



CUESTIONARIO 1

FASE OPOSICIÓN TURNO LIBRE

PRUEBAS SELECTIVAS PARA EL ACCESO A PLAZAS
VACANTES DEL GRUPO V DE PERSONAL LABORAL

ESPECIALIDAD

ORDENANZA

DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE
EXTREMADURA

Orden de 23 de diciembre de 2022
(DOE nº 247, de 28 de diciembre de 2022)



PARTE TEÓRICA

1.- ¿Cuáles son los elementos fundamentales de la comunicación telefónica?

- a) La voz, la entonación, los ruidos y el contexto.
- b) El lenguaje, el código, el canal y el mensaje.
- c) La voz, el lenguaje, el silencio y la sonrisa.
- d) El emisor, el lenguaje, el receptor y el contexto.

2.- En la comunicación telefónica la voz debe ser:

- a) Apagada y repetitiva.
- b) Eufórica y vehemente.
- c) Clara y suave.
- d) Regresiva e insegura.

3.- ¿Cuál de las siguientes es una herramienta muy útil en el proceso de la comunicación telefónica?:

- a) Interrumpir al otro interlocutor cuando permanezca hablando sin parar más de dos minutos.
- b) Mantener una escucha activa para obtener información útil de nuestro interlocutor.
- c) Tener una conversación paralela con un compañero cercano.
- d) Disminuir la atención sobre lo que nos dice el ciudadano al otro lado del teléfono.

4.- ¿Cuál de las siguientes acciones debe evitarse en la emisión de una llamada?:

- a) Prepararla.
- b) No justificarla.
- c) Presentarnos.
- d) Saludar.

5.- La asertividad, como habilidad social de conducta, se sitúa:

- a) Cercana a la conducta pasiva.
- b) Junto a la conducta agresiva.
- c) En el punto medio de la conducta pasiva y la agresiva.
- d) Alejada de la conducta agresiva.

6.- ¿En qué Ley están recogidos los Derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas?

- a) La Ley 39/2015, de 1 de octubre.
- b) La Ley 31/1995, de 8 de noviembre.
- c) La Ley 40/2015, de 1 de octubre.
- d) La Ley 30/1992, de 26 de noviembre.



7.- Según la Carta de Derechos de los Ciudadanos de la Comunidad Autónoma de Extremadura, los ciudadanos en su relación con dicha administración tienen derecho a:

- a) No presentar documentos exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate.
- b) Formular alegaciones y aportar documentos en cualquier fase del procedimiento posterior al trámite de audiencia.
- c) Acceder a la información pública, archivos y registros sin limitaciones.
- d) Participar activamente en los Servicios Públicos.

8.- Según la Carta de Derechos de los ciudadanos de la Comunidad Autónoma de Extremadura, el derecho a una administración moderna, transparente, accesible y abierta implica:

- a) Obtener información sobre los horarios de atención al público de manera visible en las sedes de los órganos.
- b) Recibir en su correo electrónico la información publicada en el “Diario Oficial de Extremadura”
- c) Obtener contestación a cualquier petición o consulta que realice.
- d) No tener que aportar documentos que hayan de ser expedidos por órganos de la Administración de la Junta de Extremadura.

9.- Indique que actuación sería INCORRECTA en la atención y comunicación con un ciudadano de la tercera edad:

- a) Le daremos toda la información por escrito para que se la lean tranquilamente en casa y vuelvan otro día con las ideas más claras.
- b) Utilizaremos un lenguaje claro, hablando con un ritmo moderado o lento si es necesario y vocalizando correctamente.
- c) Les acogeremos con una actitud cordial, positiva, optimista y constructiva.
- d) Respetaremos su ritmo de expresión y comprensión sin impacientarnos.

