

AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA

**DOCE PUESTOS DE TRABAJO DE
TELEOPERADORA/OR.**

PRIMER EJERCICIO

5 de junio de 2022

PRIMER EJERCICIO

DOCE PUESTOS DE TRABAJO DE TELEOPERADORA/OR

1.- El Derecho Foral de Aragón, según dispone el Estatuto de Autonomía de Aragón:

- a) Tendrá eficacia territorial, sin perjuicio de las excepciones que puedan establecerse en determinadas materias.
- b) Tendrá eficacia extraterritorial, salvo las excepciones legalmente determinadas.
- c) Tendrá eficacia personal, excepción hecha de aquellas disposiciones a las que legalmente se les atribuya eficacia territorial.

2.- La Comunidad Autónoma de Aragón, en el ámbito de las competencias exclusivas, ejercerá:

- a) La potestad legislativa básica, la potestad reglamentaria, la función ejecutiva y el establecimiento de políticas propias, respetando lo dispuesto en el art. 137 y 148.1 de la Constitución.
- b) El desarrollo legislativo y la ejecución de la legislación básica, excepto en los casos que se determinen de acuerdo con la Constitución, desarrollando políticas propias.
- c) La potestad legislativa, la potestad reglamentaria, la función ejecutiva y el establecimiento de políticas propias, respetando lo dispuesto en el art. 140 y 149. 1 de la Constitución.

3.- Corresponde a la Comunidad Autónoma la competencia exclusiva en las siguientes materias:

- a) El régimen de los bienes locales y las modalidades de prestación de los servicios públicos locales.
- b) La Protección del medio ambiente y la eficiencia energética.
- c) La regulación de los recursos naturales, la flora y fauna y la biodiversidad, la prevención y corrección de la generación de los residuos.

4.- Conforme dispone la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común, no procederá recurso alguno:

- a) Contra la resolución que declare la caducidad de un procedimiento.
- b) Contra el acto por lo que se acuerda disponer la acumulación de un procedimiento a otros con los que guarde identidad sustancial.
- c) Contra los actos de trámite que impidan continuar el procedimiento.

5.- Las cuestiones incidentales que se susciten en el procedimiento:

- a) Suspenden la tramitación del procedimiento, si se refieren a la nulidad de actuaciones.
- b) Suspenden la tramitación del procedimiento, hasta su resolución.
- c) No suspenden la tramitación del procedimiento, salvo la recusación.

6.- La comparecencia en el trámite de información pública:

- a) Otorga al compareciente, por sí misma, la condición de interesado en el procedimiento.
- b) Permite al compareciente interponer los recursos procedentes contra la resolución definitiva del procedimiento.
- c) No otorga, por si misma, la condición de interesado.

7.- En los municipios de gran población, corresponden al Pleno, entre otras, las siguientes atribuciones:

- a) Aprobación del planeamiento general y demás instrumentos de gestión previstos en la Legislación urbanística.
- b) Establecer el régimen retributivo de los órganos directivos.
- c) Aprobar la Oferta de Empleo Público.

8.- En los municipios de gran población, corresponden a la Junta de Gobierno Local, entre otras, las siguientes atribuciones:

- a) La aprobación de la plantilla de personal y de la relación de puestos de trabajo.
- b) Adoptar las medidas necesarias y adecuadas en casos de extraordinaria y urgente necesidad, dando cuenta inmediata al Pleno.
- c) Las facultades de revisión de oficio de sus propios actos.

9.- Indique, cual de las siguientes atribuciones de la Junta de Gobierno Local de un municipio de gran población, no es delegable:

- a) La determinación del número y del régimen del personal eventual.
- b) Autorizar y disponer gastos en materia de su competencia.
- c) Las bases de las convocatorias de selección.

10.- Las prestaciones patrimoniales que establezcan las entidades locales por la utilización privativa o el aprovechamiento especial del dominio público local, tiene la consideración de:

- a) Precio público.
- b) Tasa.
- c) Ingreso de derecho público de naturaleza no tributaria.

11.- Señale la respuesta correcta, la empatía es.....

- a) La capacidad de identificarse con alguien y compartir sus sentimientos.
- b) El sentimiento de identificación con algo o alguien.
- c) La capacidad de actuar en nombre de otra persona por el bien de esa persona.

12.- Si recibimos una llamada indicando que una familia precisa un certificado colectivo para tramitar la prestación por hijo a cargo, la respuesta correcta será....

