

## PORTERO-ORDENANZA

1.- Si mandan a un portero-ordenanza hacer un recado fuera del centro de trabajo...

- a) Éste está obligado a obedecer cualquier tipo de encargo que le haga un superior.
- b) No está obligado a obedecer ningún encargo que se tenga que realizar fuera del centro de trabajo.
- c) Sólo está obligado a cumplir los encargos relativos al servicio.**
- d) No está obligado a obedecer encargos que le obliguen a desplazarse.

2.- La conducta asertiva en la atención al público es...

- a) Es responsable de sus actos y no culpabiliza a los demás.**
- b) Huye para evitar conflictos.
- c) Responde atacando.
- d) Controla y manipula.

3.- ¿Los ciudadanos tienen derecho a identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos?

- a) Sólo a las autoridades.
- b) Si.**
- c) Depende en qué casos.
- d) No, es anónimo.

4.- Dentro de los elementos de la comunicación, el emisor es...

- a) El mensaje que se transmite.
- b) El que recibe la comunicación.
- c) El que comunica.**
- d) Un aparato electrónico.

5.- En el lenguaje verbal deberían evitarse las siguientes palabras o expresiones:

- a) Abreviaturas (BOA, BOE, DGA...)
- b) Argot (OK, tronco, quió...)
- c) Técnicas (dossier, mailing...)
- d) Todas las anteriores deberían evitarse.**

6.- Los ciudadanos tendrán derecho al acceso a los registros y archivos de las Administraciones Públicas en los términos previstos en la Constitución y las leyes.

- a) Sólo a los archivos.
- b) Sólo a los registros.
- c) No.
- d) Sí.**

7.- Las solicitudes, los escritos y comunicaciones que los ciudadanos dirijan a los órganos de las Administraciones Públicas podrán presentarse...

- a) Sólo en los registros de la Administración General.
- b) Sólo en los registros de la Comunidad Autónoma.
- c) Sólo en los registros de la Administración Local.
- d) En los registros de cualquier órgano administrativo, que pertenezca a la Administración General, a la de cualquier Administración de las Comunidades Autónomas o a la de alguna de las entidades que integran la Administración Local, si, en este último caso, se hubiese suscrito el oportuno convenio.**

8.- (**PREGUNTA ANULADA**) Indique cual de las siguientes afirmaciones es verdadera:

- a) Cuando queremos que un ciudadano siga hablando, para ayudarnos a comprender lo que quiere, lo adecuado es hacerle preguntas abiertas.
- b) La satisfacción de los ciudadanos depende en gran parte de la actitud e interés del personal que les atiende.
- c) Uno de los objetivos que deben guiar la calidad del servicio público es la reducción del número de quejas.
- d) La prevención consiste fundamentalmente en intentar corregir los fallos existentes.**

9.- Como elemento de la comunicación, el código es...

- a) La información codificada lingüísticamente.
- b) El conjunto de signos lingüísticos y normas que rigen su empleo.**
- c) Es aquél que transmite la información.
- d) Es quien recibe la información.

10.- Diferencia entre actitud y aptitud.

**a) La primera es la disposición de ánimo mostrada de algún modo y la segunda es la capacidad para operar competentemente en una determinada actividad.**

b) La primera es la capacidad para operar competentemente en una determinada actividad y la segunda es la disposición de ánimo mostrada de algún modo.

c) Son términos sinónimos.

d) Son términos opuestos.

11.- ¿Qué se entiende por escucha activa?

a) Hacer muchas preguntas.

b) Es el conjunto de acciones, exclusivamente verbales destinadas a la consecución de una escucha óptima.

c) Oír bien.

**d) Es el conjunto de acciones verbales y no verbales destinadas a la consecución de una escucha óptima.**

12.- Comportamiento asertivo es:

**a) El comportamiento que se da en las personas que afirman claramente, se expresan con franqueza y de manera constructiva.**

b) Es el comportamiento de una persona cuando está hostil, pero no lo saca a relucir.

c) Es el comportamiento de una persona que trata de influenciar a otra.

d) Es el comportamiento que se caracteriza por tender a realizar juicio, a buscar, a obligar, a exigir.

13.- Diferencia entre información y comunicación.

**a) La comunicación es la acción de transmitir información y la información es el contenido de la comunicación.**

b) La información es la acción de transmitir información y la comunicación es el contenido de la información.

c) Son términos idénticos.

d) Todas las respuestas anteriores son falsas.