10.- Según el Decreto 139/2000, de 13 de junio, por el que se regula la información administrativa y la atención al ciudadano, la función de “recepción y acogida a los ciudadanos”, tiene por objeto:

- a) Facilitarles la orientación y ayuda que precisen en el momento inicial de su visita, y, en particular, la relativa a la localización de dependencias y funcionarios.
- b) Asistir a los ciudadanos en el ejercicio del derecho de petición, reconocido por los artículos 27 y 79 de la Constitución.
- c) La recepción de las quejas y reclamaciones de los ciudadanos por las tardanzas y desatenciones.
- d) Gestionar los documentos en relación con los procedimientos administrativos en los que tengan relación indirecta.



11.- Según la ORDEN de 11 de septiembre de 2000, por la que se aprueba el modelo de Libro de Quejas y Sugerencias de la Junta de Extremadura y se dictan normas sobre su utilización, cada libro de quejas y sugerencias contendrá un total de:

- a) 100 hojas.
- b) 50 juegos de hojas.
- c) 50 hojas.
- d) 30 juegos de hojas.

12.- ¿Cuál de los siguientes conceptos es el más importante para que una comunicación y relación interpersonal sea exitosa?

- a) El medio de comunicación empleado.
- b) La empatía.
- c) La nacionalidad de emisor y receptor.
- d) La profesión y titulación académica de emisor y receptor.

13.- ¿Qué medida preventiva o pauta de actuación deberá seguir un ordenanza ante una agresión?

- a) Permanecer en la estancia si la huida es posible.
- b) Responder a las agresiones verbales, encararse con el agresor y desafiarle.
- c) Intentar manejar la situación ante conductas violentas y mantener la calma en todo momento.
- d) Permanecer en su puesto de trabajo, el administrado siempre tiene la razón.

14.- Según la norma UNE-EN 2, para los fuegos derivados de la utilización de ingredientes para cocinar (aceites y grasas vegetales o animales) en los aparatos de cocina, los agentes extintores deben ser de:

- a) Clase F.
- b) Clase D.
- c) Clase A.
- d) Clase B.

15.- ¿Cuál de estas encuadernadoras no existe?

- a) Las fresadoras.
- b) Las encuadernadoras de cremallera lateral.
- c) Las encuadernadoras de canutillo.
- d) Las termoencuadernadoras.

16.- En función de la carga, los extintores se clasifican de la siguiente forma:

- a) Portátil – Móvil – Fijo.
- b) De mano – Fijo.
- c) Portátil – Móvil.
- d) Móvil – Fijo – De columna.



17.- Indique cuál es la vida útil máxima de un extintor:

- a) 10 años desde la fecha de su fabricación.
- b) 20 años desde la fecha de la primera carga.
- c) 5 años desde la fecha del primer uso completo.
- d) Ninguna es correcta.

18.- Indicar la respuesta correcta respecto a las salidas y vías de evacuación en los lugares de trabajo:

- a) Las puertas de emergencia deberán abrirse hacia el interior y no deberán estar cerradas, de manera que cualquier persona que necesite utilizarlas en caso de urgencia pueda abrirlas fácil e inmediatamente.
- b) Las salidas, zonas de paso y vías de evacuación deberán mantenerse siempre despejadas de objetos y líquidos o sustancias resbaladizas.
- c) El número, la distribución y las dimensiones de las vías y salidas de evacuación se determinarán con independencia del uso, de los equipos y de las dimensiones de los lugares de trabajo
- d) Las puertas situadas en los recorridos de las vías de evacuación podrán estar señalizadas, siendo la anchura mínima de 1 metro y 80 centímetros.

19.- Para que se inicie un fuego, es necesario que se unan:

- a) Carburante, catalizador y foco de calor.
- b) Carburante, comburente y foco de calor.
- c) Carburante, ignirente y foco de calor.
- d) Carburante, sofocante y foco de calor.

