

## PROCESO SELECTIVO PARA LA COBERTURA DE DOS PLAZAS DE AUXILIAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN ESPACIOS CULTURALES

### EJERCICIO TEÓRICO TIPO TEST

Nombre y Apellidos: \_\_\_\_\_

DNI/NIE: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / 2026

### INSTRUCCIONES

1. El presente ejercicio está compuesto por 40 preguntas ordinarias y 5 preguntas de reserva.
2. Cada pregunta contiene tres respuestas alternativas, siendo únicamente una de ellas correcta.
3. Las preguntas de reserva únicamente serán objeto de corrección en caso de anulación de alguna de las preguntas ordinarias, aplicándose por el mismo orden en que figuran en el cuestionario.
4. Cada respuesta correcta se valorará con 1,50 puntos.
5. Cada respuesta incorrecta penalizará con 0,50 puntos.
6. Las preguntas no contestadas no serán objeto de valoración ni de penalización.
7. La puntuación máxima del ejercicio será de 60 puntos.
8. Para superar la prueba será necesario obtener una puntuación mínima de 30 puntos, de conformidad con las bases reguladoras de la convocatoria.
9. El tiempo máximo para la realización del ejercicio será de 60 minutos.
10. No se permite la utilización de teléfonos móviles, relojes inteligentes, documentación de consulta ni cualquier otro dispositivo electrónico o medio no autorizado.
11. Las respuestas deberán marcarse de forma clara e inequívoca.
12. Se admitirán rectificaciones o modificaciones de las respuestas inicialmente señaladas, siempre que la opción finalmente elegida quede identificada de manera indubitada.
13. Las preguntas en las que aparezcan marcadas varias respuestas sin una anulación clara de las restantes, o en las que no pueda determinarse con certeza cuál es la respuesta finalmente seleccionada, serán consideradas no contestadas.
14. El incumplimiento de cualquiera de las presentes instrucciones podrá dar lugar a la exclusión del ejercicio cuando así proceda conforme a las bases de la convocatoria.

## EXAMEN

### **1. La atención al público en instalaciones culturales municipales contribuye principalmente a:**

- a) Garantizar el acceso de la ciudadanía a los servicios culturales y favorecer el desarrollo ordenado de las actividades programadas.
- b) Controlar el cumplimiento de las obligaciones administrativas de las personas usuarias.
- c) Supervisar técnicamente el funcionamiento de las instalaciones culturales.

### **2. Cuando una persona usuaria solicita información sobre un procedimiento administrativo específico cuya tramitación desconoce el personal auxiliar, éste deberá:**

- a) Facilitar la información disponible, aunque no pueda confirmar su exactitud.
- b) Derivar la consulta al personal responsable o al departamento competente.
- c) Indicar la solución que considere más adecuada según su experiencia profesional.

### **3. Una actuación ajustada a los principios de objetividad y neutralidad exige que el personal auxiliar:**

- a) Adapte las normas internas cuando ello permita mejorar la satisfacción de las personas usuarias.
- b) Actúe conforme a criterios previamente establecidos, sin favorecer ni perjudicar a ninguna persona usuaria.
- c) Valore individualmente cada situación para decidir qué norma resulta más conveniente aplicar.

### **4. En relación con la accesibilidad de las instalaciones culturales municipales, señale la afirmación correcta:**

- a) La accesibilidad comprende aspectos físicos, de orientación, comunicación y utilización de los espacios por la ciudadanía.
- b) La accesibilidad se garantiza cuando el edificio carece de barreras arquitectónicas.
- c) Las medidas de accesibilidad están dirigidas principalmente a personas con movilidad reducida.

### **5. Ante una petición de una persona usuaria que resulte incompatible con las normas de funcionamiento de la instalación cultural, el personal auxiliar deberá:**

- a) Adaptar excepcionalmente las normas cuando la petición resulte razonable y no genere perjuicios a terceros.
- b) Resolver la situación atendiendo prioritariamente a criterios de oportunidad y satisfacción de la persona usuaria.
- c) Mantener una actuación ajustada a las normas e instrucciones organizativas, sin exceder las funciones propias del puesto.

**6. Al finalizar una actividad cultural, el personal auxiliar podrá colaborar en:**

- a) La realización de informes técnicos sobre el estado de las instalaciones.
- b) La comprobación visual básica de salas, accesos y dependencias utilizadas durante la actividad.
- c) La ejecución de actuaciones de mantenimiento necesarias para corregir las incidencias detectadas.

