



MINISTERIO
DE POLÍTICA TERRITORIAL
Y MEMORIA DEMOCRÁTICA

Proceso selectivo para ingreso, por el sistema general de acceso libre y promoción interna, como personal laboral fijo, en los grupos profesionales M3, M2, M1, E2 y E1 sujetos al IV Convenio colectivo único para el personal laboral de la Administración General del Estado en el Ministerio de Política Territorial y Memoria Democrática, convocado por Resolución de 17 de julio de 2024, de la Subsecretaría (BOE núm. 178 de 24 de julio de 2024).

ACCESO LIBRE

GRUPO
PROFESIONAL

E1

CUESTIONARIO

ESPECIALIDAD

SERVICIOS
ADMINISTRATIVOS

EJERCICIO ÚNICO

ADVERTENCIAS:

- No abra este cuestionario hasta que se le indique. Para hacerlo, introduzca la mano en el cuadernillo y con un movimiento ascendente, rasgue el lomo derecho (ver figura esquina inferior derecha)
- Este cuestionario consta de **60** preguntas, **20** preguntas sobre temario **común** y **40** preguntas correspondientes a la parte **específica**. Se incluyen **6** preguntas adicionales de reserva (**2** correspondientes a la parte **común** y **4** al **programa específico**) que serán valoradas en el caso de que se anule alguna de las del bloque correspondiente.
- Si observa alguna anomalía en la impresión del cuestionario solicite su sustitución.
- El tiempo de realización de este ejercicio es de **60 minutos**.
- Todas las preguntas del cuestionario tienen el mismo valor. **Las contestaciones erróneas se penalizarán descontando un tercio del valor de una respuesta correcta. Las respuestas en blanco no penalizarán.**
- Compruebe siempre que el número de respuesta que señale en la «Hoja de Examen» es el que corresponde al número de pregunta del cuestionario.
- En cada pregunta existe una y sólo una respuesta correcta.
- Este cuestionario puede utilizarse en su totalidad como borrador.
- No se permite el uso de libro ni documentación alguna, móvil o ningún otro elemento electrónico.

- SOBRE LA FORMA DE CONTESTAR EN LA «HOJA DE EXAMEN» LEA MUY ATENTAMENTE LAS INSTRUCCIONES QUE FIGURAN AL DORSO DE LA MISMA.

ABRIR SOLAMENTE A LA INDICACIÓN DEL TRIBUNAL



1.- ¿En qué Título de la Constitución Española de 1978 se encuentran recogidos los derechos y deberes fundamentales?

- A) En el Título I.
- B) En el Título III.
- C) En el Título IV.
- D) En el Título VII.

2.- ¿Cuál de los siguientes derechos está reconocido como un derecho fundamental en la Constitución Española de 1978?

- A) El derecho a la protección de la salud.
- B) El derecho a la libertad ideológica, religiosa y de culto.
- C) El derecho al trabajo.
- D) El derecho a una vivienda digna.

3.- El artículo 17 de la Constitución Española de 1978 dice que nadie puede ser privado de su libertad:

- A) En ningún caso.
- B) Sino con la observancia de lo establecido en este artículo y en los casos y en la forma previstos en la Constitución.
- C) Sino con la observancia de lo establecido en este artículo y en los casos y en la forma previstos en la jurisprudencia.
- D) Sino con la observancia de lo establecido en este artículo y en los casos y en la forma previstos en la ley.

4.- El Poder legislativo reside en:

- A) Las Cortes Generales.
- B) El Gobierno.
- C) El Gobierno y el Congreso de los Diputados.
- D) El Congreso de los Diputados.

5.- Según el artículo 62 de la Constitución Española de 1978, corresponde al Rey:

- A) Plantear ante el Congreso de los Diputados la cuestión de confianza.
- B) Exigir la responsabilidad política del Gobierno mediante la moción de censura.
- C) Sancionar y promulgar las leyes.
- D) Proponer la disolución de las Cortes Generales.