20.- Según la Ley 8/2011, de 23 de marzo, cualquier tipo de trato desfavorable relacionado con el embarazo, la maternidad o paternidad constituye:

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

21.- Según la Ley 8/2011, de 23 de marzo, la situación en la que se produce un comportamiento relacionado con el sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad de la persona y crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo, recibe el nombre de:

- a) Acoso sexual.
- b) Acoso por razón de sexo.
- c) Acto de discriminación por razón de sexo.
- d) Discriminación directa por razón de sexo.



22.- Según la Ley 8/2011, de 23 de marzo, el condicionamiento de un derecho o de una expectativa de derecho o la aceptación de una situación constitutiva de acoso sexual o de acoso por razón de sexo se considerará:

- a) Acoso sexual.
- b) Acoso por razón de sexo.
- c) Acto de discriminación por razón de sexo.
- d) Discriminación directa por razón de sexo.

23.- Según la Ley 8/2011, de 23 de marzo, deberá garantizar la accesibilidad de los servicios y recursos, para el ejercicio de los derechos reconocidos en esta ley a todas las mujeres que habiten en territorio de la Comunidad Autónoma de Extremadura:

- a) La Asamblea de Extremadura.
- b) La Delegación del Gobierno en Extremadura.
- c) Las Diputaciones Provinciales.
- d) La Junta de Extremadura.

24.- Según la Ley 8/2011, de 23 de marzo, sin perjuicio de las competencias que de acuerdo con la ley les corresponda, los municipios podrán ejercer competencias propias de la Comunidad Autónoma de Extremadura:

- a) Por vía de delegación o fórmulas de gestión conjunta.
- b) En ningún caso podrán ejercer los municipios competencias propias de la Comunidad Autónoma.
- c) Por subrogación.
- d) Por designación directa de la Consejería que ostente las competencias en materia de igualdad.

25.- Las Oficinas de Asistencia a la Ciudadanía se clasifican por el alcance de sus servicios en:

- a) Oficinas de Asistencia Integral y Personalizada.
- b) Oficinas de Orientación e Información.
- c) Oficinas de Quejas y Sugerencias.
- d) Oficinas de Asistencia General y Asistencia Especializada.

26.- Los canales de asesoramiento que ofrecen las Oficinas de Asistencia a la Ciudadanía son:

- a) Presencial, telefónico y a través de Internet.
- b) Telefónico, de respuesta personalizada y a través de internet.
- c) Particular, telefónico y a través de internet.
- d) Escrito, telemático y telefónico.



27.- La información administrativa referida a los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que los ciudadanos se propongan realizar, es información:

- a) De carácter particular.
- b) De carácter general.
- c) De carácter prioritario.
- d) De carácter específico.

28.- Indica qué servicio de tramitación NO forma parte del Catálogo de las Oficinas de Asistencia Especializada a la Ciudadanía:

- a) Identificación.
- b) Procesos participativos.
- c) Asistencia en el uso de medios electrónicos.
- d) Generación de copias auténticas.

29.- Las fotocopiadoras que suelen hacer menos de diez copias por minuto, y por ello están dirigidas a un consumo muy pequeño, son las llamadas.

- a) Fotocopiadoras de oficina.
- b) Fotocopiadora personal o portátil.
- c) Fotocopiadora multifunción.
- d) Fotocopiadora electroestática.

30.- La centralita cuyo equipo ofrece servicios de comunicación de voz y datos y la señal de voz se digitaliza y comprime, es la:

- a) Centralita IP.
- b) Centralita Digital.
- c) Centralita Conmutada.
- d) Centralita Analógica.



PARTE PRÁCTICA

SUPUESTO 1

En la Residencia de Mayores de Mérida, un residente lleva un tiempo notando que le faltan algunos objetos personales; su hija ha ido reiteradas veces al centro para intentar solucionar el problema sin éxito, por lo que ha decidido poner una reclamación, solicitándole para ello el Libro de Quejas a Carlos, ordenanza de la residencia.

31.- El espacio reservado para el texto que ha escrito el familiar es insuficiente, se acompañará con una hoja anexa. ¿Qué hay que hacer con dicha hoja?

