



PROCESO SELECTIVO CONVOCADO POR RESOLUCIÓN DE 7 DE MAYO DE 2025, DE LA VICECONSEJERÍA DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO, POR LA QUE SE CONVOCA PROCESO SELECTIVO PARA EL INGRESO, POR EL SISTEMA DE ACCESO LIBRE, EN LA CATEGORÍA PROFESIONAL DE PERSONAL SUBALTERNO DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN. (BOCYL Nº 92, DE 16 DE MAYO DE 2025)

EJERCICIO ÚNICO

- El presente cuadernillo consta de **77 preguntas (70 preguntas de examen y 7 más de reserva)** distribuidas de la siguiente forma:
 - Preguntas de materias comunes de la 1 a la 14.
 - Preguntas de materias específicas de la 15 a la 70.
 - Preguntas de reserva de materias comunes de la 71 a la 72.
 - Preguntas de reserva de materias específicas de la 73 a la 77.
- Las preguntas de reserva sustituirán por su orden a las preguntas de cada parte que sean objeto de anulación.
- Para contestar deberá utilizar las hojas de respuestas.
- Lea atentamente las instrucciones que figuran al dorso de la “HOJA DE RESPUESTAS” sobre la forma de su cumplimentación.
- La duración total del ejercicio será de **85 minutos**.
- Todas las preguntas tendrán el mismo valor. Las preguntas contarán con cuatro respuestas alternativas de las que sólo una de ellas será correcta. Las contestaciones erróneas se penalizarán con un cuarto del valor de la respuesta correcta. Las preguntas no contestadas ni puntúan ni restan. Si en una pregunta hubiera más de una respuesta contestada sin su correspondiente anulación se tendrá por no contestada.
- No se permite copiar, tal actitud conllevará la expulsión del proceso selectivo.
- **Apaguen los móviles y cualquier dispositivo** con conexión a móviles o internet y retírenlos de la mesa.
- Si algún opositor, durante la prueba, tuviera que hacer alguna observación, deberá levantar el brazo, sin moverse de su sitio, y será atendido por algún colaborador; el colaborador no contestará ninguna pregunta relacionada con el contenido del examen.
- Ningún opositor comenzará el ejercicio hasta que el responsable del aula lo indique.
- Nadie podrá abandonar el aula dentro de los primeros 15 minutos de examen ni dentro de los 15 últimos.
- Sólo se podrán llevar el cuestionario los opositores que permanezcan en el aula hasta la finalización de los 85 minutos del ejercicio.
- El cuadernillo del examen y la plantilla con las respuestas correctas se publicará en los próximos días en la página web www.empleopublico.jcyl.es.



Junta de Castilla y León

- 1.- Según el artículo 7 de la Constitución Española de 1978, ¿Qué papel desempeñan los sindicatos y las asociaciones empresariales?**
 - a) Velar para que los trabajadores y los empresarios lleguen a acuerdos.
 - b) Amparar el derecho a las huelgas en caso de no llegar a un acuerdo entre las partes.
 - c) Garantizan que los trabajadores tengan convenios colectivos.
 - d) Contribuyen a la defensa y promoción de los intereses económicos y sociales que les son propios.

- 2.- Son instituciones propias de la Comunidad de Castilla y León según el Estatuto de Autonomía de Castilla y León:**
 - a) El Consejo Social, las Cortes de Castilla y León, el Consejo Consultivo, el Consejo de Cuentas, y las que determinen el presente Estatuto o las leyes aprobadas por las Cortes de Castilla y León.
 - b) El Consejo Económico y Social, el Procurador del Común, el Consejo Consultivo, el Consejo de Cuentas, y las que determinen el presente Estatuto o las leyes aprobadas por las Cortes de Castilla y León.
 - c) El Consejo Económico y Social, el Procurador del Común, el Consejo Consultivo, la Junta de Castilla y León, y las que determinen el presente Estatuto o las leyes aprobadas por las Cortes de Castilla y León.
 - d) El Consejo Social, el Procurador del Común, el Consejo Consultivo, el Consejo de Cuentas, y las que determinen el presente Estatuto o las leyes aprobadas por las Cortes de Castilla y León.

- 3.- Según la Ley 3/2001 de 3 de julio, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, cada Delegación Territorial se estructurará en:**
 - a) Una Secretaría Territorial y los Servicios Territoriales que sean necesarios.
 - b) Un Servicio Territorial y las Secretarías Territoriales que sean necesarias.
 - c) Una Dirección General y las Secretarías Territoriales que sean necesarias.
 - d) Una Secretaría Territorial y las Direcciones Generales que sean necesarias.

- 4.- Según la Ley 3/2001 de 3 de julio, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, ¿cuál de los siguientes no son Órganos Directivos Centrales?:**
 - a) Secretaría General.
 - b) Direcciones Generales.
 - c) Interventor General.
 - d) Viceconsejería.