6.- Según el artículo 101 de la Constitución Española de 1978 el Gobierno cesa:

- A) Por orden del Rey.
- B) Por votación de Consejo de Ministros.
- C) Tras la celebración de elecciones generales, en los casos de pérdida de confianza parlamentaria previstos en la Constitución o por dimisión o fallecimiento de su Presidente.
- D) Por moción de censura.

7.- Según el artículo 55 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, NO es órgano de la organización central de la Administración General del Estado:

- A) Los Subsecretarios.
- B) Los Ministros.
- C) Los Secretarios de Estado.
- D) El Presidente del Gobierno.

8.- Según el artículo 100 de la Constitución Española de 1978 los ministros del Gobierno son nombrados por:

- A) El Presidente del Gobierno.
- B) El Congreso de los Diputados.
- C) El Congreso de los Diputados y el Senado.
- D) El Rey.

9.- De acuerdo con el artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, señale la opción correcta: Las Administraciones Públicas actúan de acuerdo con los principios de:

- A) Eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación.
- B) Eficacia, jerarquía, centralización, concentración y coordinación.
- C) Eficacia, centralización, concentración y coordinación.
- D) Jerarquía, descentralización, desconcentración y descoordinación.

10.- Según el artículo 97 de la Constitución Española de 1978 el Gobierno:

- A) Dirige la política interior y exterior.
- B) Dirige la política interior, mientras que la exterior la dirige el Rey.
- C) Dirige la política exterior, mientras que la interior la dirige el Rey.
- D) No dirige ninguna de las políticas del Estado.

11.- De acuerdo con el artículo 7 del Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, el personal laboral al servicio de las Administraciones Públicas se rige por:

- A) La legislación laboral y demás normas convencionalmente aplicables y por los preceptos del texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público que así lo dispongan.
- B) El Estatuto de los trabajadores y la Ley de la Seguridad Social.
- C) El texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público y la Ley General de la Seguridad Social.
- D) La Constitución y el Estatuto de los trabajadores.

12.- ¿Qué tipos de personal laboral hay según la duración de su contrato?

- A) Interno, externo y por contrato.
- B) Funcionario, interino y por contrato.
- C) Por meses, por años y fijo.
- D) Fijo, indefinido y temporal.

13.- De acuerdo con el artículo 22 del Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, las retribuciones de los funcionarios de carrera se clasifican en:

- A) Básicas, complementarias y extraordinarias.
- B) Básicas y extraordinarias.
- C) Básicas y complementarias.
- D) Sueldo y trienios.

14.- El artículo 61.7 del Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, establece que los sistemas selectivos de personal laboral fijo serán los de:

- A) Oposición y concurso-oposición.
- B) Oposición y concurso.
- C) Oposición, concurso-oposición o concurso de valoración de méritos.
- D) Oposición, concurso-oposición y concurso libre designación.

15.- En el ámbito de la administración pública, el número de miembros que conforman los comités de empresa se calcula en función de la plantilla. Señale la correcta:

- A) De 50 a 100 trabajadores, siete miembros.
- B) De 101 a 250 trabajadores, nueve miembros.
- C) De 251 a 500 trabajadores, diez miembros.
- D) De 251 a 500 trabajadores, doce miembros.

16.- El Real Decreto Ley 6/2019, de 1 de marzo, de medidas urgentes para garantía de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el empleo y ocupación, exige la redacción de planes de igualdad a empresas:

- A) De 50 o más trabajadores.
- B) De 100 o más trabajadores.
- C) De 150 o más trabajadores.
- D) De 500 o más trabajadores.

17.- ¿Según su artículo 1, cuál es uno de los objetivos de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, aprobada por el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre?

- A) Reducir el acceso de las personas con discapacidad a los servicios públicos.
- B) Promover la segregación en centros especiales.
- C) Garantizar el derecho a la igualdad de oportunidades y de trato.
- D) Incrementar las barreras arquitectónicas para personas con movilidad reducida.

18.- Conforme a lo establecido en el artículo 26 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, ¿qué grado corresponde a la situación de dependencia cuando la persona necesita ayuda para realizar varias actividades básicas de la vida diaria dos o tres veces al día, pero no quiere el apoyo permanente de un cuidador o tiene necesidades de apoyo extenso para su autonomía personal?

