

AYUNTAMIENTO DE SANTOMERA (AYTO)

CONSERJE (CONSERJE) - 2023

SEGUNDO EJERCICIO

Miércoles 27 Septiembre 2023

ID:	Modelo: 1	Firma:
Nombre:		
Apellidos:		

1. **Indique cuál es la respuesta incorrecta. Las funciones generales de un conserje son:**
 - a) Velar por el correcto funcionamiento y mantenimiento de las instalaciones municipales.
 - b) Controlar el acceso de personas del edificio municipal.
 - c) Cuando se pare el ascensor entre dos pisos, acceder al cuarto de máquinas e intentar ponerlo en funcionamiento.
 - d) Encargarse de la recepción y atención al público.
2. **Los trabajadores de las oficinas de Cultura, informan que hace unas semanas en el aseo que utilizan, han observado que se ha reducido la presión del grifo del lavabo. La primera revisión que efectúa el conserje la realiza en los aireadores. ¿Qué son los aireadores?**
 - a) Es la pieza que se encuentra en el codo de la tubería de entrada, ya que ahí es donde a las tuberías se les pueden formar burbujas de aire.
 - b) Es la pieza que se encuentra entre la llave general de entrada y la llave de paso de cualquier dependencia, debe de haber unas válvulas (aireadores), que al accionarlas desprenden unas pequeñas cantidades de agua y aire. Así se consigue sacar las burbujas de aire que se forman.
 - c) Es la pieza que se encuentra en la boca del grifo, a la salida del chorro de agua. Mezclan el agua con el aire, pero sin perder la sensación de cantidad de caudal, reduciendo de este modo el consumo de agua.
 - d) Es la pieza que se encuentra en la boca del grifo, a la salida del chorro de agua. Mezclan el agua con el aire, pero sin perder la sensación de cantidad de caudal, aumentando de este modo el consumo de agua.
3. **Qué instrumento deberemos utilizar para medir la longitud de un armario que se encuentra en una oficina, para que los trabajadores coloquen su ropa de abrigo y comprobar que reúne las mismas medidas que el hueco donde vamos a instalarlo:**
 - a) Utilizaremos un Flexímetro.
 - b) Utilizaremos un Flexómetro.
 - c) Las respuestas a) y b) son falsas.
 - d) Utilizaremos una regla transparente de plástico de 100 cm.
4. **Un conserje recibe un encargo de un auxiliar administrativo, en concreto que realice 300 copias de una circular. En este caso debe proceder:**
 - a) Hacer las fotocopias y entregarlas con la mayor celeridad.
 - b) Le enseña al auxiliar administrativo el uso de la fotocopidora.
 - c) No hará las fotocopias porque corre el riesgo de mancharse la ropa y las manos y causaría mala impresión al público.
 - d) No hará las fotocopias porque el encargo debe pedírselo personalmente el Jefe de Servicio.
5. **Una persona desconocida para el conserje del Ayuntamiento, se dirige a éste y le pide la llave de una de las oficinas, de parte del concejal de Cultura, ¿cómo debe proceder?**
 - a) Le dará la llave no poniendo en duda la palabra de esta persona.
 - b) No le dará la llave, acompañará a la citada persona hasta la oficina, esperará a que haga la gestión que vino a hacer y volverá a cerrar al salir.
 - c) Llamará a la Concejalía de Cultura para que confirmen tal encargo.
 - d) Le dirá que no tiene la llave, no poniendo en duda la palabra de esta persona.

