

SEGUNDO EJERCICIO

- Prueba práctica, de carácter obligatorio y eliminatorio. Consiste en contestar correctamente por escrito un cuestionario tipo test de 50 preguntas, con tres respuestas alternativas siendo solo una de ellas correcta. Se adicionan 5 preguntas de reserva.
- Tiempo máximo: 90 minutos.
- La calificación de este ejercicio será de 0 a 10 puntos debiendo obtenerse un mínimo de 5 puntos para superar el mismo. Cada respuesta correcta se valora en 0,20 puntos; cada respuesta incorrecta resta 1/3 de cada respuesta correcta: - 0,067 puntos; las respuestas en blanco ni suman ni penalizan.

$$\frac{0,20}{3} = 0,067$$

- Para la realización del ejercicio tipo test los aspirantes deberán ir provistos de bolígrafo azul.

Las preguntas se contestarán exclusivamente en la plantilla de respuestas que se acompaña, con arreglo a las siguientes instrucciones. No se corregirán aquellas respuestas, cuyas marcas no hayan sido cumplimentadas según dichas instrucciones, considerándose cualquier otra marca como no válida y quedando en ese caso la pregunta como no contestada:

.1 - CÓMO SELECCIONAR UNA RESPUESTA:

* Para cada pregunta solo puede haber una respuesta correcta, que deberá indicar marcando una X dentro de la casilla correspondiente.



.2 - CÓMO ANULAR UNA RESPUESTA:

* Para anular una respuesta, rellene completamente la casilla equivocada. Esta opción de marca será considerada como no contestada (respuesta en blanco) y no será corregida ni penalizará.



.3 - CÓMO SELECCIONAR UNA NUEVA RESPUESTA:

* Indique la nueva respuesta correcta marcando una X dentro de la casilla correspondiente. Recuerde que, si quiere cambiar una opción elegida, antes debe anularla; de lo contrario pueden quedar dos o más opciones marcadas como válidas y la respuesta se consideraría ERRÓNEA.



- **NO INDIQUE EN LA PLANTILLA DE RESPUESTAS NINGÚN DATO PERSONAL, ÚNICAMENTE EL NÚMERO DE PLICA.**

Supuesto práctico 1.

Usted ha sido nombrado conserje del Ayuntamiento de un municipio de Cantabria de aproximadamente 10.000 habitantes. Entre sus funciones se encuentran la recepción de la correspondencia y paquetería, la clasificación de los envíos, la distribución interna entre los distintos departamentos municipales y la preparación de la correspondencia de salida.

Durante una jornada laboral recibe cartas ordinarias, sobres certificados, paquetes dirigidos a diferentes servicios municipales y varias notificaciones administrativas. Además, debe preparar la correspondencia que el Ayuntamiento enviará ese mismo día a través del servicio postal.

Responda a las siguientes preguntas.

1. Al recibir la correspondencia dirigida al Ayuntamiento, la primera actuación más adecuada es:

- a) Abrir toda la correspondencia sin distinguir el destinatario.
- b) Clasificar la correspondencia según el destinatario o servicio correspondiente antes de distribuirla.
- c) Entregar toda la correspondencia directamente al alcalde.

2. ¿Cuál es la principal diferencia entre una carta ordinaria y una carta certificada?

- a) La carta certificada permite acreditar el depósito y la entrega del envío.
- b) La carta certificada siempre contiene documentación confidencial.
- c) La carta ordinaria requiere la firma del destinatario.

3. Si un paquete llega dirigido a un departamento municipal concreto, el conserje debe:

- a) Guardarlo hasta que el destinatario lo reclame.
- b) Distribuirlo al servicio destinatario siguiendo el procedimiento establecido.
- c) Abrir el paquete para comprobar su contenido.

4. Cuando se prepara la correspondencia de salida del Ayuntamiento, es importante:

- a) Comprobar que los datos del destinatario son correctos.
- b) Enviar todos los sobres como certificados.
- c) No cerrar los sobres hasta que lleguen a Correos.

5. ¿Qué documento suele acreditar que un envío certificado ha sido admitido por el operador postal?

- a) El justificante o resguardo de admisión.
- b) El registro de entrada del Ayuntamiento.
- c) El sello del departamento destinatario.

6. Una notificación administrativa tiene como finalidad principal:

- a) Informar oficialmente a una persona de un acto o resolución administrativa.
- b) Sustituir cualquier comunicación verbal.
- c) Enviar publicidad institucional.