- 5.- Según lo dispuesto en el Artículo 35 de la Ley del Gobierno y de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, ¿a qué principios responde la organización de la Administración General de la Comunidad?**
- a) A los principios de validez y competencia.
 - b) A los principios de centralización territorial y unidad funcional.
 - c) A los principios de división funcional y gestión territorial.
 - d) A los principios de unidad administrativa y jerarquía territorial.
- 6.- En relación con la carrera profesional del personal funcionario, según el Estatuto Básico del Empleado Público ¿cuál de las siguientes afirmaciones es correcta?**
- a) Es un derecho limitado únicamente al personal directivo profesional.
 - b) Se estructura en modalidades que pueden incluir la progresión sin necesidad de cambio de puesto de trabajo.
 - c) Solo puede desarrollarse mediante promoción interna vertical
 - d) Requiere necesariamente superar procesos selectivos completos en cada fase.
- 7.- Según el Convenio Colectivo para el Personal Laboral de la Administración General de la Comunidad de Castilla y León y Organismos Autónomos dependientes de esta, solo uno de los siguientes requisitos y características del concurso abierto y permanente es correcto. Indique cuál.**
- a) Pertenecer como trabajador/a fijo/a al mismo grupo al que pertenezcan los puestos propuestos. El concurso tendrá 4 resoluciones anuales: en los meses de enero, abril, julio y octubre. Dichas resoluciones serán objeto de publicación en el BOCyL.
 - b) Haber permanecido al menos dos años completos con carácter definitivo en el puesto de trabajo obtenido por este procedimiento.
 - c) Poseer una antigüedad de al menos dos años completos, con carácter fijo, al servicio de la Administración o reconocido por esta.
 - d) Haber permanecido al menos dos años completos, ya sea con carácter definitivo o temporal, en el puesto de trabajo obtenido por este procedimiento
- 8.- Conforme al Convenio Colectivo para el personal laboral de la Administración General de la Comunidad de Castilla y León y Organismos Autónomos dependientes de ésta, ¿cuál de los siguientes no es un complemento retributivo del personal laboral?**
- a) Plus de categoría profesional.
 - b) Complemento de productividad.
 - c) Complemento específico.
 - d) Complemento de puesto singular.



Junta de Castilla y León

- 9.- Según el Convenio Colectivo para el personal laboral de la Administración General de la comunidad de Castilla y León y Organismos Autónomos dependientes de esta, el retraso, negligencia o descuido en el cumplimiento de sus funciones o tareas, son:**
- a) Son faltas leves.
 - b) Son faltas graves.
 - c) Son faltas muy graves.
 - d) No vienen recogidas en el convenio.
- 10.- Según el artículo 15 del Convenio Colectivo para el personal laboral de la Administración General de la comunidad de Castilla y León y Organismos Autónomos dependientes de esta, se considerarán como puestos de difícil cobertura aquellos cuyo centro de trabajo se encuentre en municipios de menos de 5.000 habitantes y a una distancia de una población de más de 20.000 habitantes superior a:**
- a) 50 km.
 - b) 45 km.
 - c) 30 km.
 - d) 20 km
- 11.- En relación con el ámbito de aplicación de la ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales, ¿cuál de las siguientes colectividades se encuentra excluida de su aplicación directa?**
- a) Las sociedades cooperativas en las que existan socios cuya actividad consista en la prestación de su trabajo personal, con las peculiaridades de su normativa específica.
 - b) Los trabajadores por cuenta ajena cuyas relaciones laborales están reguladas en el Texto Refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.
 - c) Los servicios operativos de protección civil y peritaje forense en los casos de grave riesgo, catástrofe y calamidad pública, debido a sus particularidades críticas.
 - d) El personal con relación de carácter administrativo o estatutario al servicio de las Administraciones Públicas, con las peculiaridades que, en este caso, se contemplan en la presente Ley o en sus normas de desarrollo.
- 12.- ¿Según la LO 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, a partir de qué momento las víctimas de violencia de género tienen derecho a recibir asesoramiento jurídico gratuito?**
- a) En el momento de interponer la denuncia.
 - b) En el momento inmediatamente previo a la interposición de la denuncia.
 - c) En cualquier momento.
 - d) Únicamente, una vez admitida la denuncia.



13.- Definición de personas con discapacidad según la Ley 2/2013, de 15 mayo, de igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad, de Castilla y León.

- a) Todas aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales o intelectuales, originarias o sobrevenidas, de curso prolongado, que puedan limitar su participación en la sociedad, en igualdad de condiciones.
- b) Todas aquellas que tengan deficiencias mentales, intelectuales o sensoriales, de curso prolongado, que puedan no limitar su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones que las demás.
- c) Todas aquellas que tengan deficiencias físicas y mentales, originarias o sobrevenidas, de curso prolongado, que puedan limitar su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones que las demás.
- d) Todas aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, originarias o sobrevenidas, de curso prolongado, que puedan limitar su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones que las demás.

