

TEST ATENCIÓN AL PÚBLICO NÚMERO 01

1.- El reconocimiento a la excelencia consiste en:

- a) la certificación, por parte del Ministerio de la Presidencia, de las organizaciones conforme a los modelos de gestión de calidad y la concesión de un sello.
- b) el reconocimiento a las organizaciones públicas que se hayan distinguido en la excelencia de su rendimiento global por comparación a modelos de referencia reconocidos.
- c) galardonar a aquellas organizaciones que hayan destacado por su innovación en la gestión de la información y del conocimiento, así como de las tecnologías.
- d) todas las respuestas anteriores son correctas.

2.- En una llamada telefónica deberá identificarse el empleado público:

- a) tras descolgar el teléfono.
- b) al iniciar la conversación si es el empleado público el que telefona.
- c) al iniciar cualquier conversación telefónica, independientemente de quien haya telefonado.
- d) en ningún momento.

3.- Completa la siguiente frase respecto al acceso a las Oficinas de Atención al Ciudadano: “El espacio adyacente, tanto interior como exterior, a la puerta de acceso a la Oficina debe ser _____ y no presentar obstáculos, permitiendo la _____ y la apertura de la puerta de forma autónoma a todos los usuarios”

- a) horizontal /separación.
- b) vertical / separación.
- c) horizontal / aproximación.
- d) vertical / aproximación.

4.- ¿Quién determinará el órgano o unidad al que se le asigna la función de coordinación y seguimiento global de los programas para la mejora de la calidad en su respectivo territorio?

- a) a los Directores Generales.
- b) a los Secretarios Generales Técnicos.
- c) a los Subdelegados del Gobierno.
- d) a los Subsecretarios.

5.- Si un empleado público trabaja en un despacho de uso común, ¿qué rótulo deberá usarse para reflejar su nombre y apellidos?

- a) un rótulo de despacho.
- b) un rótulo de tarjeta.
- c) un rótulo de mes.
- d) un rótulo de unidad.

6.- Señale la afirmación correcta. La Ley 39/2015, de Procedimiento Administrativo Común regula el derecho a:

- a) Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y a obtener copias de los documentos contenidos en ellos.
- b) Obtener copias de los documentos contenidos en los procedimientos solo cuando se acabe la tramitación de estos.
- c) Obtener copias de los documentos contenidos en los procedimientos administrativos tengan o no la condición de interesados.

- d) Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos y a obtener copias de los documentos contenidos en ellos, tengan o no la condición de interesados.

7.- Los interesados tienen derecho en sus relaciones con las Administraciones Públicas:

- a) a aportar documentos en cualquier fase posterior a la audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.
- b) a identificar a las autoridades bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- c) al acceso a cualquier registro y archivo de la Administración Pública.
- d) todas las respuestas anteriores son correctas.

8.- La Administración General del Estado determinará las Oficinas de Atención al Ciudadano que habrán de ajustarse a las condiciones de accesibilidad previstas, mediante:

- a) Resolución de los Subsecretarios de los Ministerios afectados, previa consulta a la Secretaría de Estado para la Función Pública.
- b) Real Decreto de la Secretaría de Estado para la Función Pública previa consulta de las Oficinas afectadas.
- c) Resolución de la Secretaría de Estado para la Función Pública previa consulta con los Departamentos Ministeriales afectados.
- d) Real Decreto del Subsecretario para la Función Pública, previa consulta de las Oficinas afectadas.

9.- Señalar la respuesta incorrecta respecto al acceso a las Oficinas de Atención al Ciudadano:

- a) junto a la entrada principal, preferiblemente a la derecha de la puerta, un cartel indicará, en su caso, el número y letra del portal.
- b) se eliminará las puertas cortavientos para facilitar a los usuarios la maniobrabilidad, la aproximación y la apertura de las puertas.
- c) las puertas automáticas deberán cumplir las especificaciones que eliminen los riesgos de atrapamiento o golpeo.
- d) las puertas de entrada serán accesibles a los usuarios por el sistema de apertura corredera o abatible.

10.- Los órganos remitirán a los subsecretarios de los departamentos un informe sobre el grado de cumplimiento de los compromisos de las cartas de servicios del año anterior:

- a) el primer mes de cada año.
- b) el primer trimestre de cada año.
- c) el primer semestre de cada año.
- d) el segundo semestre de cada año

11.- Las Oficinas de Atención al Ciudadano se ubicarán de tal forma que:

- a) sea imprescindible que esté en planta, a nivel de vía pública.
- b) se señalice visualmente desde el exterior, para que sea identificable.
- c) todos los itinerarios que unen accesos de la Oficina con la vía pública, con los servicios y aparcamientos sean accesibles de acuerdo con un itinerario urbano accesible.
- d) las plazas de aparcamiento sean reservadas preferentemente a personas con movilidad reducida.

12.- ¿Cuántos órganos u organismos pueden ser acreedores, por una sola vez, a una dotación económica adicional para su personal, en concepto de productividad, por la participación en los programas de mejora de la calidad?

- a) 10.
- b) 25.

- c) 50.
- d) 100.

