**PROCESO DE SELECCIÓN EMA S.A.**

**JEFE/A DE SECCIÓN ADMINISTRATIVO (II) — ÁREA COMERCIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE**

**PRUEBA DE CONOCIMIENTOS**

**20 de junio de 2026**

**PROCESO DE SELECCIÓN EMA S.A.**
**JEFE/A DE SECCIÓN ADMINISTRATIVO (II) — ÁREA COMERCIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE**

## PRUEBA DE CONOCIMIENTOS

**Prueba**: Test compuesto por 50 preguntas. Cada pregunta tendrá 4 opciones de respuesta A, B, C y D y solo una es válida . Se deberán contestar también las 5 preguntas de reserva en posibilidad que haya alguna anulación de preguntas

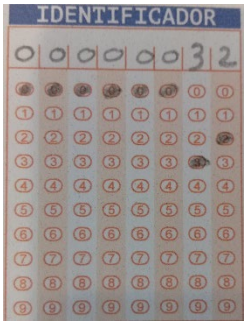
**Puntuación**

- Cada acierto sumará 1 punto
- Cada respuesta incorrecta descontará 0,2 puntos
- Las respuestas en blanco ni suman ni restan

**Hoja de respuestas (NO ESCRIBA NADA EN ELLA HASTA QUE SE LE INDIQUE)**
Esta prueba se cumplimenta con bolígrafo azul o negro. Visualice la hoja de respuestas. En la parte derecha de la misma hay una zona denominada IDENTIFICADOR.




Aquí debe indicar su ID (NO ESCRIBA NADA TODAVÍA). Este apartado tiene 8 casillas y su identificador tiene 1 o 2 dígitos, por lo que es necesario cumplimentar con ceros a la izquierda y a continuación su indicador. En la parte superior debe indicar los ceros y seguido de su ID y en la parte de abajo sombrear la casilla correspondiente al número que ha indicado en cada columna. A continuación, tiene un ejemplo.




En este momento, cumplimente el apartado IDENTIFICADOR con las instrucciones dadas.

A continuación, indique en el apartado destinado al “primer apellido” la plaza a la que se le convoca. En este caso ATENCIÓN AL CLIENTE. Cumpliméntelo ahora.

- **Si su ID no es el correcto la prueba se considerará inválida.**
- Por favor **NO** escriba en los cuestionarios de preguntas.
- **SOLO** una respuesta es válida por cada pregunta. Marque solo una respuesta. Si hay más de una respuesta se considerará inválida.

- Si quiere **anular una respuesta** ponga una cruz en la respuesta incorrecta y rellene la correcta.



No está permitido hacer preguntas durante la prueba. Si tiene alguna duda, hágalo ahora levantando la mano.

Tiene **60 minutos** para realizar la prueba. Se avisará cuando queden 30 minutos, 15 minutos, 5 minutos y 1 minuto.

**NO SE PODRÁ SALIR DEL AULA HASTA QUE HAYAN FINALIZADO LOS 60 MINUTOS.**

A LA FINALIZACIÓN SIGAN LAS INSTRUCCIONES DE LA ORGANIZACIÓN PARA ENTREGAR EL ORIGINAL DEL EXAMEN Y QUE QUEDE EN SU PODER UNA COPIA DE SUS RESPUESTAS

## NO PASE A LA PÁGINA SIGUIENTE HASTA QUE SE LE INDIQUE

1. ¿Qué establece la Ley 39/2015 respecto al derecho de los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con la Administración?

   a) Es un derecho potestativo para las personas físicas y una obligación para personas jurídicas y entidades sin personalidad

   b) Es obligatorio para todos los ciudadanos desde 2016, sin excepción

   c) Solo aplica a las Administraciones estatales, no a las locales

   d) Requiere siempre el uso de certificado digital cualificado

2. ¿Qué plazo máximo establece la Ley 10/2025 para que las empresas obligadas resuelvan las reclamaciones presentadas por sus clientes?