14.- La Junta de Castilla y León aprobará un Plan Estratégico de Igualdad de Oportunidades para las personas con discapacidad de Castilla y León:

- a) Cada cinco años
- b) Cada cuatro años.
- c) Cada tres años.
- d) No existe tal Plan Estratégico.

15.- Según la regulación de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, el personal subalterno tiene entre otras las siguientes funciones (señale la respuesta incorrecta):

- a) Misión de la vigilancia, guarda y custodia de los centros de trabajo y/o unidades administrativas, atendiendo el servicio telefónico con carácter no exclusivo.
- b) Informan y orientan a los trabajadores.
- c) Manejan máquinas reproductoras y auxiliares (incluidas las detectoras de elementos metálicos en paquetes postales y correspondencia), teniendo conocimiento suficiente de su funcionamiento.
- d) Hacer recados oficiales dentro y fuera de los centros de trabajo; ensobran, empaquetan, franquean, depositan, entregan, recogen y distribuyen la correspondencia; colaboran con el resto del personal en las labores de porteo dentro del recinto del centro de trabajo.



Junta de Castilla y León

- 16.- No es una función propia del personal subalterno, según la regulación de la Administración de la Comunidad de Castilla y León:**
- a) Atención al público.
 - b) Resolución de expedientes administrativos.
 - c) Vigilancia.
 - d) Distribución de correspondencia.
- 17.- La función del personal subalterno de control de accesos a las instalaciones de un centro de trabajo y/o unidad administrativa, va dirigida:**
- a) Exclusivamente a personas y vehículos.
 - b) Exclusivamente a vehículos.
 - c) A personas, vehículos, objetos y mercancías.
 - d) Ninguna opción es correcta.
- 18.- La apertura y cierre de un edificio público se relaciona con:**
- a) Gestión económica.
 - b) Contratación pública.
 - c) Función ejecutiva.
 - d) Vigilancia y custodia.
- 19.- Señale la respuesta incorrecta:**
- a) El control de accesos es un sistema preventivo para minimizar posibles riesgos de seguridad.
 - b) El personal subalterno anotará en el libro oficial de registro o aplicación informática habilitada para tal fin la numeración del DNI, el nombre y apellidos y el destino al que accede.
 - c) El personal subalterno podrá solicitar y retener la documentación personal de los visitantes en los edificios públicos en determinadas situaciones excepcionales.
 - d) En algunos casos, se entregará a la persona visitante una acreditación identificativa que deberá llevar en lugar visible durante su estancia en las instalaciones, la cual deberá ser devuelta a la finalización de la visita, a la salida del edificio.
- 20.- Según el convenio colectivo para el Personal Laboral de la Administración General de la Comunidad de Castilla y León y Organismos Autónomos dependientes de esta, en las funciones de guarda de las unidades administrativas, el Conserje mayor de la Administración de la Comunidad de Castilla y León:**
- a) Ordena y dirige al Personal Subalterno.
 - b) Ordena y dirige al Personal de Servicio.
 - c) Cumple los requerimientos que le efectúe el Personal Subalterno.
 - d) Cumple los requerimientos que le efectúe el Personal de Servicios.



21.- Señale la respuesta correcta:

- a) A la finalización de la jornada laboral el Personal Subalterno realizará una ronda completa de inspección por todo el edificio comprobando, planta por planta, el estado general y la ausencia de incidencias que requieran una atención especial. Esta actividad se realizará siguiendo el protocolo descrito por la administración del edificio. Concluida esta actividad el personal subalterno abandonará el edificio desconectando la alarma y cerrando las puertas principales de acceso.
- b) A la finalización de la jornada laboral el Personal Subalterno realizará una ronda completa de inspección por todo el edificio comprobando, planta por planta, el estado general y la ausencia de incidencias que requieran una atención especial. Esta actividad se realizará siguiendo el protocolo descrito por la administración del edificio. Concluida esta actividad el personal subalterno abandonará el edificio conectando la alarma y abriendo las puertas principales de acceso.
- c) A la finalización de la jornada laboral el Personal Subalterno realizará una ronda completa de inspección por todo el edificio comprobando, planta por planta, el estado general y la ausencia de incidencias que requieran una atención especial. Esta actividad se realizará siguiendo el protocolo descrito por la administración del edificio. Concluida esta actividad el personal subalterno abandonará el edificio conectando la alarma y cerrando las puertas principales de acceso.
- d) A la finalización de la jornada laboral el Personal Subalterno realizará una ronda completa de inspección por todo el edificio comprobando, planta por planta, el estado general y la ausencia de incidencias que requieran una atención especial. Esta actividad se realizará siguiendo el protocolo descrito por la administración del edificio. Concluida esta actividad el personal subalterno abandonará el edificio desconectando la alarma y abriendo las puertas principales de acceso.

