNERES TIENEN UN ÁREA DE LECTURA DE DIMENSIONES DE...**
- 44a) 20 x 48 cm (DinA4) para los equipos de sobremesa y de 30 x 42 cm (DinA3) los del equipo multifunción
44b) 22 x 48 cm (DinA4) para los equipos de sobremesa y de 30 x 42 cm (DinA3) los del equipo multifunción.
44c) 24 x 48 cm (DinA4) para los equipos de sobremesa y de 32 x 42 cm (DinA3) los del equipo multifunción.
44d) 26 x 48 cm (DinA4) para los equipos de sobremesa y de 32 x 42 cm (DinA3) los del equipo multifunción

45 ¿CUÁL DE LOS SIGUIENTES DATOS NO ESTARÁN OBLIGADOS A FACILITAR LAS PERSONAS QUE DESEEN PONER UNA QUEJA?

- 45a) DNI o CIF
- 45b) Nombre y apellidos o razón social.
- 45c) Número de teléfono
- 45d) Objeto de la queja o reclamación.