14.- La información administrativa es un cauce adecuado para que los ciudadanos puedan:

- a) Acceder al conocimiento de sus derechos y obligaciones.
- b) Acceder a la utilización de los bienes y servicios públicos.
- c) Las respuestas a) y b) son correctas.**
- d) Presentar recursos ante los tribunales.

15.- El portero-ordenanza está legitimado para contestar la correspondencia:

- a) Cuando ésta trate de facilitar una información referente a la actuación del servicio.
- b) Sólo cuando la correspondencia llegue en sobre abierto.
- c) Cuando se trate de aliviar el trabajo de los auxiliares.
- d) Nunca; esta tarea no le corresponde.**

16.- El formato DIN A-3 de papel es:

- a) Tres veces mayor que el folio.
- b) La mitad que el DIN A-4.
- c) El doble que el DIN A-4.**
- d) Tres veces más pequeño que el folio.

17.- Cuando el interesado o su representante rechazase la notificación de una actuación administrativa...

- a) No se hará constar en el expediente al ser una actuación frecuente.
- b) Se hará constar en el expediente con una consideración de carácter general.
- c) Se hará constar en el expediente, especificándose las circunstancias del intento de notificación.**
- d) Nunca se practicarán notificaciones.

18.-El cartero entrega una carta certificada. ¿Qué hará el portero-ordenanza?

- a) Firmará el recibí en la libreta y aceptará la carta.**
- b) Avisará al Registro General de la entrada de un certificado.
- c) Firmará el impreso que se adjunta a la carta certificada.
- d) Decirle al cartero que la deje en Conserjería.

19.- El tóner es...

- a) **La “tinta” de la fotocopidora.**
- b) El alimentador de la fotocopidora.
- c) El sistema de transporte de la fotocopidora.
- d) El tono de impresión requerido para una copia.

20.- La formulación de quejas o sugerencias por parte de los ciudadanos se realizará...

- a) Anónimamente.
- b) Nunca por escrito.
- c) Sólo oralmente.
- d) **Por escrito, indicando su nombre y apellido, domicilio y firma al final de la correspondiente hoja.**

21.- ¿Existe la confidencialidad sobre las fotocopias?

- a) No, sólo son confidenciales los documentos originales.
- b) No, las fotocopias nunca son confidenciales.
- c) Sí, pero si lo señala explícitamente.
- d) **Todos los documentos requieren confidencialidad, sean originales o no.**

22.- Uno de los lavabos de los servicios se encuentra atascado y el agua rebosa hasta caer en el suelo...

- a) El ordenanza no hará nada, pues no es de su competencia.
- b) **Avisará al servicio de mantenimiento de la avería.**
- c) Dará orden al personal de limpieza para que periódicamente se pasen por los servicios a recoger el agua.
- d) Lo arreglará él mismo.

23.- Las sugerencias o iniciativas pueden ser presentadas de forma anónima:

- a) Nunca.
- b) **Es potestativo para el ciudadano.**
- c) Las sugerencias sí, pero las iniciativas no.
- d) Las sugerencias no, pero las iniciativas sí.

24.- Las solicitudes, escritos y comunicaciones que los ciudadanos dirijan a los órganos de las Administraciones Públicas podrán presentarse...

- a) En los registros de los órganos administrativos a que se dirijan.
- b) En las oficinas de correos, en la forma establecida reglamentariamente.
- c) En las representaciones diplomáticas y oficinas consulares de España en el extranjero.
- d) Todas las respuestas anteriores son correctas.**

25.- El Libro de Quejas y Sugerencias tiene por objeto:

- a) Recoger las iniciativas de los ciudadanos.
- b) Las respuestas a) y c) son correctas.**
- c) Dejar constancia de las reclamaciones de los ciudadanos.
- d) Registrar de Entrada los documentos de los ciudadanos.

26.- En la organización provincial existe...

- a) El Presidente.
- b) Los Vicepresidentes.
- c) El Pleno.
- d) Todas las respuestas anteriores son correctas.**

27.- El 22071 es el código postal correspondiente...

- a) Los organismos oficiales de la capital de la provincia de Huesca solamente.
- b) Los organismos oficiales de la provincia de Huesca.**
- c) La oficina de la Diputación General de Aragón.
- d) La oficina del Defensor del Pueblo.

28.- Un funcionario entrega al ordenanza un sobre sin franqueo y con su remite particular, el ordenanza...

- a) Lo franqueará si es la primera vez.
- b) Lo franqueará con el correo ordinario.
- c) No lo franqueará.**
- d) Lo franqueará con el correo privado.

29.- Es Entidad Local...