22.- ¿Cuál de los siguientes es el número de teléfono de asistencia omnicanal de la Administración de la Comunidad de Castilla y León?

- a) 112.
- b) 012.
- c) 010.
- d) 111.



- 23.- Cuando acude un ciudadano a pedir información a la Administración de Castilla y León, ¿cuál de los siguientes no es un derecho que tenga conforme a la Ley de derechos de los ciudadanos en sus relaciones con la Administración de la Comunidad de Castilla y León y de Gestión Pública?**
- a) A ser tratado de forma respetuosa.
 - b) A ser tratado de forma confidencial.
 - c) A ser tratado conforme a sus circunstancias sociales y culturales.
 - d) Al acceso a todos los expedientes administrativos.
- 24.- Cuando acude un ciudadano a pedir información a una Administración Pública, ¿cuál de los siguientes es un derecho reconocido a las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas conforme al artículo 13 de la Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas?**
- a) El derecho a obtener una resolución favorable en el procedimiento iniciado por el interesado.
 - b) A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
 - c) El derecho a que la Administración Pública archive cualquier procedimiento a petición del interesado.
 - d) El derecho a elegir el funcionario encargado de tramitar su procedimiento.
- 25.- Cuando acude un ciudadano a pedir información a una Administración Pública y no sabe si presentar una sugerencia o una queja ¿Cuál de las siguientes afirmaciones indica la diferencia entre una sugerencia y una queja?**
- a) La sugerencia expresa disconformidad con el mal funcionamiento de un servicio y la queja propone mejoras para aumentar la satisfacción de la ciudadanía.
 - b) La sugerencia propone mejoras en la calidad o funcionamiento de los servicios, mientras que la queja manifiesta disconformidad por demoras, desatenciones o anomalías en la prestación del servicio.
 - c) No existen diferencias, ambas se tramitan como recursos contenciosos administrativos que no suspenden los plazos.
 - d) No existe diferencia, ambas se tramitan como recursos administrativos que suspenden los plazos.



- 26.- Con referencia al proceso de comunicación (escucha activa), la capacidad de ponernos en el lugar de otro y comprender lo que pasa por su mente y lo que siente, se denomina:**
- a) Feed-Back
 - b) Ecpatía
 - c) Semejanza
 - d) Empatía
- 27.- ¿Cómo debería actuar el personal subalterno ante la solicitud de información por llamada telefónica? (señala la correcta):**
- a) Dar la información sobre un expediente concreto que se esté tramitando.
 - b) Colgar la llamada si no sabe que contestar.
 - c) Canalizar la llamada al responsable del departamento correspondiente.
 - d) Tomar nota de la consulta en un post-it y volver a llamar cuando sepa resolver las dudas del interesado.
- 28.- La comunicación es un proceso dinámico que implica la emisión, transmisión y recepción de información. Los elementos de la comunicación son:**
- a) Receptor, mensaje, código, canal y contexto.
 - b) Emisor, receptor, código, canal y contexto.
 - c) Emisor, receptor, mensaje, código, canal y contexto.
 - d) Emisor, mensaje, código, canal y contexto.
- 29.- Las solicitudes de acceso a la información pública deberán contener:**
- a) La identidad del responsable de emitir la información.
 - b) La información cuyo acceso se solicita. El solicitante procurará concretar su solicitud describiendo con el mayor detalle posible la información solicitada.
 - c) La dirección de contacto, preferentemente la dirección postal, a efectos de comunicaciones.
 - d) El órgano que la emite.



- 30.- En los términos previstos en la legislación básica estatal y atendiendo a la normativa de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, los ciudadanos tienen derecho a ser atendidos de forma:**
- a) Respetuosa, no confidencial y adaptada a sus circunstancias sociales y culturales, garantizándose la igualdad en la atención, sin discriminaciones.
 - b) Respetuosa, confidencial y adaptada a sus circunstancias físicas, psíquicas, sensoriales, sociales y culturales, garantizándose la igualdad en la atención, con discriminaciones.
 - c) Respetuosa, sin confidencialidad y adaptada a sus circunstancias físicas, psíquicas, sensoriales, sociales y culturales, garantizándose la igualdad en la atención, sin discriminaciones.
 - d) Respetuosa, confidencial y adaptada a sus circunstancias físicas, psíquicas, sensoriales, sociales y culturales, garantizándose la igualdad en la atención, sin discriminaciones.
- 31.- ¿Cuál de los siguientes objetos no es un envío de correspondencia según la Ley 43/2010, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal?**
- a) Una carta cerrada sobre soporte físico.
 - b) Un paquete postal cualquiera que sea su peso.
 - c) Una tarjeta postal con mensaje personal.
 - d) Un catálogo publicitario.
- 32.- ¿Qué característica distingue a un “servicio postal especial” de uno ordinario?**
- a) El compromiso de entrega en una fecha u hora determinada.
 - b) La inclusión obligatoria de un seguro de valor declarado.
 - c) Que el envío debe pesar necesariamente más de 2 kg
 - d) La obligatoriedad de que el destinatario sea una Administración Pública.
- 33.- ¿Cuál es la característica principal del producto “Paq Ligero” de Correos?**
- a) Es el único servicio de paquetería que permite enviar animales vivos a todos los usuarios.
 - b) Garantiza la entrega antes de las 10:00 horas del día siguiente.
 - c) Tiene un peso máximo de 2 kg y entrega preferente en buzón.
 - d) Requiere siempre firma obligatoria en el momento de la entrega.



