

PRIMERA PRUEBA TÉCNICA/O MEDIO DE GESTIÓN DE INSTALACIONES DEPORTIVAS

1.- El protocolo de actuación frente al acoso sexual, el acoso por razón de sexo y el acoso por orientación sexual en el Ayuntamiento de Zaragoza, prevé que una denuncia podrá ser formulada por cualquier empleada o empleado público. En este caso son necesarias dos condiciones:

- a) Que la denuncia esté avalada por el representante legal de la presunta víctima y que ésta se ratifique en la existencia del acoso.
- b) Que la denuncia sea presunta y esté avalada por un miembro de la asesoría confidencial.
- c) Que la denuncia sea auténtica y que la presunta víctima acredite afectación psicofísica.
- d) Que la denuncia esté motivada y que la presunta víctima se ratifique en la existencia del acoso.

2.- “Smart Cities” es un concepto que se refiere a:

- a) Transformar los espacios de movilidad para evitar al máximo las retenciones de vehículos y mejorar así la eficiencia energética.
- b) Transformar las Ciudades para que cuenten con una ciudadanía con un nivel de desarrollo sociocultural por encima de la media nacional.
- c) Transformar los espacios en los que residimos, mediante el desarrollo sostenible, la gestión eficiente y con innovación tecnológica.
- d) Transformar los servicios públicos municipales hacia modelos de colaboración público-privado

3.- La ley Orgánica 3/2007 para la Igualdad efectiva de mujeres y hombres establece en su Artículo 3, que “El principio de igualdad de trato entre mujeres y hombres supone la ausencia de toda discriminación, directa o indirecta, por razón de sexo, y, especialmente...”, señalar la alternativa apropiada para completar el artículo:

- a) “... las derivadas de la maternidad, la asunción de obligaciones familiares y el estado civil”.
- b) “... las derivadas de la violencia de género y la discriminación laboral”.
- c) “... las derivadas de la doble jornada laboral y la ausencia de promoción laboral”.
- d) “... las derivadas de la lactancia, la crianza de los hijos y las obligaciones familiares y laborales”.

4.- El Artículo 2. de la Ley de Prevención y Protección Integral a las Mujeres Víctimas de Violencia en Aragón, establece las formas de violencia ejercida contra las mujeres. “Toda conducta intencional que produce en la víctima la falta de autoestima o el sufrimiento a través de amenazas, humillaciones o vejaciones, exigencia de obediencia o sumisión, coerción verbal, insultos, aislamiento, culpabilización, limitaciones de su ámbito de libertad y cualesquiera otros medios semejantes” es la definición de un tipo de violencia denominado en la Ley:

- a) Agresiones verbales y abusos psicológicos.
- b) Violencia de género.
- c) Malos tratos psicológicos.
- d) Acoso por razón de género.

5.- Con la finalidad de desarrollar la gestión del conocimiento en la Administración Local se enumeran cuatro líneas directrices, indicar la alternativa correcta:

- a) Fomentar la utilización de las redes sociales, limitar las transferencias internas y externas de conocimiento, incrementar la transparencia y gestionar la infraestructura ética.
- b) Estimular la captación y generación interna de conocimiento, sistematizar el contenido básico del conocimiento administrativo, facilitar las transferencias internas y externas de conocimiento, gestionar coherentemente las personas y el conocimiento
- c) Incrementar la formación individual de los empleados y empleadas municipales, gestionar adecuadamente las bibliotecas públicas, fomentar el uso de internet 2.0, gestionar la participación de la ciudadanía en las administraciones públicas locales.
- d) Incrementar los presupuestos destinados a la compra de equipos informáticos, desarrollar un plan estratégico, redactar un plan director, evaluar los resultados de la implantación.

6.- El Artículo 156 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, tiene una especial relevancia para la Administración Electrónica, En ese Artículo 156 al *"...conjunto de criterios y recomendaciones en materia de seguridad, conservación y normalización de la información, de los formatos y de las aplicaciones que deberán ser tenidos en cuenta por las Administraciones Públicas para la toma de decisiones tecnológicas ..."* se le denomina:

- a) Esquema nacional para la implantación de la Administración Electrónica.
- b) Esquema Nacional de Sistemas de la Información.
- c) Esquema Nacional de Seguridad.
- d) Esquema Nacional de Interoperabilidad