7. Si el destinatario interno de una carta no se encuentra en ese momento, el conserje debe:

- a) Llevarse la documentación a su domicilio.
- b) Actuar conforme al procedimiento interno establecido para su custodia o entrega posterior.
- c) Devolver inmediatamente la carta al remitente.

8. ¿Por qué es importante realizar una correcta distribución de la correspondencia?

- a) Porque garantiza que la documentación llegue al órgano o empleado competente.
- b) Porque evita el uso del registro municipal.
- c) Porque elimina la necesidad de utilizar certificados.

9. Respecto a la confidencialidad de la correspondencia recibida en el Ayuntamiento, el conserje debe:

- a) Respetar la confidencialidad y no divulgar el contenido de los envíos.
- b) Comentar su contenido con cualquier empleado municipal.
- c) Abrir toda la correspondencia antes de entregarla.

10. ¿Cuál de las siguientes actuaciones forma parte de las funciones habituales del conserje respecto a la correspondencia?

- a) Clasificar, distribuir y preparar los envíos conforme a las instrucciones y procedimientos establecidos.
- b) Resolver los recursos administrativos presentados por los ciudadanos.
- c) Formar propuestas de resoluciones para elevarlas a la Alcaldía.

Supuesto práctico 2.

Usted presta servicios como conserje en un centro escolar municipal. Su jornada comienza a las 7:30 horas. Al acceder al edificio comprueba que una de las ventanas del pasillo de la primera planta ha quedado abierta durante la noche y que la alarma ha quedado desconectada. Tras abrir las instalaciones y poner en funcionamiento la iluminación y calefacción necesarias, detecta que los aseos de la planta baja no han sido limpiados correctamente y que una papelera del patio presenta restos que pueden resultar peligrosos para los usuarios.

A las 9:15 horas se presenta una persona que afirma venir a reparar una fotocopidora y solicita acceder directamente al despacho de dirección. Poco después, un ciudadano acude preguntando dónde puede presentar una solicitud dirigida al Ayuntamiento. Simultáneamente, una madre solicita entrar a buscar a su hijo porque tiene una cita médica y, unos minutos después, una persona desconocida trata de acceder a las aulas manifestando que es familiar de un alumno.

A media mañana observa que una alumna se dispone a abandonar el recinto escolar sin autorización y, al finalizar la jornada, procede a realizar las tareas necesarias para el cierre del centro.

Conteste a las siguientes preguntas:

11. Respecto a la ventana abierta y la alarma desconectada, la actuación más adecuada es:

- a) Restablecer las condiciones de seguridad si es posible, comunicar inmediatamente la incidencia al responsable del centro y dejar constancia de lo sucedido si así está establecido.
- b) Acceder a todas las dependencias para comprobar si se ha producido alguna sustracción antes de comunicar la incidencia.
- c) Esperar instrucciones sin modificar la situación observada.

12. Al inicio de la jornada, una de las funciones propias del conserje es:

- a) Revisar el correcto funcionamiento de todas las instalaciones eléctricas y reparar las averías detectadas.
- b) Poner en funcionamiento las instalaciones necesarias para el normal desarrollo de la actividad del centro, verificando que se encuentran operativas.
- c) Comprobar exclusivamente que el edificio se encuentra abierto al público

13. Si observa deficiencias en la limpieza y restos potencialmente peligrosos en una papelera del patio, el conserje deberá:

- a) Supervisar el estado de las instalaciones y adoptar las medidas inmediatas a su alcance, comunicando la incidencia al servicio competente.
- b) Limitarse a comunicar la incidencia, sin intervenir en ningún caso.
- c) Cerrar el centro escolar hasta que se subsanen las deficiencias.

14. Una persona manifiesta venir a reparar una fotocopiadora sin previo aviso y solicita acceder directamente al despacho de dirección. ¿Cómo debe actuar?

- a) Exigir una autorización escrita expedida por el Ayuntamiento antes de permitir cualquier acceso.
- b) Permitir el acceso si la persona conoce la ubicación del despacho.
- c) Solicitar su identificación, comprobar el motivo de la visita y ponerla en conocimiento del responsable correspondiente antes de autorizar el acceso.

15. Un ciudadano pregunta dónde puede presentar una solicitud dirigida al Ayuntamiento. El conserje debe:

- a) Recoger personalmente la documentación para remitirla posteriormente al Registro
- b) Remitirle a la página web del Ayuntamiento, donde se encuentra toda la información.
- c) Informar y orientar al ciudadano sobre el servicio competente o el registro correspondiente.

