

## MODELO A

### SEGUNDO EJERCICIO, SUPUESTO PRÁCTICO, FASE OPOSICIÓN 8 PLAZAS DE AUXILIAR DE CONTROL Y MANTENIMIENTO DE EDIFICIOS PÚBLICOS DEL AYUNTAMIENTO DE PARLA

#### INSTRUCCIONES

Los resultados de esta prueba se contestarán en el **CAMPO 2** del **FORMULARIO DE RESPUESTAS**.

En el mismo formulario de respuestas, **tienen que marcar**, donde indica “GRUPO”, el modelo de examen que han realizado: **A** o **B**.

Esta prueba tipo test consistirá en responder 20 preguntas relacionadas con el contenido del supuesto práctico: **lea atentamente**.

Todas las preguntas del cuestionario tendrán tres respuestas alternativas, de las que sólo una será la correcta.

El cuestionario incluirá tres preguntas adicionales de reserva a fin de sustituir y convalidar sucesivamente, según el orden en que se presenten en el cuestionario, aquellas preguntas que pudieran ser objeto de anulación.

**El tiempo máximo para la realización de esta prueba será de 25 minutos. NO podrá abandonarse el recinto antes del tiempo señalado salvo renuncia expresa que se hará constar en la hoja de respuestas.**

#### Calificación del segundo ejercicio Supuesto Práctico:

El Supuesto Práctico será calificado de 0 a 10 puntos, **siendo de carácter eliminatorio para quien no alcance 5 puntos**.

Se utilizará la fórmula prevista para el primer ejercicio de oposición.

Cada respuesta correcta se puntuará con 1 puntos y por cada respuesta errónea se descontará 0,33 puntos (un tercio del acierto). Las preguntas no contestadas y/o las contestadas de forma indebida (más de una respuesta marcada, marcaciones mal hechas, etc.) no contabilizarán.

**PARA LA PUNTUACIÓN DEL EJERCICIO SE UTILIZARÁ LA SIGUIENTE FÓRMULA:**

$$PT = [(n^{\circ} RC \times 1) - (n^{\circ} RE \times 1/n^{\circ} RA)] \times 10 / n^{\circ} TP, \text{ siendo:}$$

- **PT:** Puntuación de cada uno de los test tras el truncamiento a las centésimas del número resultante.
- **n° RC:** número de respuestas correctas.
- **n° RE:** número de respuestas erróneas.
- **N° RA:** número de respuestas alternativas.
- **n° TP:** número total de preguntas válidas.

La **calificación definitiva** del segundo ejercicio supuesto practico será **máxima 10 puntos**.



Las funciones a desempeñar que aparecen en la convocatoria para la cobertura de las plazas de AUXILIAR DE CONTROL Y MANTENIMIENTO DE EDIFICIOS son las siguientes:

*El control de acceso a los edificios municipales, apertura y cierre de puertas, vigilancia y cuidado del mismo, detección de averías y desperfectos, realizando trabajos de pequeña reparación y mantenimiento, encendido, control de funcionamiento y apagado de calderas, trabajos de limpieza, traslado de mobiliario, utensilios y documentos, atención al público, atención y manejo de centralita telefónica, realización de fotocopias y cualesquiera otra función que le pudieran encomendar sus superiores jerárquicos.*

### **SUPUESTO PRÁCTICO**

Alicia trabaja en el ayuntamiento de Parla desde hace cinco años y viene desarrollando desde entonces su trabajo como auxiliar de control en el edificio Dulce Chacón, centro de Servicios Sociales, siendo éste un centro municipal al que acuden numerosos usuarios todos los días y cuyo horario es de lunes a viernes de 8:00 a 15:00 horas.

En el edificio de servicios sociales, al ser un centro que recibe multitud de visitas, se ha habilitado un mostrador, en el que trabaja el ACMEP, que está ubicado cerca de la puerta principal de entrada, para poder tener fácil control del acceso y salida de los usuarios que acuden cada día al centro. Los Auxiliares de control, son los encargados de recibir a los ciudadanos que acuden al servicio. Por lo general en el puesto hay dos auxiliares de control, pues aparte de las numerosas personas que hay que acoger en el mostrador, se hace también necesario atender el servicio de centralita.