7.- El Artículo 4 del REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, en el punto 11. define *"...toda manifestación de voluntad libre, específica, informada e inequívoca por la que el interesado acepta, ya sea mediante una declaración o una clara acción afirmativa, el tratamiento de datos personales que le conciernen"*, esta definición corresponde a un:

- a) Consentimiento tácito
- b) Consentimiento explícito
- c) Consentimiento del interesado
- d) Consentimiento documentado

8.- El PLAN DE IGUALDAD PARA LAS EMPLEADAS Y EMPLEADOS DEL AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA (2016-2019) en su Anexo I dedicado al lenguaje de género, define que, *"... cuando se establecen condiciones formalmente neutras respecto al sexo pero que resulten desfavorables para las mujeres y carecen, además, de una causa objetiva y justificada"*, estamos frente a una situación de:

- a) Discriminación negativa.
- b) Discriminación positiva.
- c) Discriminación indirecta.
- d) Discriminación directa.

9.- Minimizar el riesgo de accidentes que pudieran derivarse de la utilización de las instalaciones y garantizar la seguridad de los usuarios de las mismas es el objetivo principal que el Real Decreto 742/2013, de 27 de septiembre, por el que se establecen los criterios técnico-sanitarios de las piscinas, pretende que se controle a través de las informaciones recogidas en el protocolo de autocontrol establecido en su artículo 11, apartado 5, en el aspecto:

- a) Control del agua.
- b) Mantenimiento de la piscina.
- c) Limpieza y desinfección.
- d) Seguridad y buenas prácticas.

10.- La exigencia de que “las piscinas en las que el acceso de niños a la zona de baño no esté controlado dispondrán de barreras de protección que impidan su acceso al vaso excepto a través de puntos previstos para ello, los cuales tendrán elementos practicables con sistema de cierre y bloqueo” viene establecida en:

- a) El Real Decreto 742/2013, de 27 de septiembre, por el que se establecen los criterios técnico-sanitarios de las piscinas.
- b) Decreto 50/1993, de 19 de mayo, de la Diputación General de Aragón, por el que se regulan las condiciones higiénico-sanitarias de las piscinas de uso público.
- c) En el Documento Básico (DB) Seguridad de Utilización y Accesibilidad (SUA), Sección SUA 6, “Seguridad frente al riesgo de ahogamiento” del Código Técnico de la Edificación.
- d) Es una de las obligaciones que establece, dentro del aspecto “Seguridad y buenas prácticas” la guía para la elaboración del protocolo de autocontrol de las piscinas al aire libre de tipo 1 y tipo 2 de la Comunidad Autónoma de Aragón.

11.- “Tener en cuenta la evolución de la técnica” es uno de los principios generales que se deben adoptar para integrar el deber general de prevención exigidos por:

- a) La Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales, en su artículo 15.
- b) El Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, por el que se aprueba el Código Técnico de la Edificación, en su artículo 12 “Exigencias básicas de seguridad de utilización y accesibilidad (SUA)”.
- c) El Real Decreto 742/2013, de 27 de septiembre, por el que se establecen los criterios técnico-sanitarios de las piscinas en su artículo 4 “Actuaciones y responsabilidades”.
- d) El Reglamento de Instalaciones Térmicas en los Edificios, aprobado mediante Real Decreto 1027/2007, de 20 de julio, en su Capítulo II “Exigencias técnicas”, Artículo 10. “Exigencias técnicas de las instalaciones térmicas”

12.- El aire que entra tratado en un local o en sistema después de cualquier tipo de tratamiento se define como:

- a) Aire de extracción
- b) Aire de expulsión.
- c) Aire de impulsión.
- d) Aire interior.

13.- Cuando se habla del control del mantenimiento, la eficacia, la eficiencia y la efectividad son conceptos fundamentales. Cuando establecemos el control del mantenimiento que realizamos en el entorno, en el medio ambiente sobre el que van a tener impacto los resultados obtenidos con las acciones implementadas, estamos controlando:

- a) La eficacia de las acciones de mantenimiento implementadas.
- b) La eficiencia de las acciones de mantenimiento implementadas.
- c) La efectividad de las acciones de mantenimiento implementadas.
- d) Un mix de eficacia y eficiencia, puesto que controlamos tanto los recursos utilizados como los resultados obtenidos en las acciones de mantenimiento implementadas.

