



UNIVERSIDAD DE GRANADA

PROCESO SELECTIVO DE PROMOCIÓN INTERNA SISTEMA DE CONCURSO OPOSICIÓN

**12 Plazas de Encargado/a de Equipo de Conserjería
(Grupo III).**

(Resolución de fecha 3 de marzo de 2017)

SEGUNDO EJERCICIO
6 SEPTIEMBRE 2017



Tema 1: ARTÍCULOS DEL 13 AL 70 DEL IV CONVENIO COLECTIVO DEL PERSONAL LABORAL DE LAS UNIVERSIDADES ANDALUZAS

1. **¿Cuál de los siguientes NO es uno de los criterios de Organización y Racionalización establecidos en el artículo 13.2?**
 - a) Mejorar e incrementar las prestaciones de servicios a la comunidad universitaria y a la sociedad en general.
 - b) Estabilización de las plantillas de las universidades andaluzas.
 - c) Favorecer una gestión de calidad.
 - d) El fomento de la responsabilidad e iniciativa en el puesto de trabajo y de la participación de los trabajadores.

2. **De acuerdo con el artículo 13 ¿En qué condiciones podrá la Universidad acordar modificaciones sustanciales de las condiciones de trabajo?**
 - a) Cuando existan probadas razones técnicas de urgencia, organizativas o productivas.
 - b) Cuando existan probadas razones técnicas, organizativas o productivas.
 - c) Previa negociación con el Comité de Empresa, cuando existan razones organizativas o productivas que lo aconsejen.
 - d) Previa negociación con el Comité de Empresa, cuando existan razones técnicas de urgencia, organizativas o productivas

3. **¿Cuál de los siguientes aspectos NO se incluye en las RPT de acuerdo con lo regulado en el artículo 14?**
 - a) Retribuciones básicas.
 - b) Retribuciones complementarias.
 - c) Áreas profesionales.
 - d) Requisitos profesionales.

4. **¿En que lugar del Convenio se incluyen las definiciones de los grupos profesionales?**
 - a) Artículo 15.
 - b) Artículo 16.
 - c) Anexo I.
 - d) Anexo II.

5. **¿En que lugar del Convenio se incluyen las definiciones de las distintas categorías profesionales, así como la integración de las mismas en los respectivos grupos profesionales?**
 - a) Artículo 15.
 - b) Artículo 16.
 - c) Anexo I.
 - d) Anexo II.

6. **La Gerencia podrá optar indistintamente y de forma directa por cualquiera de los procedimientos de provisión de plazas indicados en el artículo 18: Excepcionalmente, y para aquellos puestos de trabajo cuya naturaleza o exigencias aconsejen una especial cualificación, según determine la RPT...**
 - a) Previa negociación con el Comité de Empresa.
 - b) Previa comunicación al Comité de Empresa.
 - c) Previo acuerdo con el Comité de Empresa.
 - d) Previo informe de los representantes de los trabajadores.



7. **En un Concurso de traslados, de acuerdo con el artículo 19, podrán participar...**
 - a) Trabajadores del mismo grupo.
 - b) Trabajadores de la misma categoría.
 - c) Trabajadores de la misma categoría y área.
 - d) Trabajadores fijos de la misma categoría.

8. **En los procedimientos de Promoción interna ¿Qué plazo deberá transcurrir sin laudo para que la Gerencia pueda aplicar las bases propuestas por la Universidad?**
 - a) 30 días.
 - b) 45 días.
 - c) Un mes.
 - d) 2 meses.

9. **De acuerdo con el artículo 27, la jornada de trabajo será de 35 horas semanales de trabajo efectivo, sin que puedan superarse 1445 horas de jornada ordinaria y en computo anual .../... La distribución del horario de la jornada laboral corresponde a la Gerencia de las Universidades ...**
 - a) Previa negociación con el Comité de Empresa.
 - b) Previa comunicación al Comité de Empresa.
 - c) Previa acuerdo con el Comité de Empresa.
 - d) Previa informe de los representantes de los trabajadores.