- a) Los Certificados padronales se solicitan y tramitan unicamente por vía electrónica aportando la documentación preceptiva.
- b) Los Certificados padronales se pueden solicitar por instancia en el registro general aportando la documentación preceptiva.
- c) Los Certificados padronales se expiden en la Oficina de Relaciones con el Ciudadano y en el servicio de 010 presencialmente.

13.- A través del 010 se puede:

- a) Solicitar volantes de empadronamiento colectivos e individuales.
- b) Solicitar volantes de empadronamiento individuales y posteriormente son recogidos presencialmente en la Oficina de relaciones con los ciudadanos.
- c) Solicitar volantes de empadronamiento individuales y se remiten a la dirección postal que figure en la inscripción padronal.

14.- El volante de empadronamiento tiene que ir firmado por:

- a) Por la funcionaria o funcionario que lo genera y tramita.
- b) Por el secretario general del ayuntamiento.
- c) Por ninguna autoridad ni funcionario municipal.

15.- En el Ayuntamiento de Zaragoza la gestión del Padrón municipal de Habitantes se realiza en:

- a) El Servicio de Modernización y desarrollo administrativo.
- b) La Oficina de Organización y Servicios generales.
- c) El Servicio de Hacienda.

16.- El coste de la llamada al servicio de atención telefónica 010 es:

- a) El correspondiente a una llamada provincial.
- b) Depende de cada operador telefónico.
- c) Gratuito.

17.- Uno de estos no es un error en los servicios de atención a la ciudadanía:

- a) Robotización.
- b) Compromiso individual.
- c) Transferencias.

18.- Los componentes psicológicos básicos en la atención al público son:

- a) Pensamientos, sentimientos y la actuación concreta.
- b) Pensamientos, emociones, sentimientos y normativa aplicable.
- c) Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.

19.- Mensajes no verbales en una comunicación, serán por ejemplo:

- a) Tono, volumen e inflexiones de la voz.
- b) Llanto, palabras dotadas de un significado concreto, movimientos del cuerpo.
- c) Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.

20.- La diferencia entre oír y escuchar es:

- a) No hay diferencia, son palabras similares que indican lo mismo en el aspecto que nos ocupa.
- b) Escuchar lo hace cada persona de un modo distinto, algunas sin empatía ni observación otras sí.
- c) Escuchar supone algo activo, poniendo cabeza y corazón.

21.- En relación al Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, indique cual de las respuestas es correcta:

- a) Es sujeto pasivo del impuesto a título de contribuyente, en la transmisión de derechos reales de goce limitativos del dominio a título lucrativo, la persona física o jurídica, o la entidad a que se refiere el artículo 35.4 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, que transmita el terreno o constituya o transmita el derecho real de que se trate.
- b) Es un tributo directo que grava el incremento de valor que experimenten inmuebles urbanos y se ponga de manifiesto a consecuencia de la transmisión de la propiedad de los mismos por cualquier título o de la constitución o transmisión de cualquier derecho real de goce, limitativo del dominio, sobre los referidos bienes.
- c) No está sujeto a este impuesto el incremento de valor que experimenten los terrenos que tengan la consideración de rústicos a efectos del Impuesto sobre Bienes Inmuebles.

22.- La cuota íntegra del Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana :

- a) Será el resultado de aplicar sobre la cuota líquida, las bonificaciones a que se establecen en la Ley de Haciendas Locales.
- b) Será el resultado de aplicar a la base imponible el tipo de gravamen.
- c) Será el resultado de aplicar sobre la cuota líquida, las bonificaciones a que se establecen en las Ordenanzas Fiscales .

23.- Son Sociedades Mercantiles de capital íntegramente municipal, dependientes del Ayuntamiento de Zaragoza:

- a) Zaragoza Deporte S.A., Zaragoza Cultural S.A., Auditorium S. A., Ecociudad S.A.U., Zaragoza Turismo S.A.
- b) Zaragoza Vivienda S.A., Ecociudad S.A.U., Mercazaragoza S.A., Zaragoza Deporte S.A.
- c) Zaragoza Cultural S.A., Zaragoza Vivienda S.L.U., Ecociudad S.A.U.

24.- Son Organismos Autónomos de carácter administrativo dependientes del Ayuntamiento de Zaragoza:

- a) Organismo Autónomo de Educación y Bibliotecas, Organismo Autónomo de Medio Ambiente, Organismo Autónomo de Zaragoza Cultural.
- b) Organismo Autónomo de Educación y Bibliotecas, Organismo Autónomo de Zaragoza Turismo, Organismo Autónomo de las Artes Escénicas y de la Imagen.
- c) Organismo Autónomo de Zaragoza Activa, Organismo Autónomo de las Artes Escénicas y de la Imagen, Organismo Autónomo de Zaragoza Cultural.

