



# UNIVERSIDAD DE GRANADA

## PROMOCIÓN INTERNA

**Encargado de Equipo de Conserjería (Grupo III).  
Vacante en el Campus Universitario de Melilla.**

**(Resolución de fecha 19 de junio de 2015)**

PRIMER EJERCICIO  
17 MARZO 2017



## Supuesto N° 1

Uno de sus Técnico Auxiliar de Conserjería cargado con una cajas que le impiden la visión, choca contra un mueble colocado en mitad de un pasillo por los operarios que realizan una obra de remodelación y reacondicionamiento de unas dependencias de su centro.

1. **Indique como se podía haber prevenido semejante situación de acuerdo con las normas básicas de prevención de riesgos laborales.**
  - a) Antes de que se coloque un objeto voluminoso fuera de su lugar habitual debe asegurarse de haberlo comunicado a todo el personal destinado en el centro.
  - b) **No circular con objetos que impidan la visibilidad y mantener libres de obstáculos y limpias las zonas de paso**
  - c) No permitiendo el acceso a personal externo al centro.
  - d) Manteniendo el cuerpo recto con la carga pegada al abdomen.
  
2. **¿Que otras medidas de protección y prevención hubiesen sido adecuadas?**
  - a) **Correcta señalización de la zona en obras y sus peligros.**
  - b) Disponer del espacio necesario para moverse entre las mesas y equipos: al menos 80 cm
  - c) Utilización de Equipos de Protección Individual.
  - d) Desconexión de equipos para evitar sobretensiones.
  
3. **¿A quien debe dar parte del accidente inmediatamente después de conocerse este?**
  - a) A la mutua de accidentes laborales (FREMAP).
  - b) Al 112.
  - c) A la Gerencia.
  - d) **Al servicio de Prevención de Riesgos Laborales.**
  
4. **El conserje afectado desea elevar una queja acerca de la seguridad en su puesto de trabajo, a que órganos puede dirigirse?**
  - a) Al Vicerrectorado de Responsabilidad Social, Igualdad e Inclusión.
  - b) Al Vicedecano de Infraestructura del Centro.
  - c) **A su Encargado de Equipo en primera instancia, pero también a Gerencia, el Defensor Universitario o el Servicio de Prevención.**
  - d) Al Vicerrector de Infraestructura.
  
5. **Suponga ahora que, durante su caída, el conserje rompe una de las canalizaciones de gas del edificio, produciéndose una fuga. ¿Que actuaciones generales debería realizar ante esta situación de emergencia?**
  - a) **Comunique la alarma, llamando a la conserjería o a través de los pulsadores de alarma ubicados en los pasillos, si se dispusiera de ellos. Informe de los datos de la emergencia llamando al 112. Inicie la evacuación del recinto lo más ordenadamente posible.**
  - b) Comunique la alarma, gritando tan fuerte como pueda o usando los pulsadores de alarma ubicados en los pasillos. Abandone el recinto.
  - c) Abandone el centro inmediatamente para no intoxicarse. Una vez fuera, solicite asistencia llamando al 112. A continuación llame a Conserjería y Administrador para comunicar la emergencia.
  - d) Tápese la cara con un trapo o paño para no respirar los gases. Cierre puertas y ventanas para aislar la fuga. Comunique la alarma a todo el personal del centro de forma pausada y tranquila. Abandone el recinto.

## Supuesto N° 2

En su primer día como Encargado de Equipo de Conserjería en un centro de nueva apertura, tiene muchas tareas que realizar, entre ellas:

6. Debe realizar diagrama de distribución de trabajo, ¿de que documentos requiere para ello?
  - a) **Lista de tareas por empleado y de actividades por unidad.**
  - b) Lista de tareas por empleado y de objetivos.
  - c) Lista de objetivos por empleado y unidad.
  - d) Lista de empleados y actividades.
  
7. Como Encargado de Equipo de Consejería, ¿que cualidades y habilidades ha de cultivar para ser un buen jefe?
  - a) Fijar objetivos y evitar todo riesgo de conflicto entre compañeros.
  - b) **Influir en el comportamiento de subordinados, motivar, delegar, evaluar, negociar y facilitar la toma de decisiones en grupo.**
  - c) Llamar la atención sobre ineficiencias individuales siempre en grupo, para que sirva de ejemplo para los demás.
  - d) Aspecto cuidado, capacidad de mando, evitación de conflictos.
  
