



## SUPUESTO PRÁCTICO 1

Eres responsable del equipo de limpieza en un centro público mixto (sanitario-asistencial y administrativo) que incluye zonas nobles, zonas de servicio, zonas comunes y zonas exteriores. Debes organizar el plan de limpieza mensual, asignar tareas y supervisar el uso adecuado de los equipos y materiales por parte del personal. Detectas errores en la periodicidad de limpieza de algunos espacios y en el uso de EPIs, y debes corregirlos antes de una auditoría higiénico-sanitaria.

### PREGUNTAS

**1. Durante la supervisión mensual, observas que las mopas impregnadas han sido usadas en zonas de servicio con residuos líquidos. ¿Qué afirmación es correcta?**

- A) Las mopas impregnadas están indicadas para residuos húmedos o líquidos.
- B) El uso de mopas impregnadas es adecuado en cualquier superficie no porosa.
- C) Las mopas impregnadas no son adecuadas para la recogida de líquidos, sino para polvo.
- D) Las mopas impregnadas deben sustituirse diariamente por mopas de algodón.

**2. Una trabajadora realiza la limpieza de los filtros del aire acondicionado sin guantes ni mascarilla. ¿Qué infracción comete en relación con los EPIs?**

- A) Solo incumple el uso de guantes, ya que la mascarilla no es obligatoria.
- B) Comete infracción leve por no seguir el protocolo de higienización.
- C) No comete ninguna infracción, ya que no hay riesgo biológico.
- D) Comete una infracción al no usar **guantes ni mascarilla**, obligatorios por posible exposición a polvo y contaminantes.

**3. ¿Cuál de las siguientes tareas debe incluirse necesariamente en el plan mensual de limpieza según el protocolo?**

- A) Limpieza y desinfección diaria de papeleras.
- B) Limpieza de rejillas y filtros del aire acondicionado.
- C) Limpieza de cristales exteriores.
- D) Lavado de cortinas y visillos.

**4. Una parte del equipo insiste en realizar la limpieza de una zona noble comenzando por las áreas menos sucias para "no contaminar las otras". ¿Qué indica el protocolo?**

- A) Es correcto empezar por las áreas menos sucias para evitar redistribuir la suciedad.
- B) Deben seguir ese criterio solo si se trata de zonas comunes.
- C) El orden no importa si se usa producto desinfectante.
- D) Es incorrecto; se debe empezar siempre por las **zonas más sucias**.

**5. El equipo encargado de limpiar las zonas exteriores ha solicitado trabajar sin chaleco reflectante para mayor comodidad. ¿Qué implica esta petición?**

- A) Puede aceptarse si el trabajo se realiza de día.
- B) Solo se requiere ropa de abrigo en zonas exteriores, no chaleco.
- C) No puede aceptarse, el chaleco de alta visibilidad es obligatorio en exteriores.
- D) Solo es obligatorio el chaleco si hay tráfico de vehículos pesados.



## SUPUESTO PRÁCTICO 2: "Limpieza integral en jornada intensiva"

Eres el responsable de la limpieza de un edificio municipal que incluye:

- Una oficina administrativa con equipos informáticos,
- Un cuarto de baño mixto adaptado para personas con movilidad reducida,
- Un vestíbulo con suelo de terrazo y
- Un almacén donde se guardan productos de limpieza.

Hoy realizas una **jornada intensiva de limpieza profunda** y te encuentras con varias situaciones críticas que debes resolver aplicando correctamente los procedimientos, productos y normas de seguridad.

PREGUNTAS:

**1. Estás limpiando el baño adaptado y observas incrustaciones de cal en la grifería y restos orgánicos en el inodoro. ¿Cuál es el orden correcto y productos recomendados para realizar la limpieza según el protocolo?**

- A) Limpiar el inodoro con lejía, luego aplicar ácido para la cal, y por último limpiar la grifería con detergente neutro.
- B) Aplicar antical en la grifería, después usar escobilla en el inodoro y terminar con desinfectante químico en el bidé.
- C) Aplicar antical en la grifería, usar desincrustante en el inodoro, limpiar primero lavabo y bidé, luego el inodoro.
- D) Limpiar el lavabo con detergente ácido, el inodoro con hipoclorito y terminar con ambientador

**2. Durante la limpieza del almacén observas que un envase de hipoclorito está sin cerrar correctamente. ¿Qué deberías hacer según las normas de seguridad de almacenamiento de productos químicos?**

- A) Guardarlo en el frigorífico para mantenerlo en condiciones óptimas.
- B) Dejarlo tal cual si no está goteando.
- C) Cambiarlo de recipiente y mezclarlo con amoníaco para aumentar su eficacia.
- D) Cerrar el envase correctamente y notificar al encargado para reposición si está dañado.

