

1. Según el Manual 7 CEIS, la comunicación en el servicio se considera:
A) Un procedimiento administrativo interno
B) Una de las herramientas más potentes de las cuales depende que una organización funcione
C) Un sistema exclusivo de transmisión escrita
D) Un conjunto de normas jerárquicas
Respuesta correcta: B
Fuente: Manual 7 CEIS, Parte 1, Capítulo 2, La comunicación en el servicio, pág. 28
2. De acuerdo con el Manual 7 CEIS, el concepto de comunicación hace referencia:
A) A la transmisión de órdenes jerárquicas
B) Al uso exclusivo de medios tecnológicos
C) Al trato o correspondencia entre dos o más personas a través de un lenguaje común
D) A la emisión de información escrita
Respuesta correcta: C
Fuente: Manual 7 CEIS, Parte 1, Capítulo 2, La comunicación en el servicio, pág. 28
3. Según el Manual 7 CEIS, en la comunicación intervienen de forma simplificada:
A) Emisor, receptor, mensaje o información y canal o vía
B) Emisor, receptor y normativa
C) Información, documentación y archivo
D) Canal formal, canal informal y jerarquía
Respuesta correcta: A
Fuente: Manual 7 CEIS, Parte 1, Capítulo 2, 4.1 Elementos de comunicación, pág. 28
4. En relación con el Manual 7 CEIS, la comunicación es interna cuando:
A) Se dirige a ciudadanos y medios de comunicación
B) Tiene como destinatarios a terceros ajenos al Servicio
C) Parte siempre de los mandos
D) Tiene como destinatarios al personal del propio Servicio
Respuesta correcta: D
Fuente: Manual 7 CEIS, Parte 1, Capítulo 2, 4.1.1 Emisor/Receptor, pág. 28
5. Según el Manual 7 CEIS, la comunicación externa se produce cuando los destinatarios son:
A) Los mandos intermedios
B) El personal operativo
C) Terceros ajenos al Servicio
D) Exclusivamente otros parques
Respuesta correcta: C
Fuente: Manual 7 CEIS, Parte 1, Capítulo 2, 4.1.1 Emisor/Receptor, pág. 28
6. De acuerdo con el Manual 7 CEIS, la información versa sobre:
A) Los canales de comunicación
B) Los conocimientos comunicados o adquiridos
C) La normativa interna
D) La jerarquía organizativa
Respuesta correcta: B
Fuente: Manual 7 CEIS, Parte 1, Capítulo 2, 4.1.2 Mensaje e información, pág. 28
7. Según el Manual 7 CEIS, la adecuada gestión de la información facilita:
A) La reducción de personal
B) El control necesario para la gestión y la calidad del servicio prestado
C) El uso exclusivo del canal informal
D) La eliminación de procedimientos
Respuesta correcta: B
Fuente: Manual 7 CEIS, Parte 1, Capítulo 2, 4.1.2 Mensaje e información, pág. 28