8. Una de sus principales funciones como Encargado de Equipo de Conserjería consistirá en delegar tareas a los miembros de su equipo. ¿Cual de las siguientes afirmaciones cree que es correcta en relación con la delegación de tareas?
  - a) Nunca debe delegar tareas importantes, supone una dejación de funciones.
  - b) **A la hora de delegar una tarea sus subordinados deben recibir instrucciones claras sobre lo que deben conseguir y cómo deben hacerlo.**
  - c) Una tarea que se repite periódicamente ha de delegarse cada vez en una persona diferente.
  - d) Como forma de mejorar la eficiencia, una misma tarea se delegará siempre en una misma persona.
  
9. Una importante parte de su trabajo como Encargado de Equipo de Conserjería es cuidar la motivación de su equipo de trabajo. Los principales factores que influyen en esta son:
  - a) Establecimiento de recompensas y fomento la competitividad mediante el establecimiento de una clasificación publica de eficiencia.
  - b) Fomentar la competitividad, realizar reuniones periódicas y prometer recompensas.
  - c) **Tener proyectos a la altura de las expectativas creadas, fijar gratificaciones y dar suficiente autonomía.**
  - d) Disciplinar a quienes no cumplan con su parte de trabajo, prometer recompensas y fomentar las relaciones personales entre los miembros del equipo.
  
10. Como encargado de equipo en algunas ocasiones será necesario impartir disciplina. ¿Cual de las siguientes cree que es la forma adecuada de hacerlo?
  - a) No permitir que la situación siga así indefinidamente, reunirse en privado con el afectado, exponer claramente las deficiencias observadas. En caso de ser necesario, abrir expediente y mantener informada a la Gerencia del curso del mismo.
  - b) Hacerlo siempre en el seno del grupo para que se aprecie la justicia y la igualdad de trato.
  - c) Ser riguroso en la aplicación de las medidas disciplinarias e imponer siempre sanciones similares para faltas similares. Pero sin perder de vista que las sanciones por faltas muy graves solo pueden ser impuestas por el Rector a propuesta del Inspector de Servicios
  - d) **No permitir que la situación siga así indefinidamente, describir la conducta utilizando datos objetivos, expresar las consecuencias para el grupo de la conducta del disciplinado, negociar un cambio con el. Informarle de las consecuencias de sus actitudes para su trabajo y para el grupo y actuar en base a estas de no producirse el cambio.**

### Supuesto N° 3

Dos de sus Técnico Auxiliar de Conserjería llevan toda la semana sin dirigirse la palabra, dificultando la actividad normal de la Conserjería y con el consiguiente detrimento del ambiente laboral.

11. Es posible que el conflicto este generado por actitudes que vd mantiene sin ser consciente de ello. Entre las actitudes a evitar porque pueden generar un conflicto entre sus subordinados se encuentran:
  - a) Preguntar, negociar, explicar, animar
  - b) Inquirir, tratar de comprender, delegar, integrar
  - c) Ordenar, sermonear, ridiculizar, bromear
  - d) Demostrar, enseñar, delegar, explicar
  
12. ¿Cuales son los fundamentos para la resolución de cualquier tipo de conflicto?
  - a) Reconocer que existe el conflicto, permitir que este salga a la luz, separar contenido y relación, permitir que se expresen posiciones y crear un espacio seguro donde abordar el conflicto.
  - b) Reconocer que existe el conflicto, expresar claramente su posición e informar de la solución adoptada.
  - c) Reconocer que existe el conflicto, tratar el tema junto a toda la unidad de trabajo pues aunque sea un problema personal, está afectando al trabajo de la unidad en su conjunto, expresar su posición e informar de las consecuencias en caso de persistir el conflicto.
  - d) Poner a disposición de los implicados en el conflicto un habitáculo aislado y discreto donde puedan discutir el tema privadamente, animar a los implicado a que lo usen y esperar a que resuelvan el conflicto: puesto que se trata de un conflicto personal vd. no debe interferir.
  
