



TEMARIO CONCURSO OPOSICIÓN EXCEPCIONAL PARA LA COBERTURA DE PLAZA DE CONSERJE A TIEMPO PARCIAL Y COMPLETO

TEMA 1: EL SERVICIO DE CONSERJERÍA

1. Seleccione la opción correcta

- a) Si un cliente recibe más prestaciones o mejores calidades de las que desea y esto repercute en su economía, es muy probable que el cliente vuelva a acudir al comercio.
- b) El objetivo de la atención al cliente es convertir a los clientes esporádicos en clientes habituales.
- c) El dominio de la comunicación lo demuestra quién más habla.
- d) La comunicación interpersonal es un proceso exclusivamente unidireccional.

2. La atención al cliente se define por...

- a) Tono y cortesía en el saludo.
- b) Es un conjunto de actitudes y procedimientos que debe seguir el comerciante para dar al cliente lo que él espera recibir, en cuanto a precio, trato y calidad de los productos y servicios vendidos.
- c) Tiempo que tardamos en atender al cliente desde que entra en el establecimiento.
- d) Es el conjunto de información a transmitir en el proceso de la comunicación personal.

3. ¿Cuáles son las pautas de comportamiento en el proceso de atención a las reclamaciones?

- a) No ignorar ninguna reclamación, mantener la calma y escucha activa, disculparse.
- b) Transmitir respeto y amabilidad, ofrecer una solución, disculparse.
- c) No ignorar ninguna reclamación, mantener la calma y practicar la escucha activa, transmitir respeto y amabilidad, pedir disculpas, ofrecer una solución o transmitirla lo más rápido posible. Despedida y agradecimiento.
- d) Mantener la calma y practicar la escucha activa, disculparse, agradecimiento.

4. La comunicación NO verbal es:

- a) Falta de empatía.
- b) Son las barreras personales, físicas y semánticas.
- c) Es aquella que utiliza signos no lingüísticos para comunicarse.
- d) Cuando el emisor dice lo mismo que entiende el receptor.

5. Las barreras personales son:

- a) Prejuicios y estereotipos.
- b) Experiencias previas.
- c) Filtrado y percepción selectiva.
- d) Todas las anteriores son correctas.

6. Las barreras físicas se pueden definir como:

- a) Características del lugar (ruido, temperatura, luz inapropiada, aire viciado...).
- b) Características propias del individuo, de su percepción, emocionales, valores, deficiencias, malos hábitos.
- c) Problemas en el uso de palabras con doble significado o tecnicismos.
- d) Todas las anteriores son correctas.

7. Las barreras semánticas se pueden definir como:

- a) Problemas en el uso de palabras con doble significado o tecnicismos.
- b) Características del lugar (ruido, temperatura, luz inapropiada, aire viciado...).
- c) Características propias del individuo, de su percepción, emocionales, valores, deficiencias, malos hábitos.
- d) Filtrado y percepción selectiva.



TEMARIO CONCURSO OPOSICIÓN EXCEPCIONAL PARA LA COBERTURA DE PLAZA DE CONSERJE A TIEMPO PARCIAL Y COMPLETO

TEMA 1: EL SERVICIO DE CONSERJERÍA

8. Diferencia entre información y comunicación.

- a) Informar: transmitir ideas en un solo sentido. No hay feedback (retroalimentación).
Comunicar: intercambiar ideas de forma bilateral. Hay feedback (retroalimentación).
- b) Informar: transmitir y recibir ideas, doble sentido. Hay feedback (retroalimentación).
Comunicar: intercambiar ideas en un solo sentido. No hay feedback (retroalimentación).
- c) Informar: intercambiar ideas en un solo sentido. No hay feedback (retroalimentación).
Comunicar: intercambiar ideas en un solo sentido. Hay feedback (retroalimentación).
- d) Informar: intercambiar ideas de forma bilateral. No hay feedback (retroalimentación).
Comunicar: intercambiar ideas en un solo sentido. No hay feedback (retroalimentación).

9. Características del estilo de comunicación pasivo:

- a) El profesional tiene baja autoestima, pierde oportunidades ante el cliente, se siente sin control, no consigue por lo general sus objetivos.
- b) El profesional respeta al cliente y consigue objetivos sin ofender. El profesional se siente satisfecho con él mismo y tiene autoconfianza. Hace ver al cliente que le comprende, ofrece explicaciones al cliente.
- c) El profesional intimida al cliente, tiene baja autoestima, se siente sin control, puede lograr objetivos per humillando al cliente, por lo que impide controlar otros.
- d) El profesional habla con un tono elevado, interrumpe y da órdenes, mantiene una postura rígida del cuerpo, sus movimientos y gestos son amenazantes, mantiene una mirada fija y clavada.

10. ¿Qué se entiende por personal de frontera?

- a) Conjunto de personas contratadas en las diferentes unidades organizativas y categorías de puestos que conforman una empresa.
- b) Es todo aquel personal que realiza su trabajo en contacto con el cliente o el que, aún sin tener contacto directo con él, entra en la línea de visibilidad del cliente o usuario.
- c) Personal que tiene la dirección superior de una empresa.
- d) Ninguna de las anteriores.

11. ¿Cuáles son los ejes característicos del personal de frontera?

- a) Eje técnico y eje administrativo.
- b) Eje de relaciones y eje administrativo.
- c) Eje de relaciones, eje técnico y eje administrativo.
- d) Ninguna de las anteriores.

12. En el proceso de comunicación, el emisor es...

- a) Persona que tiene algo que comunicar.
- b) Conjunto de información a transmitir.
- c) Persona que recibe el mensaje.
- d) Por donde se propaga el mensaje.

13. En el proceso de comunicación, el receptor es...

- a) Persona que tiene algo que comunicar.
- b) Conjunto de información a transmitir.
- c) Persona que recibe el mensaje.
- d) Por donde se propaga el mensaje.

14. En el proceso de comunicación, el canal es...

- a) Persona que tiene algo que comunicar.