10. **¿Qué artículo establece que “En virtud del Acuerdo alcanzado para la percepción del Complemento de homologación del PAS, las Universidades Andaluzas quedan habilitadas para la implantación de sistemas de control de presencia a fin de controlar el cumplimiento horario”?**
 - a) 27
 - b) 28
 - c) 29
 - d) 30

11. **De acuerdo con lo regulado en el artículo 32, el trabajador que no pudiese iniciar las vacaciones que ya tenía programadas por encontrarse en situación de incapacidad temporal, baja o licencia maternal ...**
 - a) Podrá disfrutarlas fuera del periodo previsto pero siempre dentro del año natural a que correspondan
 - b) Podrá disfrutarlas cuando finalice dicha situación, siempre que sea antes de que transcurran 18 meses desde el final del año al que correspondían las vacaciones.
 - c) Podrá disfrutarlas fuera del periodo previsto.
 - d) Podrá disfrutarlas fuera del periodo previsto y, si el motivo que impidió el disfrute estuvo relacionado con la maternidad o la adopción, podrá disfrutarlas fuera del año natural a que correspondían las vacaciones dejadas de disfrutar.

12. **En el baremo que regirá los concursos de traslado, de acuerdo con lo regulado en el artículo 19, la puntuación máxima por cursos de formación es de:**
 - a) 2 puntos.
 - b) 6 puntos.
 - c) 0,30 puntos por curso.
 - d) 0,20 puntos por curso.



- 13. El régimen disciplinario se encuentra regulado en el artículo 38 en los siguientes términos:**
- a) Se aplicará en las mismas condiciones y con los mismos efectos que la normativa establece para el personal funcionario de Administración y Servicios de las Universidades.
 - b) Está regulado por el Anexo III y el artículo 58 del Estatuto de los Trabajadores.
 - c) Está regulado por el Anexo III y, en lo no regulado en este, será supletorio el régimen disciplinario aplicable a los funcionarios de las Universidades.
 - d) Será el establecido en el RD 365/1995.
- 14. De acuerdo con el artículo 42 del Convenio, el número de Delegados de Prevención será:**
- a) El que fije el artículo 31 de la Ley 35/1995.
 - b) El establecido en el Anexo III del presente convenio, como mínimo.
 - c) El regulado en la ley 35/1995.
 - d) Como mínimo, el establecido en el artículo 35 de la ley 31/1995.
- 15. De acuerdo con el Convenio, en cumplimiento de la obligación de vigilancia de la salud, los reconocimientos médicos se practicarán... Señale la respuesta incorrecta:**
- a) Una vez al año para todo el personal.
 - b) En las reincorporaciones, tras períodos de incapacidad superior a seis meses, al objeto de verificar la inexistencia de nuevas situaciones personales, que puedan suponer un riesgo no considerado en la última evaluación realizada.
 - c) Cada vez que el trabajador cambie de puesto de trabajo o de funciones.
 - d) Periódica y/o específicamente al personal que por su actividad se estime necesario.
- 16. De acuerdo con el artículo 45 del Convenio, ¿Cuál de las siguientes afirmaciones es correcta respecto de la evaluación de riesgos?:**
- a) Se realizará una vez al año para todo el personal.
 - b) El procedimiento a utilizar será fijado por la Gerencia previo acuerdo con el Comité de Empresa.
 - c) El procedimiento será diseñado por el Comité de Seguridad y Salud.
 - d) La Universidad deberá consultar a los representantes de los trabajadores acerca del procedimiento de evaluación a utilizar.
- 17. ¿Cuál de los siguientes NO es uno de los aspectos en los que las Universidades orientarán a los trabajadores de acuerdo con el artículo 46?:**
- a) Prevención de lesiones musculoesqueléticas.
 - b) Prevención de patologías de la voz.
 - c) Prevención oncológica.
 - d) Prevención de patologías neurológicas.



Tema 2: LEY ORGÁNICA 3/2007, DE 22 DE MARZO, PARA LA IGUALDAD EFECTIVA DE MUJERES Y HOMBRES (TÍTULO V, CAPÍTULOS I, II Y III)

- 18. ¿Cuál de los siguientes NO es uno de los criterios de actuación de las Administraciones Públicas recogidos en el artículo 51?:**
- a) Fomentar la formación en igualdad, tanto en el acceso al empleo público como a lo largo de la carrera profesional.
 - b) Promover la presencia equilibrada de mujeres y hombres en los órganos de selección y valoración.
 - c) Establecer medidas efectivas de protección frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo.
 - d) Evaluar anualmente la efectividad del principio de igualdad en sus respectivos ámbitos de actuación.
- 19. De acuerdo con el artículo 55 el informe de impacto de género...**
- a) Deberá acompañarse para la aprobación de las RPT de las administraciones públicas.
 - b) Será obligatorio en las evaluaciones de riesgos de todas las administraciones públicas.
 - c) Deberá acompañarse para la aprobación de convocatorias de pruebas selectivas para el acceso al empleo público.
 - d) Todas las anteriores son falsas.
- 20. De acuerdo con el artículo 57, respecto de los Permisos y beneficios de protección a la maternidad y la conciliación de la vida personal, familiar y laboral:**
- a) El tiempo en estas situaciones no será computado como trabajado en los procesos selectivos para acceso al empleo público.
 - b) El tiempo en estas situaciones será computado como trabajado en los procesos selectivos para acceso al empleo público.
 - c) El tiempo en estas situaciones será computado a efectos de formación.
 - d) El tiempo en estas situaciones será computado como de trabajo efectivo a efectos de permisos especiales de conciliación.