13. A la hora de resolver el problema entre sus subordinados existen diversas estrategias para la resolución de conflictos. ¿Sabría indicar cuales?
  - a) Evasión, imposición, acuerdo, negocio y motivación.
  - b) Evasión, acomodo, competencia, compromiso y colaboración.
  - c) Esperar, imponer, acordar, negociar y evadir.
  - d) Conectar, convencer, ceder, negociar y evadir
  
14. Existe una gran conexión entre la hostilidad y el conflicto, por ello es importante conocer la llamada curva de hostilidad. ¿Podría vd indicar que fases la componen?
  - a) De disparo o salida, crecimiento, enlentecimiento, afrontamiento, enfriamiento y solución de problemas.
  - b) De disparo o salida, enlentecimiento, evitación, enfriamiento, decrecimiento y solución de problemas.
  - c) De disparo o salida, calentamiento, afrontamiento, enfriamiento, solución de problemas y racional.
  - d) Racional, de disparo o salida, enlentecimiento, afrontamiento, enfriamiento y solución de problemas.
  
15. En parte, el conflicto actual entre sus Técnico Auxiliar de Conserjería puede tener mucho que ver con el estrés al que se encuentran sometidos, ¿que tres grandes variables determinan el nivel de estrés?
  - a) La percepción, susceptibilidad y la naturaleza de la fuente de estrés.
  - b) El tiempo, la intensidad y la forma de estrés.
  - c) La cantidad, intensidad y proximidad de las fuentes de estrés.
  - d) La experiencia, la coherencia y el tipo de estrés.

## Supuesto N° 4

Se le solicita que redacte un informe y que lo remita por correo electrónico a distintas autoridades de la UGR.

16. En cuanto al documento en si, el encabezamiento o cabecera del mismo, debe incluir como mínimo:
- El título y el número o clave asignados, en su caso, para la identificación del expediente en el que se integra el documento.
  - El autor, autores y/o unidad de origen según proceda. Si se emite a iniciativa propia o por encargo de alguna autoridad. Asunto del informe.
  - El cargo del redactor del documento y del remitente.
  - Los informes no tienen cabecera.
17. En relación con la redacción de documentos administrativos, ¿Cuál de las siguientes es una norma básica de redacción?
- Se resaltará en negrita el tratamiento del destinatario.
  - Utilizar un tamaño de letra de 12 puntos en el texto, subrayar solamente los títulos y presentar el texto en un bloque.
  - Disponer el texto en forma clara y concisa, evitando la ornamentación excesiva
  - La utilización de negritas queda restringida a los títulos, la utilización de cursivas a las palabras provenientes de otros idiomas, el texto se formateara asignándole un sangrado de 1,5cm
18. Según el Real Decreto 1465/1999 el pie de un documento público contendrá al menos:
- La fecha de redacción del documento, así como la identificación del redactor.
  - La identificación del destinatario, incluyendo la formula de tratamiento que corresponda.
  - La fecha y lugar de la redacción del documento.
  - La identificación del redactor, así como la motivación del escrito.
19. ¿Qué formalización es exigible al documento que vd. ha redactado?
- Es exigible la acreditación de la autenticidad de la voluntad del órgano emisor.
  - El símbolo o código adecuado que pueda garantizar la autenticidad mediante técnicas o medios electrónicos o informáticos, ya que será remitido por correo electrónico.
  - Corresponde incluir lugar y fecha, identificación nominativa del firmante y PD
  - Este tipo de documento no requiere formalización, pues basta con la constancia del órgano emisor del mismo.
20. Una vez redactado el documento se dispone a enviarlo por correo electrónico a la lista de autoridades que le han entregado. Se le advierte de que cada receptor no debe tener constancia del resto de los destinatarios ¿Que campo debe utilizar para añadir las direcciones de correo?
- 'Para:'
  - 'Cc:'
  - 'BCC:' o 'CCO:'
  - 'Asunto:'

## Supuesto N° 5

Tras recopilar el correo semanal de su centro obtiene unas cartas certificadas con destino al campus de Ceuta y un paquete de unos 4 kg que contiene un proyector, con destino a la sede del CSIRC en Granada. Indique

