



1. ¿Qué es el gobierno digital?
- A) Nuevo modelo que busca la transparencia en la gestión pública
 - B) Nuevo modelo que busca la participación de la ciudadanía
 - C) Nuevo modelo de relación entre los gobernantes, las administraciones públicas y la sociedad, basado en la transparencia, la apertura, la colaboración y orientado a la participación de la ciudadanía tanto en el diseño como en la implementación de las políticas públicas y la mejora de los servicios *
 - D) Nuevo modelo que busca enriquecer la elaboración de las políticas públicas

Referencia bibliográfica: Ley N° 1412 Gobierno Digital art. 6 y su Reglamento D. S. N° 029-2021-PCM

2. ¿Cuáles son los procesos de la gestión documental?
- A) Despacho emisión y recepción
 - B) Archivo, recepción y despacho
 - C) Emisión, recepción y archivo
 - D) Emisión, recepción, despacho y archivo*

Referencia bibliográfica: Modelo de Gestión Documental

3. ¿Qué se entiende por foliación?
- A) Consiste en numerar correlativamente todos los folios incluyendo hojas en blanco.
 - B) Es el acto de enumerar las páginas de un documento por ambas caras.
 - C) Se refiere a numerar todas las páginas sin importar que sea de manera correlativa.
 - D) Es el acto de enumerar los folios por su cara recta (primera cara).*

Referencia bibliográfica: Ley N° 27444

4. ¿A qué definición de la Ley de Gobierno Digital se refiere «Infraestructura tecnológica, que permite la implementación de servicios públicos en línea por medios electrónicos, y el intercambio electrónico de datos entre entidades del Estado a través de internet, telefonía móvil y otros medios tecnológicos disponibles» ?
- A) Tecnologías digitales *
 - B) Sistema de gestión documental
 - C) Interoperabilidad
 - D) Sistema documentario de cada entidad

Referencia bibliográfica: Ley de Gobierno Digital y Reglamento



5. ¿Qué datos debe consignarse en el cargo de recepción del documento?
- A) Denominación de la entidad receptora, número de expediente, unidad orgánica destinataria, lugar, fecha y hora de recepción, nombre y firma del personal de Mesa de Partes que recibió el documento
 - B) Denominación de la entidad receptora, número de expediente, unidad orgánica destinataria, lugar, fecha y hora de recepción, número de hojas, nombre y firma del personal de Mesa de Partes que recibió el documento *
 - C) Denominación de la entidad receptora, número de expediente, lugar, fecha y hora recepción, número de hojas, nombre y firma del personal de Mesa de Partes que recibió el documento
 - D) Número de expediente, unidad orgánica destinataria, lugar, fecha y hora recepción, número de hojas, nombre y firma del personal de Mesa de Partes que recibió el documento

Referencia bibliográfica: Ley N° 27444

6. ¿Cuál es la normativa marco para la verificación de requisitos en la recepción de documentos en la Mesa de Partes?
- A) Texto Único de Procedimientos Administrativos
 - B) Modelo de Gestión Documental
 - C) Ley N° 27444*
 - D) Ley N° 27806

Referencia bibliográfica: Ley N° 27444

7. ¿Cuál es el plazo legal en el cual el administrado puede subsanar una observación a su documento presentado en Mesa de Partes?
- A) Tres (3) días calendario
 - B) Cinco (5) días hábiles
 - C) Un (1) día calendario
 - D) Dos (2) días hábiles*

Referencia bibliográfica: Ley N° 27444

8. ¿Cuál es el instrumento normativo interno que permite al registrador de mesa de partes conocer a qué unidad orgánica debe derivar un documento?
- A) TUPA y ROF*
 - B) ROF
 - C) Plan Operativo Institucional
 - D) Ley N° 27444

Referencia bibliográfica: TUPA y ROF



9. Si el administrado NO cumple con subsanar el documento en el plazo legal establecido, ¿qué se hace con el documento recibido?
- A) Se espera que el administrado se apersona para devolverle el documento y sus recaudos. *
 - B) Se destruye.
 - C) Pasa por el proceso de eliminación de documentos en forma automática.
 - D) Se deriva a la unidad orgánica a la que iba dirigido el documento.

Referencia bibliográfica: Ley N° 27444

10. ¿Existe alguna normativa que obligue a las entidades públicas a contar con servicios accesibles a personas con discapacidad?
- A) Sí, la Ley N° 27806
 - B) No, depende de los usuarios que atiende la entidad.
 - C) Sí, la Ley N° 27050*
 - D) Contando con rampas, se cumple con la normativa.