TEMARIO CONCURSO OPOSICIÓN EXCEPCIONAL PARA LA COBERTURA DE PLAZA
DE CONSERJE A TIEMPO PARCIAL Y COMPLETO

TEMA 1: EL SERVICIO DE CONSERJERÍA

- b) Conjunto de información a transmitir.
 - c) Persona que recibe el mensaje.
 - d) Por donde se propaga el mensaje.
- 15. En la comunicación, uno de los elementos es aquél que se refiere al lenguaje en el que emitimos el mensaje. Este elemento se denomina:**
- a) Canal.
 - b) Fuente.
 - c) Código.
 - d) Emisión.
- 16. ¿Cuáles son las formas principales de comunicación no verbal aplicada a la acción comercial?**
- a) La mirada, la sonrisa y la voz.
 - b) La entonación, los gestos y los signos orales.
 - c) La apariencia, la expresión y la jerga.
 - d) Todas son correctas.
- 17. ¿Cuáles son las principales características del tono de voz “rutinario”?**
- a) Transmite una “orden” y conlleva en muchos casos un mensaje agresivo u sensación de enfado.
 - b) Implica la utilización de monosílabos y transmite la sensación de “tener pocas ganas de hablar”.
 - c) Transmite una sensación de aburrimiento. Es una forma despersonalizada de atender al cliente, que se siente como “uno más”.
 - d) Transmite amabilidad, empatía y disposición para ayudar.
- 18. ¿Cuáles son las principales características del tono de voz “imperativo”?**
- a) Transmite una “orden” y conlleva en muchos casos un mensaje agresivo u sensación de enfado.
 - b) Implica la utilización de monosílabos y transmite la sensación de “tener pocas ganas de hablar”.
 - c) Transmite una sensación de aburrimiento. Es una forma despersonalizada de atender al cliente, que se siente como “uno más”.
 - d) Transmite amabilidad, empatía y disposición para ayudar.
- 19. ¿Cuáles son las principales características del tono de voz “seco”?**
- a) Transmite una “orden” y conlleva en muchos casos un mensaje agresivo u sensación de enfado.
 - b) Implica la utilización de monosílabos y transmite la sensación de “tener pocas ganas de hablar”.
 - c) Transmite una sensación de aburrimiento. Es una forma despersonalizada de atender al cliente, que se siente como “uno más”.
 - d) Transmite amabilidad, empatía y disposición para ayudar.
- 20. ¿Cuáles son las principales características de la mirada cálida y directa hacia el cliente?**
- a) Demostramos al cliente que le escuchamos y atendemos de una forma individualizada, eficiente, respetuosa y colaboradora.
 - b) Manifestamos un estilo imperativo, despectivo o agresivo hacia el cliente. Nunca debe utilizarse.



TEMARIO CONCURSO OPOSICIÓN EXCEPCIONAL PARA LA COBERTURA DE PLAZA DE CONSERJE A TIEMPO PARCIAL Y COMPLETO

TEMA 1: EL SERVICIO DE CONSERJERÍA

- c) Transmitimos rutina, aburrimiento y desinterés en un estilo cortés pero rutinario y frío, sin personalización y con una total pasividad.
- d) Ponemos en práctica un estilo motivador, personalizado, amable y activo.

21. ¿Cuáles son las principales características de la mirada desviada?

- a) Demostramos al cliente que le escuchamos y atendemos de una forma individualizada, eficiente, respetuosa y colaboradora.
- b) Manifestamos un estilo imperativo, despectivo o agresivo hacia el cliente. Nunca debe utilizarse.
- c) Transmitimos rutina, aburrimiento y desinterés en un estilo cortés pero rutinario y frío, sin personalización y con una total pasividad.
- d) Ponemos en práctica un estilo motivador, personalizado, amable y activo.

22. ¿Cuáles son las principales características de la mirada concentrada?

- a) Demostramos al cliente que le escuchamos y atendemos de una forma individualizada, eficiente, respetuosa y colaboradora.
- b) Manifestamos un estilo imperativo, despectivo o agresivo hacia el cliente. Nunca debe utilizarse.
- c) Transmitimos rutina, aburrimiento y desinterés en un estilo cortés pero rutinario y frío, sin personalización y con una total pasividad.
- d) Ponemos en práctica un estilo motivador, personalizado, amable y activo.

23. ¿Cuáles son las principales características de la mirada desafiante?

- a) Demostramos al cliente que le escuchamos y atendemos de una forma individualizada, eficiente, respetuosa y colaboradora.
- b) Manifestamos un estilo imperativo, despectivo o agresivo hacia el cliente. Nunca debe utilizarse.
- c) Transmitimos rutina, aburrimiento y desinterés en un estilo cortés pero rutinario y frío, sin personalización y con una total pasividad.
- d) Ponemos en práctica un estilo motivador, personalizado, amable y activo.

24. Cuando los clientes se acercan, a menudo nos encontramos con la tarea de tener que explicar un asunto o un servicio. No es cierto que en la explicación:

- a) Nos aseguraremos de dar la información correcta.
- b) Evitaremos los tecnicismos, utilizando un lenguaje simple y coloquial y educado.
- c) Utilizaremos explicaciones de carrerilla, para no ser desigual con otros clientes.
- d) No asumiremos que el cliente sabe de todos los temas, facilitándole los detalles imprescindibles.

25. ¿Cuáles son las fases en el tratamiento de las reclamaciones?

- a) Escuchar, demostrar preocupación, buscar una solución, solucionar el problema, evitar que la queja se produzca de nuevo.
- b) Escuchar, demostrar preocupación, disculparse, investigar los hechos, reformular el problema, buscar una solución, solucionar el problema, agradecer al cliente la formulación de su queja, hacer un seguimiento con el cliente, evitar que la queja se produzca de nuevo.
- c) Disculparse, investigar los hechos, solucionar el problema, agradecer al cliente la formulación de su queja.
- d) Escuchar, investigar los hechos, solucionar el problema, agradecer al cliente la formulación de su queja, evitar que la queja se produzca de nuevo.



TEMARIO CONCURSO OPOSICIÓN EXCEPCIONAL PARA LA COBERTURA DE PLAZA
DE CONSERJE A TIEMPO PARCIAL Y COMPLETO

TEMA 1: EL SERVICIO DE CONSERJERÍA

26. La información suministrada a un ciudadano debe ser:

- a) Sucinta y técnica.
- b) Clara y sucinta.
- c) Compleja y técnica.
- d) Clara y extensa.

27. La atención al cliente es...

- a) El conjunto de elementos intangibles que el cliente recibe de una empresa, como asesoramiento, ayudas, recomendaciones, información, etc.
- b) Conjunto de procedimientos, etapas y medios que utilizamos para prestar el servicio al cliente y entregarle nuestros productos.
- c) El conjunto de elementos tangibles que el cliente recibe de una empresa, como asesoramiento, ayudas, recomendaciones, información, etc.
- d) Ninguna de las anteriores es correcta.

28. ¿En qué consiste el “efecto Halo”?

- a) Consiste en centrar la atención exclusivamente en una característica del otro que nos atrae favorable o desfavorablemente. (def. percepción selectiva)
- b) Consiste en la falta de escucha por parte del receptor porque cree que ya conoce lo que va a escuchar o porque no le interesa lo que está explicando el emisor. (def. falta de escucha)
- c) Consiste en no aceptar los pensamientos y sentimientos diferentes a los nuestros (def. egocentrismo)
- d) Consiste en juzgar el comportamiento de la otra persona, basándose solamente en un rasgo favorable o desfavorable de la misma.

29. Para proporcionar un servicio de calidad que satisfaga al cliente:

- a) La información debe ser ofrecida por más de un empleado.
- b) Se deben realizar la escucha activa mediante la aplicación de técnicas de reflejo, eco y reformulación.
- c) Nos acercaremos a él con la máxima profesionalidad para intentar ayudarlo.
- d) Todas las anteriores son correctas.

30. ¿Cuál de los siguientes servicios se considera “Servicio añadido”?

- a) La información y asesoramiento.
- b) La atención al cliente.
- c) El seguimiento.
- d) Todas las anteriores son correctas.

