



## **AGENCIA ESTATAL DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA**

*Proceso selectivo para el ingreso por los sistemas de acceso libre y promoción interna en el área de Oficios y Especialidades de los Grupos Profesionales III, IV y V del Convenio Colectivo del Personal Laboral de la AEAT..*

*Resolución de 26 de julio de 2021 de la Presidencia de la Agencia Estatal de Administración Tributaria “Boletín Oficial del Estado” de 31 de julio*

**PRUEBA ESCRITA: 18 diciembre 2021**

**COORDINADOR PERSONAL SUBALTERNO  
– PROMOCION INTERNA -**

### ***RECUERDE:***

- No abra el cuadernillo hasta que se le indique que puede hacerlo.
- Deberá contestar este cuestionario en la hoja de respuestas.
- Tiene usted para responder a este ejercicio:  
**45 minutos**
- Para cada pregunta formulada únicamente existe una respuesta correcta.



**1. Uno de los criterios inspiradores de la organización del trabajo en la Agencia Tributaria, en virtud del IV Convenio Colectivo de su personal laboral, es:**

- a) La profesionalización y promoción de los trabajadores.
- b) Los principios de la Ley Orgánica para la protección de la seguridad ciudadana.
- c) Los principios de la Ley Orgánica para la protección de datos.
- d) La maximización de los procesos y métodos de trabajo.

**2. Indique en cuál de los siguientes tipos de envío postal se requiere la remisión a más de quinientos destinatarios y la distribución en sobre abierto para facilitar la inspección postal.**

- a) Tarjeta postal.
- b) Paquete postal.
- c) Publicación periódica.
- d) Catálogo.

**3. ¿Por qué se caracterizan las mesas elevadoras?**

- a) Por ser siempre son estacionarias.
- b) Por permitir mover cualquier tipo de carga siempre que su peso sea inferior a 100 KG de peso.
- c) Por permitir subir y bajar cargas y ajustarlas a la altura de la zona de trabajo.
- d) Por no permitir el desplazamiento de mercancías.

**4. En lo relativo a la organización del trabajo, el Convenio Colectivo del Personal Laboral de la Agencia Tributaria contempla la obligación de publicar anualmente la relación nominal de trabajadores de cada ámbito provincial. ¿Qué datos debe incluir dicha relación?**

- a) Categoría, tipo de contrato, antigüedad, y destino.
- b) Categoría, tipo de contrato, edad, antigüedad y destino.
- c) Categoría, tipo de contrato, importe del complemento de puesto y antigüedad.
- d) Categoría, tipo de contrato, importe del complemento de puesto, antigüedad y destino.

**5. En el contexto de la comunicación eficaz, la hostilidad del interlocutor opera como un obstáculo cuyo patrón de desarrollo puede representarse gráficamente en forma de curva. En cada fase de la curva de hostilidad es recomendable desarrollar diferentes destrezas. ¿Cuál es la más recomendable en la fase de enfriamiento del patrón de la hostilidad?**

- a) Observar.
- b) Ser persuasivo.
- c) Solucionar, en la medida en que sea posible, lo demandado por el interlocutor.
- d) Tener autocontrol.

**6. ¿Qué es la manipulación mecánica de cargas?**

- a) Es cualquier operación de transporte o sujeción de una carga que por sus características o condiciones ergonómicas inadecuadas entrañe riesgos, en particular dorsolumbares, para los trabajadores.
- b) Es la única forma de manipular una carga en recinto aduanero.
- c) Es el conjunto de operaciones de manutención o cambio de lugar de cualquier material por medios mecánicos.
- d) Está contraindicada para cargas superiores a 100 KG de peso.

**7. Atendiendo a lo dispuesto en el IV Convenio Colectivo del Personal Laboral de la Agencia Tributaria, ¿qué objetivo persigue la organización del trabajo dentro de la misma?**

- a) Alcanzar un nivel suficiente de eficacia en los servicios, con los mínimos costes de material y personal posible.
- b) Alcanzar un nivel adecuado de eficacia en los servicios, basado en la óptima utilización de los recursos humanos y materiales adscritos a los mismos.
- c) Adaptarse a los criterios de celeridad, simplificación, sumariedad y objetividad.
- d) Alcanzar el máximo nivel de eficacia en los servicios.

