

1. Conforme al Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo, por el que se establecen las condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración General del Estado, con respecto a las Oficinas de Atención al Ciudadano, en adelante RD 366/07, la Administración General del Estado las ubicará con carácter preferente y siempre que resulte posible:
  - a) En planta a nivel de la vía pública.
  - b) En la primera planta del organismo.
  - c) En las últimas plantas del edificio.
  - d) No se especifica nada al respecto.
2. ¿Cuál de las siguientes no es una recomendación con respecto al diseño y ejecución de las zonas y sistemas de recepción en las Oficinas de Atención al Ciudadano? según el RD 366/07:
  - a) Los sistemas de control de acceso no supondrán obstáculo para la circulación de las personas.
  - b) El vestíbulo de recepción se organizará de forma que facilite la orientación a los usuarios.
  - c) Si la Oficina estuviera dotada de zona de espera, ésta contará con mobiliario concebido con arreglo a criterios de diseño para todos.
  - d) Todas las anteriores son recomendaciones existentes.
3. Conforme lo dispuesto en el RD 366/07, la información relevante en la señalización interior de los edificios se dispondrá:
  - a) En cualquiera de las tres modalidades sensoriales: visual, acústica y táctil.
  - b) Al menos, en dos de las modalidades sensoriales: visual, acústica y táctil.
  - c) En las tres modalidades sensoriales: visual, acústica y táctil.
  - d) Ninguna de las anteriores es correcta.
4. ¿Cómo deberá ser el contenido de la información gráfica, referente a la señalización interior según el RD 366/07?:
  - a) Conciso, básico y con símbolos sencillos, fácilmente comprensible.
  - b) Extenso, pero básico y sencillo.
  - c) Conciso y complejo para el personal.
  - d) Es indiferente.
5. ¿Cuándo podrán ser parcialmente exceptuadas las condiciones de accesibilidad y no discriminación establecidas en el RD 366/07?:
  - a) Cuando económicamente no sea factible.
  - b) Cuando en el edificio en el que se ubique la oficina, o en su entorno, concurren circunstancias de infraestructura o protección del patrimonio que hagan su aplicación imposible material o económicamente.
  - c) Cuando el edificio no pueda sufrir variaciones por interés particular.
  - d) Cuando el órgano competente así lo determine.
6. 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, en adelante RD 951/05, ¿quién determinará el órgano o unidad a los que se asignan las funciones de coordinación y seguimiento global de los programas en su respectivo ámbito?:
  - a) Los titulares del Departamento Ministerial.
  - b) Los Subsecretarios de los departamentos y los titulares de los organismos públicos, en su caso.
  - c) La Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los servicios.
  - d) Los Organismos Públicos y Entidades de Derecho Público, vinculadas o dependientes de la Administración General del Estado.

7. La atención personalizada al ciudadano comprenderá las funciones siguientes conforme al Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano, en adelante RD 208/96 (señale la incorrecta):
- De recepción y acogida a los ciudadanos.
  - De gestión.
  - De recepción de las quejas y reclamaciones de los ciudadanos.
  - De trato de favor en sus trámites.
8. Los puntos de información que no estén atendidos directamente por personal según el RD 366/07:
- Estarán dotados de sistemas de información complementaria tales como paneles gráficos, sistemas audiovisuales y planos táctiles.
  - Estarán dotados de atención telefónica al ciudadano, con sistema de telefonía de texto, de fax y videotelefonía.
  - El enunciado es incorrecto. Todos los puntos de información deberán estar atendidos directamente por personal.
  - Las respuestas a y b son correctas y complementarias.
9. Según el RD 951/05, los premios a la calidad e innovación en la gestión pública están destinados a reconocer y galardonar a las organizaciones públicas que se hayan distinguido en alguno de los siguientes ámbitos:
- La excelencia en la gestión de la información y del conocimiento.
  - La innovación de su rendimiento global.
  - La calidad e impacto de las iniciativas singulares de mejora implantadas.
  - Todas son correctas.
10. Conforme la Resolución de 3 de febrero de 1993, de la Secretaría de Estado para la Administración Pública, por la que se define el sistema de identificación común del personal al servicio de la Administración General del Estado, en adelante Resolución 3 de febrero de 1993, aquellos empleados públicos cuya función sea de recepción o información como por ejemplo en los Museos, Conserjerías, Archivos... deberán:
- Disponer de tarjetas de visita para identificarse ante los ciudadanos.
  - Usar cualquier medio que indique su identidad completa.
  - Llevar una tarjeta identificativa, la cual reflejará el nombre y apellidos del empleado y la función pública.
  - Llevar un distintivo personal prendido en la ropa, el cual reflejará el nombre y apellidos del empleado y la función pública.

## SOLUCIONES

Pregunta	Respuesta	Referencia en el tema o en vídeo clase.
1	A	2. Atención de personas con discapacidad. 2.1 Accesibilidad en las oficinas de atención al ciudadano. Ubicación de las Oficinas de Atención al ciudadano Art. 4.2. a)
2	D	2. Atención de personas con discapacidad. 2.1 Accesibilidad en las oficinas de atención al ciudadano. Recepción en las Oficinas de Atención al Ciudadano. Art. 6.2.
3	B	2. Atención de personas con discapacidad. 2.1 Accesibilidad en las oficinas de atención al ciudadano. Señalización interior accesible. Art. 7.c)
4	A	2. Atención de personas con discapacidad. 2.1 Accesibilidad en las oficinas de atención al ciudadano. Señalización interior accesible. Art. 7.a)
5	B	2. Atención de personas con discapacidad. 2.1 Accesibilidad en las oficinas de atención al ciudadano. Excepciones. Art. 11.1
6	B	1. Atención al público: acogida e información al ciudadano. 1.1. Acogida de información al ciudadano. 1.1.2. Marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado. Programas de calidad. Art. 3.3
7	D	1. Atención al público: acogida e información al ciudadano. 1.1. Acogida de información al ciudadano. 1.1.1. Funciones de la atención personalizada al ciudadano. Las funciones de atención al ciudadano. Art. 4
8	A	2. Atención de personas con discapacidad. 2.1 Accesibilidad en las oficinas de atención al ciudadano. Sistemas interactivos de información. Art 9
9	C	1. Atención al público: acogida e información al ciudadano. 1.1. Acogida de información al ciudadano. 1.1.2. Marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado. Capítulo VI; Programa de Reconocimiento. Premios a la calidad e innovación en la gestión pública. Art. 24
10	D	1. Atención al público: acogida e información al ciudadano. 1.1. Acogida de información al ciudadano. 1.1.3. Formatos del sistema de identificación común. Formatos del sistema de identificación común. 2.- Distintivo personal.