



1. Imagina que trabajas en las Oficinas de San Martín y tu superior te pide que entregues un sobre con documentación en otra sede.

¿Qué harías?

- a) Coges el sobre rápidamente, sales a la calle y le preguntas a alguien cómo llegar.
- b) Antes de salir a la calle, preparas el camino y te organizas la ruta de ida y de vuelta.
- c) Llamas por teléfono a alguien de tu confianza y le preguntas cómo puedes llegar.

2. Imagina que te encargan dar un recado a tu superior, pero tu superior está en una reunión.

¿Qué harías?

- a) Entrás en la reunión y allí mismo le explicas el recado delante de todo el mundo.
- b) Entrás en la reunión, la interrumpes, pides a tu superior que salga un momento y le explicas el recado.
- c) Esperas a que acabe la reunión para darle el recado a tu superior.

3. Una persona que trabaja en la Oficina San Martín quiere llamar a una persona que trabaja en el Centro Cívico de Ibaiondo.

¿Qué tipo de llamada sería?

- a) Llamada externa, porque llama a otro edificio.
- b) Llamada interna, porque los 2 edificios son del Ayuntamiento.
- c) Llamada provincial, porque los 2 edificios están en la misma provincia.



4. Imagina que estás en el despacho hablando con una persona y en ese momento recibes una llamada de teléfono. ¿Qué harías?

- a) Contestas a la llamada mientras sigues hablando con la persona que está contigo en el despacho.
- b) No coges la llamada porque estás ocupado.
- c) Contestas a la llamada, coges el recado y le explicas que le llamarás más tarde.

5. Imagina que los lunes siempre viene un mensajero con paquetes del exterior para el Departamento donde trabajas. Tú eres la persona encargada de recibir esos paquetes. Pero un día, cuando llega el mensajero estás muy ocupado. ¿Qué harías?

- a) Saludas al mensajero, le pides que deje los paquetes encima de la mesa y le dices que después te encargarás tú de organizarlos.
- b) Le saludas, le pides que organice los paquetes por secciones y le firmas el albarán.
- c) Le saludas, firmas el albarán y guardas los paquetes para clasificarlos y repartirlos después.

6. Imagina que trabajas en el almacén y te llegan 3 artículos, que son: una silla de escritorio, unos folletos de Vitoria-Gasteiz y una cajonera de escritorio. ¿Cómo ordenarías estos artículos?

- a) Por tamaño.
- b) Por tipo de artículo.
- c) Por orden de llegada.



7. Imagina que llegan 3 paquetes a tu trabajo y los debes entregar tú.

**Aquí tienes una tabla con las características de cada paquete.
¿Qué paquete debes entregar primero?**

- a) El que es para la extensión 123.
- b) El que es para Agurtzane.
- c) El que es para el Departamento de Función Pública.

Departamento	Planta	Personas destinatarias	Puesto	Urgente	Extensión
Función pública	3	Felipe	Auxiliar de Servicios	Si	892
Cultura	-1	Miren	Concejala	No	123
Hacienda	2	Agurtzane	Técnica	No	852

8. Vuelve a mirar la tabla de la pregunta anterior.

¿Cuál de los 3 paquetes entregarías primero, cuál entregarías segundo y cuál entregarías tercero?

- a) Primero Felipe, segundo Agurtzane y tercero Miren.
- b) Primero Función Pública, segundo Cultura y tercero Hacienda.
- c) Primero la Concejala, segundo la Técnica y tercero el Auxiliar de Servicios.

9. Imagina que en tu trabajo te mandan tirar un panel de corcho, pero no sabes dónde tirarlo.

¿A qué teléfono llamas para que te informen?

- a) Al 010.
- b) Al 091.
- c) Al 112.



10. Imagina que trabajas en el almacén y recibes un albarán de 2 artículos para almacenar.

¿Cuál de estos 3 datos tiene que aparecer siempre en el albarán?

- a) Fecha
- b) Teléfono
- c) Dirección

11. Para completar el siguiente albarán falta un dato que siempre debería aparecer y no aparece.

¿Cuál es ese dato?

- a) Referencia del pedido.
- b) Confirmación de recepción.
- c) Contenido de los bultos.

Nombre: Limpiezas González		Albarán N°: 238 7462	
		Fecha: 28/06/2025	
		Cliente: Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz	
Cantidad	Denominación	Precio	Total
4	Escoba	10 €	40 €
SUMA TOTAL			40 €

12. Imagina que trabajas en el almacén y te piden que entregues un pedido que son 4 cajas de cartón.

¿A quién le entregas este pedido?

- a) Al oficial de control.
- b) Al agente de control e información.
- c) A la conserje.