**8. Cuando se trata de coordinar equipos de trabajo, la motivación de los trabajadores es un elemento fundamental para el buen funcionamiento del grupo; para ello se considera apropiado celebrar reuniones de todo el equipo con el objetivo de:**

- a) Identificar tanto los problemas advertidos como a sus responsables para lograr una mayor implicación de estos trabajadores por la presión a que se ven sometidos por el resto del grupo.
- b) Sustituir a los responsables de aquellas parcelas de trabajo con peor resultado por otros más diligentes para poder alcanzar los objetivos del equipo.
- c) Hacer partícipes a todos los integrantes del equipo de las decisiones que se adopten.
- d) Valorar siempre en positivo los resultados obtenidos sea cual sea el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos.

**9. ¿Qué son los polipastos?**

- a) Unos guantes protectores específicos para la manipulación de productos químicos.
- b) Máquinas que se componen de dos o más poleas fijas y móviles y una cuerda, cable o cadena, que permite levantar cargas pesadas con facilidad.
- c) La denominación científica de los vehículos denominados comúnmente como “toro”.
- d) Herramientas para dispensar los flejes para el embalaje de la mercancía.

**10. Indique si la afirmación siguiente es cierta o falsa y por qué: entre las funciones del Coordinador de personal subalterno se encuentra la distribución de objetos, documentación y material.**

- a) La afirmación es falsa porque esas funciones son exclusivas de la categoría de Ordenanza.
- b) La afirmación es falsa porque esas funciones son específicas de la categoría de Mozo al exigirse el aporte de esfuerzo físico.
- c) La afirmación es cierta porque el Coordinador de personal subalterno simultanea sus funciones con tareas propias de la categoría de Ordenanza.
- d) La afirmación es cierta porque, según lo establecido en el artículo 9 del IV Convenio Colectivo del personal laboral de la Agencia Tributaria, son tareas propias del grupo profesional 4.

**11. En una Delegación de la Agencia Tributaria se incorpora un nuevo Ordenanza tras superar el correspondiente proceso selectivo. Por este motivo, el Jefe de la Dependencia de Secretaría General decide reorganizar la distribución de tareas entre los tres trabajadores de la categoría con que cuenta en el horario habitual de trabajo, comunicándoles a cada uno de ellos los cometidos propios de la categoría que han de realizar y la fecha a partir de la cual será efectiva esa decisión. Indique si es correcta esa forma de proceder.**

- a) Es correcta porque se trata de una medida organizativa que no altera las condiciones de trabajo de los afectados.
- b) Es correcta porque la organización del trabajo es una facultad absoluta de la Administración.
- c) Es incorrecta porque es necesario someter la cuestión a dictamen previo de la Comisión Paritaria de Vigilancia, Interpretación y Estudio (C.P.V.I.E.)
- d) Es incorrecta porque no se ha cumplido con la obligación de informar a los representantes de los trabajadores como paso previo a la decisión.

**12. ¿Cómo puede definirse el término trincaje?**

- a) La unión, mediante contacto, de los distintos bultos que componen una expedición a transportar.
- b) La acción de sujetar, inmovilizando firmemente mediante los elementos o materiales necesarios y adecuados, todo tipo de bultos, cajas, palets, máquinas y, en general, todo tipo de mercancías que sean transportadas con el fin de evitar daños en las mismas.
- c) La acción necesaria para descargar y desembalar las mercancías objeto de transporte.
- d) El etiquetado de las mercancías a transportar.

**13. El mástil es un componente de uno de los tipos de máquinas que se indica. ¿De qué tipo de máquina se trata?**

- a) Carro rodante.
- b) Transpaleta manual.
- c) Transpaleta eléctrica.
- d) Carretilla elevadora.

**14. ¿Qué denominación recibe la herramienta destinada al corte de filmes de plástico y flejes cuya cuchilla está protegida por un cabezal de metal para evitar accidentes o daños en la mercancía?**

- a) Tijera de taller.
- b) Cúter de reflejos.
- c) Cortapernos.
- d) Cúter sofiac.

**15. ¿A quién corresponde determinar cuáles han de ser los protocolos de control de accesos en la Agencia Tributaria que son de aplicación a escala nacional?**

- a) Al Departamento de Recursos Humanos.
- b) Al coordinador de seguridad de una de las empresas prestadoras del servicio, elegida discrecionalmente por el Coordinador de Seguridad.
- c) No existen protocolos a escala nacional y son elaborados a nivel regional por cada Jefe de Dependencia Regional de Recursos Humanos y Gestión Económica.
- d) Al Coordinador del Área de Seguridad de la Agencia Tributaria.