14.-Cuál de las siguientes no es una necesidad térmica común a cualquier tipo de pabellón para mantener unas condiciones interiores dadas:

- a) Establecimiento de un sistema que permita tener los datos de consumos energéticos.
- b) Compensación de las pérdidas por transmisión de calor al exterior.
- c) Calefacción del aire exterior introducido por infiltraciones y renovación higiénica del aire exterior.
- d) Generación de Agua Caliente Sanitaria (ACS).

15.- La instalación de equipos para la recuperación de calor de un edificio es una mejora energética aplicada sobre:

- a) La estructura, entendida como el conjunto de elementos que configuran los edificios o locales servidos por las instalaciones de acondicionamiento ambiental.
- b) Los sistemas de acondicionamiento, constituidos por las instalaciones mecánicas y sus instalaciones auxiliares.
- c) Los equipos de regulación y control (control de temperaturas, válvulas termostáticas, etc.).
- d) La elección de la energía aplicada buscando la máxima eficacia y el menor coste posible.

16.- La Información sobre recomendaciones sanitarias para los usuarios forma parte de la Información al público que el titular de la piscina pondrá a disposición de los usuarios en un lugar accesible y fácilmente visible, según establece el artículo 14 del Real Decreto 742/2013, de 27 de septiembre, por el que se establecen los criterios técnico-sanitarios de las piscinas ¿En qué momento?

- a) En cuanto el titular de la piscina obtenga los resultados de los últimos controles realizados.
- b) En caso de que hubiera un riesgo para la salud cuando se produzca el incumplimiento de alguna de las situaciones incluidas en los anexos I o II de la Norma.
- c) Formando parte de la información sobre las sustancias químicas y mezclas utilizadas en el tratamiento del agua.
- d) Dentro de las normas de utilización de la piscina y derechos y deberes para los usuarios de la misma.

17.- Un vaso de piscina de forma rectangular, con unas dimensiones de 50 m (largo) x 21 m (ancho) y unas profundidades que oscilan entre 1,20 m (mínima) y 2,20 m (máxima) estará tipificado como:

- a) Vaso de natación.
- b) Vaso polivalente.
- c) Vaso de recreo.
- d) Vaso de enseñanza.

18.- Según establece la Ordenanza Municipal de Protección Contra Incendios de Zaragoza (BOPZ nº 4, de 07. De enero de 2011) en su artículo 4, El Cuerpo de Bomberos realizará actuaciones preventivas, mediante la emisión de informes técnicos y la realización de inspecciones, en cuál de los supuestos siguientes:

- a) Deportivo para cualquier superficie.
- b) Deportivo para una superficie construida superior a 2.000 m².
- c) Deportivo para una superficie construida superior a 1.000 m².
- d) Deportivo con riesgo medio y alto.

19- Cual de las siguientes afirmaciones no es correcta:

- a) Desde la entrada en vigor del Real Decreto 742/2013, los decretos autonómicos de piscinas serán de aplicación en todo lo que no se oponga a lo dispuesto en este Real Decreto.
- b) Las instalaciones de tipo jacuzzi o spa sí están dentro del ámbito de aplicación del Real Decreto 742/2013, siempre que sean vasos de uso público o colectivo.
- c) Las bañeras de las habitaciones de hoteles u otros alojamientos hoteleros o turísticos, solo estarán dentro del ámbito de aplicación Real Decreto 742/2013 cuando se trate de vasos de uso público o colectivo en zonas comunes (como por ejemplo los jacuzzi, spa o bañeras de hidromasaje).
- d) La frecuencia de muestreo para los análisis periódicos de la calidad del agua de la piscina viene recogida en el anexo III del Real Decreto 742/2013, y se hará al menos 1 vez por día y según lo señalado en el artículo 11.4 por la mañana antes de abrir las piscinas

20.- Cual de los siguientes casos no obliga al cierre del vaso para el baño:

- a) Cuando el titular o la autoridad sanitaria considere que existe de forma inminente un riesgo para la salud de los usuarios.
- b) Cuando en el agua del vaso haya presencia de heces o vómitos u otros residuos orgánicos visibles.
- c) Cuando el valor del PH sea de 8.5
- d) Cuando haya ausencia de cloro libre residual

21.- Al menos en el caso de piscinas de uso público, la autoridad competente remitirá al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, por medio electrónico o comunicación electrónica la información del año anterior, relativa a los datos descritos en el anexo IV.