25.- Los instrumentos esenciales para la gestión y aplicación del plan de prevención de riesgos laborales, son:

- a) La estructura organizativa, los procesos, los recursos preventivos y equipos de protección necesarios, previstos en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.
- b) La evaluación de riesgos laborales y la planificación de la actividad preventiva a que se refieren el artículo 16.2 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.
- c) La estructura organizativa, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para realizar la acción de prevención de riesgos en la empresa, conforme prevé el artículo 15.1 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

26.- La función de la vigilancia y control de la normativa sobre prevención de riesgos laborales, corresponde:

- a) Al Servicio de Prevención propios de cada empresa o Administración.
- b) Al Instituto Nacional de Seguridad Social e Higiene en el Trabajo.
- c) A la Inspección de trabajo y Seguridad Social.

27.- El contenido de las actividades gravadas por el Impuesto de Actividades Económicas se define en:

- a) El Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Haciendas Locales.
- b) Las Ordenanzas Fiscales.
- c) En las tarifas del impuesto.

28.- En los sectores ESRE dentro de cada zona numerada de la ciudad, los propietarios de vehículos que sean residentes dentro de los límites de las zonas establecidos en el Anexo I y que dispongan del Distintivo de Estacionamiento de Residente en vigor, podrán estacionar como máximo:

- a) 20 días hábiles si han abonado la tarifa mensual. En caso de que hayan abonado la tarifa semanal podrán estacionar un máximo de 5 días hábiles.
- b) 15 días naturales si han abonado la tarifa mensual. En caso de que hayan abonado la tarifa semanal, podrán estacionar un máximo de 5 días hábiles.
- c) 20 días naturales si han abonado la tarifa mensual y 5 días naturales si han abonado la tarifa semanal.

29.- Conforme al Decreto 35/2018, de 24 de julio, del Gobierno de Aragón, por el que se regulan las tarjetas de estacionamiento de vehículos para personas con movilidad reducida, tendrán derecho a obtener tarjeta de estacionamiento de transporte individual:

- a) Las personas físicas que prestan servicios sociales recogidos en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.
- b) Las personas físicas que tengan reconocida oficialmente la condición de persona con discapacidad, conforme a la Ley de Garantías de los derechos de las personas con discapacidad.
- c) Las respuestas a) y b) no son correctas.

- 30.- En relación a los efectos de la excedencia voluntaria, determinados en el art. 19 del Real Decreto 365/1995, de 10 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de Situaciones Administrativas de los Funcionarios Civiles de la Administración General del Estado, señale la respuesta correcta:**
- a) No da derecho a reserva de puesto de trabajo y los funcionarios no devengarán retribuciones. El tiempo que permanezca en esta situación, será computable a efectos de promoción, trienios y derechos pasivos.
 - b) No producen, en ningún caso, reserva de puesto de trabajo y los funcionarios que se encuentren en las mismas no devengarán retribuciones, salvo lo previsto en el apartado 5 del artículo 18. No será computable el tiempo permanecido en esta situación a efectos de promoción, trienios y derechos pasivos.
 - c) Darán derecho a reserva de puesto de trabajo en el primer año, los funcionarios que se encuentren en las mismas no devengarán retribuciones. No será computable el tiempo permanecido en esta situación a efectos de promoción, trienios, pero si a efectos de derechos pasivos.
- 31.- Según el pliego de cláusulas técnicas del contrato de Atención Telefónica Municipal 010 de 2015, que se encuentra publicado en el apartado de Contratación Pública de la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Zaragoza, es un nivel de calidad en el servicio de atención telefónica:**
- a) Porcentaje de llamadas resueltas.
 - b) Tiempo medio sonando.
 - c) Las dos anteriores son correctas.
- 32.- Respecto a la búsqueda de información en Internet, son navegadores Web:**
- a) Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge y Opera.
 - b) Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Safari y Opera.
 - c) Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge y Wagner.
- 33.- Internet es una red de computadoras que se encuentran interconectadas a nivel mundial para compartir información que utilizan la familia de protocolos de comunicación:**
- a) PAI/SLA.
 - b) COIT/AEIT.
 - c) TCP/IP.
- 34.- Señale cuál de las siguientes opciones es un protocolo de servicios de correo electrónico:**
- a) SMTP (Simple Mail Transfer Protocol) o Protocolo Simple de Transferencia de Correo.
 - b) GMAP (Google Message Access Protocol) o Protocolo de Acceso a Mensajes de Google.
 - c) WMTMP (Wrap Mail Transfer Protocol) o Protocolo Simple de Transferencia de Contenido.
- 35.- En los correos electrónicos, ¿cuál de las siguientes no es una opción de configuración de los destinatarios del mensaje?:**
- a) CC (CC en inglés, que significa copia de carbón).
 - b) CCO (BCC en inglés, que significa copia de carbón oculta).
 - c) DCC (DCC en inglés, que significa copia de carbón distribuida).

