



Escuela de
Administración
Regional

**EXÁMEN DEL CURSO PARA LA HABILITACIÓN
FUNCIONAL (2007)**

“ORDENENZA”



Junta de Comunidades de
Castilla-La Mancha

PRUEBA FINAL DEL CURSO DE HABILITACIÓN FUNCIONAL DEL PERSONAL LABORAL PARA ORDENANZA. AÑO 2007.

SOLUCIONES

1.- ¿Cuál de las siguientes Comunidades Autónomas limita con Castilla-La Mancha?

- a) Castilla y León.
- b) La Rioja.
- c) Cataluña

2.- ¿En que provincia se encuentra situado el Parque Natural de Tejera Negra?

- a) Ciudad Real
- b) Toledo
- c) Guadalajara

3.- El Consejo de Gobierno está integrado por:

- a) El Presidente de la Junta y las Cortes Regionales.
- b) El Presidente de la Junta, los Vicepresidentes (si los hubiera) y los Consejeros.
- c) El Presidente de la Junta, los Consejeros y los Delegados Provinciales.

4.- Los Delegados Provinciales de las Consejerías:

- a) Sustituyen al Consejero respectivo en caso de ausencia o enfermedad.
- b) Ejercen sus funciones en toda la región.
- c) Representan a la Consejería en la provincia respectiva.

5.- ¿Cuál de las siguientes funciones corresponde al Presidente de la Junta?

- a) Aprobar la Cuenta General de la Junta.
- b) Ejercer la potestad legislativa
- c) Definir el programa de gobierno

6.- Cuando un ciudadano se dirige a nosotros para consultarnos una duda:

- a) No debemos interrumpirle, salvo que nos acordemos de alguna cosa que teníamos que haber hecho antes.
- b) Sólo se le debe interrumpir cuando algo no nos quede claro.
- c) Solo se le puede interrumpir cuando tengamos clara la respuesta, aunque no haya terminado su consulta.

7.- Si nos encontramos hablando con una persona en una habitación donde la temperatura está demasiado alta:

- a) Se puede producir una barrera externa a la comunicación.
- b) Se puede producir una barrera interna a la comunicación.
- c) La temperatura no es un factor que afecte a la buena comunicación.

8.- Según la Carta de Derechos del Ciudadano, ¿qué Diarios Oficiales de Castilla-La Mancha pueden consultar los ciudadanos?

- a) Los de los últimos 12 meses
- b) Los de los últimos 6 meses
- c) No pueden consultar ninguno si no se suscriben.

9.- El Teléfono Único de Información de la Junta:

- a) Es el 112.
- b) Permite obtener información de carácter general sobre la Administración de la Junta.
- c) Sólo da información relacionada con la Consejería de Administraciones Públicas.

10.- ¿Cómo se produce generalmente la terminación de un Procedimiento Administrativo:

- a) Mediante una Resolución.
- b) A través de la Ordenación.
- c) Mediante un Decreto.

11.- ¿Cuál de las siguientes Consejerías es la encargada de dirigir y supervisar el Registro de documentos?

- a) La Consejería de Administraciones Públicas
- b) La Consejería de Sanidad
- c) La Consejería de Justicia e Interior

12.- ¿Cómo se denomina el archivo donde se custodia la documentación que todavía está en trámite?

- a) De oficina.
- b) Intermedio.
- c) Central.

13.- Una modalidad de telegrama es:

- a) El telegrama Inmediato.
- b) El telegrama Exprés.
- c) El telegrama Online.

14.- ¿Cuál es el producto de Correos más adecuado para enviar dinero a otra persona?

- a) Mediante un giro.
- b) Mediante una carta certificada.
- c) Mediante un paquete prisma.

15.- Los envíos a franquear en destino:

- a) Se pueden depositar en los buzones de Correos de uso público.
- b) Tienen un ámbito geográfico nacional e internacional.
- c) Se pueden utilizar para todo tipo de productos y servicios postales.

16.- Los tipos de toner más comúnmente utilizados en las fotocopiadoras son:

- a) El toner digital y el toner de tinta.
- b) El toner polvo y el toner líquido.
- c) El toner en pasta y el toner prensado.

17.- Si tenemos que enviar por fax un documento demasiado pequeño:

- a) Al enviarlo, en el fax receptor aparecerá un mensaje de error.
- b) Se transmitirá en varias partes.
- c) Se deberá ampliar en la fotocopidora antes de enviarlo.

18.- Las multicopistas:

- a) Se utilizan para realizar copias de un original, y plastificarlas para preservarlas del deterioro.
- b) Se utilizan para reproducir un número de copias suficientemente alto de cada original.
- c) Realizan copias de un original, incorporando las tareas de grapado o encuadernación.

19.- Si usted tiene que levantar un paquete que está en el suelo, ¿qué músculos debe utilizar Principalmente para no lesionarse?

- a) Los de la espalda
- b) Los de las piernas
- c) Los de los brazos

20.- Si tenemos que cambiar una bombilla,

- a) lo primero que hay que hacer es cortar la corriente.
- b) hay que avisar a un electricista.
- c) es preciso utilizar guantes.

EJERCICIOS

1) Recomendaciones para mantener una buena comunicación telefónica.

- **Mantenga un tono de voz cálido y confidente.**
- **No suene autoritario/a**
- **No interrumpa a quien llama.**
- **No critique o rebaje a quien habla**
- **Intente esclarecer el problema.**
- **Formule preguntas específicas sobre su problema.**

- Haga sólo preguntas relevantes que ayuden a fijar el resultado.
- No dé informaciones apresuradas.
- Evite las generalizaciones.
- No atiborre a quien llama con información.
- Evite que sus preguntas parezcan un interrogatorio policial.
- Evite hacer referencias personales o dar opiniones propias.
- Tómese tiempo para esclarecer los hechos con el solicitante; no se base nunca en suposiciones.

Por último recordar que cuando descolgamos el teléfono debemos cumplir las normas de cortesía y, por tanto, saludar, especificar el centro de trabajo al que se está llamando y quién le atiende.

2) Si tenemos que alcanzar una altura necesaria, y utilizamos una escalera de mano, ¿Qué medidas preventivas tendremos en cuenta?

- Utilizar la escalera adecuada para cada trabajo y altura a alcanzar
- Revisar y comprobar el buen estado de la escalera.
- No modificar la escalera para hacerla más larga.
- Situar la escalera en superficies resistentes, no deslizantes.
- Si el trabajo requiere un desplazamiento lateral, cambiar de sitio la escalera.
- No utilizar la escalera si se tiene vértigo.
- El calzado y las manos deben estar limpias y sin grasa, para evitar resbalarse.
- Subir y bajar siempre de frente con tres puntos de apoyo, las dos manos y un pie o los dos pies y una mano.