- 34.- ¿En qué consiste la función de recepción de correspondencia dentro de un edificio público por parte del personal subalterno?**
- a) Llevar a registrar la entrada de los documentos.
 - b) Reparto físico de los envíos por los distintos departamentos.
 - c) Separar la correspondencia por su contenido.
 - d) Abrir todos los sobres para verificar la integridad del contenido.
- 35.- ¿Cuál es el peso máximo permitido para los paquetes postales dentro del ámbito del servicio postal universal?**
- a) 2 kg de peso.
 - b) 10 kg de peso.
 - c) 20 kg de peso.
 - d) 30 kg de peso.
- 36.- ¿Qué principio rige la prestación del servicio postal universal para asegurar que no se suspenda salvo casos de fuerza mayor?**
- a) Principio de inviolabilidad.
 - b) Principio de equidad.
 - c) Principio de no discriminación.
 - d) Principio de continuidad.
- 37.- Según la Ley 43/2010 de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, ¿cuál de las siguientes afirmaciones es correcta?**
- a) Cualquier objeto que sea transportado y entregado por un operador postal se considera automáticamente como envío de correspondencia independientemente de su contenido.
 - b) Los libros y catálogos comerciales son considerados envíos de correspondencia siempre que vayan dirigidos a una persona física identificada en el envoltorio.
 - c) Un envío de correspondencia se refiere específicamente a la comunicación por escrito entre personas sobre soporte físico, excluyendo elementos como libros, catálogos y diarios.
 - d) La correspondencia sólo incluye documentos oficiales emitidos por las Administraciones Públicas, quedando el resto de las comunicaciones como envíos postales ordinarios.



38.- ¿Qué requisito es indispensable para que un envío sea clasificado como Publicidad directa según la normativa postal?

- a) El envío debe contener necesariamente una muestra física del producto promocionado para no ser confundido con una carta ordinaria.
- b) Debe entregarse exclusivamente en mano al destinatario y bajo firma para asegurar que el impacto publicitario ha sido efectivo.
- c) Es obligatorio que el peso de cada ejemplar sea superior a los 500 gramos para diferenciarse de los folletos de distribución gratuita.
- d) Debe consistir en un mensaje idéntico remitido a una pluralidad de destinatarios y circular en sobre abierto que facilite la inspección postal.

39.- En relación con los objetos prohibidos para circular como envíos postales, ¿en qué caso excepcional se permite la circulación de estupefacientes y sustancias psicotrópicas por la red postal según el Reglamento de los servicios postales?

- a) Si se trata de productos farmacéuticos que no requieren receta médica y han sido adquiridos en parafarmacias online autorizadas.
- b) Cuando se envíen con fines terapéuticos y vayan acompañados de autorización oficial.
- c) En envíos nacionales ordinarios siempre que el envoltorio sea opaco y no permita identificar la naturaleza del contenido desde el exterior.
- d) Siempre que el envío se realice entre particulares y la cantidad no exceda la dosis mínima de consumo personal permitida por ley.

40.- Dentro de la gama de paquetería urgente, ¿qué compromiso de entrega ofrece el servicio de Correos denominado Paq 10?

- a) Garantiza la entrega del paquete antes de las 10:00 horas del día siguiente hábil a su admisión en las poblaciones que dispongan de este servicio.
- b) Se compromete a que el paquete será entregado en un máximo de 10 horas desde el momento exacto de su depósito en la ventanilla.
- c) Establece que el paquete pasará por un máximo de 10 centros de clasificación antes de llegar a la unidad de reparto final.
- d) Asegura que el coste del envío será de 10 euros fijos para cualquier peso comprendido entre los 5 y los 20 kg.



41.- Según la ley 43/2010 de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, ¿quién tiene la consideración de remitente de un envío postal?