   a) 30 días hábiles

   b) 3 meses naturales

   c) 15 días hábiles, o 30 días para casos especialmente complejos

   d) No establece plazo; lo fija libremente cada empresa

3. ¿Cuántos clientes visitaron presencialmente las instalaciones de EMA durante el año 2023?

   a) Entre 5.000 y 8.999

   b) Menos de 2.999

   c) Más de 9.000

   d) Entre 3.000 y 4.999

4. ¿Qué se entiende por 'gestión de cobros en vía ejecutiva' en el ámbito de las empresas públicas locales?

   a) La negociación extrajudicial con el deudor para aplazar el pago voluntariamente

   b) El envío de una carta de reclamación al domicilio del cliente moroso

   c) El procedimiento de apremio iniciado por la Administración para el cobro forzoso de deudas no satisfechas en período voluntario, con posibilidad de embargo de bienes

   d) La cesión de la deuda a una empresa de recobro privada sin intervención administrativa

5. ¿Cuál es el importe del interés de demora que devenga automáticamente una deuda comercial impagada transcurrido el plazo de pago, según la Ley 3/2004?

   a) El tipo de interés de demora legal aplicado en las operaciones comerciales, que es el tipo de referencia del BCE más 8 puntos porcentuales, publicado semestralmente

   b) El tipo legal del dinero fijado en los Presupuestos Generales del Estado

   c) El tipo de interés del mercado interbancario (Euribor) a un año

   d) El 12% anual fijo establecido en el Código de Comercio

6. ¿Qué obligación impone a las empresas el Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) cuando tratan datos de clientes para la emisión y gestión de facturas?

   a) Publicar el listado completo de clientes en el portal de transparencia

   b) Informar al cliente sobre los datos recogidos, la finalidad del tratamiento, el plazo de conservación y sus derechos, conforme al principio de transparencia y deber de información activa

   c) Obtener consentimiento notarial para cada factura emitida

   d) Cifrar únicamente los datos bancarios, no siendo necesaria la protección de otros datos personales

7. ¿Cuántas reclamaciones, quejas y sugerencias recibió EMA en el año 2023?

   a) Menos de 100

   b) Más de 1.001

   c) Entre 101 y 500

   d) Entre 501 y 1.000

8. Según el Plan de Igualdad ⋈IGUALES, ¿en qué plazo debe presentarse la solicitud de inscripción del plan en el Registro de Planes de Igualdad a partir de su firma?

   a) No hay plazo de presentación

   b) En el plazo de 15 días

   c) Al año de su firma

   d) Tres meses

9. ¿Qué obligación impone el RGPD a una empresa cuando gestiona una reclamación de un cliente y necesita acceder a sus datos personales para resolverla?

   a) Tratar los datos exclusivamente para la finalidad de resolver la reclamación, garantizando la confidencialidad y la limitación del plazo de conservación

   b) Publicar los datos del cliente en el expediente de reclamación de forma accesible

   c) Ceder los datos a organismos de supervisión sin necesidad de informar al cliente

   d) Solicitar nuevo consentimiento del cliente cada vez que se accede a sus datos

10. ¿Qué es el indicador de morosidad o 'período medio de cobro' (PMC) en la gestión comercial?

   a) El número de días promedio que tarda la empresa en cobrar sus facturas emitidas a clientes desde la fecha de vencimiento

   b) El número de días que la empresa tarda en pagar a sus proveedores

   c) El porcentaje de facturas impagadas sobre el total facturado

   d) El importe acumulado de deuda pendiente de los clientes

11. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones describe correctamente el sistema de facturación en los servicios de suministro de agua?

   a) La factura debe calcularse exclusivamente sobre el consumo real medido por el contador, sin cuota fija alguna

   b) La factura puede incluir una cuota de servicio (fija) y una cuota de consumo (variable), además de otros conceptos como canon de saneamiento o IVA

   c) El sistema de facturación en el sector del agua es de precio único uniforme sin escalones de consumo

   d) La factura de agua no puede incluir recargos ni penalizaciones de ningún tipo

12. ¿Cómo se modifica el periodo máximo en la Ley 10/2025, de 26 de diciembre por los que se regulan los servicios de atención a la clientela para que las empresas obligadas resuelvan las quejas, reclamaciones o incidencias de la clientela según la nueva normativa, y qué matiz de cómputo temporal se introduce?