El primer día, cuando empezó a trabajar, el director del centro Dulce Chacón le entregó un dossier con todas las funciones que debería desempeñar, dentro del horario de su jornada laboral, siendo en un breve resumen, las descritas a continuación:

- *Control y mantenimiento del edificio Dulce Chacón (apertura y cierre, al iniciar y finalizar la jornada, custodiando y organizando las llaves)*
- *Controlar los accesos al edificio: vigilancia y control de acceso y salida de personas ajenas que entren al centro desde la dependencia habilitada, velando por que no se perturbe el orden e informando al director de todas las anomalías que se pudieran observar.*
- *Atención al público. Al ser un puesto con centralita de teléfono, atención y manejo de la misma facilitando la información necesaria, para lo que debe conocer información básica de los servicios que se prestan en el centro, (no se cumplimentaran avisos personales de los trabajadores). Recibir a los usuarios con amabilidad y cortesía, indicando a todos los interesados la ubicación de las dependencias donde deben ser atendidos. Cuidar la recepción de todas las personas que deseen ver a los trabajadores del Centro de Servicios Sociales.*
- *Vigilancia de incidencias y averías relativas al centro, dando aviso al departamento correspondiente para que se lleve a cabo su reparación y en caso de urgencia o fin de semana a la empresa encargada. Trabajos de limpieza puntuales ante incidencias que puedan surgir.*
- *Repartir correspondencia y documentación. Empleo de máquinas fotocopadoras. Traslado de mobiliario de fácil manejo.*
- *Cualquier otra función que le pudiera encomendar su superior jerárquico.*

Además, a Alicia se le asignan otros pequeños trabajos. Por encargo del responsable del departamento, se le encomienda realizar, entre otros trabajos, ayudar a un trabajador social en la fotocopidora. Periódicamente el trabajador social le entrega un listado de documentos que Alicia debe fotocopiar para posteriormente trasladar al archivo ubicado en el centro el trabajo realizado. Por lo general, salvo otras indicaciones, los documentos deben fotocoparse en papel DINA4 y en la fotocopidora del departamento.

Cuando Alicia termina de fotocopiar los documentos, los entrega al compañero encargado del archivo del centro Dulce Chacón que usualmente, tiene preparados unos dosieres que hay que remitir al archivo municipal, entregándoselos a Alicia para que pueda trasladarlos hasta la Casa Consistorial, donde éste está ubicado.

Como en el centro Dulce Chacón hay un trasiego constante de ciudadanos, en ocasiones se producen accidentes que ensucian las zonas de acceso o de tránsito. Se ha considerado por parte del responsable, que los auxiliares de control deben contribuir al buen mantenimiento de las instalaciones.

Si bien Alicia, generalmente trabaja en el centro de Servicios Sociales, el puesto de ACMEP tiene movilidad, es decir, puede desempeñar su trabajo en cualquier edificio municipal en función de las necesidades de organización. Ocasionalmente y por necesidades del servicio, debe realizar sus funciones en diferentes dependencias municipales. Cuando esto ocurre, tiene asignadas funciones similares a las que lleva a cabo en su centro de trabajo habitual. Además, los ACMEP de Parla deben trabajar, por lo general, un fin de semana cada ocho.

Atendiendo estas indicaciones: el primer fin de semana del mes de marzo Alicia debió realizar su trabajo en el pabellón deportivo *La Cantueña*, sala polivalente donde se desarrollan diferentes actividades deportivas y que además cuenta con una grada con aforo para 200 personas. Los fines de semana acuden multitud de usuarios a los que hay que recibir desde el puesto de atención, cuidando atender las instrucciones del departamento de Deportes, dando acceso a las instalaciones a las personas autorizadas y realizando los trabajos asignados por la Concejalía de Deportes.

Usualmente, hay una mayor demanda de ACMEP en los colegios públicos. Ante ciertos imprevistos y por necesidad urgente del servicio, Alicia ha tenido que acudir a trabajar durante un par de semanas a relevar al compañero que trabaja en el CEIP Antonio Machado Los trabajos se llevarán a cabo con los medios facilitados por el ayuntamiento y aun realizando funciones similares a las que lleva a cabo usualmente, hay que especificar aspectos que hacen su trabajo diferente, como, por ejemplo:

- Atender las llamadas del timbre. Acompañar a los alumnos y padres a las aulas, cuando sea necesario.
- Apertura y cierre de persianas y toldos, cuidando el confort de los alumnos.
- Control de funcionamiento de calderas: encendido, apagado y control de averías.

Los ACMEP que trabajan en colegios tienen una jornada laboral partida de mañana y tarde, comprendida entre las 08:00 horas y las 16:30 horas.

1. **Alicia ha recibido una llamada de un usuario solicitando información de la ubicación del centro de Servicios Sociales de Parla, donde debe acudir a resolver ciertos asuntos.**
  - A Tras atenderle con cortesía, ha indicado que la dirección era la calle Rosa Manzano, 3. C.P.: 28981.
  - B Respondiendo la consulta del ciudadano, ha indicado la calle Dulce Chacón, 3. C.P.: 28981.
  - C Atendiendo la consulta del ciudadano ha indicado que la dirección correcta era calle Fuente Nueva, 3. C.P.: 28981.
  