21. En el proceso de clasificación del correo se ajusta el envío a una de las modalidades de servicios postales. Los principales parámetros la categorización de productos postales son:
- Según la urgencia, según las garantías y según destino.
  - Según el destino, según la urgencia y según la importancia.
  - Según el peso, según las dimensiones y según el destino.
  - Según las garantías, según el curso y según la entrega.
22. Respecto de las cartas certificadas cual de las siguientes afirmaciones es falsa:
- Si se quiere tener constancia de que han sido recibidas podemos utilizar el Aviso de Recibo.
  - Se han de enviar al servicio de correo de la UGR quien los entregará por medio del servicio de valijas hasta Ceuta.
  - Siempre se deben enviar directamente a través de correos u otra empresa de mensajería
  - Las cartas certificadas pueden ser además, urgentes.
23. En relación con el Servicio de Valija, ¿Cuál es la forma correcta de actuar si tenemos que hacer un envío masivo que supere la capacidad de la valija?:
- Prorratear el envío en días sucesivos hasta completarlo.
  - Debemos enviarlo por correo ordinario franqueado.
  - Debemos solicitar presupuesto a tres empresas de mensajería y elegir la más económica. No debe hacerse por correo ordinario porque resultaría muy caro.
  - Solicitar al Servicio de Correos de la Ugr que amplie la capacidad de la valija y esperar a que esté hecho.
24. En relación con las cartas certificadas con Aviso de Recibo, señale la respuesta incorrecta de acuerdo con la instrucción de Gerencia de 10 de noviembre d 2014:
- Serán incluidos en la distribución habitual que realiza el Servicio de Correos acompañados de una relación.
  - La Conserjería del centro destinatario, previa firma y devolución de la relación anterior, se hará cargo de los envíos, firmando el acuse de recibo en representación del destinatario y ocupándose de localizar a este para hacer la entrega.
  - En ningún caso deberá dejarse el envío en el casillero/apartado de cada uno de los destinatarios.
  - Si el interesado se niega a firmar el Aviso de Recibo el envío será devuelto al Servicio de Correos.
25. Respecto del paquete cual de las siguientes afirmaciones es verdadera:
- No podrá enviarse por valija por superar el peso máximo para la misma.
  - No podrá usarse el servicio de valija por no tratarse de impresos o análogos.
  - Las Conserjerías no deben tramitar paquetes de más de 2 kg.
  - Los paquetes que no contienen impresos deben ser tramitados siempre a través de empresas de mensajería.

## Supuesto N° 6

Durante su jornada laboral un PDI se acerca a su conserjería solicitando lo siguiente (indique como actuar en cada caso):

26. Necesita un proyector para impartir su clase y no sabe como conectarlo a su ordenador. Tras observar el ordenador del Profesor comprueba vd. que posee puertos de entrada HDMI y VGA y un puerto VGA de salida. ¿Cómo realizaría la conexión?
- Conectaremos la salida VGA del pc a la entrada VGA del proyector.
  - Conectaremos la entrada HDMI del pc a la salida HDMI del proyector.
  - Conectaremos la entrada RGB del pc a la salida RGB del proyector.
  - Conectaremos la salida HDMI del pc a la salida HDMI del proyector.
27. Ahora el PDI requiere de un micrófono inalámbrico. Indique los pasos para la correcta configuración del mismo.
- Estos micrófonos no requieren de ninguna configuración previa, tan solo se deben entregar en mano al PDI que lo solicite
  - Estos micrófonos no requieren de configuración previa, pero no son para el uso del PDI
  - Encender el micrófono poniéndolo en posición ON; Regular el volumen del mismo, subiéndolo hasta escuchar un pitido; Colocar el switch en posición MUTE y comprobar el led; Regular una ultima vez el volumen del micrófono
  - Encender alimentación de mesa y/o amplificador y base de micrófonos; Poner el interruptor del micrófono en posición 'ON' y probar que el micro esta operativo; Regular el volumen.
28. El proyector que conecto anteriormente parece no funcionar correctamente, mostrando predominio de los colores azules y verdes. ¿Que medidas se han de tomar para solucionarlo?
- Permitir que el proyector se enfríe durante un momento
  - Cambiar de puerto de entrada / salida en el proyector.
  - Comprobar que el cable de conexión entre proyector y pc esta bien conectado, comprobar que el conector del cable de conexión no tiene ningún pin doblado, sustituir el cable de conexión.
  - Comprobar que el proyector tiene batería, sustituir el proyector.
29. Ha conseguido arreglar el problema en la coloración de la imagen, pero ahora el proyector emite una imagen muy borrosa. ¿Como puede vd solucionarlo?
- Limpiando con un trapo húmedo la lente del proyector.
  - Ajustando manualmente el enfoque del proyector.
  - Cambiando el cable de conexión entre proyector y pc.
  - Cerrar las cortinas y apagar la luz, pues es la interferencia entre esta y el proyector lo que causa la falta de nitidez en la imagen
30. Otro PDI le consulta acerca de la posibilidad de proyectar en la pantalla del aula contenidos de Internet desde su ordenador. Vd. le informará que
- Debe asegurarse de tener acceso a Internet en su ordenador y conectarlo mediante el cable adecuado al proyector que hay en el aula.
  - No puede conectar su ordenador personal a la Red Wifi de la Ugr, por lo tanto deberá usar un ordenador de la Ugr y conectarlo al Proyector
  - No está permitida la conexión a los proyectores de dispositivos con acceso a Internet. Deberá grabar esos contenidos y mostrarlos en local.
  - No se pueden mostrar contenidos obtenidos en Internet porque podrían estar protegidos por la propiedad intelectual.