31. En el proceso de comunicación ¿qué es la inferencia?

- a) Es una explicación o interpretación lógica de lo que se oye basada en claves que usted interpreta mientras su interlocutor está hablando.
- b) Es una perturbación de la comunicación que cambia el sentido del mensaje.
- c) Es la información de retorno que recibe el emisor procedente del receptor después de haber lanzado un mensaje.
- d) Barrera en el proceso de comunicación personal que consiste en centrar la atención exclusivamente en una característica del otro que nos atrae favorable o desfavorablemente.

32. Marque la opción INCORRECTA:

- a) La comunicación positiva es aquella que nos permite “ir sin rodeos” sin perder el tiempo en sentimentalismos o charlas sin fundamento.



TEMARIO CONCURSO OPOSICIÓN EXCEPCIONAL PARA LA COBERTURA DE PLAZA DE CONSERJE A TIEMPO PARCIAL Y COMPLETO

TEMA 1: EL SERVICIO DE CONSERJERÍA

- b) La mala calidad del servicio es muchas veces la consecuencia de que los empleados no saben apreciar lo que es un trabajo bien hecho ni lo que significa estar orgullosos de ello.
- c) Hay que cuidar la imagen, tanto de la empresa como la personal, porque, para la mayoría de nosotros, la imagen es como mínimo, tan importante como la propia realidad.
- d) La amabilidad, cordialidad, paciencia y tacto son parte importante de la imagen que proyectamos y no solo hay que tener en cuenta los aspectos físicos de la presencia.

33. Marque la opción CORRECTA:

- a) La calidad de atención al cliente es un gasto para la empresa, y en la realidad, pocos clientes la tienen en cuenta.
- b) Una buena atención al cliente depende de las habilidades innatas del empleado que le atiende. Por eso hay que cuidar mucho la selección de este tipo de personal.
- c) Una buena relación con el cliente influye más en la compra de elementos tangibles que en la adquisición de servicios intangibles.
- d) La decisión de un cliente de comprar un producto o contratar un servicio se origina mediante el sentimiento de una carencia o necesidad y de la selección entre las diferentes opciones de mercado.

34. Marque la opción CORRECTA:

- a) La gente que trabaja a disgusto no se siente bien consigo misma, pero a pesar de ello su trabajo no tiene por qué verse influido por sus sentimientos.
- b) En nuestra relación con el cliente, la conducta es muy importante. Si no nos encontramos bien, no podemos atender bien al cliente.
- c) La imagen de la empresa no tiene nada que ver con la de sus empleados.
- d) Corregir defectos en los productos o servicios es caro. Por eso debemos esperar a que se produzcan reclamaciones para actuar en consecuencia.

35. Marque la opción INCORRECTA:

- a) Realimentación es la información de retorno que recibe el emisor procedente del receptor después de haber lanzado un mensaje.
- b) La persuasión que perdura no se basa en el dominio de unas técnicas, sino que es la que surge de la sinceridad y el deseo de servicio.
- c) La comunicación significa "la transmisión exacta y precisa de información, pensamientos e ideas de una mente a otra".
- d) Para poder garantizar una buena comunicación interpersonal, el canal o medio utilizado debe ser amplio pero único, ya que si se utilizan diversos canales el receptor puede recibir mensajes diferentes con la consiguiente distorsión.

36. Señale la opción CORRECTA en cuanto a la comunicación no verbal:

- a) Las formas principales de comunicación no verbal aplicada a la acción comercial son los silencios y los gestos con las manos.
- b) Las formas principales de comunicación no verbal aplicadas a la comunicación con el cliente son: la mirada, la sonrisa y la voz.
- c) En el lenguaje de los gestos, tener los brazos cruzados significa una actitud de atención concentrada.
- d) En el lenguaje de los gestos, desabrocharse la chaqueta significa una actitud de frustración.

37. En cuanto a la comunicación eficaz, señale la opción CORRECTA:

- a) Cuantas más personas intervengan en una conversación, mayor distorsión de la comunicación se producirá.



TEMARIO CONCURSO OPOSICIÓN EXCEPCIONAL PARA LA COBERTURA DE PLAZA
DE CONSERJE A TIEMPO PARCIAL Y COMPLETO

TEMA 1: EL SERVICIO DE CONSERJERÍA

- b) Cuantas más personas intervengan en una conversación, menor distorsión de la comunicación se producirá.
- c) El número de personas que intervienen en una conversación no condiciona la distorsión de la comunicación.
- d) Cuanto menor sea la diferencia (de edad, cultura, estatus...) entre los interlocutores, mayor será la distorsión de la comunicación.

38. Por término medio, la pérdida de información en una conversación entre dos personas, debido a la distorsión del mensaje se cifra en un:

- a) 20%
- b) 40%
- c) 60%
- d) 80%

39. Cuando hablamos del derecho del cliente a la Equidad, nos estamos refiriendo a....

- a) Su derecho a ser tratado con amabilidad, más allá de la simple cortesía y educación.
- b) Su derecho de recibir un trato sin diferencias apreciables por prejuicios, subjetividades, discriminaciones, etc.
- c) Su derecho a ser atendido con eficacia, obteniendo el producto o servicio adquirido en las condiciones adecuadas.
- d) Su derecho a ser informado adecuadamente y obtener la repuesta pertinente a sus preguntas de manera clara y adaptada.

40. Según la caracterología de Le Senne, el trato requerido por el cliente tipo Pasional debe incidir en:

- a) Breve, no le gusta perder el tiempo. Cuando él habla, escucharle pacientemente.
- b) No dejarse impresionar, en las objeciones, dejar que "se desinfe". No llevarle la contraria.
- c) Estimularle con objetivos próximos y concretos. No crearle problemas.
- d) Detallar e informarle lo mejor posible. No insistir nunca, situarse relativamente en segundo plano.

41. Según la caracterología de Le Senne, el trato requerido por el cliente tipo Nervioso debe incidir en:

- a) Escucharle atentamente. No insistir en detalles. Ser rápido en palabras y gestos.
- b) Centrarse totalmente en "su problema"- Hacer preguntas cuya respuesta sea afirmativa. Darle consejos útiles.
- c) Suministrarle una argumentación contundente. Demostrar todo lo que se dice y cumplir estrictamente lo prometido.
- d) Ser amable y demostrar interés. Suministrarle cuantas noticias se pueda. Dejarle en libertad, pero animarle.

42. Señale la opción INCORRECTA:

- a) Para una persona no asertiva las necesidades y opiniones de los demás son más importantes que las propias.
- b) El propósito de una persona asertiva es satisfacer las necesidades y deseos de todas las partes involucradas en la situación.
- c) El propósito de una persona no asertiva es evitar el conflicto y agradar a los demás.
- d) Para una persona asertiva las propias necesidades y opiniones son más importantes que las de los demás.