2. **Según las funciones asignadas por el director del servicio en que trabaja Alicia, señale de las siguientes funciones, la que no es propia de un ACMEP:**
  - A Controlar las personas que acceden al centro donde desarrolla sus funciones.
  - B Leer la correspondencia que se recibe y distribuirla a cada Servicio o Sección.
  - C Vigilancia de incidencias y averías relativas al centro.
  
3. **¿Es función del ACMEP hacer fotocopias? ¿debe Alicia realizar estos trabajos?**
  - A No, no son funciones que deba llevar a cabo.
  - B Siempre si así lo ordena cualquier trabajador del centro.
  - C La realización de fotocopias es tarea que se llevará a cabo, a indicación de su superior jerárquico.
  
4. **Alicia, como auxiliar de control y mantenimiento de edificios, deberá vigilar el acceso al edificio ...**
  - A Desde la entrada del edificio, siempre.
  - B Desde el mostrador habilitado para el auxiliar de control.
  - C No es su función controlar el acceso de personas al edificio municipal.

5. **Alicia, siguiendo las instrucciones del director del departamento, ¿debe repartir y trasladar correspondencia y documentación, al ser uno de sus trabajos asignados?**
- A Sólo dentro del centro Dulce Chacón. El ACMEP no deberá salir del centro en que trabaja.
  - B Únicamente entre centros municipales. Aunque siempre debe haber un auxiliar de control asignado a tal función.
  - C Dentro del centro donde trabaja y entre centros municipales
6. **En relación con la atención al público, según las indicaciones recibidas por el responsable, los auxiliares de control deben:**
- A Informar siempre a los ciudadanos sobre las cuestiones municipales que se le planteen.
  - B Solucionar todos los problemas que formulen los ciudadanos a cerca del municipio, mostrando la mayor diligencia.
  - C Recibir a todas las personas que accedan al centro, atenderlas con amabilidad e indicar a cualquier usuario del centro la ubicación de la dependencia donde deba ser atendido.
7. **Cuando Alicia esta mañana ha llegado a trabajar, ha visto que una llave de la luz estaba estropeada:**
- A Rápidamente ha cogido las herramientas y ha decidido reparar la llave estropeada.
  - B Ha dado aviso al departamento de Mantenimiento de Edificios Públicos para que pudiera ser reparado el desperfecto.
  - C Alicia ha considerado que no era una incidencia grave y ha esperado a la revisión periódica que lleva a cabo la empresa de mantenimiento.
8. **Si hay centralita en el puesto del ACMEP, éste deberá:**
- A En la atención telefónica, no se cumplimentarán los avisos o comunicaciones personales para los trabajadores del centro.
  - B Se facilitará la información básica del edificio.
  - C Las respuestas A y B son correctas.

9. **Como en el centro de servicios sociales hay un trasiego constante de personas, a veces se producen incidentes que ensucian las zonas de acceso. Ante este tipo de situaciones, el modo en que Alicia debe proceder es:**
- A Realizando puntuales trabajos de limpieza.
  - B Alicia no debe realizar trabajos de limpieza, avisando cuando sea necesario a los responsables de mantenimiento.
  - C Alicia será la encargada de velar para que se realicen los trabajos de limpieza de manera correcta por el personal encargado de ello.
10. **A la salida de los alumnos, cuando Alicia ha revisado las clases del CEIP Antonio Machado ha comprobado que en algunas clases se habían fundido bombillas, ...**
- A Alicia, después de detectar la avería, ha dado aviso al departamento de Mantenimiento de Edificios Públicos.
  - B Alicia ha procedido a cambiar los elementos deteriorados, realizando estos trabajos de mantenimiento.
  - C No deberá llevarse a cabo ninguna operación de reparación sin la supervisión del director del colegio.
11. **Alicia, como auxiliar de control, ¿debe conocer los servicios que se prestan en el centro en el cual esté trabajando?**
- A Si.
  - B No, en ningún caso.
  - C No. Es responsabilidad del responsable o director del centro.
12. **¿Alicia como ACMEP, es responsable de la custodia de las llaves del pabellón deportivo La Cantueña y de las instalaciones del mismo?**
- A Si. Es responsable custodiando y organizando las llaves de las instalaciones del centro.
  - B El ACMEP procederá a la apertura y cierre de puertas según las necesidades del centro deportivo.
  - C Las dos respuestas anteriores son correctas.