13.- En los impresos destinados a cumplimentación por los ciudadanos:

- a) se deberán acompañarán instrucciones detalladas y pormenorizadas.
- b) se incluirá como fondo un dibujo del símbolo de la unidad vinculada.
- c) se reservarán espacios apropiados en tamaño para ser rellenados con comodidad.
- d) todas las respuestas son correctas.

14.- El ejercicio regular por el que las propias organizaciones analizan sus procesos y resultados de gestión para identificar los puntos fuertes y las deficiencias y determinar consecuentemente los oportunos planes de mejora recibe el nombre de:

- a) evaluación administrativa.
- b) evaluación externa.
- c) retro evaluación.
- d) autoevaluación.

15.- ¿Qué utilizará un empleado público en el desempeño de su función, a los efectos de identificación en el exterior del espacio administrativo?

- a) una tarjeta de control.
- b) una tarjeta de identidad institucional.
- c) una tarjeta de visita personalizada.
- d) un autoadhesivo personal.

16.- Señalar la respuesta incorrecta respecto a las Cartas de Servicios:

- a) podrán tener por objeto un servicio en cuya prestación participen distintos órganos u organismos.
- b) se tramitarán conforme al procedimiento que determine el Ministerio de la Presidencia.
- c) no se podrán elaborar cartas relativas a un conjunto de servicios sino que tendrán por objeto un servicio específico.
- d) serán aprobadas, al igual que sus actualizaciones por resolución del Subsecretario del departamento al que pertenezca el órgano.

17.- Los impresos puestos por la Administración General del Estado a disposición de los ciudadanos para formular solicitudes, declaraciones, alegaciones o recursos cumpliendo las condiciones de accesibilidad reciben el nombre de:

- a) plantillas administrativas.
- b) modelos normalizados.
- c) modelos registrales.
- d) plantillas dependientes.

18.- Señalar la respuesta incorrecta respecto a la señalización interior de las Oficinas de Atención al Ciudadano:

- a) los paneles de información gráfica se protegerán con cristales y siempre permitirán el acercamiento para poder interactuar con los mismos.
- b) el contenido de la información será amplio y detallado, incluyendo toda la información posible y añadiendo símbolos siempre que se considere necesario.
- c) el nivel de presión sonora de los mensajes audibles no podrá superar el nivel sonoro de fondo.
- d) ninguna respuesta de las anteriores es correcta.

19.- La comparecencia en el trámite de información pública:

- a) otorga, por sí mismo, la condición de interesado.
- b) la respuesta A es correcta, si bien, quienes presenten alegaciones en este trámite tendrán además derecho a obtener de la Administración una respuesta razonada.

- c) no otorga, por si mismo, la condición de interesado.
- d) la respuesta C es correcta, si bien, quienes presenten alegaciones en este trámite no tendrán derecho a obtener una respuesta razonada de la Administración.

20.- Señalar la respuesta incorrecta respecto al Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos:

- a) está adscrito al Ministerio de la Presidencia a través de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los servicios.
- b) utilizará los datos procedentes de las evaluaciones de la satisfacción de los usuarios.
- c) articulará un sistema de comunicación regular con informadores clave para completar la valoración de la calidad de los servicios y fomentar la participación ciudadana.
- d) sus costes de funcionamiento podrán suponer por causas justificadas, incremento del gasto público con cargo al presupuesto de gastos del Ministerio de la Presidencia.

21.- Una tarjeta de identidad institucional contendrá:

- a) la dirección postal.
- b) un espacio en blanco para anotaciones posteriores.
- c) el telefax.
- d) todo lo anterior estará en dichas tarjetas.

22.- Tendrán por objeto la detección de las necesidades y expectativas de los usuarios acerca de los aspectos esenciales del servicio, en especial sus requisitos, formas y medios para acceder a él y los tiempos de respuesta:

- a) las cartas de servicios.
- b) los estudios de análisis de la demanda.
- c) el programa de evaluación de la calidad de las organizaciones.
- d) los trabajos de evaluación de la satisfacción de los usuarios.

23.- Señalar la respuesta incorrecta respecto al Distintivo Personal:

- a) deberá leerse a una distancia de 1,20 metros aproximadamente.
- b) irá prendido en la ropa del empleado.
- c) deberá llevar impreso, en todo caso, el logotipo de Identidad Institucional del Departamento.
- d) reflejará el nombre, apellidos y función pública.

24.- En las Oficinas de Atención al Ciudadano, cuando el sistema de seguridad o control de acceso no tenga las dimensiones suficientes para permitir el paso a personas en silla de ruedas:

- a) se tendrán previstas medidas o medios alternativos para pasar este control, de forma que la persona permanezca con su ayuda.
- b) deberá ser asistido por el personal de vigilancia o empleados públicos para poder pasar de forma independiente a la silla de ruedas.

- c) se permitirá su exención del control de acceso.
- d) los sistemas de control de acceso deberán tener, en todo caso, las dimensiones para poder permitir el paso a personas en silla de ruedas.

25.- La atención personalizada al ciudadano comprenderá la función de:

- a) acogida de los ciudadanos.
- b) recepción de las iniciativas, sugerencias, quejas y reclamaciones.
- c) asistencia a los ciudadanos en el ejercicio del derecho de petición.
- d) todas las respuestas son correctas.