**7. Si durante una actividad cultural el personal auxiliar detecta una incidencia que puede afectar a la seguridad de las personas asistentes o al desarrollo normal del evento, deberá:**

- a) Resolver provisionalmente la situación dentro de la instalación y comunicar posteriormente lo ocurrido.
- b) Poner la incidencia en conocimiento de las personas responsables con la mayor rapidez posible para que se adopten las medidas oportunas.
- c) Modificar temporalmente la organización prevista de la actividad hasta que desaparezca la incidencia.

**8. Respecto a la información conocida por el personal auxiliar durante el desarrollo de sus funciones, señale la afirmación correcta:**

- a) Podrá comunicarse a las personas usuarias cuando no tenga carácter reservado ni afecte a datos personales.
- b) Su utilización dependerá de la relevancia que la información pueda tener para las personas asistentes.
- c) Deberá emplearse únicamente para el desempeño de las funciones propias del puesto y conforme al deber de confidencialidad.

**9. En relación con el control de accesos en instalaciones culturales municipales, señale la afirmación correcta:**

- a) Comprende principalmente la comprobación de la identidad de las personas asistentes y el control de autorizaciones de acceso.
- b) Incluye actuaciones organizativas y preventivas dirigidas a supervisar la entrada, permanencia y salida de personas usuarias.
- c) Se limita a controlar el acceso inicial de las personas asistentes al comienzo de cada actividad.

**10. Durante el control de accesos a una actividad cultural, el personal auxiliar detecta una posible irregularidad en una entrada, invitación o acreditación presentada por una persona usuaria. ¿Cuál debe ser la actuación más adecuada?**

- a) Impedir definitivamente el acceso y custodiar la documentación hasta la llegada de las autoridades competentes.
- b) Informar de la posible irregularidad por los cauces establecidos y actuar dentro de las funciones propias del puesto.
- c) Realizar las comprobaciones necesarias para determinar la autenticidad de la documentación presentada.

**11. En determinadas actividades culturales o actos públicos, el personal auxiliar podrá colaborar en actuaciones relacionadas con el acceso de las personas asistentes mediante:**

- a) La comprobación de la identidad y la autorización individualizada de acceso de las personas usuarias.
- b) La adopción de medidas de control dirigidas a prevenir accesos no autorizados cuando lo considere necesario.
- c) La comprobación elemental de entradas, invitaciones, acreditaciones o autorizaciones de acceso cuando así se haya establecido para la actividad.

**12. En actividades culturales con elevada afluencia de público, la colaboración del personal auxiliar en la gestión de accesos podrá consistir en:**

- a) Facilitar la organización ordenada de las personas asistentes mediante la gestión básica de filas, turnos de acceso y distribución dentro de los espacios habilitados.
- b) Establecer limitaciones de acceso o circulación cuando las circunstancias aconsejen reforzar el control organizativo.
- c) Modificar los criterios de acceso y ocupación de espacios para evitar concentraciones de personas.

**13. Si durante una actividad cultural se alcanza el aforo máximo autorizado del espacio, la actuación correcta del personal auxiliar será:**

- a) Valorar la ocupación efectiva de la instalación para determinar si es posible admitir nuevas personas asistentes.
- b) Evitar nuevos accesos al espacio afectado e informar adecuadamente a las personas usuarias sobre la situación existente.
- c) Autorizar excepcionalmente nuevos accesos cuando ello no interfiera con el desarrollo ordinario de la actividad.

**14. Antes de la apertura al público de una instalación cultural municipal, un auxiliar detecta un desperfecto que puede afectar al normal desarrollo de una actividad programada. ¿Cuál debe ser su primera actuación?**

- a) Adoptar las medidas que considere oportunas para evitar que el desperfecto afecte al desarrollo de la actividad.
- b) Intentar corregir provisionalmente la incidencia antes de ponerla en conocimiento de la organización.
- c) Comunicar la incidencia a las personas responsables para que puedan adoptarse las medidas oportunas.

**15. Antes de la apertura al público de una instalación cultural municipal, el personal auxiliar realiza las comprobaciones básicas previstas para el inicio de la actividad. ¿Cuál de las siguientes actuaciones se encuentra dentro de ese ámbito de actuación?**

- a) Observar el estado general de accesos, dependencias y elementos visibles de la instalación para detectar posibles incidencias.
- b) Comprobar el correcto rendimiento de los equipos e instalaciones mediante verificaciones técnicas de funcionamiento.
- c) Evaluar la adecuación técnica de las instalaciones a partir de la documentación de mantenimiento y de las revisiones efectuadas.