   a) Se reduce de 30 días naturales a 15 días hábiles, computados desde que el cliente interpone la reclamación hasta que la resolución le es efectivamente notificada.

   b) Se reduce de 30 días hábiles a 15 días naturales, obligando a las empresas a incluir los fines de semana en el cálculo del tiempo de gestión.

   c) Se mantiene el plazo histórico de 30 días naturales, pero se introduce una bonificación fiscal para las grandes empresas que logren resolverlas en menos de dos semanas.

   d) Se unifica en 15 días naturales para todas las empresas de España, quedando derogada de forma inmediata cualquier normativa sectorial que fijara un plazo menor.

13. ¿Qué herramienta estratégica permite identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de una organización para orientar su planificación?

    a) El diagrama de Ishikawa o de causa-efecto

    b) El análisis DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades)

    c) El método Kanban de gestión de tareas

    d) El análisis ABC de inventario

14. Según el Reglamento del Servicio Municipal de Aguas, ¿cuál es la sanción prevista para quien revenda agua suministrada por la Empresa Municipal sin contar con su autorización expresa?

    a)El equivalente al valor de 150 metros cúbicos según tarifa vigente.
    b) El equivalente al valor de 250 metros cúbicos según tarifa vigente.
    c) El equivalente al valor de 600 metros cúbicos según tarifa vigente.
    d) El equivalente al valor de 250 metros cúbicos más una cantidad igual al valor del agua revendida.

15. En Atención al Cliente

    a) El cliente siempre tiene razón
    b) El Cliente siempre tiene razón y además así se le debe indicar
    c) El cliente no siempre tiene razón pero es la razón de ser del servicio que se presta
    d) Ninguna de las tres es correcta

16. Según el Plan de Igualdad de EMASA, ¿qué material de referencia adopta la empresa para el lenguaje inclusivo en la edición de contenidos corporativos?

    a) Un Manual de Lenguaje Inclusivo elaborado internamente por el Comité de Igualdad
    b) La Guía de Lenguaje No Sexista del Ministerio de Igualdad

    c) El Manual de Lenguaje Inclusivo del Ayuntamiento de Gijón/Xixón
    d) El Glosario de Comunicación Inclusiva de la Federación Española de Municipios y Provincias

17. ¿Cuál es el plazo general para resolver una solicitud de acceso a la información pública establecido por la Ley 19/2013?

    a) 15 días hábiles

    b) Un mes desde la recepción de la solicitud, ampliable por otro mes si la información es compleja o voluminosa.

    c) 3 meses naturales

    d) 10 días hábiles

18. ¿Cuál de los siguientes es un procedimiento adecuado para reclamar una deuda comercial en vía judicial ordinaria cuando el importe no supera los 6.000 euros?

    a) Juicio ordinario ante el Juzgado de lo Mercantil

    b) Recurso contencioso-administrativo ante el Tribunal Superior de Justicia

    c) Arbitraje obligatorio ante la Cámara de Comercio

    d) Proceso monitorio regulado en los arts. 812 y ss. de la Ley de Enjuiciamiento Civil

19. Según el Reglamento del Servicio Municipal de Alcantarillado, ¿a quién corresponde la responsabilidad de conservación y limpieza de la instalación interior de evacuación de una finca?:

    a) A la Empresa Municipal de Aguas de Gijón, como titular del servicio.
    b) Al Ayuntamiento de Gijón, como propietario del dominio público.

    c) A la propiedad de la finca, siendo de su cuenta y cargo los gastos que ello ocasione.
    d) A la comunidad de propietarios colindante, de forma mancomunada.