8. En relación con el Manual 7 CEIS, para canalizar la información la organización debe garantizar:
- A) Que sea únicamente descendente
 - B) Que se traslade correctamente
 - C) Que sea confidencial en todo caso
 - D) Que se emita solo por escrito
- Respuesta correcta: B
Fuente: Manual 7 CEIS, Parte 1, Capítulo 2, 4.1.2 Mensaje e información, pág. 28
9. Según el Manual 7 CEIS, la información debe ser:
- A) Unidireccional
 - B) Retardada para su control
 - C) Bidireccional y retroalimentarse del propio sistema organizacional
 - D) Exclusiva de los mandos
- Respuesta correcta: C
Fuente: Manual 7 CEIS, Parte 1, Capítulo 2, 4.1.2 Mensaje e información, pág. 28
10. De acuerdo con el Manual 7 CEIS, una de las ventajas de una correcta gestión de la información es:
- A) Centralizar toda la información en un único mando
 - B) Eliminar los canales informales
 - C) Reducir la comunicación externa
 - D) Automatizar los procesos organizativos y operativos
- Respuesta correcta: D
Fuente: Manual 7 CEIS, Parte 1, Capítulo 2, 4.1.2 Mensaje e información, pág. 28
11. Según el Manual 7 CEIS, los canales de comunicación en la organización pueden ser:
- A) Técnicos y administrativos
 - B) Escritos y verbales
 - C) Formales e informales
 - D) Internos y externos exclusivamente
- Respuesta correcta: C
Fuente: Manual 7 CEIS, Parte 1, Capítulo 2, 4.1.3 Canal o vía, pág. 28
12. En relación con el Manual 7 CEIS, el canal formal es:
- A) El que transmite información oficiosa
 - B) El canal oficial que la organización ha establecido
 - C) El que no requiere control
 - D) El que se usa solo verbalmente
- Respuesta correcta: B
Fuente: Manual 7 CEIS, Parte 1, Capítulo 2, 4.1.3 Canal o vía, pág. 28
13. Según el Manual 7 CEIS, el canal formal suele basarse en:
- A) Un formato oral
 - B) Un soporte efímero
 - C) Un formato escrito y sobre un soporte duradero
 - D) Mensajes improvisados
- Respuesta correcta: C
Fuente: Manual 7 CEIS, Parte 1, Capítulo 2, 4.1.3 Canal o vía, pág. 28
14. De acuerdo con el Manual 7 CEIS, el canal informal:
- A) Carece de importancia organizativa
 - B) Solo transmite rumores
 - C) Debe eliminarse
 - D) Conduce la información oficiosa y tiene importancia capital para la organización
- Respuesta correcta: D
Fuente: Manual 7 CEIS, Parte 1, Capítulo 2, 4.1.3 Canal o vía, pág. 29

15. Según el Manual 7 CEIS, a través del canal informal se gestionan:
- A) Exclusivamente órdenes escritas
 - B) Las relaciones interpersonales del personal del Servicio
 - C) Los procedimientos operativos
 - D) Las sanciones disciplinarias
- Respuesta correcta: B
Fuente: Manual 7 CEIS, Parte 1, Capítulo 2, 4.1.3 Canal o vía, pág. 29
16. Según el Manual 7 CEIS, la comunicación vertical es la que:
- A) Se produce entre áreas del mismo nivel
 - B) Circula solo de abajo arriba
 - C) Pasa de arriba abajo o viceversa por los distintos niveles organizacionales
 - D) Se realiza únicamente de forma informal
- Respuesta correcta: C
Fuente: Manual 7 CEIS, Parte 1, Capítulo 2, 4.1.3 Canal o vía, pág. 29
17. De acuerdo con el Manual 7 CEIS, la comunicación horizontal se produce:
- A) Entre áreas, niveles o escalones de la misma entidad jerárquica
 - B) Solo entre mandos
 - C) Únicamente por escrito
 - D) De forma descendente
- Respuesta correcta: A
Fuente: Manual 7 CEIS, Parte 1, Capítulo 2, 4.1.3 Canal o vía, pág. 29
18. Según el Manual 7 CEIS, no se debe utilizar:
- A) El canal informal para relaciones interpersonales
 - B) El canal formal para enviar información oficiosa
 - C) El canal informal para colaborar
 - D) Ambos canales de forma complementaria
- Respuesta correcta: B
Fuente: Manual 7 CEIS, Parte 1, Capítulo 2, 4.1.3 Canal o vía, pág. 29
19. En relación con el Manual 7 CEIS, los sistemas de comunicación internos y externos deben:
- A) Sustituirse entre sí
 - B) Funcionar de manera aislada
 - C) Convivir y poder retroalimentarse entre sí
 - D) Eliminar el canal informal
- Respuesta correcta: C
Fuente: Manual 7 CEIS, Parte 1, Capítulo 2, 4.1.3 Canal o vía, pág. 29
20. Según el Manual 7 CEIS, la documentación interna articula:
- A) Un canal informal y temporal
 - B) Un canal de comunicación formal y duradero
 - C) Un sistema verbal de transmisión
 - D) Un archivo personal
- Respuesta correcta: B
Fuente: Manual 7 CEIS, Parte 1, Capítulo 2, 4.2 Normativa interna y documentación, pág. 29
21. De acuerdo con el Manual 7 CEIS, la documentación interna regula:
- A) Solo aspectos económicos
 - B) Exclusivamente la operativa diaria
 - C) La forma en que se organiza el Servicio en diferentes aspectos
 - D) Únicamente la comunicación externa
- Respuesta correcta: C
Fuente: Manual 7 CEIS, Parte 1, Capítulo 2, 4.2 Normativa interna y documentación, pág. 29