16. Una madre solicita acceder al centro para recoger a su hijo por una cita médica. El conserje deberá:

- a) Permitir la salida inmediata del menor tras verificar la identidad de la madre.
- b) Actuar conforme al protocolo establecido en el centro, comunicando la situación al personal responsable antes de autorizar la salida.
- c) Denegar la salida salvo autorización escrita del Ayuntamiento.

17. Una persona desconocida manifiesta ser familiar de un alumno y pretende acceder a las aulas. ¿Cuál es la actuación correcta?

- a) Acompañarla directamente al aula sin necesidad de informar al personal docente.
- b) Permitir el acceso, puesto que tiene relación familiar con un alumno.
- c) Identificar a la persona y aplicar el procedimiento de control de acceso establecido por el centro antes de permitir la entrada.

18. La vigilancia y custodia interior del centro implica:

- a) Velar por el adecuado funcionamiento y seguridad de las dependencias, comunicando las incidencias observadas.

- b) Resolver cualquier incidencia organizativa que afecte al funcionamiento del centro
- c) Asumir las funciones del personal de mantenimiento cuando no esté presente

19. Si una alumna intenta abandonar el centro sin autorización durante el horario lectivo, el conserje deberá:

- a) Impedir su salida utilizando los medios necesarios hasta la llegada del director.
- b) Poner inmediatamente la situación en conocimiento del personal responsable.
- c) Permitir la salida si la alumna manifiesta ser mayor de 16 años.

20. Antes del cierre del edificio, corresponde al conserje:

- a) Verificar el cierre del edificio y comprobar que las instalaciones quedan en las condiciones establecidas para su seguridad y funcionamiento.
- b) Desconectar todos los suministros eléctricos del edificio.
- c) Realizar una inspección técnica de todas las instalaciones antes de abandonar el centro.

Supuesto práctico 3.

Tras su nombramiento como conserje en el Ayuntamiento de Laredo, se ha incorporado a su puesto de trabajo con mucho entusiasmo y energía. No obstante, el primer día no fue tan fácil como esperaba, resulta que ha de dar respuestas a las siguientes situaciones. Indique la respuesta correcta:

21. Recibe una llamada de teléfono de un ciudadano muy enfadado por la falta de limpieza en la calle donde reside, interesado en presentar una queja formal al Alcalde y le pregunta cómo tiene que hacerlo según la normativa:

- a) Transfiere la llamada al Alcalde por ser un asunto grave que afecta a la salubridad de los vecinos.
- b) Se encarga de resolver el problema dando orden al Servicio de Limpieza para que los operarios acudan a realizar las tareas de limpieza.
- c) Ninguna es correcta.

22. Una comunicación formal de un acto administrativo, de la que se hace depender la eficacia del mismo, es:

- a) Un oficio.
- b) Una diligencia.
- c) Una notificación.

23. La atención al público debe prestarse de acuerdo con los principios de:

- a) Cortesía, respeto e igualdad de trato.
- b) Rapidez exclusivamente.
- c) Preferencia hacia determinados ciudadanos.

24. Es una función en un servicio telefónico de una Administración Local:

- a) Ofrecer información general sobre los servicios públicos que se prestan en la Entidad Local.
- b) Ofrecer información administrativa de carácter personal a quien no tenga la condición de interesado.
- c) Gestionar el ejercicio del derecho de petición del artículo 29 de la Constitución.

25. Un vecino recibe el viernes 26 de junio una notificación de una resolución desestimatoria de una licencia de obra. A partir de qué fecha puede interponer el correspondiente recurso:

- a) El mismo día 26 de junio.
- b) El día siguiente a la notificación.
- c) El lunes 29 de junio, por ser el primer día hábil.

26. No ayuda a mejorar nuestra comunicación:

- a) Que el interlocutor advierta que se pone voluntad e interés en entenderle.
- b) Utilizar el feedback (retroalimentación).
- c) Pensar en nuestras respuestas mientras escuchamos.

27. ¿Qué principio debe observar el conserje en la atención al ciudadano?

- a) Neutralidad y servicio al interés general.
- b) Defender los intereses particulares del solicitante.
- c) Facilitar información diferente según la persona.

28. ¿Cuál debe ser la actuación del conserje cuando un ciudadano solicita información general sobre un trámite municipal?

- a) Resolver personalmente el expediente.
- b) Orientar al ciudadano e indicarle el servicio competente.
- c) Negarse a facilitar cualquier información por protección de datos.