20. El Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) establece que el tratamiento de datos personales debe fundarse en alguna de las bases de licitud previstas. ¿Cuál de las siguientes es una base de licitud reconocida en el art. 6 del RGPD?

    a) El simple interés económico del responsable del tratamiento

    b) El consentimiento inequívoco del interesado

    c) La antigüedad de los datos en la base de datos

    d) La notoriedad pública del interesado

21. ¿Qué instrumento de evaluación permite obtener información cuantitativa y comparable sobre la percepción de la calidad del servicio?

    a) La auditoría interna del sistema de gestión de calidad

    b) Las encuestas de satisfacción periódicas con indicadores estandarizados (p. ej., NPS, CSAT o CES)

    c) El libro de reclamaciones como único instrumento válido

    d) Las reuniones informales con el personal de atención al cliente

22. ¿Dónde vienen recogidos los periodos de pago voluntarios de las prestaciones de la EMA?

    a) Boletín Oficial del Estado

    b) Ley General de Presupuestos Generales

    c) Ordenanza Local de la prestación patrimonial de carácter público no tributario del servicio municipal de agua y alcantarillado de Gijón.

    d) 60 días exclusivamente para empresas del sector privado

23. ¿En qué consiste la gestión de equipos por competencias en el ámbito administrativo?

    a) Un modelo de gestión de personas que identifica las capacidades, conocimientos y actitudes necesarios para cada puesto, orientando la selección, formación y evaluación al desarrollo de dichas competencias

    b) La asignación de tareas exclusivamente según la antigüedad del empleado

    c) La evaluación del rendimiento basada únicamente en el número de incidencias resueltas

    d) La distribución de competencias normativas entre distintas Administraciones públicas

24. ¿Qué regula la Ley 10/2025, de 26 de diciembre, en materia de atención a la clientela?

    a) Los contratos de suministro de agua entre empresas públicas y usuarios domésticos

    b) Los requisitos mínimos que deben cumplir las empresas en sus servicios de atención al cliente: plazos de respuesta, canales disponibles, accesibilidad y calidad del servicio

    c) El régimen sancionador aplicable a los usuarios que incumplan sus obligaciones de pago

    d) La regulación exclusiva del comercio electrónico y la venta a distancia

25. ¿Cuál de los siguientes instrumentos permite a una organización representar visualmente los pasos de un proceso, identificar sus responsables, entradas, salidas y puntos de decisión?

    a) El organigrama funcional

    b) El cuadro de mando integral (Balanced Scorecard)

    c) La matriz DAFO

    d) El diagrama de flujo o flujograma de proceso

26. ¿Cuál es el modelo internacional de gestión de la calidad más extendido en organizaciones públicas europeas, basado en la autoevaluación y la mejora continua?

    a) La norma ISO 9001

    b) El Marco Común de Evaluación (CAF — Common Assessment Framework)

    c) El modelo Six Sigma

    d) El Balanced Scorecard (Cuadro de Mando Integral)

27. ¿Qué norma básica clasifica y define las distintas tipologías de entidades que integran el sector público institucional estatal en España?

    a) Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (LRJSP)

    b) Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local

    c) Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común

    d) Real Decreto Legislativo 5/2015, del Estatuto Básico del Empleado Público

28. . La norma ISO 9001 en su versión vigente establece un enfoque de gestión de la calidad basado en procesos. ¿Qué ciclo de mejora continua es la base de su estructura?

    a) El ciclo SIPOC (Supplier, Input, Process, Output, Customer)

    b) El ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act) o ciclo de Deming

    c) El método Kaizen de mejora incremental japonés

    d) El modelo de madurez CMMI

29. Según el diagnóstico del Plan de Igualdad de EMASA, ¿qué porcentaje de la plantilla tiene más de 45 años?

    a) 76,22%

    b) El 81,82%

    c) El 65,03%

    d) El 91,89%

30. ¿Qué principio tributario rige la fijación de tasas por prestación de servicios públicos locales, exigiendo que su cuantía no supere el coste del servicio?

    a) Principio de capacidad económica

    b) Principio de equivalencia o cobertura de costes

    c) Principio de generalidad tributaria

    d) Principio de reserva de ley

31. ¿Cuál de los siguientes no es un canal de atención al cliente reconocido por la Ley 10/2025 de servicios de atención a la clientela?