TEMARIO CONCURSO OPOSICIÓN EXCEPCIONAL PARA LA COBERTURA DE PLAZA
DE CONSERJE A TIEMPO PARCIAL Y COMPLETO

TEMA 1: EL SERVICIO DE CONSERJERÍA

43. Señale la opción CORRECTA en cuanto al tratamiento de una queja:

- a) La fase de reformulación del problema en el tratamiento de una queja incluye la consulta con la dirección, para ver la posibilidad de ofrecer al cliente varias alternativas de solución.
- b) Durante la fase de investigación de los hechos se decide la acción a emprender, explicando con detalle cómo se va a llevar a cabo la solución acordada.
- c) Durante la fase de escucha es conveniente no interrumpir hasta que veamos que la persona se ha desahogado y tranquilizado completamente.
- d) Durante la fase de seguimiento con el cliente explicaremos con nuestras palabras lo sucedido, omitiendo nuestro parecer, de esta manera ayudamos a racionalizar la situación, haciendo que sea lo menos problemática posible.

44. Señale la opción INCORRECTA:

- a) La mayoría de los clientes, aunque estén disconformes con el servicio recibido, no presentan ni formal ni informalmente sus quejas.
- b) Una de las formas de prevenir los problemas que pueden originar quejas y reclamaciones es mantener por parte de todos los integrantes de la empresa un espíritu de crítica y superación, buscando continuamente la mejora de la gestión y de la organización del trabajo.
- c) Las quejas y reclamaciones son situaciones muy poco habituales como demuestra el hecho del pequeño número de ellas que presentan los clientes.
- d) Cualquier reclamación es legítima desde el punto de vista del cliente, por lo que, hay que darle el adecuado tratamiento y obtener de ella provechosas enseñanzas para evitar su repetición en el futuro.

45. En el proceso de comunicación, ¿qué es la pérdida de carga?

- a) Es la diferencia entre el mensaje original y el de retorno.
- b) Es el conjunto de información a transmitir en el proceso de la comunicación personal. (def. mensaje)
- c) Es una forma de realizar la escucha activa consistente en expresar con las palabras de uno mismo lo que se cree haber comprendido. (def. reformulación)
- d) Es entender el mensaje únicamente desde el punto de vista personal. (def. asimilación subjetiva)

46. ¿Qué tres colores, aparte del negro, utilizan las impresoras para hacer copias a color?

- a) Amarillo, cian y azul.
- b) Blanco, magenta y rosa.
- c) Verde, cian y magenta.
- d) Amarillo, cian y magenta

47. El control de la apertura y cierre de locales, así como la custodia de llaves de los despachos y oficinas, es una función propia de:

- a) El vigilante de seguridad.
- b) El conserje.
- c) El personal encargado de la limpieza.
- d) El director del centro.

48. El fax funciona a través de:

- a) La línea eléctrica.
- b) El módem.
- c) La línea telefónica.
- d) Ondas de radio.



TEMARIO CONCURSO OPOSICIÓN EXCEPCIONAL PARA LA COBERTURA DE PLAZA
DE CONSERJE A TIEMPO PARCIAL Y COMPLETO

TEMA 1: EL SERVICIO DE CONSERJERÍA

49. ¿Quién es el encargado de custodiar el mobiliario y locales del centro de trabajo?

- a) El vigilante de seguridad.
- b) El director del centro.
- c) El conserje.
- d) El jefe de almacén.

50. ¿Qué es el tóner de la fotocopiadora?

- a) La bandeja de salida del papel.
- b) El botón de encendido.
- c) Pigmento que utilizan ciertas fotocopiadoras e impresoras para reproducir letras e imágenes.
- d) El cristal de copia sobre el cual se ponen los documentos originales a escanear.

51. Con respecto a la correspondencia, el conserje deberá:

- a) Entregársela a su jefe inmediato.
- b) Leerla.
- c) No es función suya.
- d) Recepcionarla, custodiarla y distribuirla.

52. Los envíos de Correos considerados como carta ordinaria, se pueden enviar.

- a) Sólo a España, Andorra y Gibraltar.
- b) A España y otros países.
- c) De manera urgente si es preciso.
- d) Sólo a España, Ceuta y Melilla

53. El mantenimiento preventivo de un edificio pretende:

- a) Evitar las averías antes de que se produzcan.
- b) Arreglar las averías inevitables.
- c) El control administrativo de las edificaciones.
- d) Averiguar la causa que ha producido una avería repentina.

54. Realizando las copias, la máquina se detiene indicando falta de tóner, ¿qué debemos hacer?

- a) Anotar el número de copias efectuadas y apagar el tóner
- b) Reponer el tóner y reanudar el copiado.
- c) Avisar al responsable del mantenimiento y continuar con el copiado cuando se haya resuelto la incidencia.
- d) Continuar con el copiado.

55. En la relación entre la Administración y los ciudadanos, la información y atención es:

- a) Una libertad esencial del ciudadano.
- b) Un derecho esencial del ciudadano.
- c) Una expectativa del ciudadano no regulada hasta el momento.
- d) Una opción de los servicios públicos.

56. La dirección del destinatario de una carta debe figurar:

- a) En el anverso del sobre.
- b) En el reverso del sobre.
- c) En cualquier parte, siempre que se escriba en mayúsculas.
- d) En el lateral inferior izquierdo del reverso.



TEMARIO CONCURSO OPOSICIÓN EXCEPCIONAL PARA LA COBERTURA DE PLAZA
DE CONSERJE A TIEMPO PARCIAL Y COMPLETO

TEMA 1: EL SERVICIO DE CONSERJERÍA

57. ¿Qué es el gramaje de un papel A4?

- a) La porosidad de su textura.
- b) Se define como el peso de un metro cúbico de ese papel, y por lo tanto se mide en gramos/m³.
- c) Se define como el peso de un metro cuadrado de ese papel, y por lo tanto se mide en gramos/m².
- d) Su capacidad de absorber la humedad.

58. La función de conserje, en un Centro docente, de atender y cuidar al alumnado comprende:

- a) Vigilar que ningún alumno sea castigado por el profesor.
- b) Controlar la entrada de las personas que acceden al centro.
- c) Sustituir al profesor cuando éste tenga que abandonar la clase.
- d) Recibir órdenes del alumnado referentes a las condiciones del centro.

59. Es una operación de Servicio Postal:

- a) La recogida.
- b) La admisión.
- c) El curso.
- d) Todas las respuestas anteriores son correctas.

60. La función de contar las existencias de un almacén en un momento determinado, se denomina:

- a) Entradas.
- b) Almacenaje.
- c) Salidas.
- d) Inventario.

61. Si una persona se dirige al/a la conserje para entregarle un sobre dirigido a nombre de un Jefe de Sección, éste:

- a) Le dirá que deberá entregárselo a su secretaria.
- b) Le indicará el despacho del Jefe de Sección para que así se lo lleve personalmente.
- c) Se hará cargo del sobre y lo llevará él personalmente al jefe de sección.
- d) Le indicará que ha de entregarle el sobre al auxiliar administrativo para que éste le dé trámite.

62. En el papel, ¿a qué hace referencia la norma DIN?

- a) Calidad.
- b) Tamaño.
- c) Brillo.
- d) Dureza.

63. En una fotocopidora el sistema “zoom” está relacionado con:

- a) Número de copias.
- b) Ampliación y reducción de copias.
- c) Intensidad del color.
- d) Velocidad de reproducción.

64. ¿Cómo se llama el documento que nos indica que un fax se ha remitido o bien que la transmisión no finalizó correctamente?