22. Según el Manual 7 CEIS, la documentación interna tiene fundamentalmente:
- A) Una finalidad disciplinaria
 - B) Dos finalidades diferenciadas
 - C) Tres niveles jerárquicos
 - D) Un uso exclusivamente administrativo
- Respuesta correcta: B
Fuente: Manual 7 CEIS, Parte 1, Capítulo 2, 4.2 Normativa interna y documentación, pág. 29
23. Según el Manual 7 CEIS, la documentación orgánica y procedimental:
- A) Almacena información histórica
 - B) Regula exclusivamente sanciones
 - C) Describe actividades que deben seguirse en la realización de las funciones
 - D) Se limita a registros económicos
- Respuesta correcta: C
Fuente: Manual 7 CEIS, Parte 1, Capítulo 2, 4.2 Normativa interna y documentación, pág. 29
24. De acuerdo con el Manual 7 CEIS, la documentación de registro:
- A) Define procedimientos operativos
 - B) Regula la estructura jerárquica
 - C) Sustituye a la normativa fundamental
 - D) Almacena información que debe perdurar en el tiempo
- Respuesta correcta: D
Fuente: Manual 7 CEIS, Parte 1, Capítulo 2, 4.2 Normativa interna y documentación, pág. 29
25. Según el Manual 7 CEIS, la documentación de registro facilita:
- A) La improvisación operativa
 - B) La evaluación y el control interno de la organización
 - C) La eliminación de auditorías
 - D) La comunicación informal
- Respuesta correcta: B
Fuente: Manual 7 CEIS, Parte 1, Capítulo 2, 4.2 Normativa interna y documentación, pág. 29
26. Según el Manual 7 CEIS, la normativa fundamental reguladora constituye:
- A) Los procedimientos operativos
 - B) La documentación de registro
 - C) Los pilares fundamentales de la estructura administrativa del Servicio
 - D) Las instrucciones técnicas
- Respuesta correcta: C
Fuente: Manual 7 CEIS, Parte 1, Capítulo 2, 4.2.1 Normativa fundamental reguladora, pág. 29
27. De acuerdo con el Manual 7 CEIS, las dos normas principales de la normativa fundamental son:
- A) Estatutos del Consorcio y Reglamento del cuerpo
 - B) Procedimientos operativos y administrativos
 - C) Instrucciones técnicas y directrices
 - D) Normas de prevención y registro
- Respuesta correcta: A
Fuente: Manual 7 CEIS, Parte 1, Capítulo 2, 4.2.1 Normativa fundamental reguladora, pág. 29
28. Según el Manual 7 CEIS, los procedimientos organizativos:
- A) Sustituyen a la normativa fundamental
 - B) Carecen de rango jerárquico
 - C) Regulan la forma en que se va a decidir trabajar en uno u otro ámbito
 - D) Son únicamente informativos
- Respuesta correcta: C
Fuente: Manual 7 CEIS, Parte 1, Capítulo 2, 4.2.2 Procedimientos organizativos, pág. 29