- A) Grado I: Dependencia moderada.
- B) Grado II: Dependencia leve.
- C) Grado II: Dependencia severa.
- D) Grado III: Gran dependencia moderada.

19.- Según el artículo 3 de la Ley Orgánica 3/2007 de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, el principio de igualdad de trato entre mujeres y hombres supone la ausencia de toda discriminación, directa o indirecta, por razón de sexo y, especialmente, las derivadas de:

- A) La maternidad, la asunción de obligaciones familiares y el estado civil.
- B) La maternidad, la paternidad, las obligaciones conyugales y el estado civil de las personas.
- C) La maternidad, la paternidad, las obligaciones familiares y el estado civil.
- D) La paternidad y el estado civil.

20.- Señale la opción INCORRECTA: de acuerdo con el artículo 21 de la ley Orgánica 1/2004 de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, la trabajadora víctima de violencia de género tendrá derecho, en los términos previstos en el Estatuto de los Trabajadores a:

- A) La reducción o a la reordenación de su tiempo de trabajo.
- B) La movilidad geográfica.
- C) La suspensión de la relación laboral sin reserva de puesto de trabajo.
- D) El cambio de centro de trabajo.

21.- La atención personalizada al ciudadano comprende una de las siguientes funciones:

- A) Acompañamiento al ciudadano al Ministerio en el que tenga que realizar su trámite.
- B) Recepción de las quejas y reclamaciones de los ciudadanos por las tardanzas, desatenciones o por cualquier otro tipo de actuación irregular que observen en el funcionamiento de las dependencias administrativas.
- C) Dar respuesta por escrito, de forma inmediata, a la consulta que formule.
- D) Avisarle telefónicamente de cuándo estará en la oficina la persona con la que quiere entrevistarse.

22.- Según el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, ¿cuál de los siguientes programas integra el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado?

- A) Programa de servicios telemáticos.
- B) Programa de encuestas on-line.
- C) Programa del Observatorio del número de trámites realizados por cada unidad.
- D) Programa de quejas y sugerencias.

23.- ¿Es obligatorio el registro de la jornada de trabajo?

- A) No, no es obligatorio.
- B) Podría ser obligatorio si así lo comunica el superior jerárquico.
- C) Sí, es obligatorio porque así lo establece el Real Decreto-ley 8/2019, de 8 de marzo, de medidas urgentes de protección social y de lucha contra la precariedad laboral en jornada de trabajo.
- D) Solo es obligatorio en algunos Ministerios.

24.- Para controlar a los visitantes se anotarán, en el libro oficial de registro, los siguientes datos:

- A) Nombre y apellidos.
- B) Número de teléfono.
- C) Domicilio.
- D) Lugar de nacimiento.

25.- El personal de Servicios Administrativos está autorizado a efectuar controles de identidad en los siguientes casos:

- A) Siempre que llegue algún visitante.
- B) Solo si el visitante es menor de edad.
- C) No está autorizado por ley a efectuar controles de identidad y en ningún caso podrá solicitar y retener documentación personal de los visitantes.
- D) Cuando el visitante no tenga nacionalidad española.

26.- Para detectar armas se utiliza el siguiente detector:

- A) Detector de cartas explosivas.
- B) Arco detector de metales.
- C) Monitores nucleares.
- D) Ninguno de los anteriores.

27.- En la comunicación no verbal interviene:

- A) El tono de voz.
- B) La mirada.
- C) El vocabulario.
- D) El volumen de la voz.

28.- Los sistemas de control de acceso pueden ser:

- A) De personas visitantes y usuarios.
- B) De objetos.
- C) De vehículos.
- D) Todos los anteriores.

29.- Señale el envío postal que puede ser admitido por el servicio postal:

- A) Los productos sometidos a régimen de reserva y no provistos de autorización especial para circular por la red postal.
- B) Los animales vivos sin estar provistos de autorización especial.
- C) Todos los dirigidos al extranjero, pues no existe ningún tipo de limitación para estos envíos.
- D) Libros, catálogos, diarios y publicaciones periódicas.