TEMARIO CONCURSO OPOSICIÓN EXCEPCIONAL PARA LA COBERTURA DE PLAZA
DE CONSERJE A TIEMPO PARCIAL Y COMPLETO

TEMA 1: EL SERVICIO DE CONSERJERÍA

- a) Salida de papel.
- b) Cliché.
- c) Tóner.
- d) Reporte de transmisión.

65. Es función del conserje:

- a) La custodia de las llaves de los despachos y oficinas.
- b) La redacción de avisos para colocar en el tablón de anuncios.
- c) Leer la correspondencia que se recibe y distribuirla.
- d) Todas las anteriores.

66. ¿Cuál es la unidad de medida del brillo de proyectores?

- a) El lux.
- b) El píxel.
- c) El ohmio.
- d) El lumen.

67. El “canutillo” es un tipo de:

- a) Grapado.
- b) Encuadernado.
- c) Plastificado.
- d) Franqueado.

68. Para medir la presión del agua, utilizaremos:

- a) Un termómetro.
- b) Un manómetro.
- c) Un barómetro.
- d) Un lector óptico.

69. Entre las funciones de un conserje se encuentra:

- a) Tareas de limpieza.
- b) Conducción de vehículos de extinción de incendios.
- c) Comprobar el nivel de agua en las presas.
- d) Recoger y distribuir la correspondencia.

70. El termostato controla:

- a) La presión atmosférica ambiental.
- b) La humedad relativa estacional.
- c) La temperatura.
- d) El nivel de agua del depósito estático.

71. ¿Cuál de las siguientes NO es una de las funciones de una fotocopiadora?

- a) Amplía el documento.
- b) Copia por las dos caras.
- c) Destruye documentos en mal estado.
- d) Reduce el documento.

72. La discriminación directa...

- a) Se considera discriminación directa por razón de sexo la situación en que se encuentra una mujer, de manera menos favorable que otra en situación comparable.



TEMARIO CONCURSO OPOSICIÓN EXCEPCIONAL PARA LA COBERTURA DE PLAZA DE CONSERJE A TIEMPO PARCIAL Y COMPLETO

TEMA 1: EL SERVICIO DE CONSERJERÍA

- b) Se considera discriminación directa por razón de sexo la situación en que se encuentra una persona que sea, haya sido o pudiera ser tratada, en atención a su sexo, de manera menos favorable que otra en situación comparable.
- c) a y b son falsas.
- d) a y b son verdaderas.

73. La discriminación indirecta...

- a) Se considera discriminación indirecta por razón de sexo, la situación en que una disposición, criterio o práctica aparentemente neutros pone a mujeres en desventaja particular con respecto a otras.
- b) Se considera discriminación indirecta por razón de sexo, la situación en que una disposición, criterio o práctica aparentemente neutros pone a mujeres en desventaja particular con respecto a otras, salvo que dicha disposición, criterio o práctica puedan justificarse objetivamente en atención a una finalidad legítima y que los medios para alcanzar dicha finalidad sean necesarios y adecuados.
- c) a y b son falsas.
- d) a y b son verdaderas.

74. La Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, tiene por objeto.

- a) Adaptar el ordenamiento jurídico español al Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y el Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de sus datos personales y a la libre circulación de estos datos, y completar sus disposiciones.
- b) Garantizar los derechos digitales de la ciudadanía conforme al mandato establecido en el artículo 18.4 de la Constitución.
- c) a y b son falsas.
- d) a y b son verdaderas.

75. El deber de confidencialidad y de secreto profesional de los responsables y encargados del tratamiento de datos.

- a) Se mantendrán hasta que finalice la relación del obligado con el responsable o encargado del tratamiento.
- b) Se mantendrá un año después de que finalice la relación del obligado con el responsable o encargado del tratamiento
- c) Se mantendrá hasta diez años después de que finalice la relación del obligado con el responsable o encargado del tratamiento.
- d) Se mantendrá aun cuando hubiese finalizado la relación del obligado con el responsable o encargado del tratamiento.

76. Según dispone el artículo 5 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre de Protección de Datos personales y garantía de los derechos digitales, "los responsables y encargados del tratamiento de datos, así como todas las personas que intervengan en cualquier fase de este estarán sujetas al deber de...:

- a) Información.
- b) Confidencialidad.
- c) Confidencialidad o secreto.
- d) Secreto.



TEMARIO CONCURSO OPOSICIÓN EXCEPCIONAL PARA LA COBERTURA DE PLAZA
DE CONSERJE A TIEMPO PARCIAL Y COMPLETO

TEMA 1: EL SERVICIO DE CONSERJERÍA

77. Las máquinas destructoras

- a) Utilizan papel continuo
- b) Funcionan a velocidades que oscilan entre los 6 y los 15 metros por minuto
- c) Tienen una potencia que se encuentra entre los 300 y 800 vatios.
- d) Convierten en compostaje orgánico la documentación administrativa una vez tratada

78. La atención personalizada al ciudadano comprende la función de:

- a) Recepción y acogida a los ciudadanos.
- b) Orientación e información.
- c) Gestión.
- d) Todas las anteriores son correctas.

79. No es un servicio adicional de la carta certificada:

- a) El burofax.
- b) El aviso de recibo.
- c) El valor declarado.
- d) El reembolso.

80. De acuerdo con las garantías que el servicio de Correos otorga a los envíos postales, estos se clasifican en:

- a) Generales, urgentes y certificados.
- b) Generales, certificados y con valor declarado.
- c) Especiales, urgentes y certificados.
- d) Certificados con valor declarado y urgente

81. De entre las opciones enumeradas, ¿cuál de las siguientes es una función propia de Conserje?

- a) Confección de documentos, como recibos o fichas.
- b) Registro y archivo de documentos.
- c) Funciones de apoyo al personal titulado, no de sustitución, en trabajos que requieren cierto grado de conocimiento teórico y práctico de las técnicas bibliotecarias.
- d) Custodiar las llaves de los despachos y oficinas.

82. El tamaño de un A4 es:

- a) 297 x 210 mm.
- b) 148 x 105 mm.
- c) 420 x 297 mm.
- d) 210 x 148 mm.

83. ¿Qué es una centralita?

- a) Un teléfono industrial.
- b) Un fax.
- c) Un teléfono con megafonía.
- d) Un equipo Unificado de líneas telefónicas.

84. Entre los tipos de impresoras tenemos:

- a) Impresoras láser, Impresoras láser monocromo, Impresoras láser a color, Impresoras láser multifunción, Impresoras de inyección de tinta, Impresoras de inyección monocromas, Impresoras de inyección a color, Impresoras de inyección multifunción, Las Impresoras



TEMARIO CONCURSO OPOSICIÓN EXCEPCIONAL PARA LA COBERTURA DE PLAZA
DE CONSERJE A TIEMPO PARCIAL Y COMPLETO

TEMA 1: EL SERVICIO DE CONSERJERÍA

matriciales no existen, ya que el sistema matricial es un sistema de impresión a golpes propio de las máquinas de escribir.