Tema 3: DISCAPACIDAD E INCLUSIÓN

- 21. ¿Qué artículo de los Estatutos de la Universidad de Granada reconoce como derecho de los miembros de la comunidad universitaria: “obtener los beneficios derivados de las medidas de acción positiva que sean impulsadas por la Universidad de Granada, de acuerdo con sus disponibilidades, con el fin de asegurar la participación plena y efectiva de las personas con necesidades especiales”?**
- a) 28.
 - b) 38.
 - c) 101.
 - d) 102.
- 22. ¿Cuál de las siguientes NO es una de las estructuras de apoyo recogidas en la Normativa para la atención al estudiantado con discapacidad y otras necesidades específicas de apoyo educativo de la Universidad de Granada?**
- a) Oficina de Relaciones Internacionales.
 - b) Servicio de Asistencia Estudiantil.
 - c) Clínica Psicopedagógica de la Universidad de Granada.
 - d) Estudiante Colaborador.



- 23. De acuerdo con la Normativa para la atención al estudiantado con discapacidad y otras necesidades específicas de apoyo educativo de la Universidad de Granada ¿Cuál de las siguientes es una de las funciones que asumirá el Servicio de Orientación para la Salud de la Universidad de Granada?**
- a) Asesorar sobre hábitos para una vida saludable.
 - b) Asesoramiento psicológico.
 - c) Orientación y propuesta de concesión de apoyos, recursos, adaptaciones curriculares...
 - d) Diagnóstico ergonómico.
- 24. De acuerdo con la Normativa para la adopción de medidas de acción positiva y de igualdad de oportunidades para el Personal de Administración y Servicios y el Personal Docente e Investigador con discapacidad de la Universidad de Granada ¿Cuál de las siguientes NO es miembro de pleno derecho de la Comisión de Medidas de Acción Positiva para personal de la UGR con discapacidad?**
- a) Los presidentes de cada uno de los órganos de representación.
 - b) Un miembro de cada sindicato que reúna los requisitos del Art. 33 del EBEP.
 - c) El Vicerrector con competencia en este ámbito o persona en quien delegue.
 - d) Todos son miembros.
- 25. De acuerdo con la Normativa para la adopción de medidas de acción positiva y de igualdad de oportunidades para el Personal de Administración y Servicios y el Personal Docente e Investigador con discapacidad de la Universidad de Granada ¿Cuál de las siguientes NO es una de las funciones de la Comisión de Medidas de Acción Positiva para personal de la UGR con discapacidad?**
- a) Elaborar la propuesta de resolución de las solicitudes presentadas.
 - b) Supervisar la puesta en marcha de las medidas establecidas.
 - c) Elaborar dictámenes técnicos sobre las solicitudes presentadas.
 - d) Proponer la adopción de medidas de acción positiva.
- 26. Las actuaciones de atención a los estudiantes con discapacidad y otras necesidades específicas de apoyo se coordinaran desde.**
- a) Secretariado para la Inclusión y la Diversidad, dependiente del Vicerrectorado competente en la materia.
 - b) Vicerrectorado de estudiantes.
 - c) Servicio de asistencia al estudiante.
 - d) Vicerrectorado de ordenación académica.

Tema 4: PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN EL ÁREA DE CONSERJERÍA

- 27. ¿Cuál de los siguientes NO es uno de los principios para prevenir los riesgos laborales?**
- a) Evitar los riesgos.
 - b) Adaptar el trabajo a la persona, ...
 - c) Desincentivar las bajas con origen en Accidente de Trabajo, para así fomentar la atención y concentración durante la realización de tareas potencialmente peligrosas.
 - d) Tener en cuenta la evolución de la técnica.