**3. Vas a limpiar la moqueta del despacho del alcalde, la cual presenta una mancha reciente de café. ¿Qué técnica es adecuada para actuar rápidamente y evitar dañar el tejido?**

- A) Frotar vigorosamente con champú alcalino hasta que desaparezca la mancha.
- B) Usar un cepillo metálico y desinfectante con sosa cáustica.
- C) Absorber con papel, aplicar producto adecuado y dar ligeros toques con bayeta.
- D) Aplicar vinagre y bicarbonato para neutralizar la mancha.

**4. Al fregar el vestíbulo de terrazo con un producto desengrasante ácido por error, observas que el suelo ha perdido brillo. ¿Qué error has cometido y qué consecuencia tiene?**

- A) Ninguno, es un procedimiento normal en suelos de uso intensivo.
- B) El uso de ácido deteriora el terrazo y deja manchas opacas irreversibles si no se pule.
- C) El terrazo debe frotarse con ácido fuerte para eliminar suciedad.
- D) El problema es del abrillantador, no del producto de limpieza.



**5. Debes limpiar el teclado del ordenador de la oficina, que tiene restos de polvo y suciedad entre las teclas. ¿Cuál es el procedimiento correcto según el protocolo?**

- A) Desconectar el ordenador, sacudir suavemente el teclado y limpiarlo con bayeta humedecida en detergente neutro.
- B) Limpiar el teclado encendido para detectar teclas que no funcionen.
- C) Rociar alcohol en spray sobre el teclado para desinfectarlo rápidamente.
- D) Sumergir el teclado en agua con detergente neutro y secar al sol.

**SUPUESTO PRÁCTICO 3: "Incidente químico en el cuarto de limpieza"**

Eres responsable del mantenimiento y limpieza en un centro sanitario. Durante la jornada, observas que un operario ha mezclado dos productos incompatibles, causando vapores irritantes. Además, hay una inspección inminente, y debes verificar que todo el etiquetado, almacenamiento y documentación estén en regla.

**PREGUNTAS:**

**1. Uno de los operarios ha mezclado lejía (hipoclorito sódico) con un desinfectante catiónico. ¿Cuál es el riesgo químico más probable generado por esta mezcla y por qué está contraindicada?**

- A) Riesgo de explosión por reacción exotérmica.
- B) Formación de cloramina o cloro gaseoso, altamente tóxico.
- C) Reducción de la eficacia del producto por formación de espuma.
- D) Ninguno, la mezcla es habitual para aumentar eficacia desinfectante.

**2. Se encuentra un envase de desinfectante sin etiqueta en el almacén. Según el Reglamento CLP, ¿qué implicación tiene esto y qué acción debe tomarse de inmediato?**

- A) Se puede seguir usando si se reconoce el contenido por el color y olor.
- B) Solo se debe etiquetar si el contenido es inflamable o tóxico.
- C) El producto debe retirarse inmediatamente por incumplimiento de etiquetado obligatorio.
- D) Puede etiquetarse a mano mientras se realiza un uso limitado.

**3. En la revisión de la Ficha de Datos de Seguridad (FDS) de un aldehído se indica su uso como desinfectante de alto nivel. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones es verdadera sobre su manipulación y aplicación?**

- A) Puede mezclarse con hipoclorito para reforzar su actividad.
- B) Es seguro para la desinfección de superficies amplias sin medidas especiales.
- C) Debe prepararse en el momento de uso y en lugares ventilados.
- D) Tiene bajo poder irritante y se recomienda su uso en zonas pediátricas.

**4. Según el sistema de clasificación CLP, un producto que provoca lesiones oculares graves y contiene la frase H318 deberá tener en su etiqueta:**

- A) Solo indicación de peligro leve, ya que afecta solo a mucosas.
- B) Pictograma con una calavera sobre fondo rojo.
- C) Pictograma de corrosión y la palabra de advertencia "Peligro".
- D) Solo la frase P305, ya que es una sustancia limpiadora.