30.- Señale la afirmación INCORRECTA en relación con el derecho de los usuarios de los servicios postales al enviar un envío postal:

- A) Secreto de las comunicaciones postales.
- B) Inviolabilidad de los envíos postales.
- C) Desde que se deposita el envío en el operador, este pasa a ser propiedad del operador hasta su entrega.
- D) Protección de datos.

31.- ¿Cual será el servicio que garantice ante una posible pérdida, sustracción o deterioro, la cantidad declarada?

- A) Valor declarado.
- B) Acuse de recibo.
- C) Giro postal.
- D) Reembolso.

32.- Señale la respuesta INCORRECTA. Una notificación administrativa permite:

- A) La comunicación formal de un acto administrativo, de la que se hace depender la eficacia de aquel.
- B) La finalidad básica es lograr que el contenido del acto llegue realmente al conocimiento de su destinatario.
- C) Una notificación es una carta certificada nacional, con el valor añadido de "notificación".
- D) Se intentarán tantos intentos de entrega como sean necesarios hasta lograr su entrega al destinatario.

33.- Señale la respuesta INCORRECTA. Los envíos certificados:

- A) Permiten facilitar al remitente, en caso de petición de este, una prueba del depósito del envío postal o de su entrega al destinatario.
- B) No permiten incluir el carácter de urgencia.
- C) Permiten contratar un segundo intento de entrega certificada a domicilio en fecha y hora distinta al primero.
- D) Permiten contratar aviso de recibo.

34.- Señale la respuesta INCORRECTA. Son características de los e-AR:

- A) La principal característica de estos envíos es que los envíos llevan adherido el aviso de recibo en el envío.
- B) Se imprime un e-AR para cada intento de entrega y solo puede emplearse para el intento para el que se imprimió.
- C) Facilitará datos del envío, del destinatario, de la sección de reparto, información del intento anterior si fuera el caso.
- D) Mediante el intercambio informático de ficheros, los clientes reciben las imágenes de los avisos de recibo electrónicos digitalizados en formato JPEG.

35.- Señale la respuesta INCORRECTA. A la hora de enviar una carta, esta podrá circular como:

- A) Certificada.
- B) Con aviso de recibo.
- C) Con giro postal.
- D) Con valor declarado.

36.- ¿En qué proceso podemos usar una fresadora?

- A) En el encuadernado.
- B) En el escaneado.
- C) En el franqueado.
- D) En el multicopiado.

37.- En cuanto a la información medioambiental del papel, ¿qué significa PEFC?

- A) Papel fabricado con pastas libres de cloro.
- B) Papel fabricado con pastas blanqueadas con dióxido de carbono.
- C) Papel fabricado con pastas procedentes de bosques gestionados de forma sostenible.
- D) Papel fabricado con pastas procedentes de material reciclado.

38.- ¿Cuántas hojas de papel forman una resma?

- A) Cien.
- B) Doscientas cincuenta.
- C) Quinientas.
- D) Mil.

39.- Señale la respuesta INCORRECTA. En la dirección postal de un envío debe figurar:

- A) Tipo y denominación de la vía pública: nombre que identifique la calle, plaza, avenida, camino, carretera u otros.
- B) Localidad, nombre de la población.
- C) Nombre y apellidos del remitente.
- D) Código postal.

40.- ¿Cuál de los siguientes tamaños de papel es más grande?

- A) A1.
- B) A2.
- C) A3.
- D) A4.

41.- ¿Qué formato de papel se obtiene al doblar por la mitad un papel de formato A3?

- A) A1.
- B) A2.
- C) A4.
- D) A5.

42.- Las estampaciones de las máquinas de franquear deben ajustarse al modelo que señale:

- A) La Fábrica Nacional de Moneda y Timbre.
- B) La Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos.
- C) El Ministerio de Hacienda.
- D) La Dirección General de Presupuestos.

43.- La medida de papel 297 x 210 mm, similar al folio, corresponde con el formato:

- A) A1.
- B) A2.
- C) A3.
- D) A4.

44.- Una de las propiedades del papel es el gramaje, que nos indica:

- A) El peso en gramos de un folio.
- B) El peso en gramos por metro cuadrado de papel.
- C) El peso en gramos del formato A0.
- D) El peso en gramos por metro cúbico.