**16. ¿Qué significado tiene el símbolo que aparece en la imagen cuando aparece encendido en una fotocopidora?**

- a) Botella de tóner residual llena.
- b) Atasco de papel.
- c) Segunda bandeja sin papel.
- d) Cartucho de tóner defectuoso.



**17. En cuanto a las funciones del personal de seguridad privada, la Ley 5/2014 de Seguridad Privada, establece que los vigilantes de seguridad:**

- a) Podrán simultanear sus funciones exclusivamente con la recepción de documentación.
- b) Se dedicarán exclusivamente a las funciones de seguridad propias, no pudiendo simultanearlas con otras que no estén directamente relacionadas con aquéllas.
- c) Son los únicos habilitados al acompañamiento de las visitas por el interior de los edificios.
- d) Tienen la autoridad para retener la documentación personal en el ejercicio de sus funciones de vigilancia.

**18. Las cintas transportadoras:**

- a) Tienen una velocidad limitada a 5 metros por hora, lo que permite el examen meticuloso de la mercancía transportada.
- b) Tienen una capacidad de carga ilimitada.
- c) Es obligatorio su uso en todos los almacenes bajo supervisión de aduanas.
- d) Son un sistema de traslado de mercancía formado por una banda continua que se mueve debido al giro de tambores o rodillos que son accionados por un motor.

**19. De acuerdo con el art. 42 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, ¿qué ha de tenerse en cuenta cuando se practique una notificación en papel en el domicilio del interesado y éste no estuviera presente?**

- a) Se dará por practicada la notificación.
- b) Deberá realizarse un nuevo intento de notificación antes de las 15 horas del primer día hábil siguiente.
- c) Se comunicará la imposibilidad de notificación al órgano administrativo correspondiente.
- d) Podrá hacerse cargo de la notificación cualquier persona mayor de 14 años que se encuentre en el domicilio y haga constar su identidad.

**20. Según lo dispuesto en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, ¿cuál de las posibilidades siguientes NO está contemplada para la presentación de la documentación que los interesados dirijan a los órganos de las Administraciones Públicas?**

- a) Registro Electrónico de la Administración General del Estado.
- b) Correo electrónico corporativo del responsable de la unidad administrativa encargada de tramitar la documentación.
- c) Oficina de Correos.
- d) Oficina Consular de España en el extranjero.

**21. La limpieza del vidrio de contacto de una fotocopidora ha de hacerse utilizando un paño humedecido. ¿Con qué producto de los siguientes puede humedecerse?**

- a) Aguarrás.
- b) Alcohol.
- c) Disolvente.
- d) Lejía

**22. En un almacén, ¿qué se entiende por zona de “picking”?**

- a) La zona de estiba
- b) La zona de preparación de pedidos
- c) La zona de pesaje de mercancías
- d) La zona de estanterías

**23. ¿Cómo puede definirse el control de accesos a los edificios de la Agencia Tributaria?:**

- a) El conjunto de medios, tanto personales como técnicos, tendentes a asegurar la protección del edificio y el correcto control y canalización de toda persona y vehículo que accede o sale del mismo y de toda mercancía u objeto que pretende introducirse o sacarse de él.
- b) El conjunto de medios personales tendentes a asegurar la protección del edificio y el correcto control y canalización de toda persona y vehículo que accede o sale del mismo y de toda mercancía u objeto que pretende introducirse o sacarse de él.
- c) El conjunto de medios, tanto personales como técnicos, tendentes a asegurar la protección del edificio y el correcto control y canalización de toda persona y vehículo que accede o sale del mismo, pero no de la mercancía u objeto que pretende introducirse o sacarse de él.
- d) El conjunto de medios, tanto personales como técnicos, tendentes a asegurar la protección del edificio y el correcto control y canalización de toda persona y vehículo que sólo accede al mismo y de toda mercancía u objeto que pretende introducirse y no sacarse de él.



**24. La palabra “estiba”, en términos generales, se refiere a:**

- a) El transporte más rápido posible dentro de un almacén.
- b) El desembalaje de las mercancías para la inspección de aduanas.
- c) La adecuada colocación y distribución de la mercancía en la unidad de transporte de carga con el fin de optimizar el espacio disponible.
- d) Al recuento de las unidades de mercancía contenidas en un contenedor.

**25. ¿Cuál es el plazo de que dispone la Agencia Tributaria para dar respuesta a las observaciones que hayan planteado los interesados sobre los datos que incorpora la relación de trabajadores que ha de publicarse anualmente en virtud del artículo 5.3 del Convenio Colectivo?**

- a) Diez días.
- b) Quince días.
- c) Treinta días.
- d) Dos meses.