29. De acuerdo con el Manual 7 CEIS, los procedimientos organizativos:
- A) Están supeditados a normativa interna fundamental
 - B) Tienen rango superior a los Estatutos
 - C) No afectan al ámbito operativo
 - D) Son opcionales
- Respuesta correcta: A
Fuente: Manual 7 CEIS, Parte 1, Capítulo 2, 4.2.2 Procedimientos organizativos, pág. 29
30. Según el Manual 7 CEIS, los procedimientos del ámbito administrativo sirven para:
- A) Regular intervenciones operativas
 - B) Organizar la forma de pedir una licencia o comunicar una baja
 - C) Establecer instrucciones técnicas
 - D) Gestionar emergencias
- Respuesta correcta: B
Fuente: Manual 7 CEIS, Parte 1, Capítulo 2, 4.2.2 Procedimientos organizativos, pág. 29
31. Según el Manual 7 CEIS, los procedimientos del ámbito operativo regulan:
- A) La forma de impartir formación
 - B) La normativa económica
 - C) La forma en que se debe sustituir o no la ausencia de un compañero a la guardia
 - D) Las auditorías internas
- Respuesta correcta: C
Fuente: Manual 7 CEIS, Parte 1, Capítulo 2, 4.2.2 Procedimientos organizativos, pág. 29
32. De acuerdo con el Manual 7 CEIS, los procedimientos de Prevención de Riesgos Laborales determinan:
- A) La estructura jerárquica
 - B) La forma de proceder ante situaciones con riesgo implícito
 - C) Los canales de comunicación
 - D) La normativa externa
- Respuesta correcta: B
Fuente: Manual 7 CEIS, Parte 1, Capítulo 2, 4.2.2 Procedimientos organizativos, pág. 29
33. Según el Manual 7 CEIS, las directrices o instrucciones técnicas son:
- A) Normas disciplinarias
 - B) Documentación de registro
 - C) Procedimientos genéricos para el operativo
 - D) Estatutos del Servicio
- Respuesta correcta: C
Fuente: Manual 7 CEIS, Parte 1, Capítulo 2, 4.2.3 Directrices o instrucciones técnicas, pág. 29
34. Según el Manual 7 CEIS, las directrices o instrucciones técnicas regulan:
- A) Aspectos comunes al operativo
 - B) Exclusivamente la formación
 - C) La normativa económica
 - D) El canal informal
- Respuesta correcta: A
Fuente: Manual 7 CEIS, Parte 1, Capítulo 2, 4.2.3 Directrices o instrucciones técnicas, pág. 29
35. De acuerdo con el Manual 7 CEIS, la normativa interna garantiza:
- A) La improvisación en el servicio
 - B) El mejor funcionamiento del Servicio
 - C) La eliminación de valores
 - D) La descentralización total
- Respuesta correcta: B
Fuente: Manual 7 CEIS, Parte 1, Capítulo 2, 4.2 Normativa interna y documentación, pág. 29

36. Según el Manual 7 CEIS, la normativa interna se establece:

- A) Sin relación con objetivos
- B) Desde el máximo respeto a sus valores
- C) De forma informal
- D) Solo para mandos

Respuesta correcta: B

Fuente: Manual 7 CEIS, Parte 1, Capítulo 2, 4.2 Normativa interna y documentación, pág. 29

37. Según el Manual 7 CEIS, la tipología documental se establece:

- A) De forma aleatoria
- B) Según la antigüedad del personal
- C) Según la naturaleza de la información que se pretende regular
- D) Solo por exigencias legales

Respuesta correcta: C

Fuente: Manual 7 CEIS, Parte 1, Capítulo 2, 4.2 Normativa interna y documentación, pág. 29

38. De acuerdo con el Manual 7 CEIS, la documentación interna:

- A) No altera los canales de comunicación
- B) Puede alterar los canales por los que se hace llegar a la plantilla
- C) Se transmite únicamente verbalmente
- D) No tiene carácter duradero

Respuesta correcta: B

Fuente: Manual 7 CEIS, Parte 1, Capítulo 2, 4.2 Normativa interna y documentación, pág. 29

39. Según el Manual 7 CEIS, la documentación interna:

- A) Regula y garantiza el mejor funcionamiento del Servicio
- B) Sustituye la comunicación
- C) Elimina los procedimientos
- D) Se limita a archivos históricos

Respuesta correcta: A

Fuente: Manual 7 CEIS, Parte 1, Capítulo 2, 4.2 Normativa interna y documentación, pág. 29

40. Según el Manual 7 CEIS, la comunicación permite:

- A) Centralizar toda la información
- B) Eliminar la jerarquía
- C) Establecer la forma en que vamos a tratar o correspondernos unos con otros
- D) Sustituir la normativa

Respuesta correcta: C

Fuente: Manual 7 CEIS, Parte 1, Capítulo 2, La comunicación en el servicio, pág. 28