- El ordenanza transcribirá el texto al libro para tramitarlo posteriormente al órgano gestor.
- El ordenanza hará una sola copia que entregará al interesado y el original lo adjuntará con el de la Administración.
- El ordenanza hará fotocopias de dicha hoja y las adjuntará a cada una de las hojas de la queja.
- El ordenanza la adjuntará con la hoja para la Dirección General de Coordinación e Inspección de la Consejería de Educación y Empleo.

32.- Del juego de hojas del Libro de Reclamaciones, indica qué copia es para el familiar.

- La tercera copia.
- La segunda copia.
- La primera copia.
- La original.

33.- Carlos recibe un aviso para realizar una reparación de fontanería. Una de las herramientas que necesita es la que aparece en la siguiente imagen. Indica su nombre:

- Llave ajustable Grip.
- Curvadora de tubos.
- Abocinador.
- Cortadora de tubos.



34.- Un usuario informa a Carlos que se está produciendo un incendio, ante este suceso seguirá la pauta general de actuación según el siguiente orden:

- Alarma – Rescate – Comunicación – Extinción.
- Alerta – Comunicación – Rescate – Extinción.
- Rescate – Alarma – Compartimentación – Extinción.
- Alarma – Compartimentación – Rescate – Extinción.



SUPUESTO 2

En el Centro de Acogida de Menores de Villanueva de la Serena, hay un niño tutelado al que se le tiene que valorar una discapacidad:

35.- ¿A qué centro de la Junta de Extremadura deben dirigirse?

- a) CADEX.
- b) CAMP.
- c) Centro de salud.
- d) Ninguna es correcta.

36.- Indique la dirección del centro de la pregunta anterior:

- a) C/ Agustina de Aragón, 18, CP 06004.
- b) Plaza de Gante, 3, CP 10001.
- c) Avenida de las Américas, 2, CP 06800.
- d) Ronda del Pilar, 23, CP 06002.

SUPUESTO 3

Don Miguel Campoviejo es ordenanza de la Junta de Extremadura y actualmente se encuentra prestando sus servicios en un centro residencial del SEPAD en Plasencia. El director del centro le encarga que realice unas fotocopias para repartirlas entre los trabajadores y enviarlas a distintos departamentos. Cuando se dispone a realizar las copias advierte que la fotocopidora no tiene papel y se dirige al almacén donde se encuentra.

37.- ¿Cuál de las siguientes medidas NO deberá realizar el Sr. Campoviejo?

- a) Utilizar el papel lo antes posible tras haberlo sacado de su envoltorio.
- b) Conservar el papel en su paquete original para protegerlo de la humedad o la sequedad.
- c) Guardar el papel de forma vertical.
- d) Guardar el papel de forma que no le dé la luz solar directa.

38.- Una vez colocado el papel, Miguel debe realizar copias que sean la mitad del DIN-A4, ¿qué papel utilizará según el sistema DIN?

- a) El A5.
- b) El B4.
- c) El A4 y ½.
- d) El A3.

39.- Como sabemos, Miguel Campoviejo se encuentra trabajando en un centro residencial del SEPAD, ¿qué significan dichas siglas?

- a) Servicio Extremeño de Promoción y Atención a la Dependencia.
- b) Servicio Extremeño de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia.
- c) Servicio Extremeño de Protección de la Autonomía y la Dependencia.
- d) Servicio Extremeño Personal de la Autonomía y la Dependencia.



40.- En una de las puertas del centro, Miguel se encuentra con esta señal de seguridad, él conoce su significado, pero tú ¿sabrias decir cual de los siguientes enunciados es el correcto?

- a) Salida obligatoria en caso de emergencia.
- b) No utilizar en caso de emergencia.
- c) Entrada prohibida a personas no autorizadas.
- d) Puerta de salida.





