



# UNIVERSIDAD DE MURCIA

**ESCALA TÉCNICA AUXILIAR:  
ESPECIALIDAD AUXILIAR DE SERVICIOS**

**SEGUNDA PARTE EJERCICIO ÚNICO**

**Sistema acceso Consolidación Excepcional**

**(25 de Octubre de 2009)**

**Doña Antonia Pérez accede a la función pública en la Universidad de Murcia, como Auxiliar de Servicios con destino en un centro docente del Campus de Espinardo.**

**Inicia su actividad a primeros de septiembre, en pleno proceso de matriculación de alumnos. En la conserjería dispone de teléfono, telefax, ordenador y fotocopidora para realizar su trabajo adecuadamente.**

**En los primeros días se le ha formado en materia de seguridad y prevención de riesgos laborales.**

**En relación con el trabajo que debe realizar esta funcionaria, se plantean las siguientes cuestiones:**

**1.- Se recibe una llamada solicitando información en relación con la matrícula de un alumno. En la atención a esta llamada telefónica, diga cual de los siguientes comportamientos NO sería adecuado:**

- a) Se debe contestar la llamada lo antes posible, sin hacer esperar.
- b) Se debe saludar y ofrecer nuestra ayuda.
- c) No se deben mantener conversaciones paralelas.
- d) A la hora de atender la llamada, en ningún caso nos identificaremos con nuestro nombre.

**2.- En la explicación que se le da al alumno, al que se le facilita la información, se procurará:**

- a) Emplear tecnicismos.
- b) Asumir que el alumno debe conocer el asunto de que se trata.
- c) Utilizar respuestas automáticas con el fin de atender el mayor número posible de consultas.
- d) No explicar nuestros problemas al alumno.

- 3.- **¿Cuál de los siguientes es el comportamiento más adecuado para la atención al alumno en dicha llamada telefónica?**
- a) Pasivo.
  - b) Inquisitivo.
  - c) Asertivo.
  - d) Servil.
- 4.- **En dicha llamada el trabajador procurará emplear como elemento de ayuda a la comunicación, facilitando al interlocutor información sobre cómo se ha percibido o entendido lo que está comunicando y dando oportunidad de aclarar su mensaje confirmándolo, una actitud que se denomina:**
- a) Escucha activa.
  - b) "Efecto eco" o reformulación.
  - c) Audición precisa u objetiva.
  - d) "Feed back" o retroalimentación.
- 5.- **La rama de la comunicación que estudia la transmisión de información entre ordenadores, se denomina:**
- a) Teletexto.
  - b) Teletipo.
  - c) Telefax.
  - d) Telemática.

6.- **Un alumno se dirige a la conserjería para solicitar información sobre una convocatoria de becas. De acuerdo con el artículo 2 del Real Decreto 208/1996 de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano, NO es información general:**

- a) La relativa a la identificación, fines, competencia, estructura, funcionamiento y localización de organismos y unidades administrativas.
- b) La referida a los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que los ciudadanos se propongan realizar.
- c) La referente a datos personales.
- d) Cualquier dato que los ciudadanos tengan necesidad de conocer en sus relaciones con las Administraciones públicas.

7.- **De acuerdo con el Real Decreto citado, la atención personalizada al ciudadano NO comprenderá una de las funciones siguientes:**

- a) De recepción y acogida a los ciudadanos, al objeto de facilitarles la orientación y ayuda que precisen en el momento inicial de su visita, y, en particular, la relativa a la localización de dependencias y funcionarios.
- b) De resolución de las quejas y reclamaciones de los ciudadanos por las tardanzas, desatenciones o por cualquier otro tipo de actuación irregular que observen en el funcionamiento de las dependencias administrativas.
- c) De asistencia a los ciudadanos en el ejercicio del derecho de petición, reconocido por los artículos 29 y 77 de la Constitución.
- d) De orientación e información.

8.- **Si durante la utilización de la fotocopidora aparece un mensaje que indique "Avería detectada", o similar, el Auxiliar de Servicios deberá:**

- a) Recurrir al manual de funcionamiento y repararla.
- b) Comunicárselo al jefe de la conserjería, ya que es éste quien debe repararla.
- c) Dicho mensaje no aparece nunca en el panel táctil.
- d) Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.