**16. En relación con las actuaciones que pueden desarrollarse durante el control de accesos y la atención al público, señale la afirmación correcta:**

- a) El personal auxiliar podrá adoptar medidas de control personal cuando resulten proporcionadas a la incidencia detectada.
- b) Las funciones del personal auxiliar no comprenden la realización de actuaciones coercitivas, registros ni retenciones de personas.
- c) El personal auxiliar podrá limitar la permanencia de personas usuarias cuando considere que ello favorece el mantenimiento del orden en la instalación.

**17. El Ayuntamiento organiza una actividad cultural abierta a toda la ciudadanía en un espacio público municipal. ¿Qué finalidad se corresponde mejor con los objetivos de la programación cultural municipal?**

- a) Potenciar la utilización de los espacios municipales mediante actividades de ocio y recreación.
- b) Conseguir la máxima afluencia de público a los actos organizados por la Administración.
- c) Favorecer el acceso a la cultura, la convivencia y la participación ciudadana.

**18. Dentro de la organización de una actividad cultural municipal, ¿cuál de las siguientes actuaciones se encuadra en la fase de planificación previa?**

- a) Determinar horarios, necesidades organizativas, recursos materiales y personal necesario para el desarrollo del evento.
- b) Gestionar la distribución de asistentes y la ocupación de espacios durante la celebración de la actividad.
- c) Coordinar las actuaciones posteriores a la finalización del evento y comprobar el estado de las instalaciones utilizadas.

**19. En el desarrollo de una actividad cultural municipal, la colaboración del personal auxiliar podrá materializarse mediante:**

- a) La supervisión de los recursos técnicos y la coordinación de las actuaciones necesarias para su correcto funcionamiento.
- b) La adopción de decisiones organizativas destinadas a mejorar la gestión de la actividad cuando surjan incidencias.
- c) La realización de tareas de apoyo organizativo y asistencia básica a participantes, ponentes, artistas o entidades colaboradoras.

**20. Durante una actividad cultural, el personal auxiliar detecta una incidencia organizativa que puede dificultar el acceso de los asistentes a una sala. ¿Cuál debe ser su actuación?**

- a) Adoptar las medidas organizativas que considere más adecuadas para garantizar el acceso de los asistentes.
- b) Aplicar una solución provisional y comunicar posteriormente la incidencia si persiste.
- c) Comunicar la incidencia a las personas responsables para que adopten las medidas oportunas.

**21. En relación con la preparación de espacios y materiales para la celebración de actividades culturales, señale la afirmación correcta:**

- a) El personal auxiliar podrá introducir ajustes en la disposición de equipos o elementos técnicos cuando ello favorezca el desarrollo de la actividad.
- b) Las actuaciones del personal auxiliar se limitarán al acondicionamiento básico de espacios y al apoyo organizativo dentro de las instrucciones establecidas.
- c) Corresponde al personal auxiliar decidir la distribución operativa de equipos e instalaciones necesarias para la actividad programada.

**22. De acuerdo con la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, el concepto de prevención se refiere a:**

- a) El conjunto de actuaciones destinadas a eliminar o corregir las consecuencias de los daños derivados del trabajo una vez producidos.
- b) El conjunto de actividades o medidas adoptadas o previstas en todas las fases de la actividad de la empresa con la finalidad de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo.
- c) El conjunto de medidas técnicas y organizativas aplicadas exclusivamente sobre los riesgos previamente evaluados en el centro de trabajo.

**23. En relación con la protección de la seguridad y salud en el trabajo, los trabajadores tienen derecho a:**

- a) Determinar individualmente las medidas preventivas que resulten más adecuadas para el desempeño de sus funciones.
- b) Participar directamente en la aprobación de las decisiones técnicas adoptadas por la empresa en materia preventiva.
- c) Ser informados y recibir formación suficiente y adecuada sobre los riesgos derivados de su actividad laboral y las medidas de prevención aplicables.

**24. En relación con los Equipos de Protección Individual (EPI), indique la afirmación correcta:**

- a) Su utilización tiene carácter complementario y procede cuando los riesgos no pueden eliminarse o controlarse suficientemente mediante medidas técnicas, organizativas o de protección colectiva.
- b) Constituyen la medida preventiva preferente cuando existe más de una alternativa de protección frente al mismo riesgo.
- c) Una vez implantados adecuadamente, hacen innecesaria la adopción de otras medidas preventivas relacionadas con el mismo riesgo.