- b) Impresoras láser, Impresoras láser monocromo, Impresoras láser a color, Impresoras láser multifunción, Impresoras de inyección de tinta, Impresoras de inyección monocromas, Impresoras de inyección a color, Impresoras de inyección multifunción.
- c) Impresoras láser, Impresoras láser monocromo, Impresoras láser a color, Impresoras láser multifunción, Impresoras de inyección de tinta, Impresoras de inyección monocromas, Impresoras de inyección a color, Impresoras de inyección multifunción, Impresoras matriciales.
- d) Impresoras láser, Impresoras láser monocromo, Impresoras láser multifunción, Impresoras de inyección de tinta, Impresoras de inyección monocromas, Impresoras de inyección a color, Impresoras de inyección multifunción, Impresoras matriciales.

85. ¿Qué es un burofax?

- a) El burofax es un servicio que nos permite enviar documentos de manera que acredita el contenido del envío, el remitente, el destinatario y la fecha de envío. Podemos remitir documentos que requieran una prueba ante terceros y tiene carácter probatorio ante los Tribunales.
- b) El burofax es un servicio que nos permite enviar documentos de manera urgente y que acredita el contenido del envío, el remitente, el destinatario y la fecha de envío. Podemos remitir documentos que requieran una prueba ante terceros y tiene carácter probatorio ante los Tribunales.
- c) El burofax es un servicio que nos permite enviar documentos de manera urgente y que acredita el contenido del envío, el remitente, el destinatario y la fecha de envío. Podemos remitir documentos que requieran una prueba ante terceros.
- d) El burofax es un servicio que nos permite enviar documentos de manera urgente y que acredita el contenido del envío, el remitente, el destinatario y la fecha de envío. Podemos remitir documentos que requieran una prueba ante terceros, soportando el coste del mismo el destinatario.

86. Los españoles, ¿tienen el deber de conocer la lengua oficial del Estado?

- a) Sí
- b) No
- c) Sí, y también el deber de usarla
- d) Sí, y también el derecho a usarla

87. La potencia de los motores eléctricos se expresa en:

- a) Watío.
- b) Julio.
- c) Nw.
- d) Kw

88. ¿Cuál de las siguientes palabras tiene el mismo significado que "aforo"?

- a) Tosco
- b) Linaje
- c) Trasto
- d) Capacidad

89. ¿Cuántos grados tiene un ángulo recto?

- a) 360



TEMARIO CONCURSO OPOSICIÓN EXCEPCIONAL PARA LA COBERTURA DE PLAZA
DE CONSERJE A TIEMPO PARCIAL Y COMPLETO

TEMA 1: EL SERVICIO DE CONSERJERÍA

- b) 0
- c) 90
- d) 100

90. Una carga positiva y otra negativa:

- a) No pasa nada
- b) Se repelen
- c) Intercambian sus polos
- d) Se atraen

91. ¿Qué es un mantenimiento predictivo?

- a) Un conjunto de técnicas que tienen como finalidad disminuir y/o evitar las reparaciones con tal de asegurar su total disponibilidad y rendimiento al menor coste posible.
- b) Es aquel en el que sólo se interviene en el equipo después de su fallo
- c) Es una técnica para pronosticar el punto futuro de rotura o avería de un componente de una máquina de tal forma que dicho componente pueda reemplazarse, con base en un plan, justo antes de que falle.
- d) Ninguna de las anteriores

92. De acuerdo con las garantías que el servicio de Correos otorga a los envíos postales, estos se clasifican en:

- a) Generales, urgentes y certificados.
- b) Generales, certificados y con valor declarado.
- c) Especiales, urgentes y certificados.
- d) Certificados con valor declarado y urgente.

93. Respecto a la utilización de las puertas de emergencia:

- a) Se utilizarán para la entrada del material.
- b) Se mantendrán cerradas con llave, de tal manera que impida su apertura.
- c) Queda limitada a las necesidades de evacuación en situación de emergencia.
- d) No es necesario su comprobación periódica.

94. Cuando se le confíe una documentación para su traslado a otra dependencia municipal, el conserje deberá...

- a) Guardar y revisar para que vengan a recogerla
- b) Negarse a recibirla, ya que no es de su cometido.
- c) Llevarla hasta la persona o Unidad de destino.
- d) La "a" y la "c" son las correctas.

95. Ordenan al conserje que traslade ciertos materiales en el ascensor para su posterior almacenamiento. Éste:

- a) Avisará al servicio de mudanzas para que traslade dichos materiales.
- b) Por ser función propia procederá a la realización de dicho traslado.
- c) Avisará a la casa suministradora de material y pedirá que trasladen el material a su lugar.
- d) Ninguna de las tres es la correcta.

96. No corresponde al conserje realizar las siguientes funciones:

- a) Desactivar las alarmas
- b) Encender las ludes del edificio
- c) Ventilación del edificio



TEMARIO CONCURSO OPOSICIÓN EXCEPCIONAL PARA LA COBERTURA DE PLAZA DE CONSERJE A TIEMPO PARCIAL Y COMPLETO

TEMA 1: EL SERVICIO DE CONSERJERÍA

- d) Instalar cableado eléctrico.

97. ¿Cuándo hará rondas el personal conserje?

- a) Antes de la apertura del edificio y al finalizar la jornada laboral
- b) Antes de la apertura del edificio únicamente
- c) Al finalizar la jornada laboral
- d) Después de cerrar el edificio

98. El ciudadano tiene derecho a presentar las solicitudes, escritos y comunicaciones que dirijan a cualquier administración pública:

- a) En las oficinas del órgano administrativo al que se dirijan
- b) En las oficinas de correos
- c) En las oficinas de registro de cualquier órgano administrativo perteneciente a la Administración General del Estado
- d) Las respuestas "a", "b" y "c" son correctas

99. Cuando se produzca una situación de emergencia el conserje deberá:

- a) En primer lugar, avisar a sus familiares
- b) Evacuar a los usuarios y toda persona que se encuentre en las instalaciones
- c) Ir al Ayuntamiento e informar de lo que está pasando en las instalaciones municipales
- d) No participar, para no molestar, en las tareas de prevención.

100. El objetivo principal cuando se establece un sistema de control de accesos es:

- a) Dotar de funciones el puesto de conserje
- b) Controlar quien ha pagado la tasa por el uso de las instalaciones deportivas
- c) Controlar quien son los responsables de la suciedad de las instalaciones
- d) Minimizar los riesgos de seguridad derivados de entradas y salidas no autorizadas

101. La apertura del edificio se realizará teniendo en cuenta unas mínimas normas de seguridad consistentes en:

- a) Inspección visual
- b) Conexión del sistema de alarma
- c) Cierre de puertas
- d) Apagado de luces

102. ¿Cuál de las siguientes es una función propia de Conserje?

- a) Confección de documentos, como recibos o fichas
- b) Registro y archivo de documentos
- c) Funciones de apoyo al personal titulado, no de sustitución, en trabajos que requieren cierto grado de conocimiento teórico y práctico de las técnicas bibliotecarias
- d) Custodiar las llaves de los despachos y oficinas

103. Las puertas que aíslan de forma especial los ruidos producidos al otro lado, se denominan:

- a) Puertas acústicas
- b) Puertas asonoras
- c) Puertas insonoras
- d) Puertas de seguridad

104. Cada queja o sugerencia sobre la atención de un conserje motivará:

- a) Un expediente informativo.