- a) Antes del 31 de enero de cada año
- b) Antes del 30 de junio de cada año
- c) Antes del 31 de marzo de cada año
- d) Antes del 30 de abril de cada año

22.- Según información publicada en la Web Municipal, para las piscinas de verano, cual de las siguientes afirmaciones es correcta:

- a) La suspensión total del baño por causas climatológicas una vez abierta al público la Instalación, dará derecho a la validación de los accesos realizados mediante ticket o bono de 10 baños para un nuevo acceso en fecha posterior, con un período máximo de un mes, en la misma instalación. En ningún caso se reembolsará la cantidad devengada.
- b) La suspensión total del baño una vez abierta al público la Instalación, exceptuando los cierres motivados por causas climatológicas, dará derecho a la validación de los accesos realizados mediante ticket o bono de 10 baños para un nuevo acceso en fecha posterior, con un período máximo de un mes, en la misma instalación. En ningún caso se reembolsará la cantidad devengada.
- c) La suspensión total del baño una vez abierta al público la Instalación, exceptuando los cierres motivados por causas climatológicas, dará derecho al reembolso de la cantidad devengada.
- d) La suspensión total del baño una vez abierta al público la Instalación dará derecho a la validación de los accesos realizados mediante ticket o bono de 10 baños para un nuevo acceso en fecha posterior, con un período máximo de un mes, en cualquier instalación municipal. En ningún caso se reembolsará la cantidad devengada.

23.- De acuerdo con el Real Decreto 742/2013, de 27 de septiembre, por el que se establecen los criterios técnico-sanitarios de las piscinas se consideran piscinas de uso público:

- a) Piscinas que actúan como servicio suplementario al objetivo principal, como en el caso de piscinas de hoteles, alojamientos turísticos, camping o terapéuticos en centros sanitarios, entre otras.
- b) Piscinas de comunidades de propietarios, casas rurales o de agroturismo, colegios mayores o similares.
- c) Piscinas unifamiliares.
- d) Piscinas naturales

24.- En el supuesto de que una persona discapacitada de 16 años de edad necesite el concurso de una tercera persona como acompañante, el acceso de esta será gratuito siempre que la persona discapacitada acredite el siguiente requisito

- a) Un grado mínimo de discapacidad global del 75%
- b) Un grado mínimo de discapacidad del 50%
- c) Un grado mínimo de discapacidad del 33 %
- d) Todas las respuestas anteriores son correctas

25.- Existe algún caso en que la Ordenanza Municipal estipule que en el pabellón deportivo, para entrenamientos, la reserva de media pista se tarife como reserva de un tercio de pista:

- a) Sí. En el caso del pabellón Tenerías
- b) Sí. En el caso de pabellón José Garcés
- c) Si. En el caso del pabellón de Ramiro Solans
- d) No. En ningún caso.

26.- En cual de los siguientes espacios los grupos de deporte en edad escolar promovidos por Asociaciones Padres de Alumnos, Agrupaciones, Clubes, Federaciones Deportivas y Entidades ciudadanas dentro de las franjas horarias, categorías y periodos de tiempo establecidos en los artículos 46 y 47 del Reglamento de Centros y Pabellones Deportivos Municipales no tienen tarifa cero:

- a) Pista de Atletismo del CDM La Granja
- b) Pistas de Tenis de césped artificial
- c) Pistas polideportivas
- d) Pabellones cubiertos

27.- Cual de las siguientes requisitos no está recogido entre los requisitos TECNICOS que deba de reunir un pavimento deportivo según la norma UNE EN 14904:2007 que regula y garantiza que el pavimento cumple los requisitos mínimos para el uso deportivo de interior.

- a) Resistencia a carga que rueda
- b) Resistencia al desgarre
- c) Brillo especular
- d) Absorción de impacto

28.- En los vasos climatizados sin aerosolización el análisis de Legionella, durante el periodo en el que la instalación se encuentre abierta al público se hará con carácter:

- a) Mensual, conforme a lo establecido en el artículo 11 y en los anexos I y III del Real Decreto 742/2013.
- b) Semestral conforme a lo establecido en la REAL DECRETO 865/2003 por el que se establecen los criterios higiénico-sanitarios para la prevención y control de la *legionelosis*.
- c) Anual antes del comienzo de la temporada.
- d) En este tipo de vasos no es obligatorio realizar análisis de legionella.