**25. En el ámbito de la prevención de riesgos laborales, los Delegados de Prevención son:**

- a) Personas designadas por la empresa para colaborar en la implantación y seguimiento de las medidas preventivas adoptadas.
- b) Integrantes de los servicios de prevención encargados de asesorar técnicamente a la empresa y a los trabajadores.
- c) Representantes de los trabajadores que ejercen funciones específicas de representación en materia de prevención de riesgos laborales.

**26. En caso de que durante la jornada laboral se aprecie una situación de riesgo grave e inminente para la seguridad o salud de los trabajadores, éstos tendrán derecho a:**

- a) Suspender temporalmente determinadas tareas, permaneciendo en su puesto hasta recibir instrucciones de la empresa.
- b) Interrumpir su actividad y, cuando resulte necesario, abandonar el lugar de trabajo sin sufrir perjuicio por ello.
- c) Comunicar inmediatamente la situación y mantener la actividad laboral mientras se valoran las medidas a adoptar.

**27. La clasificación profesional prevista en el Convenio Colectivo Estatal de Empresas de Servicios Auxiliares de Información, Recepción y Control de Accesos tiene como objeto principal:**

- a) Integrar a los trabajadores en grupos profesionales definidos por criterios funcionales, aptitudes profesionales y contenido general de la prestación laboral.
- b) Establecer una correspondencia directa y exclusiva entre cada puesto de trabajo y un nivel retributivo determinado.
- c) Determinar las funciones concretas que cada trabajador deberá desempeñar de forma invariable durante toda la relación laboral.

**28. La movilidad funcional regulada en el ámbito laboral permite que el trabajador pueda desempeñar funciones distintas de las habituales cuando:**

- a) Dichas funciones se encuentren comprendidas dentro de su grupo profesional y resulten compatibles con las titulaciones y aptitudes exigibles para su desempeño.
- b) Exista un acuerdo individual previo que autorice expresamente cada cambio funcional que pretenda realizar la empresa.
- c) La empresa modifique previamente la clasificación profesional del trabajador para adecuarla a las nuevas funciones asignadas.

**29. Respecto a la dotación de uniformidad prevista en el convenio colectivo, señale la afirmación correcta:**

- a) Cuando el puesto de trabajo requiera uniformidad, la empresa deberá proporcionar las prendas necesarias para el adecuado desempeño de las funciones asignadas.
- b) La obligación empresarial podrá cumplirse indistintamente mediante la entrega de prendas o mediante una compensación económica equivalente.
- c) La adquisición y reposición de las prendas necesarias para la prestación del servicio corresponde con carácter general al trabajador.

**30. Respecto al periodo de prueba previsto en el convenio colectivo, señale la afirmación correcta:**

- a) Durante el periodo de prueba la extinción del contrato requiere una causa objetiva relacionada con la aptitud profesional del trabajador.
- b) La relación laboral solo podrá extinguirse durante dicho periodo cuando exista incumplimiento grave de alguna de las partes.
- c) Durante el periodo de prueba cualquiera de las partes podrá extinguir la relación laboral sin necesidad de alegar causa.

**31. La regulación de la subrogación de personal prevista en el convenio colectivo tiene como finalidad principal:**

- a) Garantizar la continuidad en el empleo de los trabajadores adscritos al servicio cuando se produzca un cambio de empresa adjudicataria.
- b) Permitir que la nueva adjudicataria adapte las condiciones laborales de la plantilla a sus necesidades organizativas.
- c) Facilitar la reorganización del servicio mediante la incorporación de personal propio de la nueva empresa adjudicataria.

**32. ¿Cuál de las siguientes fechas corresponde a la inauguración oficial del Teatro Castelar de Elda?**

- a) 1898.
- b) 1904.
- c) 1910.

**33. El edificio que anteriormente albergó la Casa de la Cultura de Elda acoge actualmente:**

- a) El Museo Arqueológico Municipal de Elda.
- b) El Museo del Calzado.
- c) La Biblioteca Pública Municipal Alberto Navarro Pastor.

**34. ¿Qué edificio histórico de Elda alberga actualmente la Biblioteca Pública Municipal Alberto Navarro Pastor?**

- a) El antiguo Vivero Municipal.
- b) El antiguo edificio del Hospital de Sangre.
- c) El edificio de las antiguas Escuelas Nacionales.