**5. Estás evaluando el etiquetado de un producto que presenta el pictograma con llama y la frase H226. ¿Qué propiedad y precaución se asocian con este producto?**

- A) Comburente; mantener alejado del agua.
- B) Inflamable; mantener alejado de fuentes de ignición.
- C) Explosivo; usar solo con protección balística.
- D) Irritante ocular; requiere ventilación activa.

## **SUPUESTO PRÁCTICO 4: "Gestión integral de residuos en un centro público"**

### **Contexto:**

Eres la persona responsable del área de limpieza y gestión de residuos en un centro administrativo con cafetería, oficinas, archivo documental y jardín. Durante una auditoría ambiental, se detectan errores en la segregación de residuos, etiquetado de contenedores y almacenaje de productos. Además, debes formar al nuevo personal sobre los protocolos legales y ecológicos en la materia.

### **PREGUNTAS:**

**1. Durante la inspección detectas que en el almacén se han mezclado residuos peligrosos de diferente naturaleza. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones describe correctamente lo que dice la normativa al respecto?**

- A) La mezcla de residuos peligrosos está permitida si se almacenan en menos de seis meses.
- B) La mezcla de residuos solo es válida si la empresa cuenta con autorización y no aumenta los riesgos.
- C) Los residuos peligrosos se pueden mezclar si están en estado sólido y bien etiquetados.
- D) Se permite la mezcla siempre que el transporte esté destinado a plantas de valorización.

**2. En la zona de oficinas se han acumulado papeles y cartones en bolsas negras. ¿Cuál es la forma correcta de proceder según los criterios de recogida selectiva?**

- A) Almacenar los papeles en bolsas cerradas y tirarlos al contenedor gris junto a la basura general.
- B) Depositar papel y cartón sucio en el contenedor amarillo.
- C) Clasificar el papel limpio y llevarlo al contenedor azul sin bolsas.
- D) Triturar el papel y mezclarlo con residuos orgánicos para compostaje.

**3. El jardinero solicita tirar restos de poda y comida del comedor en el contenedor verde. ¿Qué debe indicarse para cumplir la normativa sobre biorresiduos?**

- A) Deben ir al contenedor gris si se van a compostar.
- B) Se depositan exclusivamente en el contenedor amarillo si hay materia orgánica.
- C) Se deben depositar por separado como biorresiduos para su tratamiento específico.
- D) Solo los restos de comida se consideran biorresiduos, no los restos de jardinería.

**4. Una trabajadora almacena residuos no peligrosos durante más de dos años en un cuarto cerrado. ¿Qué incumplimiento legal podría cometer según los plazos establecidos?**

- A) Ninguno, si el residuo no es inflamable.
- B) Incumplimiento por superar el plazo máximo de almacenamiento para residuos no peligrosos.
- C) Solo incurre en falta si no están etiquetados correctamente.
- D) No es ilegal siempre que se indique la fecha de almacenamiento.



**5. En un curso de formación sobre jerarquía de residuos, ¿cuál sería el orden correcto de gestión según la normativa para minimizar el impacto ambiental?**

- A) Reciclado → Valorización energética → Eliminación → Reutilización
- B) Prevención → Reutilización → Reciclado → Valorización → Eliminación
- C) Eliminación → Reciclado → Prevención → Reutilización → Valorización
- D) Reutilización → Eliminación → Reciclado → Prevención → Valorización

## **SUPUESTO PRÁCTICO 5: "Un lunes complicado en el Centro Cívico"**

### **Contexto:**

Eres Conserje en un centro cívico municipal. Un lunes por la mañana, al abrir el edificio, te enfrentas a una jornada exigente:

- Debes atender a varios ciudadanos, entre ellos una persona con discapacidad visual.
- Recoges una queja por trato incorrecto del personal.
- Se detecta la presencia de una persona ajena en zonas no autorizadas.
- Además, el conserje habitual está de baja y tú asumes parte de sus funciones.
- Debes usar el sistema de información telemática para ayudar a un usuario a presentar una solicitud

### **PREGUNTAS:**

**1. Un ciudadano invidente solicita información sobre cómo presentar una reclamación. ¿Cuál de estas actuaciones sería conforme a la normativa de accesibilidad?**

- A) Decirle que vuelva con acompañante, ya que no puedes leerle el documento.
- B) Leerle en voz alta el contenido y ayudarle a cumplimentarlo si lo solicita.
- C) Entregarle el formulario impreso sin más y pedirle que lo complete en casa.
- D) Rellenarlo tú por él, firmarlo y presentarlo sin necesidad de su intervención.