29.- LEY 10/2017, de 30 de noviembre, de régimen especial del municipio de Zaragoza como capital de Aragón en su Artículo 32. Deporte 1. f) Corresponde al municipio de Zaragoza el ejercicio de las siguientes competencias en materia de deporte:

- a) f) Promover, organizar o colaborar en eventos y competiciones deportivas de ámbito municipal, interautonómico y/o supranacional, especialmente las que por su impacto económico potencien a Zaragoza como ciudad turística.
- b) f) Promover, organizar o colaborar en eventos y competiciones deportivas de ámbito municipal, nacional e internacional, especialmente las que por su impacto económico potencien a Zaragoza como ciudad turística.
- c) f) Promover, organizar o colaborar en eventos y competiciones deportivas de ámbito local, autonómico y nacional, especialmente las que por su impacto económico potencien a Zaragoza como ciudad turística.
- d) f) Promover, organizar o colaborar en eventos y competiciones deportivas de ámbito vecinal, local, autonómico y nacional, especialmente las que por su impacto económico potencien a Zaragoza como ciudad turística.

30.- LEY 10/2017, de 30 de noviembre, de régimen especial del municipio de Zaragoza como capital de Aragón en su Artículo 32. Deporte 4. Corresponde al municipio de Zaragoza el ejercicio de las siguientes competencias en materia de deporte:

- a) 4. El Ayuntamiento de Zaragoza se dotará de un Plan de Instalaciones Deportivas propio.
- b) 4. El Ayuntamiento de Zaragoza se dotará de un Plan de Instalaciones Deportivas propio y de un Plan Estratégico del Deporte.
- c) 4. El Ayuntamiento de Zaragoza se dotará de un Plan de Subvenciones para fomentar el asociacionismo, un Plan de Instalaciones Deportivas y de un Plan Estratégico del Deporte.
- d) 4. El Ayuntamiento de Zaragoza autorizará las actividades deportivas en su término municipal, se dotará de un Plan de Subvenciones para fomentar el asociacionismo, un Plan de Instalaciones Deportivas y de un Plan Estratégico del Deporte.

31.- Según el Reglamento de Centros y Pabellones Deportivos, aprobado por el Ayuntamiento Pleno el 30 de septiembre de 2008, en su artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación, se establece que:

- a) El presente Reglamento será de aplicación a los Centros y Pabellones Deportivos Municipales, tanto aquellos gestionados directamente como aquellos gestionados de manera mixta a través de entidad pública o privada.....”
- b) El presente Reglamento será de aplicación a los Centros y Pabellones Deportivos Municipales, tanto aquellos gestionados directamente como aquellos gestionados de manera indirecta a través de entidad pública o privada.....”
- c) El presente Reglamento será de aplicación a los Centros y Pabellones Deportivos Municipales, tanto aquellos gestionados directamente como aquellos gestionados a través de entidad pública y mixta”
- d) El presente Reglamento será de aplicación a los Centros y Pabellones Deportivos Municipales, tanto aquellos gestionados de forma directamente, indirectamente y/o mixta.”

32.- Según el Reglamento de Centros y Pabellones Deportivos, aprobado por el Ayuntamiento Pleno el 30 de septiembre de 2008, en su artículo 2. Los servicios que ofrecen los centros deportivos y Pabellones Deportivos Municipales son:

- a) Servicios básicos, complementarios y mixtos
- b) Servicios básicos, complementarios y periféricos
- c) Servicios de uso individual o para usos colectivos
- d) Servicios básicos y complementarios

33.- Según el texto regulador Ordenanza nº-27 VIII “Precios Públicos por prestaciones de servicios y realización de actividades” publicado en el BOPZ nº290 de 20 de diciembre de 2017, Anualmente, en cada barrio o Distrito, podrán ser programadas actividades deportivas, culturales o recreativas aprobadas por las correspondientes Juntas Municipales o Vecinales en los Pabellones y Pistas exteriores ubicados en los mismos, por un volumen máximo de diez jornadas, previo informe favorable del Servicio de Instalaciones Deportivas.

- a) Para las Fiestas Patronales, Mayores y Menores, de cada Junta Vecinal se podrá aumentar el número de jornadas a 8 con tarifa 0,0
- b) Para las Fiestas Patronales, Mayores y Menores, de cada Junta Vecinal se podrá aumentar el número de jornadas a 10 con tarifa 0,0
- c) Para las Fiestas Patronales, Mayores y Menores, de cada Junta Vecinal se podrá aumentar el número de jornadas con tarifa 0,0
- d) Todas las afirmaciones anteriores son falsas

34.- La solicitud de uso de Centros Deportivos Municipales para la organización de actos no deportivos de pública concurrencia (conciertos, actuaciones y/o verbenas, asambleas,..) deberán de solicitarse mediante instancia general o expediente administrativo que aprobará el Órgano Municipal competente. Actualmente, ¿cuál es el órgano competente en el Ayuntamiento de Zaragoza?