13. **En el primer fin de semana de marzo, cuando Alicia acudió a su puesto de trabajo, en mitad de la jornada, ocurrió una avería eléctrica,**
- A Alicia llamó inmediatamente al departamento de mantenimiento de edificios, para que procedieran a subsanar las deficiencias.
  - B Al ser fin de semana, Alicia llamó al teléfono de urgencias de la empresa de mantenimiento.
  - C Al ser fin de semana, dio aviso a Policía Local.
14. **El domingo ha habido muchos partidos. Al pabellón *La Cantueña* ha acudido un equipo de fútbol sala para hacer uso de las instalaciones, pero no estaba incluido en el cuadrante que había proporcionado la Concejalía de Deportes, por lo que Alicia, ...**
- A Ha llamado a la oficina central de la concejalía para preguntar cómo proceder.
  - B Al no tener autorización de la Concejalía, no les ha permitido el acceso.
  - C Como había un hueco en el cuadrante, Alicia les ha permitido jugar, para dar traslado de la incidencia a la Concejalía de Deportes el lunes a primera hora.
15. **En un colegio público, para las funciones en las que el auxiliar de control necesite medios auxiliares ...**
- A Es el centro educativo quien debe dotar de las herramientas y los medios necesarios para cumplir las funciones asignadas.
  - B Es el Ayuntamiento quien debe dotar de las herramientas y los medios necesarios para cumplir las funciones asignadas.
  - C Ambas son correctas.
16. **El ACMEP de un colegio público deberá ...**
- A Atender las llamadas del timbre.
  - B Realizar pequeñas reparaciones o trabajos de mantenimiento, como por ejemplo reposición de bombillas.
  - C Ambas son correctas.



- 17. Como ha habido una reunión con los padres de infantil, fuera del horario lectivo, pero dentro de la jornada laboral de Alicia,**
- A** No deberá trasladar y acompañar a los niños o padres a las aulas, ni quedarse a cargo de los alumnos del centro.
  - B** Deberá acompañar a los niños o padres a las aulas donde se celebre la reunión.
  - C** Deberá trasladar a los alumnos a las aulas, pero no a los responsables de los menores.
- 18. Alicia cuando llega por la mañana al CEIP Antonio Machado,**
- A** Pone en marcha la caldera del centro, dando aviso en caso de avería.
  - B** Controla que la empresa de mantenimiento encienda la caldera a la hora programada por el director del centro.
  - C** Respecto a la climatización del centro, ninguna de las respuestas anteriores es correcta.
- 19. Se ha pedido a Alicia, como auxiliar de control, que traslade unos muebles y utensilios a una dependencia aneja al Centro,...**
- A** Siempre que sea urgente y sea indicado por alguien correctamente identificado, Alicia no puede negarse a trasladar mobiliario.
  - B** Como ha sido mobiliario de fácil manejo y dimensiones adecuadas, Alicia ha procedido a trasladar los utensilios y muebles indicados.
  - C** No se deberá realizar traslado de mobiliario, no es función del auxiliar de control y mantenimiento de edificios.
- 20. A las 23:30 horas del sábado del primer fin de semana de marzo ha habido un altercado en el Pabellón deportivo en el que ha trabajado Alicia.**
- A** Los encargados de velar de la seguridad de los edificios públicos, son los ACMEP, salvo los fines de semana, cuando será la Delegación de Gobierno responsable de incidencias.
  - B** En los edificios municipales en que el auxiliar de control desarrolle sus funciones, las incidencias que ocurran, siempre serán responsabilidad del ACMEP.
  - C** En los edificios públicos, cualquier tipo de incidencia será responsabilidad de la Policía Local, fuera del horario laboral del ACMEP.

## **PREGUNTAS DE RESERVA PRUEBA PRÁCTICA**

- 1. El ACMEP que trabaje en un centro escolar, cuando perciba que una papelera está a rebosar,**
  - A** Los trabajos de limpieza no son funciones que deban llevar a cabo los auxiliares de control.
  - B** Puntualmente se llevaran a cabo este tipo de trabajos y por lo tanto, se encargará de recogerla.
  - C** Se dará traslado a los encargados de la limpieza para que puedan llevar a cabo la recogida
  
- 2. El ACMEP debe controlar el cierre de las instalaciones al final de la jornada,**
  - A** No es obligación del ACMEP el control de cierre de las instalaciones.
  - B** Nunca. Es obligación del correspondiente responsable de cada departamento.
  - C** Ninguna de las anteriores es correcta.
  
- 3. El domingo, sin previo aviso, ha fallado el sistema de climatización del Pabellón deportivo *La Cantueña*, produciéndose una avería de envergadura,**
  - A** Únicamente se deberán realizar pequeñas reparaciones de conservación, cuando se tengan los conocimientos necesarios.
  - B** Se deberá proceder a la inmediata reparación, para que los usuarios del servicio puedan llevar a cabo sus actividades.
  - C** Se dará aviso a la empresa encargada para proceder a la reparación.