    a) Atención presencial en oficina

    b) Atención telefónica

    c) Atención mediante mensajería instantánea o chatbot

    d) Exclusión de la atención digital para garantizar el trato personalizado

32. ¿En qué consiste la 'dirección por objetivos' (DPO) como método de gestión en el ámbito administrativo?

    a) Un sistema de control presupuestario basado exclusivamente en el cumplimiento de normas formales

    b) Un enfoque de gestión en el que se fijan objetivos concretos, medibles y acordados entre directivos y empleados, evaluando periódicamente los resultados

    c) La delegación total de funciones en los empleados sin supervisión posterior

    d) Un procedimiento de selección de personal basado en el mérito y la capacidad

33. ¿Qué se entiende por 'omnicanalidad' en el contexto de la atención al cliente en servicios públicos?

    a) La integración coherente de todos los canales de comunicación con el cliente (presencial, telefónico, web, app, redes sociales) para ofrecer una experiencia unificada

    b) La prestación del servicio exclusivamente de forma presencial en oficinas físicas

    c) La supresión de la atención telefónica en favor de la atención digital

    d) El uso de un único canal de atención para simplificar la gestión interna

34. ¿Qué recargo se aplica cuando el deudor paga la deuda una vez notificada la providencia de apremio y dentro del plazo concedido en dicha providencia para el ingreso voluntario?

    a) Recargo ejecutivo del 5%

    b) Recargo de apremio reducido del 10%

    c) Recargo de apremio ordinario del 20%

    d) Recargo del 15% sobre el importe del principal

35. La transformación digital en la gestión de los servicios públicos implica, entre otros aspectos:

    a) La eliminación de todos los puestos de trabajo del personal de atención al público

    b) La privatización obligatoria de los servicios públicos digitalizados

    c) La incorporación de tecnologías digitales para mejorar la eficiencia de los procesos, la accesibilidad de los servicios y la experiencia del ciudadano-cliente

    d) La reducción del número de trámites disponibles para el ciudadano

36. ¿Qué significa el acrónimo NPS (Net Promoter Score) en la medición de la satisfacción del cliente?

    a) Un índice que mide la rapidez media de respuesta a reclamaciones

    b) Un indicador que mide la disposición de los clientes a recomendar el servicio a otras personas, calculado como la diferencia entre el porcentaje de promotores y el de detractores

    c) El número total de nuevas altas de clientes por período

    d) La puntuación obtenida en auditorías externas de calidad

37. ¿Cuántos abonados tenía EMA a 31 de diciembre de 2023 para el servicio de abastecimiento?

    a)Menos de 29.999

    b)Entre 30.000 y 49.999

    c)Más de 60.000

    d) Entre 50.000 y 59.999

38. ¿Qué norma regula el procedimiento de regularización de impagos para los suministros domiciliarios esenciales como el agua, estableciendo limitaciones al corte del suministro a consumidores vulnerables?

    a) Exclusivamente el Código Civil en sus arts. 1124 y 1254 sobre incumplimiento contractual

    b) El Real Decreto-ley 2/2026 de 3 de febrero, por el que se prorrogan determinadas medidas para hacer frente a situaciones de vulnerabilidad social.

    c) La Ley Orgánica 3/2007, de igualdad efectiva de mujeres y hombres

    d) La Ley 3/2004, de lucha contra la morosidad, que exonera de corte de suministro en todos los casos

39. De acuerdo con el Reglamento del Servicio Municipal de Aguas, ¿con qué periodicidad se realiza con carácter general la lectura de contadores y el correspondiente cobro de recibos?

    a)Mensualmente, salvo que la Empresa lo considere innecesario.

    b) Trimestralmente, como única periodicidad admitida.

    c) Bimestralmente, o trimestralmente si la Empresa lo considera necesario para evitar el encarecimiento del servicio.

    d) Semestralmente, según acuerdo con cada abonado.