TEMARIO CONCURSO OPOSICIÓN EXCEPCIONAL PARA LA COBERTURA DE PLAZA DE CONSERJE A TIEMPO PARCIAL Y COMPLETO

TEMA 1: EL SERVICIO DE CONSERJERÍA

- b) Un expediente disciplinario
- c) Un expediente calificador
- d) Ninguna de las anteriores respuestas es la correcta

105. No es función del conserje:

- a) La custodia de las llaves municipales
- b) El cumplimiento de encargos
- c) La redacción de avisos par la colocación en tablón
- d) Controlar la centralita

106. Cuando un conserje oiga la señal de evacuación:

- a) Deberá salir del departamento lo más rápido posible para intentar coger el ascensor de emergencia
- b) No puede iniciar la salida hasta que lo ordene el encargado de prevención y de instrucciones precisa.
- c) Siempre que le sea posible, desconectará inmediatamente antes de salir los aparatos electrónicos que estén a su cargo
- d) Una vez haya evacuado el edificio, debe permanecer con los compañeros junto a la puerta de salida.

107. Ventajas destacables del control de acceso:

- a) Disminuir el nivel de seguridad y protección de las personas y bienes
- b) Disminución de los actos de robo, hurto, apropiación o utilización indebida de las instalaciones.
- c) Incremento de los costes de mantenimiento.
- d) Permitir el uso irresponsable de las instalaciones

108. ¿Qué elemento protege los circuitos eléctricos contra los cortocircuitos?

- a) Magnetotérmico
- b) Diferencial
- c) Reactancia
- d) Contactor

109. El herraje que se utiliza para el cierre de las ventanas y balcones de madera se llama:

- a) Cerrojo
- b) Pasador
- c) Falleba
- d) Vaivén

110. ¿Cuál de las siguientes funciones no le corresponde al conserje de edificios municipales?

- a) Controlar el uso de las instalaciones por los usuarios
- b) Contratar servicios tales como, luz, teléfono e internet
- c) Controlar y custodiar los equipos de las instalaciones tales como maquinaria, herramientas, etc.
- d) Conocer, observar y aplicar de manera permanente las normas e indicaciones de seguridad y salud en el trabajo

111. La función del conserje:

- a) La realización de encargos oficiales exclusivamente dentro del centro de trabajo.
- b) La realización de encargos oficiales exclusivamente fuera del centro de trabajo



TEMARIO CONCURSO OPOSICIÓN EXCEPCIONAL PARA LA COBERTURA DE PLAZA
DE CONSERJE A TIEMPO PARCIAL Y COMPLETO

TEMA 1: EL SERVICIO DE CONSERJERÍA

- c) La realización de encargos oficiales exclusivamente dentro o fuera del centro de trabajo
- d) La realización de encargos oficiales no es función del ordenanza sino del personal de confianza.

112. ¿Qué función tiene el cargador de transferencia de papel en una fotocopiadora?

- a) En el está depositado el papel que se va a utilizar para reproducir el original
- b) Recibe la imagen del documento original y la reproduce
- c) Impulsa el papel eléctricamente al pulsar la tecla de copiado
- d) Transmite la imagen del original al tambor

113. El gramaje de papel más apropiado para su uso en fotocopiadora es:

- a) 80 gr/m3
- b) 80 gr/m2
- c) 70 gr/m3
- d) 70 gr/m2

114. ¿Para qué se utiliza, generalmente, la cizalla de rodillo?

- a) Para cortar pilas de papel de hasta 500 folios, de una vez
- b) Para cortar planos
- c) Para cortar un máximo de 15 hojas
- d) Para coser, con gran rapidez, volúmenes de hasta 50 hojas

115. ¿Cuál es la forma más correcta de medir la vida útil de una fotocopiadora?

- a) Por años
- b) Por horas
- c) Por la capacidad de fotocopias que puede realizar
- d) Por número de revisiones de mantenimiento

116. En la guillotina el pisón es:

- a) Un mecanismo de corte
- b) La cuchilla
- c) La pletina
- d) Un mecanismo de presión

117. Con respecto al volumen de comunicaciones telefónicas, la función de la centralita es la de:

- a) Separa y agravar
- b) Descentralizar y ajustar
- c) Descentralizar y reajustar
- d) Simplificar y centralizar

118. La dirección del destinatario de una carta debe figurar:

- a) En la parte superior de la zona de franqueo
- b) En el anverso del sobre
- c) En el reverso del sobre
- d) En la solapa del sobre, pero no diferenciándose del remitente

119. La bacteria de la legionela, ¿a partir de qué temperatura se destruye?

- a) 45 grados centígrados
- b) 35 grados centígrados
- c) 70 grados centígrados
- d) -20 grados centígrados



TEMARIO CONCURSO OPOSICIÓN EXCEPCIONAL PARA LA COBERTURA DE PLAZA
DE CONSERJE A TIEMPO PARCIAL Y COMPLETO

TEMA 1: EL SERVICIO DE CONSERJERÍA

120. ¿Con qué otro nombre se conoce fotocopiar un documento?

- a) Escanear
- b) Calibrar
- c) Xerografiar
- d) Serigrafiar

121. La función de atención al público que se refiere a dar información sobre los trámites, requisitos y documentación que precisa un ciudadano para la realización de los proyectos, actuaciones que pretenda realizar, es la llamada:

- a) Función de gestión
- b) Función de recepción y acogida
- c) Función de orientación e información
- d) Ninguna es correcta

122. ¿Cuál de los siguientes envíos de Correos no permite un segundo intento de entrega?

- a) Carta certificada
- b) Notificación administrativa
- c) Carta urgente
- d) Burofax

123. La transmisión telefónica de material escaneado impreso (tanto texto como imágenes) normalmente a un número de teléfono conectado a una impresora o dispositivo de salida, se denomina:

- a) Correo electrónico con archivo adjunto
- b) Fax
- c) Fotocopiadora con función escáner
- d) Envío telefónico mediante escáner

124. Indique las formas correctas de atención al público:

- a) Presencial, telefónica, telegráfica y telemática
- b) Personal, telefónica y telemática
- c) Presencial, telefónica, telegráfica y automática
- d) Ninguna de las respuestas anteriores es la correcta

125.Cuál es la finalidad del acuse de recibo en un envío:

- a) Saber el peso del envío
- b) Saber a qué hora se hizo el envío
- c) Saber quién recibió el envío, así como la fecha de recepción
- d) Saber quién hizo el envío, así como la fecha de envío

126. En la atención al ciudadano, ¿cómo debemos actuar?

- a) Mostrar poca empatía para no darle confianza
- b) Utilizar palabras demasiado técnicas, familiares o ambiguas
- c) Mantener una aptitud distante
- d) Expresar la voluntad de orientación e información

127. La información general se facilita:

- a) A cualquier ciudadano que la precise
- b) A cualquier interesado en el procedimiento
- c) A los ciudadanos españoles mayores de edad



TEMARIO CONCURSO OPOSICIÓN EXCEPCIONAL PARA LA COBERTURA DE PLAZA
DE CONSERJE A TIEMPO PARCIAL Y COMPLETO

TEMA 1: EL SERVICIO DE CONSERJERÍA

- d) A los ciudadanos españoles y extranjeros mayores de edad

128. Para disminuir la tensión en una reclamación de un ciudadano agresivo:

- a) Hay que sentarse personalmente afectado
- b) Dejar hablar y escuchar
- c) Hay que evitar la responsabilidad
- d) Procurar entrar en discusión

129. La correspondencia recibida se clasifica según:

- a) El departamento al que va dirigido
- b) El tamaño o volumen
- c) La urgencia e importancia
- d) Quién la envía

130. ¿Cuál de las siguientes tareas comprende la apertura de edificios?