36.- La Carpeta Ciudadana del Ayuntamiento de Zaragoza es un servicio para ayudar a los usuarios a consultar sus datos fiscales vía on-line con el fin de agilizar sus gestiones. Para acceder al mismo se necesita:

- a) Un usuario y una contraseña.
- b) El DNI y la fecha de nacimiento.
- c) Certificado Digital.

37.- Dentro la Web municipal del Ayuntamiento de Zaragoza se encuentra el apartado:

- a) ZaraMapas.
- b) Callejero.
- c) Google Maps.

38.- De acuerdo con la Ordenanza de Administración Electrónica del Ayuntamiento de Zaragoza BOPZ nº 89 21 abril 2010, artículo 26:

- a) Siempre que resulte técnicamente factible, se incorporará a la carpeta ciudadana toda la información relativa a su titular obrante en el Ayuntamiento de Zaragoza.
- b) Como mínimo se incluirán en la carpeta ciudadana los datos del titular y su unidad familiar obrantes en el padrón, la información acerca de las obligaciones tributarias municipales satisfechas, pendientes y futuras, y el estado de tramitación de los expedientes en los que goce de la condición de interesado.
- c) Las dos anteriores son correctas.

39.- De acuerdo con la Ordenanza de Administración Electrónica del Ayuntamiento de Zaragoza BOPZ nº 89 21 abril 2010, artículo 32:

- a) Siempre que técnicamente resulte factible y el esfuerzo requerido para ello no exceda de las posibilidades de la unidad responsable de la sede electrónica del Ayuntamiento de Zaragoza, se intentará satisfacer los requerimientos del nivel A establecidos por las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG), publicadas por la Iniciativa de Accesibilidad Web (WAI) del W3C.
- b) Siempre que técnicamente resulte factible y el esfuerzo requerido para ello no exceda de las posibilidades de la unidad responsable de la sede electrónica del Ayuntamiento de Zaragoza, se intentará satisfacer los requerimientos del nivel AA establecidos por las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG), publicadas por la Iniciativa de Accesibilidad Web (WAI) del W3C.
- c) Siempre que técnicamente resulte factible y el esfuerzo requerido para ello no exceda de las posibilidades de la unidad responsable de la sede electrónica del Ayuntamiento de Zaragoza, se intentará satisfacer los requerimientos del nivel AAA establecidos por las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG), publicadas por la Iniciativa de Accesibilidad Web (WAI) del W3C.

40.- De acuerdo con la Ordenanza de Administración Electrónica del Ayuntamiento de Zaragoza BOPZ nº 89 21 abril 2010, artículo 75 puntos 1 y 2: para la prestación de servicios a la ciudadanía, el Ayuntamiento de Zaragoza podrá remitir comunicaciones mediante el envío de correos electrónicos o mensajes SMS, MMS o similares a la dirección o número de teléfono previamente facilitados. El Ayuntamiento de Zaragoza deberá recabar el consentimiento para el envío de dichos mensajes:

- a) En ningún caso.
- b) En el caso de envío de correos electrónicos.
- c) Cuando dichas comunicaciones se envíen de forma masiva o periódica.

41.- Indique la respuesta incorrecta sobre administración electrónica:

- a) La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, junto con la Ley 40/2015, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas, imponen la transformación de las Administraciones Públicas en Administraciones electrónicas, en la que la gestión se realice por medios electrónicos.
- b) La administración electrónica se define como la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en las administraciones públicas, asociada a cambios en la organización y nuevas aptitudes del personal. El objetivo es mejorar los servicios públicos, reforzar los procesos democráticos y apoyar a las políticas públicas.
- c) Las Administraciones Públicas elegirán el medio por el que las personas físicas deban relacionarse con la Administración para el ejercicio de sus derechos y obligaciones.

42.- ¿Cuándo tuvo lugar la aprobación definitiva por el Pleno del Ayuntamiento, de la actual Ordenanza de Administración Electrónica del Ayuntamiento de Zaragoza?.