- 9.- **Una vez encendida la fotocopidora, empezará el calentamiento de la máquina. Durante este periodo de tiempo:**
- a) Se pueden hacer copias al estar la máquina recién encendida.
  - b) No se pueden realizar copias.
  - c) Se pueden realizar copias a un ritmo menor del normal.
  - d) Podemos efectuar sólo una copia llamada "prueba".
- 10.- **En relación con el manejo de medios audiovisuales que realiza el funcionario, ¿cuál de los siguientes no constituye un elemento de recambio de los mismos?**
- a) Fusibles.
  - b) Pilas.
  - c) Bombillas.
  - d) Mandos.
- 11.- **En relación con los servicios postales, los servicios de envíos generales son aquellos que:**
- a) Establecen una garantía fija contra los riesgos de pérdida, sustracción o deterioro.
  - b) Tienen un seguimiento individualizado del envío.
  - c) Son confiados al operador postal sin garantías especiales.
  - d) Tienen un seguimiento individualizado del envío y tiene valor oficial de comunicación reconocido por la ley.
- 12.- **En relación con el franqueo postal, señale la respuesta correcta:**
- a) El franqueo postal es una de las formas de pago de los servicios postales y sólo se realiza mediante el pago de sellos.
  - b) El franqueo postal puede efectuarse por medio de impresiones realizadas con máquinas de franquear.
  - c) En el franqueo en destino, el pago de la prestación del servicios se efectuará en origen.
  - d) En los envíos postales que circulen sin franqueo o con franqueo insuficiente, el destinatario deberá abonar dicha insuficiencia.

13.- **Cuando se trate de objetos cuyas dimensiones no permitan la estampación o impresión directa, ésta podrá realizarse en una etiqueta o faja en la que figuren impresos:**

- a) El nombre y la dirección del remitente y destinatario y que habrá de adherirse en toda su extensión a los envíos respectivos.
- b) El nombre del destinatario y su dirección, exclusivamente.
- c) Es suficiente especificar el nombre del remitente y su destinatario.
- d) El nombre y la dirección del destinatario y otras especificaciones que faciliten la entrega en destino.

14.- **¿Cuál de las siguientes funciones NO es propia del Auxiliar de Servicios?**

- a) Facilitar al público información de carácter general, incluida atención telefónica.
- b) La vigilancia y cuidado del inmueble durante las horas de servicio, controlando el acceso de personas al mismo y la habilitación para realizar funciones de "mantenimiento básico".
- c) La recogida, entrega, manipulación y clasificación simple de documentación, correspondencia y paquetería oficial en su lugar de trabajo oficial.
- d) El traslado de material y equipamiento necesario dentro de las instalaciones y locales de la unidad de destino, exceptuando las mudanzas generales.

15.- **Y ¿cuál de las siguientes funciones SI corresponde al personal Auxiliar de Servicios?**

- a) Ejecución de todos los encargos y recados que les encomienden sus superiores.
- b) Facilitar al público información de carácter particular.
- c) Suministro de material y equipamiento a las dependencias de la Universidad de Murcia.
- d) Control de llaves, apertura y cierre de puertas de acceso, ventanas y persianas dentro de su ámbito funcional y que tengan relación con su puesto de trabajo.

- 16.- **En materia de control de accesos, ¿cuál de los siguientes es un sistema de credencial material?**
- a) Llave magnética.
  - b) Escritura.
  - c) Huella digital.
  - d) Iris de ojos.
- 17.- **En materia de normas básicas de seguridad en edificios públicos, se habrá de tener en cuenta que un detector de fuegos:**
- a) Es un aparato que sirve para la extinción de fuegos.
  - b) Es un aparato cuyo objeto es localizar y dar aviso de la aparición de un incendio.
  - c) Es un aparato que se utiliza para determinar sitios donde pueden producirse incendios.
  - d) Es un aparato para avisar a los servicios de emergencia.
- 18.- **Si se produjese una alarma y hubiese que evacuar el edificio con carácter urgente, NO constituye una norma básica de seguridad:**
- a) Mantener al personal alejado del edificio, no permitiendo que nadie entre a por objetos olvidados.
  - b) Tranquilizar a las personas, actuando con firmeza.
  - c) Garantizar el uso de todas las vías de evacuación, escaleras de emergencia y ascensores por todos los ocupantes del inmueble.
  - d) No utilizar los ascensores en caso de incendio.
- 19.- **Respecto a los extintores de incendios, señale la respuesta INCORRECTA:**
- a) Deben estar en buen estado.
  - b) Su emplazamiento debe ser visible y accesible.
  - c) Deben estar alejados de las salidas.
  - d) La parte superior del extintor debe quedar como máximo a 1,70 m. sobre el suelo.