28. **¿Cuál de las siguientes NO es una de las áreas que componen la estructura organizativa del Servicio de Prevención de la Universidad de Granada?**
- Ergonomía y Psicosociología.
 - Higiene Laboral.
 - Seguridad en el Trabajo.
 - Salud Laboral.
29. **La Vigilancia de la Salud es Voluntaria para el trabajador salvo:**
- Que el estado de salud de la persona pueda constituir un peligro para él mismo o para terceras personas.
 - A petición del superior jerárquico.
 - Que el interesado padezca una enfermedad crónica grave.
 - Petición del Delegado de Prevención de Riesgos de su centro de trabajo.
30. **El documento donde se establecen los recursos materiales y humanos disponibles para actuar ante una situación de emergencia, se denomina:**
- Plan de actuación
 - Plan de salvamento
 - Plan de autoprotección
 - No existe ese documento
31. **La altura que no se debe de sobrepasar en trabajos con escaleras manuales sin arnés es de:**
- 2,5 m.
 - 3 m.
 - 3,5 m.
 - 4 m.
32. **Las dimensiones mínimas de los lugares de trabajo en oficinas son:**
- 2,5 metros de Altura, 2 metros cuadrados de superficie libre por trabajador y 10 metros cúbicos de volumen libre por trabajador.
 - 2,5 o 3 metros de Altura, 2 metros cuadrados de superficie libre por trabajador y 10 metros cúbicos de volumen libre por trabajador.
 - 2,5 metros de Altura y 3 metros cúbicos de volumen libre por trabajador.
 - 3 metros de Altura y 10 metros cúbicos de volumen libre por trabajador.
33. **Para prevenir el riesgo de golpes contra objetos debe disponerse de un espacio entre muebles y equipos de al menos:**
- 60 cms. o, en todo caso, el ancho necesario para el paso del trabajador habitual.
 - 70 cms.
 - 80 cms.
 - 90 cms. o, en todo caso, el ancho necesario para el paso del trabajador habitual.
34. **Para evitar el desconfort debido a alteraciones en el microclima, la humedad relativa debe estar comprendida entre:**
- 17 y 24.
 - 23 y 27.
 - 30 y 70.
 - 30 y 50.



35. En la señalización de prevención de riesgos laborales las señales rectangulares de color rojo pertenecen al grupo de señales de:
- Prohibición.
 - Peligro.
 - Obligación.
 - Información.
36. En caso de incendio en el recinto donde nos encontramos y ante la imposibilidad de extinguirlo ya sea por falta de medios, de capacidad o por las dimensiones o naturaleza del mismo, debemos:
- Abandonar el recinto previo cierre de puertas y ventanas.
 - Esperar la llegada de los bomberos para explicarles.
 - Abandonar el recinto cuando hayamos agotado los extintores próximos.
 - Abandonar el recinto previa apertura de puertas y ventanas.

Tema 5: LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO. DISTRIBUCIÓN DEL TRABAJO. SUPERVISIÓN MANDOS INTERMEDIOS

37. En un diagrama de distribución del trabajo, el conjunto de las funciones encomendadas a la unidad quedan recogidas en:
- Registro de datos con base en textos escritos que describen las tareas de la unidad.
 - Lista de tareas por empleado.
 - Lista de actividades por empleado.
 - Lista de actividades por unidad.
38. La descoordinación es una consecuencia del estilo de mando:
- Paternalista.
 - Autoritario.
 - Permisivo o Liberal.
 - Democrático.
39. Los conflictos de grupo son una posible consecuencia del estilo de mando:
- Paternalista.
 - Autoritario.
 - Permisivo o Liberal.
 - Democrático.
40. Entre las barreras para la delegación que tienen su origen en las personas en las que se delega, se encuentra:
- Escasas dotes de organización.
 - Miedo a cometer errores.
 - Dificultades para transmitir.
 - Desconocimiento de cómo realizar el proceso.
41. Entre las barreras para la delegación que tienen su origen en la persona que delega, no se encuentra:
- Excesiva necesidad de control.
 - Dificultades para transmitir.
 - Inseguridad personal.
 - Sobrecarga de trabajo.