**35. Dentro de la programación cultural impulsada por el Ayuntamiento de Elda, ¿qué iniciativa está orientada principalmente a la realización de actividades culturales al aire libre durante los meses de verano?**

- a) Elda 40Gra2.
- b) Jornadas Coloma.
- c) Arte en los Balcones

**36. La sede actual del Museo del Calzado "José María Amat Amer", ubicada en terrenos vinculados históricamente a la FICIA, fue inaugurada oficialmente en:**

- a) 1992.
- b) 1997.
- c) 1999.

**37. Según las características actuales del Teatro Castelar, su aforo es de:**

- a) 675 espectadores.
- b) 751 espectadores.
- c) 815 espectadores.

**38. Respecto al uso del correo electrónico corporativo, el personal auxiliar deberá:**

- a) Utilizarlo para cualquier comunicación relacionada con la actividad municipal, aunque sea ajena a las funciones asignadas a su puesto.
- b) Utilizarlo prioritariamente para fines profesionales, evitando en lo posible comunicaciones de carácter personal.
- c) Utilizarlo exclusivamente para cuestiones relacionadas con el desempeño de sus funciones y con las necesidades del servicio público.

**39. ¿Cuál de las siguientes actuaciones se ajusta correctamente a la gestión de llamadas en los servicios municipales?**

- a) Proporcionar una respuesta directa cuando la consulta parezca relacionada con el servicio, aunque sea necesario completar posteriormente la información.
- b) Identificar el motivo de la consulta y determinar si puede resolverse directamente o requiere derivación a otro servicio.
- c) Limitar la atención telefónica a la recepción de avisos e incidencias para su posterior traslado.

**40. Durante una llamada telefónica, una persona solicita información sobre una decisión o actuación municipal cuya confirmación oficial todavía no se ha producido. El personal auxiliar deberá:**

- a) Limitarse a facilitar información confirmada y autorizada dentro de sus funciones, absteniéndose de transmitir datos pendientes de verificación.
- b) Proporcionar una respuesta orientativa basada en la información interna disponible, advirtiendo de su carácter provisional.
- c) Informar sobre la opción que previsiblemente vaya a adoptarse para evitar nuevas consultas o derivaciones.

### **Reserva 1**

**Una persona usuaria acude a una instalación cultural municipal solicitando información sobre la localización de una actividad programada y los accesos habilitados para asistir. El personal auxiliar deberá:**

- a) Orientarla sobre la ubicación de la actividad e indicarle los accesos, recorridos y dependencias habilitados conforme a la organización establecida.
- b) Autorizar el uso de accesos distintos de los previstos cuando considere que facilitan la asistencia.
- c) Modificar los recorridos establecidos para adaptar la circulación de personas a las circunstancias del momento.

### **Reserva 2**

**Durante el acceso a una actividad cultural se produce una concentración de personas que dificulta la circulación normal de asistentes. El personal auxiliar deberá:**

- a) Adoptar por iniciativa propia medidas restrictivas de acceso para eliminar la acumulación existente.
- b) Colaborar en la ordenación de los flujos de acceso conforme a las instrucciones organizativas y comunicar la incidencia a las personas responsables cuando proceda.
- c) Realizar actuaciones dirigidas a determinar responsabilidades entre las personas asistentes implicadas.

### **Reserva 3**

**Las actividades culturales municipales se orientan fundamentalmente a:**

- a) Priorizar el uso de los recursos culturales municipales por entidades y colectivos participantes en la programación institucional.
- b) Optimizar la utilización de los equipamientos culturales mediante criterios de eficiencia organizativa y aprovechamiento de recursos.
- c) Favorecer el acceso de la población a la cultura y promover la convivencia, la participación ciudadana y el uso social de los espacios públicos.

### **Reserva 4**

En relación con la utilización del correo electrónico corporativo, señale la afirmación correcta:

- a) Debe emplearse para el desempeño de las funciones del puesto y para las comunicaciones relacionadas con las necesidades del servicio.
- b) Puede utilizarse para comunicaciones internas ajenas a las funciones del puesto siempre que tengan relación con la actividad municipal.
- c) Puede destinarse a comunicaciones personales de carácter ocasional cuando no interfieran en el funcionamiento ordinario del servicio.



## **Reserva 5**

**Durante las tareas de preparación de una actividad cultural municipal, el personal auxiliar podrá colaborar en:**

- a) La adaptación de la programación prevista cuando las circunstancias organizativas lo aconsejen.
- b) La disposición básica de espacios, mobiliario y materiales necesarios para la actividad, conforme a las instrucciones recibidas.
- c) La reasignación de personal entre las distintas áreas de apoyo previstas para el evento.