6. Se le entrega un plano en tamaño normalizado A4 y se le solicita que realice copias del mismo al doble de tamaño, ¿qué formato de papel deberá seleccionar?
- a) A3.
 - b) A8.
 - c) B4.
 - d) B8.
7. Indique cómo debe colocar el plano sobre el cristal de contacto (o pantalla de captación) para realizar las copias:
- a) El plano se colocará boca arriba, con la cubierta superior abierta.
 - b) El plano se colocará boca arriba, con la cubierta superior cerrada.
 - c) El plano se colocará boca abajo, con la cubierta superior cerrada.
 - d) El plano se colocará boca abajo, con la cubierta superior abierta.
8. Se le solicita realizar 5 juegos de copias de un informe el cual está a doble cara, más una página de portada a una sola cara. El informe sin contar la portada consta de 17 páginas. ¿Cuál es el número de folios que necesita para realizar los cinco juegos de copias?
- a) 45.
 - b) 50.
 - c) 55.
 - d) 60.
9. Seguidamente deberá encuadernar el informe, ¿cuál de los siguientes elementos NO será necesario para realizar la encuadernación?
- a) Alicates, tijeras o similar.
 - b) Grapadora.
 - c) Tapas.
 - d) Canutillo, espirales o similar.
10. Realizada dicha encuadernación, se le solicita que rehaga la misma introduciendo una nueva página, ¿se puede rectificar un documento encuadernado?
- a) No, puesto que un informe técnico una vez encuadernado no debe ser modificado.
 - b) No, puesto que se desconfiguraría el documento.
 - c) Sí.
 - d) No, un documento encuadernado que contenga un error se debe archivar y hacer otro nuevo.
11. ¿Puede Catalina compatibilizar la función de Delegada de Prevención con la de Delegada de Personal?
- a) Tiene que ejercer ambas funciones por no superar el Ayuntamiento los 130 trabajadores.
 - b) Solo si es elegido por y entre los representantes del personal.
 - c) No, si no es elegido expresamente para ello por el conjunto de los trabajadores.
 - d) Solo el Alcalde puede decidir que ejerza de Delegada de Prevención la Delegada de Personal.
12. ¿Cuántos Delegados de Prevención se designarán en el Ayuntamiento de Santomera?
- a) 8, por tener más de 4.000 habitantes.
 - b) Ninguno.
 - c) 3, por contar de 101 a 500 trabajadores.
 - d) 1, por contar con menos de 130 trabajadores.
13. ¿Podrá Catalina realizar visitas a los lugares de trabajo para vigilar y controlar el estado de las condiciones de trabajo de los trabajadores del Ayuntamiento?
- a) Sí, sin alterar el normal funcionamiento de las correspondientes unidades.
 - b) Sí, siempre que no se comunique durante la jornada con los trabajadores.
 - c) No, porque eso supondría que abandona su puesto de trabajo.
 - d) Solo puede realizar ese tipo de visitas si va acompañado por algún representante legal del Ayuntamiento.