45.- En relación con las multicopistas, ¿qué es el cliché?

- A) El tambor rotatorio.
- B) La unidad de alimentación.
- C) El soporte del cartucho de tinta.
- D) La superficie a partir de la cual se realizan trabajos de imprenta.

46.- Señale la afirmación CORRECTA con respecto al Franqueo Pagado:

- A) Está pensado para depósitos masivos de cartas e impresos de manera ocasional.
- B) Se aplica a envíos de 100 cartas por entrega que superen las 20.000 al año.
- C) El depósito de los envíos se hará en Centros de Admisión Masiva, acompañado de su correspondiente albarán de entrega.
- D) La identificación de estos envíos se realiza mediante la impresión mecánica de un triángulo en la esquina inferior derecha del sobre.

47.- ¿Cuál de los siguientes se considera un sistema de franqueo en los servicios postales?

- A) Sellos de correos.
- B) Impresiones de máquinas de franquear.
- C) Franqueo en destino.
- D) Todas las anteriores son correctas.

48.- A la hora de registrar la correspondencia se debe:

- A) Estampar un sello en cada producto postal recibido.
- B) Escribir un número ordenado según las entradas.
- C) Consignar la fecha.
- D) Todas las anteriores son correctas.

49.- La clasificación de la correspondencia consiste en agrupar los productos postales recibidos en:

- A) Correspondencia ordinaria, confidencial y certificada.
- B) Correspondencia urgente, ordinaria y certificada.
- C) Correspondencia urgente, confidencial y certificada.
- D) Correspondencia ordinaria, urgente y exprés.

50.- Habrá de entregarse de manera inmediata a la persona o departamento que corresponda la correspondencia clasificada como:

- A) Urgente.
- B) Exprés.
- C) Confidencial.
- D) Certificada.

51.- Señale la afirmación INCORRECTA.

- A) Una carta certificada puede ir con aviso de recibo.
- B) Toda la correspondencia debe ser registrada, incluidos los documentos publicitarios, comerciales o informativos.
- C) El albarán que acompaña a alguna correspondencia sirve para dejar constancia de que se ha entregado el envío al destinatario.
- D) La distribución de la correspondencia dentro del Organismo puede hacerse mediante entrega en mano o en casilleros.

52.- Dentro de los puestos propuestos, ¿cuál es el de mayor rango jerárquico?

- A) Jefe/a de Área.
- B) Jefe/a de Unidad.
- C) Director/a General.
- D) Personal Administrativo.

53.- ¿Cuál de estas funciones NO forma parte de las tareas diarias del personal de servicios administrativos del Grupo Profesional E1?

- A) Reparto de notas internas.
- B) Recogida de la correspondencia, tanto interna como externa para su posterior entrega y distribución.
- C) Adquisición y traslado de material de oficina para su posterior reparto.
- D) Clasificación de la correspondencia según las normas establecidas por el Organismo.

54.- ¿Cuál de las siguientes NO es una competencia recogida dentro del Título Profesional Básico en Servicios Administrativos?

- A) Acopiar los materiales para acometer el montaje y/o mantenimiento en sistemas microinformáticos y redes de transmisión de datos.
- B) Atender al cliente, utilizando las normas de cortesía y demostrando interés y preocupación por resolver satisfactoriamente sus necesidades.
- C) Realizar las tareas básicas de almacenamiento y archivo de información y documentación, tanto en soporte digital como convencional, de acuerdo con los protocolos establecidos.
- D) Tramitar correspondencia y paquetería, interna o externa, utilizando los medios y criterios establecidos.

55.- Señale la respuesta INCORRECTA respecto a los recados:

- A) Un recado se realizará tan pronto como se pueda.
- B) Cuando ocurre un imprevisto, se debe avisar inmediatamente a la persona que ha pedido el recado.
- C) Los recados pueden clasificarse según la urgencia, el rango del órgano emisor de la comunicación y si son dentro o fuera del centro de trabajo.
- D) El recado no puede realizarse nunca a través del teléfono.