- a) El Servicio de Instalaciones Deportivas
- b) El Servicio Administrativo del Área de Participación Ciudadana
- c) La Consejera del Área de Presidencia y Derechos Sociales
- d) La Consejera del Área de Participación, Transparencia y Gobierno Abierto

35.- El Ayuntamiento de Zaragoza es propietario de distintas piscinas cubiertas con o sin servicio de balneario, ¿Cuál de las siguientes afirmaciones es verdadera?

- a) las piscinas cubiertas de titularidad municipal son nueve: cuatro las gestiona directamente el Servicio de Instalaciones, dos a través de concesiones administrativas, una Zaragoza Deporte Municipal y otras dos están adscritas a otros servicios municipales.
- b) las piscinas cubiertas de titularidad municipal son ocho: cuatro las gestiona directamente el Servicio de Instalaciones Deportivas, una a través de concesión administrativa, una Zaragoza Deporte Municipal y las otras dos están adscritas a otros servicios municipales
- c) las piscinas cubiertas de titularidad municipal son siete: cuatro las gestiona directamente el Servicio de Instalaciones Deportivas, una a través de concesión administrativas, una a Zaragoza Deporte Municipal y otra está adscrita a otro servicio municipal
- d) las piscinas cubiertas de titularidad municipal son nueve: cuatro las gestiona directamente el Servicio de Instalaciones, una a través de concesión administrativas, una Zaragoza Deporte Municipal y tres están adscritas a otros servicios municipales

36.- El Servicio de Instalaciones Deportivas tiene adscritos 28 campos de fútbol, con un total de 43 terrenos de juego de diferentes tipologías. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones es verdadera?

- a) 23 de fútbol-11 de césped artificial, 8 de fútbol -8 de césped artificial, 6 de césped natural y 6 de tierra.
- b) 22 de fútbol-11 de césped artificial, 9 de fútbol -8 de césped artificial, 6 de césped natural y 6 de tierra.
- c) 22 de fútbol-11 de césped artificial, 8 de fútbol-8 de césped artificial, 7 de césped natural y 6 de tierra.
- d) 22 de fútbol-11 de césped artificial, 9 de fútbol-8 de césped artificial, 5 de césped natural y 7 de tierra.

37.- En las Bases de la Convocatoria de Subvenciones para Ayudas y Mejoras en Campos Municipales de Fútbol y otras Instalaciones Municipales 2018 en la Clausula 3 los gastos objeto de la subvención ¿cual de los siguientes no está permitido?

- a) el pago de suministros
- b) gastos de mantenimiento necesarios para el funcionamiento operativo
- c) mejoras en la renovación de los equipos
- d) la realización de obras

38.- De acuerdo con lo establecido en el Manual de Atención al Ciudadano del Ayuntamiento de Zaragoza, existen tres niveles en la atención a un ciudadano ¿Cual de las siguientes respuestas es verdadera?

- a) Acogida, recogida y reconocimiento
- b) Salutación, recogida y reconocimiento
- c) Acogida, recogida y escucha activa
- d) Acogida, recogida y afrontamiento

39.- Las normas sobre instalaciones deportivas y de esparcimiento tienen como objetivo definir las condiciones reglamentarias y de diseño de deben regir la construcción de:

- a) N.1. Campos pequeños, N2 Campos grandes N3 Campos Atletismo y otros N.4. Piscinas.
- b) N.1. Campos pequeños N.2. Campos grandes y atletismo N.3. Piscinas N.4. Deportes de hielo.
- c) N.1. Campos grandes N.2. Campos pequeños N.3. Piscinas N.4. Pabellones.
- d) N.1. Pistas y atletismo N.2. Campos grandes N.3. Piscinas N.4. Deportes de hielo.

40.- Para el diseño de un sistema de gestión de quejas y reclamaciones, un estándar a utilizar es:

- a) La UNE ISO 10002 2004.
- b) La acreditación AENOR de Cartas de Servicio.
- c) La UNE ISO 14000.
- d) El modelo CAF de Administraciones Públicas.