## Supuesto N° 7

En el desarrollo de sus funciones se le encarga la tutorización de unos compañeros que están desarrollando un encargo de funciones en su misma categoría y que necesitan ayuda con los temas de calidad:

31. En su rol de encargado de equipo, su función en cuanto a los SGC (Sistemas de Gestión de la Calidad) será:
- Diseñar y modificar las Fichas de proceso. Deberán informar a la alta dirección de cualquier modificación necesaria en el diseño de los procesos.
  - Cumplir con las tareas asignadas en las Fichas de proceso
  - Asegurar mediante seguimiento constante el correcto funcionamiento de los SGC en su centro, así como el diseño y modificación de los procesos. Deberán informar a su superior de cualquier modificación que introduzcan en el diseño de los procesos.
  - Asegurarse de que se implantan y mantienen los procedimientos y mecanismos de seguimiento requeridos por el SGC en lo que a su unidad se refiere.
32. ¿Cuál de las siguientes no es una actividad descrita en el PG-04-CONS: Gestión de conserjerías?
- Asignación de tareas al personal de limpieza, tanto propio como de empresas concesionarias.
  - Apertura y cierre del centro.
  - Gestión de correo.
  - Apoyo a la actividad del centro.
33. De las siguientes actividades, ¿cuales corresponden al encargado de equipo de acuerdo con el PG-04-CONS?
- La gestión de reservas de aulas y espacios corresponde en exclusiva, por su trascendencia, al Encargado de Equipo de Conserjería.
  - El control y seguimiento de los servicios de mantenimiento. La revisión periódica de niveles de gasóleo, gases, etc;.
  - El encargado de equipo no tiene ninguna actividad específica que difiera de las de un Técnico Auxiliar de Conserjería
  - A el encargado de equipo le corresponden la apertura y cierre del centro y la administración de servicios
34. ¿Cuales son los procesos clave identificados en el SGC de la Ugr?
- La gestión de correo, gestión de estructuras institucionales y la gestión de personal
  - Gestión económica, gestión de recursos y espacios, gestión de personal
  - Gestión académica, gestión de la investigación y la transferencia, proyección social.
  - Gestión económica; Liderazgo, planificación, evaluación y mejora; Gestión de recursos bibliográficos, de información y de documentación; Gestión de personal
35. ¿Cuales son los procesos estratégicos en la gestión de la calidad?
- Gestión académica; Gestión de la investigación y la transferencia; Proyección social
  - Gestión económica; Liderazgo, planificación, evaluación y mejora; Gestión de personal
  - Gestión académica; Gestión económica; Gestión de personal; Gestión de las TIC
  - Gestión de las TIC; Liderazgo, planificación, evaluación y mejora; Gestión de recursos bibliográficos, de información y de documentación.