- a) El Municipio.
- b) La Provincia.
- c) Sólo las Comarcas.
- d) **Las respuestas a) y b) son correctas.**

30.- ¿Es correcta la expresión “aptitud amenazadora”?

- a) Sí.
- b) **No, lo correcto sería decir “actitud amenazadora”**
- c) Son las dos fórmulas correctas.
- d) Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.

31.- Un jefe de servicio entrega al portero- ordenanza una valija que probablemente contiene documentación privada, ¿qué debe hacer?

- a) No está obligado a guardarlo si no contiene documentación oficial.
- b) No está obligado a guardar la valija de los jefes de servicio.
- c) Sólo la recogerá si le autoriza el conserje.
- d) **Lo guardará en cualquier caso.**

32.- Dentro de la habilidades comunicativas que todo empleado público debe tener, se encuentran la capacidad de escuchar activamente y empatizar. ¿Qué significa?

- a) Formación para el desempeño del puesto de trabajo.
- b) Disposición para el puesto de trabajo.
- c) Disposición de ánimo.
- d) **Ponerse en el lugar del otro.**

33.- Señalar de las siguientes funciones la que no es propia de un portero-ordenanza:

- a) Controlar las personas que acceden a su unidad.
- b) Realizar, dentro y fuera de su lugar de trabajo, los encargos relacionados con su Centro o Unidad.
- c) **Leer la correspondencia que se recibe y distribuirla a cada Servicio, Sección o Negociado.**
- d) Custodiar el mobiliario, las máquinas y las instalaciones del Centro o Unidad a su cargo.

34.- La fotocopiadora de la Unidad en la que trabaja un portero-ordenanza se estropea. El subalterno deberá:

- a) Informar de la avería al Jefe del Departamento.
- b) Tratar de repararla.
- c) Avisar a los técnicos de la empresa que la instaló.
- d) Informar de la avería a su Jefe inmediato para que éste informe al Servicio de mantenimiento.**

35.- ¿Cuál de estas funciones es propia de un subalterno?

- a) Hacer el inventario del mobiliario y máquinas del Centro donde trabaja.
- b) Hacerse cargo del mantenimiento y reparación de las máquinas del Centro.
- c) Hacer funcionar las máquinas reproductoras, fotocopiadoras, encuadernadoras y otras semejantes.**
- d) Llevar al día el fichero de las publicaciones legales, Diarios y Boletines.

36.- Los encargos relacionados con el Servicio que se encomienden al Subalterno se han de poder realizar:

- a) Tanto dentro como fuera del edificio.**
- b) Únicamente dentro del edificio.
- c) Únicamente dentro de su Sección.
- d) En el propio edificio o dirigidas a cualquier Organismo Oficial.

37.- El aparato de calefacción irradia demasiado calor por lo que el Jefe de Sección encomienda al Subalterno que se haga cargo de disminuir la potencia:

- a) Se negará a ello porque se encuentra allí sólo para realizar funciones de vigilancia.
- b) Se negará a ello porque desconoce su funcionamiento y además su responsabilidad es sólo la custodia y no el manejo de las máquinas.**
- b) Obedecerá aunque no sepa utilizarla para no contrariar al Jefe de Sección.
- c) Se negará a ello porque sólo recibe órdenes del Jefe de Servicio.



38.- La custodia de llaves por parte de un portero-ordenanza:

- a) Implica el cuidado de cualquier llave de despachos, oficinas, archivos, cajas de caudales, vehículos, mesas de oficina, almacenes y entrada al Centro.
- b) Entraña tareas como la conservación y aseo de las puertas de acceso.
- c) **Se refiere al cuidado, dentro del Centro, de las llaves de los despachos y oficinas.**
- d) Deriva en la obligación de tener copias de todas las llaves del Centro.

39.- El traslado de mobiliario dentro de dependencias de un Departamento o Unidad Administrativa, es una función propia de:

- a) **Subalterno.**
- b) Personal de oficios.
- c) Personal de limpieza.
- d) Personal de mudanza.

40.- Un mendigo entra en el Centro Oficial aprovechando la afluencia de gente a un acto público. Acto seguido se sienta en el suelo a pedir limosna. ¿Qué deberá hacer el portero-ordenanza?

- a) Se lo permitirá puesto que es un edificio público y para el acto no se exigía invitación.
- b) **Le pedirá educadamente que abandone el edificio y en caso de negativa lo comunicará al vigilante del Centro.**
- c) Lo permitirá como acto de caridad.
- d) Lo echará del Centro.