13. Imagina que eres una persona zurda.

En tu trabajo te encargas de manipular cargas de mucho peso y tienes que cargar una caja que está en el suelo.

¿Cómo lo harías?

- a) Pones los pies juntos y el pie derecho delante, flexionas las rodillas, colocas la espalda recta y luego doblas las rodillas para coger la carga.
- b) Pones los pies juntos y el pie izquierdo delante, flexionas las rodillas, colocas la espalda recta y luego doblas las rodillas para coger la carga.
- c) Pones los pies juntos, flexionas las rodillas, colocas la espalda recta y luego doblas las rodillas para coger la carga.

14. Imagina que recibes un paquete en tu trabajo.

En el paquete pone que es urgente y tú decides abrirlo para saber qué es y valorar si es urgente.

¿Cuál de los siguientes principios NO estás cumpliendo?

- a) Confidencialidad.
- b) Disponibilidad.
- c) Integridad.

15. Imagina que te mandan entregar un documento

y en el sobre aparecen muchos datos a lápiz y desordenados.

Tú borras los datos, con buena intención,

para que el sobre esté más limpio y mejor presentado.

¿Qué falta estás cometiendo?

- a) Contra la integridad del documento.
- b) Contra la seguridad del documento.
- c) Contra la confidencialidad del documento.



16. ¿Cuál de estas 3 es una norma de cortesía?

- a) Dejar entrar antes de salir.
- b) La persona que agarra la puerta es la primera en entrar.
- c) Dejar salir antes de entrar.

17. Imagina que estás trabajando en el archivo del Fondo documental del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz y hoy es 15 de octubre de 2024.

**El 20 de septiembre de 2024,
el jefe del Departamento de Hacienda
te entregó un documento con fecha
de 10 de septiembre de 2024.**

¿Cómo archivarías ese documento?

- a) Por el día que se creó el documento.
- b) Por el día que llegó el documento al Fondo documental.
- c) Por el día que salió el documento del departamento de Hacienda.

18. Imagina que en tu trabajo Ane es la técnica de archivo, Jon es el administrativo del fondo documental y tú eres auxiliar de servicios del archivo. Llega un documento para organizar, hay que clasificar, ordenar y describir ese fondo documental.

¿Quién tiene que hacer esas tareas?

- a) Jon, el administrador del fondo documental.
- b) Ane, la técnica del archivo.
- c) Tú, el auxiliar de servicios del archivo.



**19. Imagina que eres auxiliar de servicios en el archivo municipal.
Un día, va al archivo una ciudadana para hacer una consulta
sobre un documento concreto del archivo.
El documento se llama:
“La industrialización en Vitoria-Gasteiz en el siglo XIX”.
¿Cuál es tu función en este caso?**

- a) Atender a la ciudadana y explicarle que esa información es municipal y no le puedes contestar.
- b) Buscar los documentos, traerlos del depósito y entregárselos a la ciudadana.
- c) Fotocopiar todos los documentos y entregárselos a la ciudadana.

**20. Imagina que estás en tu centro de trabajo y te das cuenta de que una persona usuaria está fumando dentro del edificio.
¿A quién se lo comunicas en primer lugar?**

- a) A la persona encargada de seguridad.
- b) A la persona responsable del centro.
- c) A la policía local.

**21. Imagina que en tu trabajo tienes que preparar una sala de reuniones para el Departamento de Seguridad.
Al ir a preparar la sala te das cuenta de que la calefacción no funciona en esa sala y tienes que hacer un parte de esa anomalía.
¿Qué datos tienes que indicar en el parte?**

- a) Lugar, anomalía y si es urgente o no.
- b) Fecha, anomalía y si es urgente o no.
- c) Fecha, lugar, anomalía, y si es urgente o no.



22. ¿En qué orden hay que hacer las siguientes acciones al usar la fotocopidora?

- a) Encender la fotocopidora, colocar el documento original, calentamiento de la fotocopidora y fotocopiar el documento.
- b) Encender la fotocopidora, precalentamiento de la fotocopidora, colocar el documento original y fotocopiar los documentos.
- c) Encender la fotocopidora, calentamiento de la fotocopidora, colocar el documento original y fotocopiar o reproducir los documentos.

23. Imagina que estás en tu trabajo y te llama una persona por teléfono que no habla bien castellano ni euskera. Te dice que se llama Abdul. ¿Cómo actúas con esa persona?

- a) Le hablas muy alto para que te entienda.
- b) Pides ayuda a otra persona.
- c) Le dices que no le puedes atender por teléfono y que venga en persona.