- a) Únicamente el operador postal que se encarga de recoger los paquetes en los buzones amarillos de la vía pública.
- b) Cualquier persona que se encuentre en el edificio de correos en el momento en que se produce la clasificación automática de la correspondencia.
- c) La persona física, jurídica o entidad sin personalidad de quien procede el envío postal.
- d) El destinatario del envío una vez que ha firmado el acuse de recibo y se hace responsable del contenido del paquete.

42.- ¿Cuál es la principal característica y ventaja para el remitente del servicio de Valor declarado nacional que presta Correos, según la Ley 43/2010 de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal?

- a) Incluye automáticamente el servicio de reembolso, cobrando al destinatario el valor declarado antes de entregarle el paquete.
- b) Garantiza que el envío será entregado en menos de 12 horas en cualquier punto del territorio nacional independientemente de la distancia.
- c) Permite asegurar el contenido del envío por una cantidad elegida por el remitente en caso de pérdida, sustracción o deterioro.
- d) Exime al remitente de utilizar embalajes resistentes, ya que el operador postal asume el riesgo total desde el momento de la admisión.

43.- ¿Qué medidas tendrá un papel de 594 milímetros x 841 milímetros?

- a) DIN A1.
- b) DIN A2.
- c) DIN A3.
- d) DIN A4.

44.- ¿Qué se entiende por “ciclo de trabajo de una impresora”?

- a) La cantidad de copias que se pueden hacer en una hora.
- b) La cantidad de copias que se pueden hacer por minuto.
- c) La cantidad de copias que puede hacer en un día.
- d) La cantidad de papel que se puede cargar en la máquina.



- 45.- Durante el tiempo que dura el calentamiento de la fotocopidora una vez encendida, ¿se pueden realizar fotocopias?**
- a) No, pero si durante ese tiempo pulsas el botón de apagado lo guarda en la memoria hasta que la impresora esté caliente.
 - b) Si, el calentamiento es solamente para los rodillos.
 - c) No se pueden realizar copias.
 - d) Solamente si se ha configurado el tipo de papel.
- 46.- ¿Qué se debe hacer si la fotocopidora se atasca?**
- a) Apagar la fotocopidora.
 - b) Intentar sacar el papel atascado por la fuerza.
 - c) Seguir las instrucciones del manual.
 - d) Llamar al superior para que la desatasque.
- 47.- ¿En qué zona del cristal de exposición de una fotocopidora habría que colocar el papel para hacer una fotocopia?:**
- a) En la esquina inferior derecha.
 - b) En el centro.
 - c) En la esquina superior izquierda.
 - d) Depende del modelo de la fotocopidora.
- 48.- Se pide el siguiente encargo, realizar la copia de una fotografía en blanco y negro de tamaño 9x12 cm, de tal manera que ocupe el máximo de una DIN A5 ¿Cuál de estas ampliaciones sería la más adecuada?:**
- a) 100%.
 - b) 150%.
 - c) 200%.
 - d) 300%.
- 49.- ¿Qué es el alimentador de una fotocopidora?**
- a) El lugar donde se colocan los folios en blanco.
 - b) El lugar donde se clasifican las copias.
 - c) La zona donde se echa la tinta.
 - d) El lugar donde se colocan los originales a copiar.



- 50.- ¿Se puede hacer una fotocopia por dos caras si la fotocopidora no tiene esa posibilidad?**
- a) No, podemos averiar la máquina.
 - b) Sí, podemos hacerlo manualmente.
 - c) Si, trucando el sistema de la fotocopidora.
 - d) No, puesto que la fotocopidora no lo permite.
- 51.- ¿Qué tareas se realizan antes de enviar correspondencia de salida en la Administración de Castilla y León?**
- a) Comprobación, registro, plegado, ensobrado, franqueo y envío.
 - b) Ensobrado, franqueo y envío.
 - c) Comprobación, clasificado y envío.
 - d) Comprobación y envío.
- 52.- El correo certificado con acuse de recibo que llega a la Administración de la Comunidad de Castilla y León se tramita en este orden:**
- a) No necesita Registro por ser certificado con acuse.
 - b) Recepción, Registro, clasificación y distribución.
 - c) Clasificación y distribución.
 - d) Recepción y distribución.
- 53.- Cuando llega correspondencia con un acuse de recibo adjunto a la Administración de la Comunidad de Castilla y León, ¿qué debe hacerse en primer lugar?**
- a) Firmar el acuse de recibo.
 - b) Registrarlo antes de clasificarlo.
 - c) Clasificarlo según urgencia.
 - d) Entregarlo directamente al destinatario.
- 54.- ¿Qué es un apartado de correos?**
- a) Un buzón específico para correo urgente.
 - b) Una caja numerada en correos donde se depositan cartas y paquetes para un destinatario.
 - c) Un envío que no necesita franqueo.
 - d) Una caja numerada en Correos donde se depositan solo paquetes de gran volumen para un destinatario.