**26. ¿Puede un trabajador de la Agencia Tributaria desarrollar algún tipo de tarea en un control de accesos?**

- a) Ninguna, por estar reservadas al personal de seguridad privada todas las labores que pueden ejecutarse en un control de accesos.
- b) Únicamente labores de información.
- c) Únicamente labores de toma de datos.
- d) Entre otras, pueden realizar tareas de información, toma de datos, orientación de los visitantes o acompañamiento de los mismos.

**27- ¿De qué actividades básicas consta la manutención de mercancías?**

- a) Carga, descarga y traslados dentro del almacén.
- b) Carga, descarga, traslados dentro del almacén y preparación de pedidos.
- c) Traslados dentro del almacén y preparación de pedidos.
- d) Carga, descarga, traslado dentro y fuera del almacén y preparación de pedidos.

**28. ¿Qué se entiende por emisor en el acto de comunicación?**

- a) Es el elemento que recibe el mensaje, identificando las señales que le llegan e interpretándolas.
- b) Es el elemento que inicia el proceso de comunicación, para lo cual pone su mensaje en un código que considera comprensible para el receptor.
- c) Es el objetivo de la comunicación transformado en un código.
- d) Es el conjunto de signos escogidos por el emisor en función del receptor.

**29. ¿Qué denominación reciben los servicios postales en los que, previo pago de una cantidad determinada a tanto alzado, establecen una garantía fija contra los riesgos de pérdida, sustracción o deterioro, y que facilitan al remitente, en su caso a petición de éste, una prueba del depósito del envío postal o de su entrega al destinatario?**

- a) Envíos singularizados.
- b) Envíos con acuse de recibo.
- c) Envíos certificados.
- d) Envíos con valor declarado.

**30. ¿Qué requisito profesional se exige al personal de seguridad privada que realiza su actividad en los controles de acceso de la Agencia Tributaria?**

- a) Habilitación por parte del Ministerio del Interior.
- b) No se le exige ningún requisito profesional específico y basta el certificado del Ministerio de Justicia que acredite que no se ha sido condenado por intromisión ilegítima en el ámbito de protección del derecho al honor, a la intimidad personal y familiar o a la propia imagen, vulneración del secreto de las comunicaciones o de otros derechos fundamentales en los cinco años anteriores a la solicitud.
- c) Habilitación por parte del órgano competente de la Comunidad Autónoma en la que radique la sede social de la empresa de seguridad contratada para prestar el servicio de seguridad.
- d) No se le exige ningún requisito profesional específico y basta el certificado del Ministerio de Justicia que acredite que se carece de antecedentes penales por delitos dolosos.

**31. ¿En qué caso puede prescindirse del trincaje en el transporte de mercancías?**

- a) Cuando se trate de carga muy volumétrica y poco pesada.
- b) Cuando el transporte sea aéreo.
- c) Cuando las características de la carga o del medio de transporte facilite una total ocupación del espacio, con lo que no quedarían huecos libres para el desplazamiento de la carga.
- d) Cuando la distancia a recorrer sea inferior a 1.000 metros.

**32. ¿Qué significado tiene en el Convenio Colectivo del personal laboral de la Agencia Tributaria la expresión “racionalización, simplificación y mejora de los procesos y métodos de trabajo”?**

- a) Es una función propia de la categoría de Jefe Ejecutivo.
- b) Es uno de los factores que definen la clasificación de los trabajadores en grupos profesionales.
- c) Es causa justificativa de una modificación sustancial de las condiciones de trabajo.
- d) Es uno de los criterios inspiradores de la organización del trabajo.