41.- El modelo SERVQUAL de Calidad de servicio:

- a) Evalúa dimensiones de la calidad de servicio percibidas: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles.
- b) Establece los criterios de variables y muestras para encuestas de satisfacción a usuarios de un servicio.
- c) Se basa en técnicas cualitativas de investigación de la calidad percibida mediante grupos diana y grupos de control.
- d) Evalúa las expectativas de calidad previas al servicio producidas por él mix atributos del servicio, precio y promoción.

42.- El personal directivo profesional, según el Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público:

- a) Es un personal con legislación específica propia.
- b) Es de libre designación, atendiendo a su antigüedad y méritos.
- c) Sus condiciones específicas de desempeño se fijan en la negociación colectiva que marca esta Ley.
- d) Será evaluado por el control de resultados en su gestión.

43.- El concepto ingles de “stakeholders” hace referencia a:

- a) Factores que intervienen en la fijación de precios según precios de la competencia.
- b) Grupos de interés internos y externos a los que debe satisfacer una organización.
- c) Normas legales que enmarcan la planificación y organización de un servicio público
- d) Participación de grupos de usuarios organizados en la evaluación de los servicios.

44.- Para la planificación de estándares o ratios de dotación de metros cuadrados de espacio deportivo por habitante de Instalaciones Deportivas, podemos obtener referencias en:

- a) El Plan Estratégico Aragonés del Deporte.
- b) El Mapa de Instalaciones Deportivas de Aragón.
- c) Las normas NIDE.
- d) El Censo Nacional de Instalaciones Deportivas.

45.- Si como responsable de un equipo de trabajo quiero observar las interacciones de sus miembros durante las reuniones, un instrumento de dinámica de grupos adecuado a éste fin es:

- a) Categorías de Bales.
- b) Coaching no directivo.
- c) Diagrama de Ishikawa.
- d) Role playing.

46.- Los servicios deportivos, por ser servicios son:

- a) no simultáneos en su producción y consumo
- b) intangibles
- c) heterogéneos
- d) perecederos

47.- En una piscina cubierta se han tomado una serie de medidas diarias de la temperatura del agua del vaso principal. Al analizar esta serie de datos se ha obtenido una temperatura media. Si la distribución de los valores de las temperaturas que se han tomado es normal, el porcentaje de valores entre (media – desviación típica) y (media + desviación típica) debería ser:

- a) el 74,40 %.
- b) el 68,26 %
- c) el 95,45 %
- d) el 66,68 %

48.- El ciclo de mejora continua PDCA fue teorizado por:

- a) Kaizen
- b) Parasuranam
- c) Henry Mintzberg
- d) W.E. Deming

PREGUNTAS DE RESERVA

R1.- Las diversas teorías y modelos para la gestión de la organización y la gestión de la calidad, hacen referencia a elementos fundamentales sobre los que es preciso actuar:

- a) Las Personas.
- b) Los Procesos.
- c) Los dos anteriores, a y b son correctas.
- d) Ni a ni b son correctas.

R2.- La expresión “Smart cities” se traduce como:

- a) Ciudades sostenibles.
- b) Ciudades saludables.
- c) Ciudades del conocimiento.
- d) Ciudades inteligentes.

R3.- El acoso sexual contempla dos tipos diferenciados (PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO SEXUAL, ACOSO POR RAZÓN DE SEXO Y ACOSO POR ORIENTACIÓN SEXUAL DEL AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA . Punto VII, Definiciones):

- a) El acoso de intimidación o coacción y el acoso contextual.
- b) El acoso de intercambio o chantaje sexual y el acoso ambiental.
- c) El acoso de jerarquía o estructural y el acoso horizontal.
- d) El acoso de chantaje o presión y el clima de acoso.

R4.- Según Disposición final séptima de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas ... *las previsiones relativas al registro electrónico de apoderamientos, registro electrónico, registro de empleados públicos habilitados, punto de acceso general electrónico de la Administración y archivo único electrónico producirán efectos ...*

- a) ... a los seis meses de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».
- b) ... al año de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».
- c) ... a los dos años de la entrada en vigor de la Ley.
- d) ... a los tres años de la entrada en vigor de la Ley.

R5.- El Plan de Igualdad para empleadas y empleados del Ayuntamiento de Zaragoza (2016-2019, plantea:

- a) Tres Áreas de Trabajo.
- b) Cuatro Áreas de Trabajo.
- c) Dos Áreas de Trabajo.
- d) Cinco Áreas de Trabajo.