- 42. No es una condición para la eficacia del reconocimiento:**
- Que sea sincero y espontáneo.
 - Que sea habitual
 - Que sea por un hecho concreto.
 - Que se produzca en un momento próximo al hecho reconocido.
- 43. No forma parte de las reglas para asesorar a los que no cumplen:**
- Negociar las consecuencias.
 - No permitir que la situación siga así
 - Crear empatía escuchando con atención las razones que pueda aportar el incumplidor.
 - Expresar sus sentimientos y las consecuencias para el grupo de la conducta del incumplidor.
- 44. La supervisión debe centrarse en las personas cuando (señale la opción incorrecta):**
- Cuando el grupo le apoya.
 - Cuando las relaciones entre los miembros del grupo son malas
 - Cuando las tareas son aburridas o insatisfactorias.
 - Cuando el grupo ya conoce la tarea y esta está bien estructurada.
- 45. Entre las habilidades necesarias para un estilo participativo de dirección No se encuentra:**
- Motivar.
 - Evaluar.
 - Delegar.
 - Extrapolar.
- 46. Entre las habilidades de un buen negociador No se encuentra:**
- Escuchar atentamente.
 - Persuasión.
 - Firmeza.
 - Búsqueda del compromiso.
- 47. Entre los parámetros que un mando debe seguir para garantizarse éxito en su gestión No se encuentra:**
- Predicar con el ejemplo.
 - Fidelidad a unos valores.
 - Responder razonadamente, desde la lógica.
 - Preocupación por el desarrollo del grupo.

Tema 6: EQUIPOS DE TRABAJO. HABILIDADES SOCIALES

- 48. Entre los elementos que caracterizan un equipo de trabajo se encuentra:**
- Realiza reuniones eficientes.
 - El propósito del equipo coincide con la misión organizacional más amplia.
 - Mide su eficacia indirectamente a través de la forma en que influye en los demás.
 - Productos de trabajo colectivos.
- 49. Cual de las siguientes afirmaciones es correcta respecto de los equipos de trabajo:**
- Los equipos generan productos de trabajo discretos a través del aporte conjunto de sus integrantes.
 - Se unen para compartir información, perspectivas y visiones, para tomar decisiones que ayuden a otro a hacer su trabajo.
 - Se unen para fortalecer los niveles de las actuaciones individuales.
 - El énfasis siempre está puesto en las metas y responsabilidades de cada uno.



- 50. El trabajo en equipo se basa en el principio de las cinco C, ¿cual de las siguientes NO es una de ellas?:**
- Complementariedad.
 - Consciencia.
 - Coordinación.
 - Confianza.
- 51. ¿Cuál de las siguientes No es una de las características de los Equipos de trabajo?:**
- Interacción entre los diferentes miembros, se relacionan y comunican.
 - Persiguen una misma finalidad u objetivo.
 - Unidad de criterio.
 - Normas establecidas por todos.
- 52. ¿Cuál de las siguientes No es una de las etapas en la evolución de los Equipos de trabajo?:**
- Creación y orientación.
 - Establecimiento de normas de conducta.
 - Identificación de conflictos.
 - Solución de conflictos.
- 53. ¿Cuál de los siguientes No es uno de los problemas más comunes de comunicación dentro del trabajo en equipo?:**
- Tendencia a Evaluar.
 - Estereotipos.
 - Efecto halo.
 - Resonancia.
- 54. Seleccione la respuesta en la que todos los elementos son leyes importantes en la comunicación descendente...**
- Ley de la retención, ley de la distorsión y ley de la comprensión.
 - Ley de la responsabilidad del mensaje, ley de la distorsión y ley de la retención.
 - Ley de la responsabilidad retentiva y ley de la comprensión nativa.
 - Ley de los conflictos y ley de la relación.
- 55. Las tres áreas principales que incluye la asertividad son:**
- Control, autoafirmación y expresión de sentimientos positivos.
 - Control, expresión de sentimientos positivos y expresión de sentimientos negativos.
 - Expresión de sentimientos negativos, expresión de sentimientos positivos y autoafirmación.
 - Control, autoafirmación y expresión de sentimientos negativos.
- 56. No se encuentra entre las habilidades sociales más valoradas por las empresas:**
- Flexibilidad.
 - Capacidad de comunicación.
 - Empatía.
 - Toma de decisiones.



