

Proceso selectivo para la constitución de

BOLSA DE TRABAJO

**OFICIAL DE OFICIOS
CONSERJE EQUIPAMIENTOS MUNICIPALES**

PRUEBA 1

20 PREGUNTAS CON 4 RESPUESTAS ALTERNATIVAS, más 2 preguntas de reserva.

Esta prueba consiste en responder un cuestionario de 20 preguntas, relacionadas con el contenido del temario específico.

Cada pregunta tiene cuatro alternativas de respuesta de las que solo una es la respuesta correcta.

Todas las respuestas correctas tendrán el mismo valor. Las respuestas erróneas descuentan 0,05 del valor de una respuesta correcta y las respuestas en blanco no restarán puntuación.

Este ejercicio es obligatorio y será puntuado de 0 a 20 puntos.

En caso de empate, se ordenará las puntuaciones por orden de ID anónimo.

22/02/2024

1. En el trato a una persona usuaria presuntuosa, no es correcto:
 - a) Mostrar humildad
 - b) Competir con ella
 - c) Mostrar mucha amabilidad
 - d) Adularle alguna vez
2. Para establecer un tono positivo con los clientes que no tienen razón en sus argumentos, hemos de:
 - a) Decirles que no llevan la razón
 - b) Decirles que están equivocados
 - c) Hacerles sentir culpables
 - d) Esforzarnos en ser positivos en nuestras respuestas
3. ¿Cuál de las siguientes opciones es correcta en cuanto a convencer al usuario?
 - a) Convencer es coaccionar al cliente para que este realice algo que no desea
 - b) Tenemos que persuadirle
 - c) Los usuarios quieren creer lo que les decimos
 - d) No es tarea del personal de la Administración ganarse la confianza que quieren depositar en él
4. Para tratar a un usuario enfadado, aplicando la técnica de la escucha física:
 - a) Miraremos al usuario directamente. Esto implica que prestamos toda nuestra atención a la conversación con el usuario
 - b) Cruzaremos los brazos y piernas, para hacer pensar al usuario que estamos dispuestos a escucharle
 - c) Le miraremos a los ojos fijamente por largo tiempo
 - d) Mantendremos una postura rígida e inamovible
5. Para disminuir la tensión en una reclamación de un usuario agresivo:
 - a) Hay que sentirse personalmente afectado
 - b) Hay que evitar la responsabilidad
 - c) Dejar hablar y escucharle
 - d) Procurar entrar en discusión
6. Ante un usuario que solicita información con mucha meticulosidad, numerosas preguntas y una actitud crítica, el trato del informador público debe caracterizarse por:
 - a) Permanecer impasible
 - b) Dar pocos detalles
 - c) Aportar conocimientos técnicos
 - d) Mantenerse firme
7. Es un fallo en la comunicación:
 - a) Entender lo que queremos entender
 - b) Establecer un clima agradable
 - c) Estar dispuestos a oír a la otra persona en sus propios términos
 - d) Ser comprensivo con las circunstancias del interlocutor
8. El personal de oficinas que recibe una reclamación de un usuario:
 - a) Ha de negarse a recibirla
 - b) Debe convencer al usuario para que no la presente
 - c) Debe recibir cualquier tipo de reclamación que el usuario quiera presentar
 - d) El usuario no puede realizar reclamaciones
9. Es importante que la voz del personal de oficinas al teléfono para atender al usuario sea:
 - a) Clara, monótona y agresiva
 - b) Apagada, natural y agradable
 - c) Regresiva, con silencios
 - d) Agradable, clara y armónica
10. La atención personalizada al usuario no comprende la función de:
 - a) Recepción y acogida
 - b) Orientación e información
 - c) Gestión
 - d) Enjuiciamiento
11. La medida preventiva de seguridad que consiste en la supervisión y regulación del tránsito de personas, vehículos y objetos a través de una o varias zonas de un edificio público, se llama:
 - a) Apertura de instalaciones
 - b) Control de accesos
 - c) Acreditación de visitantes
 - d) Identificación automática
12. El principal objeto del control de acceso es:
 - a) Obtener información de cuántas personas acceden al edificio diariamente
 - b) La información al ciudadano sobre el lugar al que se ha de dirigir

c) Minimizar o descartar riesgos de seguridad derivados de entradas y salidas no autorizadas

d) Favorecer el uso de la administración electrónica

13. ¿Cuál de los siguientes es un sistema de credencial material?

a) La huella digital

b) La cerradura de combinación

c) El iris del ojo

d) La tarjeta de control

14. ¿Cuál de los siguientes es un sistema credencial de conocimientos?

a) La voz

b) Los emisores de radiofrecuencia

c) La cerradura de combinación

d) La llave magnética

15. ¿Cuál de los siguientes es un sistema de credencial personal?

a) Rasgos faciales

b) Escritura

c) Emisor de ultrasonido

d) Llave mecánica

16. El arco detector de metales no es válido para detectar:

a) Herramientas

b) Drogas

c) Artefactos explosivos

d) Armas

17. No forma parte de la función de apertura de edificios:

a) Gestionar el servicio de guardarropas

b) Inspeccionar visualmente los elementos estructurales de acceso exteriores

c) Desconectar el sistema de alarma

d) Encender las luces principales del edificio

18. No es cierto que la ronda de seguridad:

a) Incluya verificar el estado general de las instalaciones en materia de seguridad

b) Se puede realizar en cualquier momento de la jornada

c) Se realice recorriendo planta a planta, inspeccionando y asegurando cada una de ellas

d) Incluya comprobar el correcto funcionamiento de los equipos y sistemas de detección y alarma

19. La puesta en marcha de instalaciones por parte del personal de oficios comprende la puesta a punto y en servicio de..... (señalar la opción incorrecta)

a) La calefacción o refrigeración de la sala

b) Los ordenadores de los distintos puestos administrativos

c) Los sistemas de ventilación exterior y/o interior

d) La iluminación artificial y/o natural

20. Son elementos de las instalaciones de climatización:

a) Los equipos de alumbrado de emergencia

b) Los sistemas de prevención de sobretensiones y protección con pararrayos

c) Las motobombas

d) Los sistemas de abastecimiento de agua contra incendios

PREGUNTAS DE RESERVA

21. Las áreas sensibles de un edificio público son aquellas zonas, salas o despachos que, por circunstancias concretas, requieran de una atención de seguridad específica. Se consideran como tales:

a) Las plantas más altas del edificio

b) Las áreas administrativas

c) Los salones de actos

d) Las salas de cuartos de máquinas e instalaciones

22. De los siguientes términos, ¿cuál define a los elementos tipo portillos motorizados o pasillos automatizados que se colocan en los puntos de acceso que se utilizan como entrada a los edificios para canalizar la entrada por los lugares indicados y restringir el paso para que solo sea utilizado por personas autorizadas?

a) Alarmas

b) Tornos

c) Conserjerías

d) Garitas