- 14. ¿Puede Catalina acompañar a los Inspectores de Trabajo y Seguridad Social en las visitas y verificaciones que realicen en los centros de trabajo del Ayuntamiento para comprobar el cumplimiento de la normativa sobre prevención de riesgos laborales?**
- a) Está obligado a asistir a esas visitas.
 - b) Puede asistir, pero no puede realizar observaciones o comentarios que afecten a las decisiones de los inspectores.
 - c) No puede asistir en ningún caso sin autorización expresa del Alcalde.
 - d) Sí puede acompañarles, incluso formular ante ellos las observaciones que estime oportunas.
- 15. Catalina contará en el ejercicio de su función representativa de un crédito de horas mensuales, dentro de la jornada laboral y retribuidas como trabajo efectivo, de:**
- a) 15 horas.
 - b) 20 horas.
 - c) 25 horas.
 - d) 30 horas.
- 16. En todo lo referente a temas internos del Ayuntamiento de Santomera, Catalina estará obligada a:**
- a) Observar sigilo profesional, hasta un año después a la expiración de su mandato.
 - b) Observar sigilo profesional en aquellos temas en que el Ayuntamiento señale expresamente el carácter reservado, aun después de expirar su mandato.
 - c) Notificarlo a los trabajadores.
 - d) Observar sigilo profesional en aquellos temas en que el Ayuntamiento señale expresamente el carácter reservado, hasta el momento de expiración de su mandato.
- 17. ¿Puede Catalina ser sancionada por acciones en el ejercicio de su representación?**
- a) No, en ningún momento durante ni después de que expire su mandato.
 - b) No durante el ejercicio de sus funciones, tras la expiración de su mandato, sí.
 - c) No durante el ejercicio de sus funciones ni dentro del año siguiente a la expiración de su mandato, salvo en caso de que esta se produzca por revocación o dimisión.
 - d) Sí, en todo momento y en toda caso, siempre que no suponga discriminación en su promoción económica o profesional.
- 18. En relación con la vigilancia de la salud:**
- a) Catalina deber ser informada de los resultados de la vigilancia de la salud de todos los trabajadores.
 - b) Corresponde a Catalina comunicar los resultados a cada trabajador.
 - c) Catalina está obligada a someterse a las pruebas y reconocimientos que proponga el Ayuntamiento.
 - d) Catalina velará porque las medidas de vigilancia y control de la salud de los trabajadores se lleven a cabo respetando el derecho a la intimidad y la dignidad de la persona del trabajador.
- 19. ¿Puede el Ayuntamiento negarse a la adopción de medidas para la mejora de los niveles de protección de la seguridad y salud de sus trabajadores, que hayan sido propuestas por Catalina como Delegada de Prevención?**
- a) No, dichas propuestas serán de obligado cumplimiento.
 - b) Sí, por supuesto.
 - c) Sí, motivadamente.
 - d) No, si son económica y técnicamente realizables.
- 20. ¿Está legitimada Catalina para la distribución libre de todo tipo de publicaciones entre los trabajadores del Ayuntamiento?**
- a) Solo si se refieren a cuestiones profesionales.
 - b) Sólo si se refieren a cuestiones sindicales.
 - c) Sí, ya se refieran a cuestiones profesionales o sindicales
 - d) No, en ningún caso sin permiso del Alcalde.

- 21. ¿Puede hacer uso Catalina fuera del ámbito del Ayuntamiento de Santomera, como Delegada de Prevención, de un documento reservado entregado por el Ayuntamiento?**
- a) Sí, si omite los nombres de las personas mencionadas en el documento.
 - b) Solo cuando expire su mandato.
 - c) Puede utilizarlo para cualquier fin, siempre que sea en el estricto ámbito del Ayuntamiento.
 - d) No puede utilizarlo fuera del estricto ámbito del Ayuntamiento.
- 22. Con respecto a la ejecución de la normativa sobre prevención de riesgos laborales, compete a Catalina, como Delegada de Prevención:**
- a) Sancionar a los trabajadores que incumplan sus obligaciones.
 - b) Denunciar a los trabajadores que incumplan sus obligaciones.
 - c) Exigir a los trabajadores el cumplimiento de sus obligaciones.
 - d) Promover y fomentar la cooperación de los trabajadores.
- 23. ¿Debe ser informada Catalina por el Ayuntamiento de los daños producidos en la salud de un trabajador del Ayuntamiento que acaba de sufrir un accidente laboral?**
- a) Sí.
 - b) Solo si está dentro de su jornada laboral.
 - c) No hay obligación de informarle.
 - d) Solo si se trata de un suceso grave.
- 24. Por el hecho de ser Catalina Delegada de Prevención, ¿formará parte del Servicio de Prevención propio del Ayuntamiento?**
- a) Si, en todo caso.
 - b) Si, a menos que delegue en otro trabajador.
 - c) No puede formar parte del Servicio de Prevención, salvo autorización del Alcalde.
 - d) No.
- 25. Si ante un riesgo grave e inminente Catalina, como Delegada de Prevención, adopta la medida de paralización de la actividad, ¿puede sufrir algún tipo de perjuicio a causa de ello?**
- a) No, en ningún caso.
 - b) No, si lo comunica de inmediato al Ayuntamiento y a la autoridad laboral.
 - c) Sí, si se demuestra que obró de mala fe o que cometió negligencia grave.
 - d) Sí, si no lo consultó previamente con el Alcalde.
- 26. - ¿Puede Evidencio ausentarse de la centralita?**
- a) No, no puede abandonar su puesto de trabajo bajo ningún concepto.
 - b) Derivará las llamadas recibidas hacia otro puesto de contestación de reserva.
 - c) Descolgará el teléfono mientras se ausenta y nadie notará su marcha.
 - d) Si, siempre que sea en la franja de la jornada que menos llamadas se reciben.
- 27. - En la comunicación telefónica, Evidencio guardará silencio cuando:**
- a) Quiera zanjar el asunto.
 - b) Esté seguro de que ha dicho todo lo que tenía que decir.
 - c) No esté de acuerdo con lo que dice su interlocutor.
 - d) El usuario le habla.
- 28. Cuando Evidencio recibe una llamada que estaba en espera:**
- a) Hablará rápidamente para atender lo antes posible al usuario.
 - b) Explicará al usuario por qué está esperando.
 - c) Se identificará con su nombre.
 - d) Le dará prioridad sobre cualquier otro asunto que pueda surgir durante la comunicación.