20.- **¿Cuál de los siguientes NO será un principio general de la acción preventiva de acuerdo con el artículo 15 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales?**

- a) Evaluar los riesgos que no se puedan evitar.
- b) Combatir los riesgos en su origen.
- c) Sustituir lo peligroso por lo que entrañe poco o ningún peligro.
- d) Adoptar medidas que antepongan la protección individual a la colectiva.

21.- **¿Qué requisitos debe tener el entorno de una fotocopiadora para su correcto funcionamiento?**

- a) Temperatura de 10 °C a 30°C y Humedad del 10% al 80%.
- b) Temperatura de 30°C a 35°C y Humedad del 85%.
- c) Únicamente Temperatura de 30°C a 35°C.
- d) No es necesario que el entorno de la fotocopiadora tenga una temperatura y humedad específicas para que funcione correctamente.

22.- **Cuando hubiese que adoptar medidas preventivas que generen riesgos adicionales, según el artículo 15 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, sólo se adoptarán:**

- a) Si dicho riesgo es sustancialmente superior al que se pretende controlar.
- b) En todos los casos.
- c) Si dicho riesgo es sustancialmente inferior al que se pretende controlar y no hay otra alternativa más segura.
- d) En ningún caso, ya que la medida no puede generar ningún riesgo adicional.

23.- **¿Tendría derecho Antonia, estando embarazada, a ausentarse del trabajo, para la realización de exámenes prenatales y técnicas de preparación al parto?**

- a) No; deberá realizarlos fuera del horario de trabajo.
- b) No; es una concesión discrecional de la Universidad.
- c) Sí, previo aviso a la Universidad y justificación de la necesidad de su realización dentro de la jornada de trabajo, pero sin derecho a remuneración.
- d) Sí, justificando la necesidad de su realización dentro de la jornada de trabajo, teniendo derecho a remuneración cuando haya sido autorizada por la Universidad.

24.- **Es un derecho de los trabajadores, según el artículo 14 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales:**

- a) Evaluar los riesgos en el trabajo.
- b) Tener una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo.
- c) Actuar en casos de emergencia y de riesgo grave e inminente.
- d) Identificar, evaluar y controlar los riesgos de su puesto de trabajo.

25.- **De acuerdo con el artículo 19 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales:**

- a) El empresario deberá garantizar que cada trabajador reciba una formación teórica y práctica suficiente y adecuada en materia preventiva.
- b) La formación deberá impartirse fuera de la jornada de trabajo.
- c) El coste de la formación podrá recaer, en determinados supuestos, en los trabajadores.
- d) Esta formación deberá impartirse siempre por la empresa con medios propios.

26.- **El artículo 17 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales establece que:**

- a) El empresario deberá proporcionar a sus trabajadores equipos de protección individual adecuados para el desempeño de sus fines.
- b) Los equipos de protección individual deberán utilizarse en todo caso por los trabajadores.
- c) Los Delegados de Prevención adoptarán las medidas necesarias con el fin de que los trabajos de reparación y mantenimiento sean realizados por los trabajadores específicamente cualificados para ello.
- d) En determinados casos los equipos de protección individual sustituirán a los equipos de trabajo.

27.- **El Comité de Seguridad y Salud en el trabajo se reunirá:**

- a) Semestralmente.
- b) Trimestralmente.
- c) Mensualmente.
- d) Una vez al año.

28.- **Las labores de vigilancia y control de la aplicación de la normativa de prevención en nombre de los trabajadores, serán realizadas por:**

- a) Junta de personal.
- b) Comité de empresa.
- c) Delegados de prevención.
- d) Delegados de personal.

29.- **¿Cuál de las siguientes NO constituye una regla adecuada para levantar pesos?**

- a) Separar los pies, para mantener el equilibrio.
- b) Flexionar las rodillas.
- c) Torsionar la espalda durante el levantamiento.
- d) Colocar el peso cerca del centro del cuerpo.

30.- **El empresario debe tomar medidas técnicas u organizativas necesarias para evitar la manipulación manual de cargas:**

- a) Rara vez.
- b) Nunca.
- c) Siempre que sea posible.
- d) En todas las ocasiones.