Tema 7: TÉCNICAS PRÁCTICAS DE TRABAJO EN EQUIPO

- 57. ¿Cuántas etapas tiene el método de desarrollo de equipos según Gil Rodríguez y García Sáiz?:**
- a) 6
 - b) 7
 - c) 8
 - d) 9
- 58. De los siguientes grupos ¿Cuál está enteramente constituido por etapas del método de desarrollo de equipos según Gil Rodríguez y García Sáiz?:**
- a) Preparación. Diagnóstico. Seguimiento.
 - b) Identificación de habilidades. Solución de problemas y toma de decisiones. Planificación de acciones.
 - c) Solución de problemas y toma de decisiones. Planificación de acciones. Formación.
 - d) Solución de problemas y toma de decisiones. Formación. Puesta en práctica o ejecución de acciones.
- 59. En la fase de preparación del método de desarrollo de equipos según Gil Rodríguez y García Sáiz, es imprescindible crear un clima adecuado que facilite la eficacia del método. ¿Cuál de las siguientes respuestas NO se encuentra entre los elementos facilitadores que ellos mencionan?:**
- a) Relación de la Dirección con el jefe de equipo.
 - b) Relación entre consultor y equipo de trabajo.
 - c) Relación entre Dirección y equipo de trabajo.
 - d) Relación entre consultor y miembros del equipo.
- 60. ¿Cuál de las siguientes respuestas se encuentra entre las técnicas para fomentar la participación recogidas en su temario?:**
- a) Diluvio de ideas.
 - b) Tormenta de discusiones.
 - c) Diagnóstico grupal participativo.
 - d) Seminario.
- 61. ¿Cuál de las siguientes respuestas No se encuentra entre las técnicas de planificación recogidas en su temario?:**
- a) Análisis DAFO.
 - b) Reconstrucción.
 - c) La baraja de la planificación.
 - d) Miremos más allá.
- 62. ¿Cuál de las siguientes No se encuentra entre las preguntas que el monitor debe plantear en el desarrollo de la técnica de Integración en un grupo hostil?:**
- a) ¿Cómo os sentís aquí?
 - b) ¿Cómo os sentís respecto a mi presencia aquí?
 - c) ¿Cómo os sentís respecto a vuestros compañeros de curso?
 - d) ¿Cómo os sentís respecto a la persona que os envió a este curso?



Tema 8: CONFLICTO. HOSTILIDAD Y ESTRÉS

- 63. De acuerdo con su temario ¿Cuál de las siguientes actitudes del mando puede provocar conflictos?:**
- Adoptar una actitud de escucha activa.
 - Persuadir con lógica.
 - Colocarse en la posición del otro.
 - Todas causan conflicto.
- 64. No es una de las estrategias de manejo de conflictos recogidas en su temario:**
- Colaboración.
 - Evasión.
 - Competencia.
 - Sondeo.
- 65. Solo una de las respuestas siguientes está constituida íntegramente por fases de la curva de hostilidad:**
- De disparo. De incubación. De afrontamiento. De resolución.
 - De disparo. De incubación. De enlentecimiento. De resolución.
 - Racional. De disparo. De enlentecimiento. De resolución.
 - Racional. De disparo. De enlentecimiento. De afrontamiento.
- 66. Algunos de los cambios inmediatos que suceden en el cuerpo cuando uno se estresa son (SEÑALE LA RESPUESTA INCORRECTA):**
- Aumenta la tensión muscular.
 - Aumenta la circulación sanguínea en los músculos.
 - Aumenta la circulación sanguínea en estómago y abdomen.
 - Disminuye el tono intestinal y estomacal.

Tema 9: ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL PÚBLICO

- 67. Seleccione la respuesta que contiene los distintos niveles de la comunicación entre personas:**
- Verbal, no verbal y escrito.
 - Presencial, telefónico, electrónico.
 - Coloquial, especializado, estándar.
 - Presencial, telefónico y online.
- 68. Hablando de los elementos que intervienen en la comunicación, el contexto es:**
- El medio a través del cual el mensaje del emisor llega al receptor.
 - El conjunto de signos y símbolos que sirven para transmitir el mensaje.
 - La parte escrita del mensaje.
 - Situación en que se produce la comunicación.
- 69. Entre los aspectos y elementos fundamentales de la comunicación telefónica NO se encuentra:**
- El mensaje.
 - La voz.
 - El silencio.
 - El lenguaje.



- 70. Constituyen barreras y dificultades comunicativas de especial importancia para tu trabajo:**
- a) La escucha activa y el ambiente.
 - b) Personalidad simpática.
 - c) El silencio y la personalidad empática.
 - d) El ambiente, las emociones y el lenguaje.
- 71. Ante un usuario enfadado no hay que:**
- a) Ver más allá de su enfado.
 - b) Involucrarse en las emociones.
 - c) Analizar a fondo el problema.
 - d) Negociar una solución.