- a) El 12 de abril de 2010.
- b) El 1 de octubre de 2015.
- c) El 2 de octubre de 2016.

43.- Respecto a la plataforma de Contratación Pública del Ayuntamiento de Zaragoza señale la respuesta incorrecta:

- a) Existe en la sede electrónica una plataforma para la consulta de contratos del Ayuntamiento de Zaragoza.
- b) Existe una herramienta de licitación electrónica para gestionar las ofertas de los contratos públicos licitados por el Ayuntamiento de Zaragoza.
- c) La preparación y presentación de ofertas debe realizarse obligatoriamente de forma presencial.

44.- En el Apartado Trámites y Servicios de la sede electrónica del Ayuntamiento de Zaragoza no podemos encontrar:

- a) Teléfonos y correos de atención para la cita previa.
- b) Solicitud de Tarjeta Ciudadana.
- c) Información sobre transparencia y gobierno abierto.

45.- Respecto al Servicio de Quejas y Sugerencias de la web municipal, señale al respuesta incorrecta:

- a) A través de este servicio, Usted puede hacer llegar al Ayuntamiento de Zaragoza, sus quejas, sugerencias y comentarios de algún aspecto de la ciudad o de los Servicios municipales que considere.
- b) Para usar este Servicio es necesario identificarse con un Certificado Electrónico.
- c) A través de la Sede Electrónica, Usted puede hacer un seguimiento, consultar el mapa de quejas, sugerencias e incidencias en la Ciudad, los datos de uso y el catálogo de conjunto de datos.

46.- Respecto a la red Internet, señale la respuesta correcta:

- a) Para acceder necesitamos contar con usuario y contraseña.
- b) Es un conjunto descentralizado de redes de comunicación abierto a todo el mundo.
- c) Es una red interna que utiliza servidores locales.

47.- Respecto a una red intranet, señale la respuesta correcta:

- a) Es una red interna a la que no puede acceder cualquiera.
- b) Es una red pública abierta a todo el mundo.
- c) Utiliza servidores públicos.

48.- La web del Ayuntamiento de Zaragoza permite realizar trámites electrónicos identificándose mediante:

- a) Pasaporte.
- b) Carnet de conducir.
- c) DNI electrónico u otro Certificado Electrónico Reconocido admitido por el Ayuntamiento de Zaragoza o sistema Cl@ve.

49.- Señale la repuesta correcta respecto al correo electrónico:

- a) El correo electrónico es anterior a la creación de Internet.
- b) El correo electrónico es posterior a la creación de Internet.
- c) El correo electrónico se creó a la vez que Internet.

50.- ¿Con carácter general cuál es el horario del Servicio Municipal de Atención Telefónica 010 los sábados?

- a) De 08 a 22 horas.
- b) No hay servicio.
- c) De 09 a 14 horas excepto el sábado Santo que está cerrado.

PREGUNTAS DE RESERVA

R1.- Podrán tener el carácter de anticipos de caja fija:

- a) Las órdenes de pago anticipadas.
- b) Los anticipos de gastos especificados en las Bases de Ejecución del Presupuesto.
- c) Los fondos librados a justificar, para las atenciones de carácter periódico o repetitivo.

R2.- La aprobación del proyecto del Presupuesto, en los municipios de gran población, corresponde:

- a) Al Alcalde.
- b) A la Junta de Gobierno Local.
- c) Al Pleno.

R3.- ¿Cual de las siguientes afirmaciones es cierta en relación con el Plan de Igualdad?:

- a) La evaluación podrá estructurarse en tres ejes: evaluación de resultados, evaluación del proceso, evaluación de impacto.
- b) La evaluación podrá estructurarse en dos ejes: evaluación de resultados, evaluación de impacto.
- c) La evaluación podrá estructurarse en tres ejes: evaluación de resultados, evaluación del proceso, evaluación del rendimiento.

R4.- De acuerdo con las definiciones recogidas en el Plan de Igualdad, el acoso de intercambio o chantaje sexual y el acoso ambiental, son tipos de:

- a) Acoso por razón de sexo.
- b) Acoso por orientación sexual.
- c) Acoso sexual.

R5.- ¿Cual de las siguientes no corresponde con la denominación de un área de trabajo del Plan de Igualdad?:

- a) Cultura de la organización: comunicación, sensibilización y participación.
- b) Conciliación de la vida personal, laboral y familiar. Acoso sexual y acoso por razón de sexo.
- c) Perspectiva de género: valoración de puestos de trabajo y conciliación de la vida personal, laboral y familiar.

Zaragoza 5 de junio de 2022