PREGUNTAS ADICIONALES (RESERVA)

PARTE TEÓRICA

1.- Indica que servicio pertenece a la Dirección General de Industria, Energía y Minas:

- a) Servicio de Cooperativas y Sociedades Laborales.
- b) Servicio de Coordinación Jurídica Ambiental y Económica.
- c) Servicio de Infraestructuras Hidráulicas.
- d) Todas son falsas.

2.- La información administrativa de carácter general se pondrá a disposición de los ciudadanos a través de las nuevas tecnologías y en las condiciones que regula:

- a) El Capítulo I del Decreto 139/2000.
- b) El Capítulo V del Decreto 139/2000.
- c) El Capítulo III del Decreto 39/2015.
- d) El Capítulo VI del Decreto 39/2015.

3.- ¿En qué plazo se facilitará la información general solicitada por los ciudadanos?

- a) En el mismo momento o como máximo al siguiente día hábil.
- b) En el plazo de 24 horas.
- c) Si es posible, en el mismo momento o en los siguientes tres días hábiles.
- d) No hay un plazo estipulado.

4.- En las fotocopiadoras el elemento que actúa fijando mediante el calor las partículas de tóner que se han depositado sobre el papel, realizando la copia del original y evitando así que caigan o se disgreguen impidiendo la reproducción es:

- a) El tambor.
- b) El fusor.
- c) La lámpara de exposición.
- d) El cargador de transferencia del papel.

5.- Las medidas del papel B4 son:

- a) 88x62 mm.
- b) 353x250 mm.
- c) 125x88 mm.
- d) 707x500 mm.

6.- La Fundación Ortega Muñoz ¿a qué Secretaría está adscrita?

- a) A la Secretaría General de Cultura.
- b) A la Secretaría General de Turismo.
- c) A la Secretaría General de Administración Digital.
- d) A la Secretaría General de Economía y Comercio.



7.- La encuadernación tipo Wire es:

- a) La que fija las hojas mediante un espiral de alambre y se enrosca en unas perforaciones redondas que se practican en las hojas.
- b) La que consiste en introducir un alambre doble por un extremo del lateral del libro hasta el otro extremo y se cierra doblándolo sobre sí mismo.
- c) La que consiste en una plataforma capaz de calentar las cubiertas que a su vez contiene un pegamento que se activa por el calor junto con el material a encuadernar.
- d) La que posee una tapa con una cinta adhesiva que se activa por el calor y que debe ser adecuada al grosor del lomo.

8.- En general, la pauta de actuación a seguir ante un herido o enfermo grave repentino se resume mediante el acrónimo:

- a) P.A.S. (Proteger-Avisar-Socorrer).
- b) P.A.S.A.(Prevenir-Auxiliar-Socorrer-Acompañar).
- c) P.A.E (Proteger-Auxiliar-Evacuar).
- d) P.E.S.A.(Prevenir-Extinguir-Socorrer-Avisar).

PARTE PRÁCTICA

Continuando con el relato del supuesto 3 anterior, contesta la siguiente pregunta:

9.- Realizada las copias que le encargó el director del centro, Miguel debe enviar una copia a la Gerencia territorial del SEPAD en Cáceres por correo postal, ¿qué dirección deberá poner Miguel en el sobre?

- a) Plaza de las Américas, 4 / 01008 - Cáceres.
- b) Avenida Santa Marina, 7 / 06005 – Cáceres.
- c) Plaza de Hernán Cortes, 1 / 10001 – Cáceres.
- d) Avenida de las Américas, 2 / 06800 – Cáceres.

10.- Estando Miguel en la puerta del centro residencial donde trabaja, se presenta Marta, una ciudadana que le pregunta por el número teléfono de asistencia a la ciudadanía, ya que tiene que realizar una consulta sobre información administrativa de la Junta de Extremadura. Miguel, muy atento, le responde que el número de teléfono es:

- a) 900 100 737
- b) 900 222 012
- c) 900 131 415
- d) 900 100 112