Tema 10: ESTRUCTURA Y TRATAMIENTO DE ESCRITOS, INFORMES Y DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS. POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDAD. DOCUMENTOS DE INFORMACIÓN INTERNA. IMAGEN CORPORATIVA

- 72. En todos los documentos que contengan actos administrativos, incluidos los de mero trámite, cuyos destinatarios sean los ciudadanos, debe figurar un encabezamiento en el que consten al menos los siguientes datos:**
- a) Destinatario.
 - b) Título del documento.
 - c) Fecha y lugar de expedición.
 - d) Organismo o autoridad que lo expide.
- 73. En las resoluciones administrativas y comunicaciones oficiales, internas o externas, será obligatorio incluir:**
- a) Lugar y fecha, antefirma, identificación nominativa del firmante.
 - b) Título y número clave.
 - c) Destinatario, Fecha y lugar de expedición.
 - d) Organismo o autoridad que expide el documento, fecha y destinatario.
- 74. La definición “Sirven para informar sobre el personal y las infraestructuras de la empresa.” Corresponde a:**
- a) Rótulo.
 - b) Cartel.
 - c) Cuadro.
 - d) Aviso.
- 75. El vigente Manual de Identidad Visual Corporativa de la Universidad de Granada fue aprobado en consejo de Gobierno de:**
- a) 9 de mayo de 2005.
 - b) 25 de noviembre de 2016.
 - c) 9 de enero de 2017.
 - d) 20 de febrero de 2017.



Tema 11: PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA. JORNADA LABORAL, HORARIOS ESPECIALES, VACACIONES, PERMISOS Y LICENCIAS

- 76. En los Estatutos de la Universidad de Granada, el Personal de Administración y Servicios se encuentra regulado en:**
- Capítulo IV del Título III
 - Título VI.
 - Capítulo III del Título IV.
 - Capítulo VI del Título VI.
- 77. La relación de puestos de trabajo será elaborada por la Gerencia, ...:**
- Previa negociación con la representación del PAS que corresponda.
 - Previo acuerdo con la representación del PAS que corresponda.
 - Previa negociación con la Junta de PAS funcionario y acuerdo con el Comité de Empresa del PAS laboral.
 - Y será elevada al Rector, junto con el informe favorable emitido por la representación del PAS que corresponda, para su aprobación en Consejo de Gobierno.
- 78. En los Estatutos de la Universidad de Granada, No se encuentra recogido entre los deberes específicos del PAS:**
- Ejercer las funciones asignadas y aquellas otras que se deriven de su relación con la Universidad, de acuerdo con los Estatutos.
 - Colaborar en el desarrollo de proyectos y contratos de investigación.
 - Participar en los programas y planes de formación de acuerdo con los criterios y prioridades establecidos en ellos.
 - Participar y ser evaluado en su rendimiento conforme a los procedimientos y sistemas de evaluación que se establezcan por el Consejo de Gobierno.
- 79. Respecto a las “Horas de conciliación”, ¿Cuál de las siguientes afirmaciones es correcta?:**
- El personal con una antigüedad igual o mayor de 15 años podrá disponer de 37,5 horas anuales y el personal cuya antigüedad sea inferior a los citados 15 años dispondrá de 30 horas anuales.
 - El personal con una antigüedad igual o mayor de 15 años podrá disponer de 25 horas anuales y el personal cuya antigüedad sea inferior a los citados 15 años dispondrá de 30 horas anuales.
 - Todo el personal podrá disponer de 30 horas anuales.
 - El personal con una antigüedad igual o mayor de 15 años podrá disponer de 30 horas anuales y el personal cuya antigüedad sea inferior a los citados 15 años dispondrá de 37,5 horas anuales.
- 80. Por enfermedad infectocontagiosa de menores o personas dependientes corresponde al PAS de la Universidad de Granada:**
- 3 días sin merma salarial.
 - 4 días sin merma salarial.
 - Hasta 3 días sin merma salarial.
 - Reducción de la jornada de trabajo de al menos la mitad de la duración.



Tema 12: RECEPCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE CORRESPONDENCIA, DOCUMENTOS Y PAQUETERÍA EN LA UNIVERSIDAD DE GRANADA. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

- 81. En referencia a los tipos de correspondencia, ¿Cuál de las siguientes NO es una modalidad de los “Envíos Especiales”?:**
- a) Valija de Títulos.
 - b) Material de Oficina.
 - c) Valija Ceuta y Melilla.
 - d) Carta + A/R.
- 82. Refiriéndonos al servicio de Valija con los centros de las ciudades de Ceuta y Melilla, ¿Cuál es el peso máximo aproximado de las cartas?:**
- a) 2 kilos.
 - b) 1,5 kilos.
 - c) 5 kilos.
 - d) 3 kilos.
- 83. En la clasificación de modalidades de productos postales, “Aviso de recibo” corresponde a la clasificación...:**
- a) Según las Garantías.
 - b) Según el curso
 - c) Según la distribución.
 - d) Según la entrega.
- 84. Las dimensiones máximas del sobre para carta, carta certificada, carta urgente, carta certificada urgente y notificación son:**
- a) 14 x 9 cm.
 - b) 14,8 x 10,5 cm.
 - c) 15 x 30 cm.
 - d) 23,5 x 12 cm.
- 85. En la aplicación GANES, la identificación del cliente se realiza a través de (Señale lo incorrecto):**
- a) Número de contrato.
 - b) Número de cliente.
 - c) Código de Cliente.
 - d) CIF.