Referencia bibliográfica: Ley N° 27050

11. ¿Cuál NO es un principio de la gestión pública en el Perú?
- A) Principio de inclusión y equidad
 - B) Principio de oportunidad*
 - C) Principio de legalidad y de servicio al ciudadano
 - D) Principio de participación y transparencia

Referencia bibliográfica: Ley N° 27444

12. ¿Cuál NO es un pilar de la gestión del cambio?
- A) Metas e indicadores*
 - B) Presupuesto para resultados
 - C) Servicio civil meritocrático
 - D) Políticas públicas

Referencia bibliográfica: Modelo de Gestión Documental

13. De acuerdo a lo señalado en el artículo 4° del D. S. N° 007-2020-PCM, Disposiciones para la Gestión de Reclamos en las Entidades de la Administración Pública, el reclamo alude a
- A) trato profesional durante y luego de la atención.
 - B) desconfianza de la entidad ante las personas.
 - C) tiempo de atención y acceso a los bienes y servicios. *
 - D) políticas públicas.

Referencia bibliográfica: D.S N° 007-2020-PCM



- 14.** Conforme a lo señalado en el artículo 149° del TUO de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General sobre el régimen de las horas hábiles, señale la opción CORRECTA.
- A) Son horas hábiles las correspondientes al horario fijado para el funcionamiento de la entidad, donde la atención a los usuarios no pueda ser inferior a ocho horas diarias consecutivas, salvo que la entidad expresamente lo señale.
 - B) Los actos de naturaleza que continúan iniciados en hora hábil son concluidos sin afectar su validez después del horario de atención, salvo que la administración exprese la decisión de diferirlos.
 - C) El horario de atención concluye con la prestación del servicio a la última persona compareciente dentro del horario hábil. *
 - D) Son horas inhábiles las correspondientes al horario fijado para el funcionamiento de la entidad, donde la atención a los usuarios no pueda ser inferior a ocho horas diarias consecutivas, salvo que la entidad expresamente lo señale.

Referencia bibliográfica: Ley N° 27444

- 15.** Respecto al Libro de Reclamaciones, señale la opción .
- A) El plazo máximo de atención y respuesta de los reclamos es de quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente de su registro en el Libro de Reclamaciones en su versión física o digital.
 - B) Las entidades pueden optar por contar con un Libro de Reclamaciones en versión física o electrónica; pero no es necesario contar con las dos.
 - C) Las entidades deben contar con un Libro de Reclamaciones en versión física y electrónica.
 - D) El acceso al Libro de Reclamaciones, en su versión digital, se realiza a través de la Plataforma Digital Única del Estado para orientación al ciudadano, denominada Plataforma GOB.PE (www.gob.pe).*

Referencia bibliográfica: Normativa sobre Libro de Reclamaciones, Decreto Supremo N° 011-2011-PCM

- 16.** De acuerdo a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, ¿cuál es el plazo que se posee para atender el pedido de información?
- A) Diez (10) días hábiles*
 - B) Siete (7) días hábiles
 - C) Quince (15) días hábiles
 - D) Cinco (5) días hábiles

Referencia bibliográfica: Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública

- 17.** De acuerdo a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, ¿cuál es el plazo que posee el administrado para recoger la información solicitada, luego de lo cual será archivada su solicitud?
- A) Veinte (20) días calendario
 - B) Diez (10) días calendario



- C) Quince (15) días calendario
- D) Treinta (30) días calendario*

Referencia bibliográfica: Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública

- 18.** De acuerdo a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, ¿qué excepciones existen al ejercicio del derecho de acceso a la información pública?

- A) La información que la entidad no desee entregar
- B) La documentación interna que posee la entidad
- C) La información que sea de carácter reservado*
- D) La documentación externa que posea la entidad

Referencia bibliográfica: Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública

- 19.** ¿Qué norma regula la gestión de reclamos en las entidades públicas?

- A) TUPA
- B) Decreto Supremo N° 007-2020-PCM *
- C) Ley N° 27444
- D) Ley N° 27806

Referencia bibliográfica: DS N° 007-2020-PCM

- 20.** El enunciado «Conjunto de procesos, procedimientos y recursos de *software* y hardware integrados como una unidad de producción para la generación de documentos digitales con valor legal» alude a la definición de

- A) línea de producción de microformas. *
- B) Mesa de Partes y digitalización de documentos.
- C) archivo.
- D) escaneado de documentos originales contando como veedor al fedatario informático.

Referencia bibliográfica: Normativa relacionada a la Línea de Producción de Microformas