- 33. El personal de seguridad privada no pertenece a la Agencia Tributaria, sino a empresas de seguridad privada que resultan adjudicatarias de los contratos de servicios de seguridad. ¿Es obligatoria la subrogación de este personal por las distintas empresas adjudicatarias en los sucesivos contratos?**
- a) No, nunca.
  - b) No suele ser lo habitual.
  - c) Sí, con excepciones.
  - d) Sí, siempre.
- 34. El control de accesos es un punto donde pueden producirse situaciones de enfrentamiento verbal por parte de las personas que pretender acceder al edificio. Ante una situación de hostilidad de ese tipo, ¿qué comportamiento podría seguir como trabajador de la Agencia Tributaria?**
- a) Mantener un tono de voz calmado y, en la medida en que sea posible, invitar a la persona amablemente a un área privada.
  - b) Razonar acerca de las ventajas que le reportaría un cambio de actitud.
  - c) Tratar de calmar a la persona.
  - d) Defender a la Administración sea cual sea el problema.
- 35. Si nadie se hiciera cargo de una notificación administrativa en papel intentada por vez primera a las 13:00 horas, ¿en qué rango horario se habrá de llevar a cabo el segundo intento de notificación?**
- a) Después de las 15:00 horas.
  - b) Después de las 16:00 horas.
  - c) Antes de las 15:00 horas.
  - d) Antes de las 16:00 horas.
- 36. La escucha activa es una destreza clave para una comunicación eficaz. ¿Cuál de las siguientes conductas se considera un obstáculo para poder llevar a cabo una escucha activa?**
- a) Adoptar una postura facial de atención.
  - b) El exceso de proximidad física.
  - c) Conducir la conversación sin interrumpir.
  - d) Pedir más información.

**37. ¿Qué denominación reciben las fotocopiadoras que también tienen incorporadas otras funciones, tales como las de impresora, escáner o fax?**

- a) Multifuncional.
- b) Trifuncional.
- c) Bifuncional.
- d) Funcionalidad universal.

**38. ¿Cuál de los siguientes elementos NO forma parte del acto de la comunicación?**

- a) Cauce.
- b) Canal.
- c) Código.
- d) Contexto

**39. Según lo establecido en el artículo 2 del Real Decreto 487/1997, de 14 de abril, ¿qué se entenderá por manipulación manual de cargas a efectos de dicho Real Decreto?**

- a) Cualquier operación de empuje o elevación de una carga por parte de uno o varios trabajadores.
- b) Cualquier operación de elevación de una carga superior a 20 kg por parte de un solo trabajador.
- c) Cualquier operación de transporte o sujeción de una carga por parte de uno o varios trabajadores que por sus características o condiciones ergonómicas inadecuadas entrañe riesgos, en particular dorsolumbares, para los trabajadores.
- d) Cualquier operación de transporte de una carga que suponga un riesgo para la salud de los trabajadores.

**40. Una de las desventajas que presentan las transpaletas frente a las carretillas elevadoras es:**

- a) El requerimiento de un mayor esfuerzo físico por parte del trabajador.
- b) Un menor mantenimiento continuo.
- c) Un menor requerimiento de capacitación por parte del operario.
- d) El coste económico de su adquisición.

**41. Tomando en consideración el patrón emocional de la hostilidad, ¿cómo se denomina la fase en la cual la hostilidad del interlocutor alcanza su momento más álgido?**

- a) Fase de salida.
- b) Fase de afrontamiento.
- c) Fase de enfriamiento.
- d) Fase de enlentecimiento.

**42. Para mejorar la escucha activa existen una serie de pautas entre las que se encuentra:**

- a) Utilizar un volumen de voz más alto que el de nuestro interlocutor.
- b) Intentar juzgar al interlocutor para conducir la conversación al punto que más nos interesa lo antes posible.
- c) Evitar gestos de asentimiento con la cabeza para evitar que dichos gestos puedan interpretarse de forma equívoca.
- d) No pensar en lo que se va a decir después.

**43. Una de las funciones del Consejo para la Defensa del Contribuyente consiste en sugerir medidas normativas o de otra naturaleza a fin de evitar la reiteración fundada de quejas por parte de los contribuyentes. ¿De qué manera se lleva a cabo?**

- a) Reflejándolo en el plan anual de actuación.
- b) Remitiendo la propuesta al Servicio de Auditoría Interna de la Agencia Tributaria.
- c) Remitiendo la propuesta a la Dirección General de la Agencia Tributaria.
- d) Reflejándolo en la memoria anual.

**44. ¿Qué concepto quedaría excluido en una clasificación de los sistemas de control de accesos a los edificios de la Agencia Tributaria en función del grado de intervención humana en los mismos?**

- a) Sistemas de control integrales
- b) Sistemas de control manuales
- c) Sistemas de control automáticos
- d) Sistemas de control mixtos

**45. ¿A quién corresponde la iniciativa para modificar el catálogo de puestos de trabajo del personal laboral de la Agencia Tributaria sujeto a convenio?**

- a) A la Agencia Tributaria.
- b) A la Dirección General de la Función Pública.
- c) A la Comisión Paritaria de Vigilancia, Interpretación y Estudio (C.P.V.I.E.)
- d) A la Comisión Interministerial de Retribuciones.