29. - Evidencio atiende telefónicamente, hablando de forma técnica a un usuario que llama al Ayuntamiento ¿Se puede afirmar que está usando un lenguaje correcto?
- a) Si, la ley le obliga a usar siempre un lenguaje técnico y preciso.
 - b) Si.
 - c) No, ya que un lenguaje correcto tiene que ser muy coloquial.
 - d) No, ya que un lenguaje correcto no tiene por qué ser muy técnico.
30. -Evidencio atiende telefónicamente a un usuario que llama al Ayuntamiento. El usuario pregunta por un funcionario del Ayuntamiento que no se encuentra en ese momento en el edificio. Señale la opción correcta de la acción de Evidencio al usuario:
- a) Le notificará el tiempo que lleva fuera y dará explicaciones de por qué no está.
 - b) Le colgará amablemente y con cortesía, sin dar ningún tipo de explicación ni información.
 - c) Tomará nota de la llamada y el motivo.
 - d) Le pasará la llamada a otro funcionario para que también lo atienda y así el usuario vea que se le ha mostrado interés.
31. - Si el número de llamada externo que Evidencio ha solicitado está ocupado:
- a) El número se activará cuantas veces se desee mediante su reclamación.
 - b) Marcará insistentemente sin dar paso a nuevas llamadas para atender al usuario.
 - c) Mandará al usuario al teléfono público más cercano para que lo siga intentando.
 - d) Queda eximido de seguir intentándolo.
32. - La voz de Evidencio al atender el teléfono, debe ser:
- a) Apagada.
 - b) Clara.
 - c) Agitada.
 - d) Robótica.
33. - La actitud de Evidencio ha de ser en todo momento:
- a) Positiva.
 - b) Personal.
 - c) Inflexible.
 - d) Distante.
34. - Evidencio atiende a un usuario que se persona en el centro bastante alterado y quiere poner una queja o reclamación. ¿Qué no debe hacer Evidencio?
- a) Adoptar una actitud positiva huyendo de la pasividad o falta de interés.
 - b) Permitir expresarse al usuario y darle las condiciones correctas para que se traslade su problema.
 - c) Evitar que la reclamación surta efecto, convenciendo al usuario de que no insista ya que es negativo para el Ayuntamiento.
 - d) Encaminarle a la ventanilla o dependencia a la que ha de dirigirse.
35. -Evidencio recibe una llamada solicitando el número de teléfono móvil de la Concejala de Personal del Ayuntamiento, ¿qué hará Evidencio?
- a) Lo proporcionará si el usuario se identifica.
 - b) No lo proporcionará en ningún caso.
 - c) Lo proporcionará por ser una persona pública.
 - d) Lo proporcionará si es para una llamada oficial.