56.- En lo relativo a las notificaciones, estas se practicarán:

- A) Siempre por medios electrónicos.
- B) Siempre en papel.
- C) Preferentemente por medios electrónicos y, en todo caso, cuando el interesado resulte obligado a recibirlas por esta vía.
- D) Siempre por teléfono.

57.- La persona que recoge una notificación tiene que identificarse con el DNI y firmar un recibo, ¿qué dato o datos NO debe incluir este recibo?

- A) DNI y nombre de la persona que recoge la notificación.
- B) Fecha de nacimiento de la persona que recoge la notificación.
- C) Fecha y hora en la que se entrega la notificación.
- D) Lugar donde se entrega la notificación.

58.- Señale la respuesta INCORRECTA. Entre las tareas de apertura de edificios y locales se encuentra:

- A) Inspeccionar visualmente los elementos estructurales de acceso exteriores comprobando el estado de escaleras, rampas, puertas, ventanas, etc.
- B) Conectar el sistema de alarma.
- C) Encender las luces principales del edificio.
- D) Abrir a la hora concertada las puertas de acceso, supervisando que la entrada se realice según las normas y protocolos establecidos por el administrador o administradora.

59.- ¿Cuándo se deben realizar las rondas de seguridad?

- A) No es necesario realizar rondas.
- B) Una vez, antes de la apertura del edificio al personal y al público en general.
- C) Una vez, al finalizar la jornada laboral cuando todo el personal y el público haya abandonado el edificio.
- D) Antes de la apertura del edificio al personal y al público en general y al finalizar la jornada laboral, cuando todo el personal y el público haya abandonado el edificio.

60.- En caso de observar alguna anomalía respecto del mobiliario, máquinas, instalaciones y locales, ¿cómo deberá proceder?

- A) Comunicar al jefe inmediato o al jefe de mantenimiento la anomalía observada.
- B) Contratar una empresa para su reparación inmediata.
- C) No le corresponde realizar tareas de revisión de anomalías.
- D) Solo se comunican cuando se han acumulado un número suficiente de al menos 5 anomalías o incidencias.

PREGUNTAS ADICIONALES DE RESERVA

1.- Los Presupuestos Generales del Estado:

- A) Incluyen, sólo, la totalidad de gastos del sector público estatal.
- B) Tienen carácter anual.
- C) Los aprueba el Gobierno.
- D) Los elabora el Congreso.

2.- De acuerdo con el artículo 27 del Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, las retribuciones del personal laboral se determinarán:

- A) De acuerdo con la legislación laboral, el convenio colectivo que sea aplicable y el contrato de trabajo.
- B) De acuerdo con el contrato de trabajo, la evaluación del desempeño y el puesto desarrollado.
- C) De acuerdo con la ley de presupuestos, las cuantías globales de las retribuciones complementarias y el contrato de trabajo.
- D) De acuerdo con la legislación laboral, la evaluación de desempeño y las retribuciones complementarias.

3.- La Dirección del Centro deberá habilitar al personal de Servicios Administrativos de:

- A) Un teléfono móvil con llamadas ilimitadas.
- B) Una libreta para anotación de las cuestiones más relevantes.
- C) Una Tablet en la que se registre la firma de los visitantes.
- D) Un libro de registro para novedades e incidencias relevantes que acontezcan durante el servicio.

4.- Indique de los siguientes elementos básicos cuál NO interviene en la comunicación:

- A) Red social.
- B) Mensaje.
- C) Código.
- D) Ruido.

5.- ¿Cuál de las siguientes es causa de insatisfacción de los ciudadanos con el servicio prestado por la Administración?

- A) La persona que prestó el servicio lo hizo con diligencia.
- B) La persona que prestó el servicio conocía el tema del que estaban hablando.
- C) El servicio ha sido lento.
- D) El ciudadano ha sido transferido por teléfono a otro empleado con previo aviso.

6.- ¿Cómo se presenta actualmente el tóner utilizado en las impresoras?

- A) Siempre líquido.
- B) Habitualmente en polvo muy fino.
- C) Ocasionalmente en plasma.
- D) En gel.