- a) Desconectar el sistema de alarma
- b) Revisar planta por planta el estado de las zonas de trabajo y uso público, así como la ausencia de incidencias que requieran una atención especial
- c) Encender las luces principales del edificio
- d) Todas las respuestas son correctas

131. ¿Cuál de las siguientes tareas es comúnmente responsabilidad de un conserje?

- a) Cocinar en la cafetería.
- b) Mantener la limpieza del edificio.
- c) Realizar análisis financieros.
- d) Dictar clases de yoga.

132. ¿Cuál de las siguientes habilidades sería más importante para un conserje?

- a) Conocimiento avanzado de programación informática.
- b) Capacidad para realizar reparaciones básicas.
- c) Experiencia en ventas internacionales.
- d) Competencias en diseño gráfico.

133. ¿Cuál de las siguientes acciones es más relevante para mantener la seguridad en un edificio?

- a) Patrocinar un concurso de arte.
- b) Implementar un sistema de control de acceso.
- c) Organizar un torneo deportivo.
- d) Realizar una campaña publicitaria.

134. ¿Qué equipo podría necesitar un conserje para realizar sus tareas diarias?

- a) Gafas de realidad virtual.
- b) Kit de primeros auxilios.
- c) Cámara de fotografía profesional.
- d) Maletín de herramientas.

135. ¿Cuál de las siguientes acciones podría realizar un conserje para mejorar la eficiencia energética del edificio?

- a) Organizar una fiesta de bienvenida para los nuevos empleados.
- b) Apagar las luces y los equipos eléctricos cuando no estén en uso.



TEMARIO CONCURSO OPOSICIÓN EXCEPCIONAL PARA LA COBERTURA DE PLAZA DE CONSERJE A TIEMPO PARCIAL Y COMPLETO

TEMA 1: EL SERVICIO DE CONSERJERÍA

- c) Incrementar la temperatura del termostato en invierno.
- d) Instalar más dispositivos electrónicos en las áreas comunes.

136. ¿Qué debería hacer un conserje si se encuentra con un derrame de líquido en el suelo?

- a) Ignorarlo y esperar a que se seque por sí solo.
- b) Limpiarlo inmediatamente para evitar accidentes.
- c) Notificar a los empleados para que lo eviten.
- d) Tomar una fotografía y compartirla en las redes sociales.

137. ¿Cuál de las siguientes situaciones sería una emergencia que requiere la intervención de un conserje?

- a) Un empleado llega tarde a trabajar.
- b) Se descompone el sistema de aire acondicionado en pleno verano.
- c) Se celebra una fiesta de cumpleaños en la oficina.
- d) Un cliente llama para programar una reunión.

138. ¿Qué debería hacer un conserje si se encuentra con un extraño en el edificio que no parece tener una razón válida para estar allí?

- a) Invitarlo a tomar un café en la cafetería.
- b) Preguntarle amablemente su razón para estar en el edificio.
- c) Ignorarlo y continuar con sus tareas.
- d) Llamar a la policía de inmediato.

139. ¿Cuál de las siguientes actividades sería parte de las responsabilidades de un conserje en el área de mantenimiento?

- a) Gestionar las cuentas de redes sociales de la empresa.
- b) Reparar grifos que gotean.
- c) Coordinar eventos de caridad.
- d) Organizar reuniones de equipo.

140. ¿Qué debería hacer un conserje si encuentra una puerta exterior del edificio abierta durante la noche?

- a) Cerrarla y asegurarla.
- b) Dejarla abierta para que entre aire fresco.
- c) Ignorarla y continuar con sus tareas.
- d) Notificar a la administración al día siguiente.

141. ¿Cuál de las siguientes tareas sería una prioridad para un conserje durante una inspección de seguridad?

- a) Reorganizar los escritorios de los empleados.
- b) Comprobar que los extintores de incendios estén correctamente cargados.
- c) Planificar el menú para el almuerzo.
- d) Decorar las áreas comunes con plantas.

142. ¿Qué debería hacer un conserje si recibe una queja de un empleado sobre la temperatura en su oficina?

- a) Ignorar la queja y continuar con otras tareas.
- b) Ajustar el termostato según la preferencia del empleado.
- c) Recomendar al empleado que use ropa más abrigada.
- d) Organizar una protesta en la empresa por las condiciones de trabajo.



TEMARIO CONCURSO OPOSICIÓN EXCEPCIONAL PARA LA COBERTURA DE PLAZA
DE CONSERJE A TIEMPO PARCIAL Y COMPLETO

TEMA 1: EL SERVICIO DE CONSERJERÍA

143. ¿Cuál de las siguientes acciones ayudaría a mejorar la imagen del edificio en la comunidad?

- a) Organizar una campaña de limpieza en el vecindario.
- b) Bloquear el acceso al edificio para evitar la entrada de personas.
- c) Reducir el número de servicios disponibles para los empleados.
- d) Cancelar todos los eventos sociales programados.

144. ¿Qué debería hacer un conserje si encuentra un objeto perdido en el edificio?

- a) Dejarlo donde lo encontró.
- b) Guardarlo en su oficina por si alguien lo reclama.
- c) Tirarlo a la basura.
- d) Anunciarlo en las redes sociales.

145. La lejía no debe superar desde su fabricación hasta su uso final, el plazo de:

- a) 2 meses.
- b) 3 meses.
- c) 4 meses.
- d) 1 mes

146. ¿Qué dispositivo sirve para proteger las líneas de sobre-intensidades eléctricas y derivaciones a tierra?

- a) Diferencial.
- b) Interruptor.
- c) Conmutador.
- d) Enchufe.

147. ¿Un conserje está obligado a realizar un servicio fuera del centro de trabajo?

- a) Siempre, en cualquier tipo de encargo.
- b) Siempre que el encargo sea relativo al servicio.
- c) No está obligado a hacer encargos.
- d) Siempre los sábados y domingos.

148. En la fase de calentamiento de la fotocopidora, ¿pueden realizarse copias?

- a) Únicamente en las fotocopadoras profesionales.
- b) Sí.
- c) No.
- d) A veces se pueden realizar en fotocopadoras personales.

149. De estos, ¿cuál no sería un disolvente?

- a) Agua.
- b) Esencia de Trementina.
- c) Petróleo.
- d) Cloro

150. El fax funciona a través de:

- a) La línea eléctrica
- b) La línea telefónica
- a) Un modem
- b) Una conexión de cable a internet