55.- Según la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal se entiende por envío postal:

- a) Solo cartas ordinarias
- b) Cualquier objeto destinado a una dirección, exceptuando los que reglamentariamente se determinen dentro de los supuestos constitutivos de envíos prohibidos de acuerdo con las leyes y convenios internacionales en vigor en España.
- c) Solo paquetes con valor declarado
- d) Únicamente envíos certificados

56.- De acuerdo con la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal no es un medio de franqueo:

- a) Sellos de correos, que solo puede utilizar el operador designado con efecto liberatorio.
- b) Impresiones de máquinas de franquear.
- c) Las tarjetas y cartas-sobres con sellos o signos distintivos previamente estampados.
- d) Cualquier impresión escrita que indique que está pagado.

57.- Según la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal ¿Cuál de éstos es un medio de pago alternativo a los sistemas de franqueo?

- a) El franqueo en destino.
- b) El prepago.
- c) El pago diferido.
- d) Todas son correctas.

58.- ¿Qué se debe hacer si surge una incidencia durante un recado?

- a) Ignorarla para no retrasar el proceso.
- b) Comunicarla a la persona que ordenó el recado.
- c) Registrarla únicamente si ocurrió fuera del centro.
- d) Informarla solo al finalizar la jornada.



59.- Cuando el destinatario de una notificación en papel rechaza recibirla en el momento de la entrega, ¿qué procedimiento debe seguir el empleado público encargado según las instrucciones establecidas?

- a) Volver dentro de los tres días siguientes al de la notificación para intentar una nueva entrega, sin necesidad de dejar constancia de la negativa.
- b) Registrar el intento de notificación indicando la negativa del destinatario.
- c) Cambiar automáticamente el método de entrega y enviarla por correo electrónico.
- d) Solicitar la firma de su inmediato superior.

60.- ¿Cuál es un principio básico de la comunicación interpersonal en el trabajo?

- a) Formular preguntas para interrumpir.
- b) Comunicar solo por escrito para mayor seguridad.
- c) Escuchar y contestar adecuadamente el recado.
- d) Hablar en tono elevado para mostrar seguridad.

61.- ¿Qué debes hacer antes de ejecutar un recado?

- a) Consultar al departamento jurídico.
- b) Planear cómo realizarlo.
- c) Guardar una copia del mensaje en el archivo central.
- d) Solicitar confirmación por escrito al remitente.

62.- ¿Qué condición debe cumplirse para aceptar un recado transmitido por otro trabajador del centro?

- a) Que se solicite por escrito.
- b) Que tenga sello de registro de entrada.
- c) Que esté relacionado con el puesto y tareas del receptor.
- d) Que haya sido solicitado por un ciudadano.

63.- Tienes que preparar unas carpetas para una reunión. La semana pasada hiciste 154 y esta mañana has preparado 89. Si 58 están defectuosas, ¿cuántas carpetas hay en buen estado?

- a) 175.
- b) 285.
- c) 185.
- d) 155.



64.- Si el recado se deja escrito en la zona de trabajo, ¿qué comprobación es imprescindible antes de ejecutarlo?

- a) Que la nota esté sellada por la oficina.
- b) Que la nota tenga firma manuscrita.
- c) Que figuren todos los datos clave del encargo (persona, tarea, plazo).
- d) Que el formato sea el formulario oficial.

65.- ¿Qué dato no se registra en un intento de notificación?

- a) Día en que se intentó entregar.
- b) Hora del intento.
- c) Motivo por el que se redactó la notificación.
- d) Que la persona no quiso recibirla.

66.- ¿Cuál es la medida de un DIN A4?

- a) 297 milímetros x 420 milímetros.
- b) 148 milímetros x 210 milímetros
- c) 420 milímetros x 594 milímetros.
- d) 210 milímetros x 297 milímetros.

67.- ¿A partir de qué edad puede hacerse cargo de una notificación administrativa en papel una persona que se encuentre en el domicilio del interesado cuando éste no se halle presente?

- a) 12 años.
- b) 14 años.
- c) 16 años.
- d) Mayor de edad.



68.- Cuando recibes simultáneamente varios recados —uno urgente, otro importante y otro que debe realizarse fuera del centro—, ¿cuál es el criterio adecuado para establecer su orden de ejecución?

- a) Atender primero el recado importante, luego el urgente y por último el externo, porque la importancia prevalece sobre la urgencia.
- b) Priorizar el recado externo para evitar retrasos en el desplazamiento, dejando los recados internos para después.
- c) Ejecutar primero el recado urgente, independientemente de si es interno o externo, y posteriormente organizar los demás según su importancia y localización.
- d) Evaluar el tiempo que requiere realizarlos y empezar por el que menos tiempo requiera para poder hacerlo tan pronto como puedas.