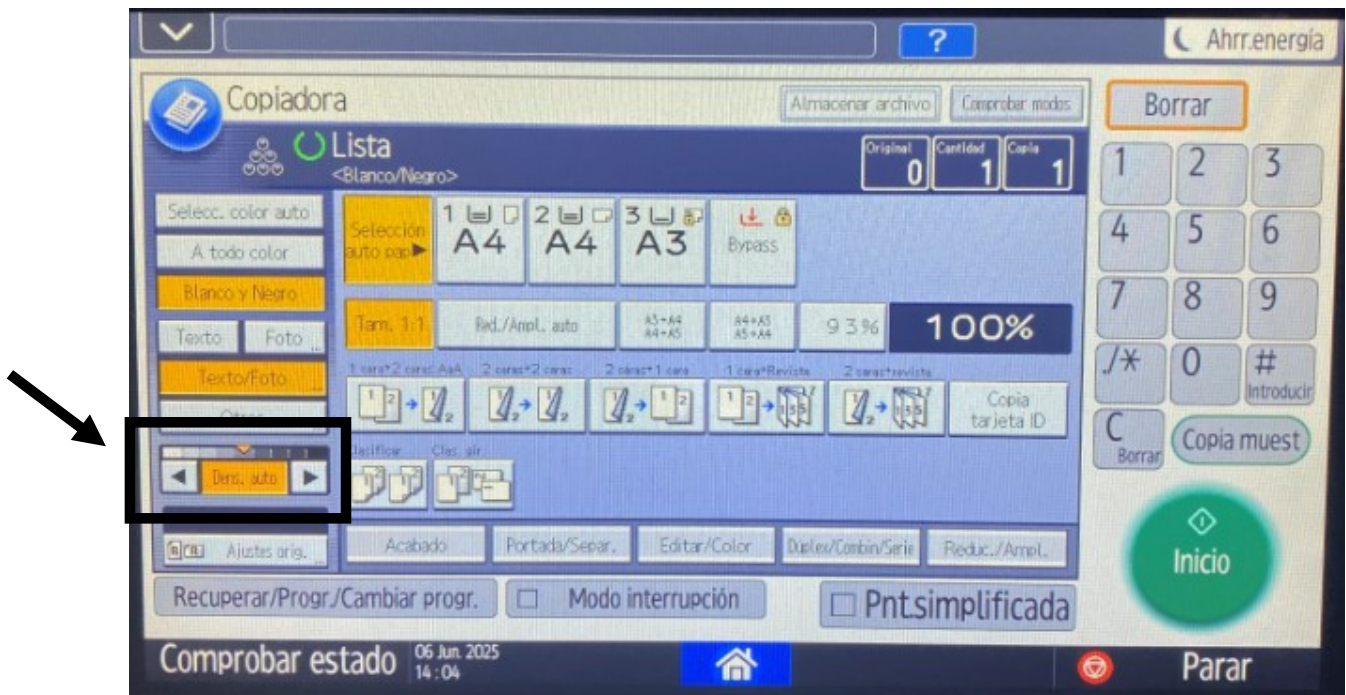
24. Imagina que tienes un documento en papel y lo tienes que guardar en el ordenador. ¿Qué máquina utilizas?

- a) Escáner.
- b) Impresora.
- c) Fax.



**25. ¿Para qué sirven las teclas
que señalamos con la flecha en la imagen?**

- a) Para poner las copias más oscuras o más claras.
- b) Para ampliar el documento.
- c) Para hacer fotocopias más rápido o más lento.



**26. Imagina que en tu trabajo te mandaron 1 recado ayer
para que lo hagas hoy.
Pero hoy te han mandado un recado urgente
para que lo hagas hoy.
¿Cuál haces primero?**

- a) El recado urgente, porque es urgente.
- b) El recado que te mandaron ayer,
porque te lo mandaron antes.
- c) El recado que te mandaron ayer,
porque para ti es más importante.



27. Imagina que en tu trabajo tienes que repartir 1.400 folios que están metidos en 12 paquetes entre las 3 salas de impresoras del edificio. ¿Cuántos paquetes tendrás que repartir en cada sala para que en todas las salas haya el mismo número de paquetes de folios?

- a) 3 paquetes.
- b) 5 paquetes.
- c) 4 paquetes.

28. ¿Cuál es la forma más eficaz de repartir varios sobres en un edificio de oficinas?

- a) Utilizar un carrito y ordenar los sobres por planta y destinatario.
- b) Utilizar un carrito y ordenar los sobres por fecha y planta.
- c) Utilizar un carrito y hacer un viaje por cada planta para no mezclar la correspondencia.

29. Imagina que tienes que fotocopiar un documento de 150 hojas escritas por una cara y que haces las fotocopias siguiendo el principio de eficacia. ¿Cuántas hojas te van a salir?

- a) 75.
- b) 150.
- c) 300.

30. ¿Qué es el albarán?

- a) Una notificación.
- b) Un aviso.
- c) Una nota.