40. ¿ ¿Qué herramienta de referencia utilizó EMASA para la valoración de puestos de trabajo en su auditoría retributiva?

    a)Sistema de Valoración de Puestos ISO 26000

    b) El «Sistema de Valoración de Puestos de Trabajo en las Empresas con Perspectiva de Género» propuesto por el Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades

    c) El sistema de clasificación profesional del convenio colectivo de aplicación

    d) La Guía de Auditoría Retributiva del Ministerio de Trabajo

41. La Ley 19/2013, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno,¿ a qué sujetos obliga en materia de publicidad activa?

    a) Solo a la Administración General del Estado y sus organismos autónomos

    b) A todas las Administraciones Públicas, sus organismos dependientes, y también a las sociedades mercantiles con participación pública mayoritaria

    c) Únicamente a los partidos políticos y sindicatos

    d) Solo a las entidades que reciben subvenciones superiores a 500.000 euros

42. ¿Cuál es el plazo máximo que establece la normativa estatal para resolver y notificar los procedimientos administrativos, con carácter general, según la Ley 39/2015?

    a) 3 meses

    b) 6 meses, salvo que la norma aplicable establezca otro plazo

    c) 1 año

    d) 2 meses

43. ¿Qué es la 'mejora continua' en el contexto de la gestión de procesos en organizaciones públicas?

    a) La realización de una auditoría externa cada cinco años

    b) Un enfoque sistemático y permanente que busca incrementar progresivamente la eficacia y eficiencia de los procesos, reduciendo defectos, tiempos y costes

    c) La sustitución periódica de todos los sistemas informáticos de la organización

    d) El incremento anual del presupuesto de formación del personal

44. ¿Cuáles son los derechos que el RGPD reconoce a los interesados respecto al tratamiento de sus datos personales?

    a) Acceso, rectificación, supresión (olvido), limitación, portabilidad, oposición y a no ser objeto de decisiones automatizadas

    b) Únicamente el derecho de acceso y el derecho de supresión

    c) Solo el derecho a ser informado y el derecho a la portabilidad

    d) Los mismos derechos que reconoce la Constitución Española en el art. 18, sin ampliaciones

45. En relación con el derecho al operador humano garantizado y la prohibición de filtros exclusivos basados en Inteligencia Artificial o sistemas automatizados (IVR) según la Ley de atención a la clientela, señale la afirmación técnicamente CORRECTA

    a) El derecho a la atención por un operador humano se activa exclusivamente tras haber superado los 3 minutos máximos de espera en el menú automatizado, momento en el cual el sistema informático debe desviar la llamada de forma forzosa y automática.

    b) Si el usuario solicita hablar con un operador humano, la empresa puede transferirlo a cualquier empleado disponible de la compañía, siempre que la comunicación se realice en tiempo real y la llamada quede registrada con un código identificativo único.

    c) El usuario tienen derecho a la atención por una persona física en cualquier momento de la llamada la ley exige que dicho operador cuente con la formación específica previa sobre la materia de la consulta, prohibiendo que las empresas utilicen sistemas robotizados que impidan de forma directa o indirecta este derecho mediante bucles informáticos.

    d) El derecho a exigir un operador humano queda legalmente suspendido si la llamada se produce fuera de horario comercial (de 8 a 20 horas) o si se trata de una incidencia técnica masiva notificada previamente en la web del operador. 0:00) o si se trata de una incidencia técnica masiva notificada previamente en la página web del operador.

46. ¿Qué obligación impone la Ley 39/2015 a las Administraciones Públicas respecto a la motivación de sus resoluciones?

    a) Las resoluciones nunca requieren motivación cuando sean favorables al interesado

    b) Deben motivarse los actos que limiten derechos, los que resuelvan recursos, los de separación del criterio seguido en actuaciones precedentes y los que afecten negativamente a derechos o intereses legítimos

    c) Solo deben motivarse las resoluciones sancionadoras

    d) La motivación es potestativa en todos los casos

47. ¿Qué organismo es la autoridad de control en materia de protección de datos personales en España, competente para supervisar el cumplimiento del RGPD?

    a) El Defensor del Pueblo

    b) La Comisión Nacional del Mercado de la Competencia (CNMC)

    c) El Ministerio de Asuntos Digitales

    d) La Agencia Española de Protección de Datos (AEPD)