69.- Antes de realizar un recado fuera del centro, ¿qué comprobación específica se recomienda?

- a) Comprobar que llevo la tarjeta de control horario.
- b) Repasar el itinerario hasta la dirección de destino.
- c) Solicitar acompañamiento de otro empleado.
- d) Confirmar por escrito la hora exacta de llegada.

70.- En la recepción de recados por teléfono, ¿qué práctica asegura que la anotación sea fiel?

- a) Memorizar el número de teléfono por si hubiera que llamarle.
- b) Repetir el recado al interlocutor para confirmar exactitud.
- c) Pedir siempre que lo envíen por correo electrónico.
- d) Grabar la llamada para archivarla.



PREGUNTAS DE RESERVA

- 71.- Conforme a la Constitución Española ¿Cuáles son los valores superiores del ordenamiento jurídico?**
- a) Libertad, justicia, igualdad y democracia.
 - b) Libertad, justicia, igualdad y pluralismo político.
 - c) Libertad, justicia, igualdad y representación ciudadana.
 - d) Igualdad, libertad, fraternidad y pluralismo.
- 72.- Según la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales ¿Cuál es el número de Delegados de Prevención que corresponde legalmente a un centro de trabajo que cuenta con una plantilla de entre 501 y 1.000 trabajadores?**
- a) Le corresponden 2 Delegados de Prevención, elegidos por y entre los representantes del personal.
 - b) Le corresponden 5 Delegados de Prevención, elegidos por y entre los representantes del personal.
 - c) Le corresponden 4 Delegados de Prevención, elegidos por y entre los representantes del personal.
 - d) Le corresponden 3 Delegados de Prevención, elegidos por y entre los representantes del personal.
- 73.- Si un ciudadano acude al centro de trabajo donde estás prestando servicio como personal subalterno y te pregunta cuál es la dirección electrónica de Internet para poder hacer los trámites de modo electrónico con la Administración de la Comunidad de Castilla y León, tienes que decirle que es:**
- a) <https://tramitacastillayleon.jcyl.es>
 - b) <https://administracionpublicacastillayleon.es>
 - c) <https://administraciónautonomicacastillayleon.es>
 - d) <https://www.juntascastillayleon.es>



74.- Cuando acude un ciudadano a pedir información a una Administración Pública, ¿quién está obligado a relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas conforme a la Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas?

- a) Todas las personas físicas en el ejercicio de cualquier trámite administrativo.
- b) Las personas jurídicas.
- c) Únicamente los profesionales sanitarios y docentes
- d) Los ciudadanos extranjeros residentes en España

75.- ¿Qué es un cartucho de tinta?

- a) Un contenedor de tinta para impresoras de inyección.
- b) Un contenedor de tinta para impresora láser.
- c) Un contenedor de papel.
- d) Un elemento de la impresora que se calienta rápidamente.

76.- En la atención al público es fundamental:

- a) Mantener una actitud fría y distante.
- b) Reducir el tiempo de atención al visitante.
- c) Tratar a todos por igual y con respeto.
- d) Evitar el contacto visual.

77.- Según el Reglamento de los servicios postales, si no puede realizarse la entrega de un envío postal:

- a) Se vuelve a intentar la entrega con 24 horas de diferencia.
- b) Se deposita en aduanas.
- c) Se devuelve al remitente o se le comunica la circunstancia que impida la entrega.
- d) Se entrega a cualquier vecino.



**Junta de
Castilla y León**



PLANTILLA PROVISIONAL DE RESPUESTAS DEL EJERCICIO DEL PROCESO SELECTIVO PARA EL INGRESO, EL SISTEMA DE ACCESO LIBRE, EN LA CATEGORÍA PROFESIONAL DE PERSONAL SUBALTERNO DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN (BOCYL N°92, DE 16 DE MAYO DE 2025).

PREGUNTA	RESPUESTA	PREGUNTA	RESPUESTA
1	D	36	D
2	B	37	C
3	A	38	D
4	C	39	B
5	C	40	A
6	B	41	C
7	B	42	C
8	B	43	A
9	A	44	A
10	A	45	C
11	C	46	C
12	B	47	D
13	D	48	B
14	B	49	D
15	B	50	B
16	B	51	A
17	C	52	B
18	D	53	A
19	C	54	B
20	A	55	B
21	C	56	D
22	B	57	D
23	D	58	B
24	B	59	B
25	B	60	C
26	D	61	B
27	C	62	C
28	C	63	C
29	B	64	C
30	D	65	C
31	D	66	D
32	A	67	B
33	C	68	C
34	A	69	B
35	C	70	B
RESERVA			
71	B	75	A
72	C	76	C
73	A	77	C
74	B		