29. Un interesado acude al Ayuntamiento y le pregunta cuándo la ampliación de un plazo deberá solicitarse o acordarse:

- a) Antes del vencimiento del plazo que se pretende ampliar.
- b) En cualquier momento.
- c) Ambas respuestas son correctas.

30. El representante de la asociación vecinal “amor por el arte” acude al Ayuntamiento para presentar una queja formal por la falta de actividades culturales en el municipio.

- a) Resolver personalmente el expediente.
- b) Orientar al ciudadano e indicarle el servicio competente.
- c) Negarse a facilitar cualquier información por tratarse de una persona jurídica.

31. Mr. Felipe, un francés propietario de una vivienda en Laredo y que solo habla francés, se persona en el Ayuntamiento para interponer un recurso contra la denegación de la concesión de licencia de obras que había solicitado. ¿Tiene UD. La obligación a comunicarse con él en este idioma?

- a) Sí, porque los ciudadanos de la Unión Europea tienen ese derecho.
- b) No, porque no es la lengua oficial del Estado Español.
- c) No, porque a cualquier ciudadano sólo se le garantiza la atención en la lengua que lo solicite siempre que sea oficial en el territorio de la Comunidad Autónoma.

32. ¿Es necesaria la firma de Mr. Felipe en el documento en papel que presenta?

- a) No, la firma del interesado sólo es necesaria para formular solicitudes y presentar declaraciones responsables.
- b) Sí, desde la entrada en vigor de la Ley 39/2015 de 2 de octubre, es necesaria la firma electrónica de los documentos en soporte papel.
- c) Sí, es obligatoria la firma del interesado para formular solicitudes, presentar declaraciones responsables, desistir de acciones, renunciar a derechos e interponer recursos.

33. Antes de utilizar una fotocopidora o reproductora, lo primero que debe hacerse es:

- a) Abrir todas las tapas de la máquina.
- b) Comprobar que está conectada y seguir las instrucciones de uso.
- c) Introducir el papel sin revisar el estado de la máquina.

34. Si una encuadernadora se atasca durante su uso, se debe:

- a) Tirar con fuerza del papel.
- b) Introducir un objeto metálico para desatascarla.
- c) Apagar la máquina antes de intentar solucionar el atasco.

35. ¿Qué material no debe introducirse en una destructora de documentos, salvo que el fabricante lo indique?

- a) Papel.
- b) Grapas solamente.
- c) Grapas y clips.

36. Al almacenar materiales en estanterías, los objetos más pesados deben colocarse:

- a) En las baldas superiores.
- b) En las baldas inferiores.
- c) En cualquier balda.

37. Las estanterías deben:

- a) Sobrecargarse para aprovechar el espacio.
- b) Mantenerse estables y respetar su carga máxima.
- c) Sujetarse únicamente si son muy altas.

38. Para levantar una carga correctamente se recomienda:

- a) Doblar la espalda y mantener las piernas rectas.
- b) Flexionar las rodillas y mantener la espalda recta.
- c) Sujetar la carga con una sola mano.

39. Durante el transporte manual de una carga, esta debe mantenerse:

- a) Lo más alejada posible del cuerpo.
- b) Apoyada sobre un solo hombro.
- c) Cerca del cuerpo para reducir el esfuerzo.

40. Los pasillos de almacenes y zonas de trabajo deben permanecer:

- a) Ocupados con cajas para ahorrar espacio.
- b) Libres de obstáculos.
- c) Solo iluminados cuando haya visitas.

41. Si una carga es demasiado pesada para una persona, lo correcto es:

- a) Intentar levantarla rápidamente.
- b) Arrastrarla por el suelo sin ayuda.
- c) Solicitar ayuda o utilizar medios mecánicos adecuados.

42. Una buena práctica en el manejo de máquinas de oficina consiste en:

- a) Manipularlas con las manos húmedas.
- b) Realizar las tareas de mantenimiento indicadas por el fabricante y mantenerlas limpias.
- c) Dejar la máquina encendida permanentemente.

43. En relación al mantenimiento preventivo de los sistemas de megafonía, video información y seguridad contra incendios de los vehículos de material rodante debe:

- a) Limpiar los equipos periódicamente, comprobar el cableado periódicamente para detectar posibles cortes o daños y comprobar la fuente de alimentación periódicamente para detectar posibles fallos.
- b) Realizar pruebas periódicas del sistema para asegurarse de que funciona correctamente.
- c) Las dos respuestas anteriores son correctas.