48. En el ámbito de una empresa pública de suministro de agua, las tarifas que se cobran a los usuarios tienen la naturaleza jurídica de:

    a) Precios privados libremente pactados entre la empresa y el usuario

    ~~b)~~ Prestación patrimonial de carácter público no tributario.

    c) Tributos de carácter estatal fijados por ley en los Presupuestos Generales del Estado

    d) Contribuciones especiales de carácter voluntario

49. ¿Qué es un sistema ERP en el contexto de la gestión comercial de una empresa de servicios?

    a) Un sistema integrado de planificación de recursos empresariales que centraliza y automatiza los procesos de negocio (facturación, contabilidad, compras, RRHH, etc.)

    b) Un protocolo de encriptación para proteger los datos de los clientes

    c) Un software exclusivo de gestión de reclamaciones de clientes

    d) Una herramienta de marketing digital para captación de nuevos usuarios

**PREGUNTAS RESERVA. CONTESTAR TODAS**

50. ¿Qué diferencia fundamental existe entre un CRM y un ERP en la gestión de una empresa de servicios?

    a) El CRM gestiona los recursos humanos y el ERP gestiona las relaciones con los clientes

    b) El CRM se orienta específicamente a la gestión de las relaciones con los clientes (contactos, incidencias, historial comercial), mientras que el ERP integra todos los procesos internos de la empresa

    c) El CRM es un sistema contable y el ERP es un sistema de facturación

    d) Ambos sistemas son equivalentes y pueden ser sustituidos indistintamente

51. En la gestión de cobros, ¿qué es el fraccionamiento o aplazamiento de deuda?

    a) Es la condonación parcial de la deuda; lo concede el juez de lo contencioso-administrativo

    b) Es la suspensión definitiva del procedimiento de apremio sin exigencia posterior del cobro

    c) Es un procedimiento exclusivo de la Agencia Tributaria estatal

    d) Es un acuerdo por el que se permite al deudor pagar la deuda en plazos o en una fecha posterior; lo concede el órgano de recaudación de la entidad acreedora en este caso la EMA

52. ¿Con qué entidad es la única con la que se puede realizar un concierto para el consumo público, ya que bajo ningún pretexto se harán concesiones gratuitas ni a precios reducidos?

    *a) Con el Gobierno del Principado de Asturias.*

    *b) Con la Delegación de Industria de Oviedo.*

    *c) Con cualquier industria local que lo solicite.*

    d) Con el Ayuntamiento de Gijón.

53. ¿En qué se diferencia una sociedad mercantil pública de una entidad pública empresarial según la Ley 40/2015?

    a) Las sociedades mercantiles públicas se rigen íntegramente por el Derecho Administrativo, mientras que las entidades públicas empresariales se rigen por el Derecho Privado

    b) Las sociedades mercantiles públicas se rigen por el ordenamiento jurídico privado (Derecho Mercantil), mientras que las entidades públicas empresariales se rigen principalmente por el Derecho Público con algunas especialidades de Derecho Privado.

    c) No existe diferencia; ambas figuras son equivalentes en la Ley 40/2015

    d) Las sociedades mercantiles públicas solo pueden prestar servicios de interés económico general, mientras que las entidades públicas empresariales solo prestan servicios administrativos

54. ¿Qué principio de la Ley 19/2013 obliga a las entidades públicas a publicar información relevante de forma proactiva sin necesidad de solicitud previa del ciudadano?

    a) Principio de publicidad activa

    b) Principio de acceso rogado

    c) Principio de transparencia pasiva

    d) Principio de confidencialidad institucional

55. ¿Qué principio ético fundamental de los empleados públicos recoge el art. 52 del Real Decreto Legislativo 5/2015 (Estatuto Básico del Empleado Público)?

    a) Los empleados públicos deben anteponer siempre los intereses personales a los institucionales

    b) Los empleados públicos están exentos de responsabilidad disciplinaria cuando actúan por órdenes de sus superiores

    c) Los empleados públicos deben actuar con objetividad, integridad, neutralidad, responsabilidad, imparcialidad, confidencialidad y dedicación al servicio del interés general

    d) Los empleados públicos solo responden ante sus superiores jerárquicos, no ante el ciudadano