Tema 13: LOS MEDIOS AUDIOVISUALES Y NUEVAS TECNOLOGÍAS EN LOS CENTROS Y SERVICIOS

- 86. En la clasificación de los equipos audiovisuales según su función principal, el Ecuador se encuentra en el grupo de los:**
- a) Equipos Fuente.
 - b) Equipos Intermedios.
 - c) Equipos Conversores.
 - d) Equipos Receptores.

87. En la clasificación de los equipos audiovisuales según su función principal, el Proyector de Video se encuentra en el grupo de los:

- a) Equipos Fuente.
- b) Equipos Intermedios.
- c) Equipos Conversores.
- d) Equipos Receptores.



88. La imagen de la izquierda corresponde a:

- a) Conector XLR.
- b) Conector Speakon.
- c) Conector BNC.
- d) Conector RCA.



89. La imagen de la izquierda corresponde a:

- a) Conector Jack.
- b) Conector S-Video.
- c) Conector YUV.
- d) Conector Toslink.

90. De los siguientes, ¿Cuál NO es un tipo de periférico?:

- a) Entrada.
- b) Salida.
- c) Impresión.
- d) Almacenamiento masivo.

91. Los tipos de participantes en una videoconferencia son:

- a) Moderadores, Presentador, Alumnos y Técnicos.
- b) Moderador, Presentador, Cliente y Técnicos.
- c) Moderador, Presentador/es, Asistentes y Técnicos.
- d) Director, Moderador, Intervinientes y Técnicos.

Tema 14: CONTROL DE ACCESO, EDIFICIOS Y DEPENDENCIAS

92. La activación automática de la TUI consiste en:

- a) Impresión de los datos del usuario en la TUI.
- b) Vinculación de una tarjeta física con la ficha de su titular.
- c) Activación de la banda magnética de la tarjeta.
- d) Puesta en marcha del chip de las tarjetas de nueva generación.



93. El no emplear emisores de radio es una recomendación de actuación en caso de:

- a) Incendios.
- b) Presencia de posible artefacto explosivo.
- c) Explosión.
- d) Delito.

Tema 15: PROCESOS DE CALIDAD APLICADOS A LA CONSERJERÍA

94. ¿Cuál de los siguientes es uno de los “valores” incluidos el “compromiso a través de nuestros valores” en la declaración institucional de la política de calidad de la Universidad de Granada?:

- a) Excelencia.
- b) Docencia.
- c) Experiencia.
- d) Tradición.

95. La Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva es:

- a) Órgano encargado de coordinar la implantación del sistema de calidad y su despliegue en todas las estructuras organizativas de la UGR.
- b) Órgano encargado de diseñar y modificar las Fichas de proceso.
- c) Órgano encargado de coordinar y gestionar la operatividad del SGC de la UGR.
- d) La máxima dirección del sistema de calidad de la UGR.

96. La Gestión de estructuras institucionales es un:

- a) Proceso estratégico.
- b) Proceso clave.
- c) Proceso de apoyo.
- d) Proceso subsidiario.

97. La Gestión de las TIC es un:

- a) Proceso estratégico.
- b) Proceso clave.
- c) Proceso de apoyo.
- d) Proceso subsidiario.

Tema 16: CONOCIMIENTOS BÁSICOS DE INFORMÁTICA

98. En informática, la palabra “driver” designa comúnmente:

- a) Un tipo específico de unidad de disco.
- b) Es un sinónimo de sistema operativo.
- c) Un tipo de periférico de entrada.
- d) Programa controlador de dispositivos.



99. La velocidad de un microprocesador se mide en:

- a) Megahercios (MGHz).
- b) Megas (Mb).
- c) Gigabytes (Gb).
- d) Gigahercios (GHz).

100. Mozilla firefox es un:

- a) Gestor de correo electrónico.
- b) Sistema Operativo.
- c) Repositorio Web.
- d) Navegador de internet.