44. Son operaciones programadas de control y mantenimiento de la señal de audio o vídeo en un sistema de megafonía por un fallo en el amplificador.

- a) Limpiar el amplificador y el altavoz periódicamente.
- b) Comprobar el cableado puntualmente para detectar posibles cortes o daños.
- c) Comprobar la fuente de alimentación puntualmente para detectar posibles fallos.

45. Son Puntos de revisión de la megafonía:

- a) Compruebe si el sistema de megafonía se enciende y apaga correctamente.
- b) Compruebe si el sistema de megafonía produce un sonido claro e inteligible.
- c) Las dos respuestas anteriores son correctas.

46. Son operaciones programadas de control de la megafonía:

- a) Realizar una inspección visual del sistema de megafonía para detectar cualquier daño o deterioro.
- b) Comprobar el funcionamiento del sistema de megafonía para asegurarse de que funciona correctamente.
- c) Las dos respuestas anteriores son correctas.

47. Detectada una la avería en un proyector, debe proceder:

- a) Lámpara fundida: reemplace la lámpara por una nueva del tipo y potencia correctos.
- b) Problemas de alimentación: Ajuste la configuración de imagen, como contraste, brillo y nitidez. Verifique la lente y límpiela si está sucia o rayada.
- c) Problemas de sonido: Reemplace las baterías del control remoto. Compruebe si hay obstrucciones entre el control remoto y el proyector.

48. El mantenimiento de proyectores implica riesgos eléctricos y otros peligros potenciales. Por lo tanto, es esencial seguir estrictos procedimientos de seguridad para garantizar la protección del personal y del equipo. Son medidas de seguridad eléctricas:

- a) Asegurar que el proyector esté desenchufado: antes de realizar cualquier tarea de mantenimiento, desconecte el proyector de la fuente de alimentación.
- b) Podrá realizar tareas de mantenimiento si el proyectos está en con el interruptor en modo apagado, aunque esté conectado a la fuente de alimentación.
- c) Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.

49. El procedimiento de detección de averías de los proyectores de vídeo requiere:

- a) Inspección visual: Intente encender el proyector para verificar si funciona.
- b) Prueba de encendido: comience por inspeccionar visualmente el proyector para detectar daños físicos, cables sueltos o componentes quemados.
- c) Diagnóstico de problemas: Si el proyector no se enciende o funciona mal, realice un diagnóstico de problemas sistemático verificando: Fuente de alimentación, Lámpara, Conexiones y configuración

PREGUNTAS DE RESERVA

50. Durante la celebración de una sesión plenaria a la que asiste bastante público, ante los murmullos y comentarios del mismo, el conserje debe:

- a) Llamar al orden al público que interviene.
- b) Invitar a abandonar el salón plenario a aquellas personas que molestan.
- c) Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.

51. Los 2 intentos de notificación en papel realizados a las 10:00 y a las 12:00 horas del mismo día:

- a) Son correctas porque existe diferencia de dos horas y ambos constan en el expediente.
- b) Son correctas si el interesado no había pedido expresamente notificación electrónica.
- c) No cumplen correctamente las exigencias sobre el segundo intento en hora distinta y con las garantías temporales previstas.

52. La puesta a disposición electrónica de la sanción a Hermanos de la Caridad, S.L. siendo una sociedad obligada a relacionarse electrónicamente:

- a) Se tendrá por notificada solo cuando la empresa abra voluntariamente el aviso remitido por correo electrónico.
- b) No será válida porque las sanciones administrativas deben notificarse siempre en papel.
- c) Se entenderá rechazada si transcurran diez días naturales desde la puesta a disposición sin acceso al contenido.

53. Ud. necesita la firma del responsable de personal para disfrutar de las vacaciones. Quién tiene que firmar su solicitud:

- a) La Técnico de Recursos Humanos del Ayuntamiento.
- b) La Secretaria del Ayuntamiento, como jefa de personal.
- c) El Alcalde, como jefe de personal.

54. Ante la denegación de las vacaciones solicitadas, presenta recurso, el órgano competente para resolverlo es:

- a) La Técnico de Recursos Humanos del Ayuntamiento.
- b) La Secretaria del Ayuntamiento, como jefa de personal.
- c) El Alcalde, como jefe de personal.

55. Entre sus funciones se encuentra la inserción y retirada de anuncios en el Tablón de Edictos del Ayuntamiento. La exposición del acuerdo de modificación de una ordenanza fiscal por periodo de un mes debe computarse:

- a) Excluyendo los domingos.
- b) Excluyendo los sábados y domingos.
- c) Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.