**2. Un usuario quiere presentar una queja por trato irrespetuoso. ¿Cuál es el procedimiento correcto para su presentación presencial según el Real Decreto 951/2005?**

- A) Se rellena un formulario digital sin firmar para no comprometer la confidencialidad.
- B) Se le entrega un formulario físico, que debe cumplimentar y firmar.
- C) Se le indica que debe presentar la queja directamente en la Delegación del Gobierno.
- D) Solo puede hacerlo si tiene firma electrónica válida.

**3. Mientras revisas las instalaciones, detectas a una persona ajena accediendo a una zona restringida sin acreditación. ¿Cuál debe ser tu actuación correcta según las funciones del conserje?**

- A) Ignorar la situación si no está causando daños ni molestias.
- B) Preguntar por sus datos y avisar a tu superior o responsable del centro.
- C) Echarle directamente del edificio sin preguntar nada.
- D) Permitirle el paso si afirma tener una cita, aunque no la pueda demostrar.

**4. Asumiendo funciones del conserje, debes atender una incidencia con la calefacción del centro. Según el Reglamento de Conserjes, ¿cuál es tu responsabilidad?**



- A) Llamar directamente al técnico de mantenimiento del ayuntamiento.
- B) No hacer nada, ya que no eres el conserje titular.
- C) Encender y apagar la calefacción dentro del horario laboral si es necesario.
- D) Realizar reparaciones en la caldera aunque no tengas formación.

**5. Un ciudadano te pregunta cómo presentar telemáticamente una petición colectiva. ¿Cuál es el requisito esencial que debe cumplir según la Ley Orgánica 4/2001?**

- A) Solo puede presentarse por correo postal o en ventanilla.
- B) Todos los firmantes deben estar empadronados en el mismo municipio.
- C) Todos los firmantes deben figurar con nombre, apellidos y firma.
- D) No puede ser admitida si afecta a intereses generales.

## **SUPUESTO PRÁCTICO 6: “lunes crítico en el centro”**

### **Contexto:**

Eres el conserje mantenedor de un centro educativo. A primera hora de la mañana te informan de varios problemas:

- Una cisterna pierde agua continuamente.
- Un radiador de la sala de profesores está frío en la parte superior.
- En el baño adaptado hay un grifo que gotea.
- Un fluorescente del pasillo parpadea y hace ruido.
- Al revisar la caldera, notas una caída de presión y manchas de cal.

**1. Al abrir la cisterna del inodoro observas que el agua no deja de entrar. Identificas que el flotador está ligeramente picado. ¿Cuál es la solución más adecuada?**

- A) Ajustar la varilla del flotador sin cambiarlo.
- B) Sustituir la válvula de descarga por una nueva.
- C) Sustituir el flotador por uno del mismo modelo.
- D) Tapar el flotador con cinta de teflón para evitar que se hunda.

**2. El radiador de la sala de profesores no calienta por la parte superior y emite un sonido tipo “gorgoteo”. ¿Qué actuación debes realizar como mantenimiento correctivo?**

- A) Cambiar la válvula termostática del radiador.
- B) Purgar el radiador manualmente desde el purgador superior.
- C) Vaciar completamente el circuito de calefacción.
- D) Abrir el detentor y dejar salir el agua del radiador.

**3. El grifo del baño adaptado gotea constantemente. Tras cerrar la llave de paso y desmontar el grifo, detectas una junta deteriorada. ¿Cuál es el procedimiento técnico correcto?**

- A) Sustituir las juntas tóricas y de estanqueidad por otras del mismo diámetro.
- B) Cambiar todo el grifo sin intentar reparación.
- C) Aplicar silicona sobre la junta dañada para sellar.
- D) Golpear suavemente el grifo para recolocar el eje.



**4. El fluorescente del pasillo parpadea y hace un zumbido. Tras verificar que hay corriente, ¿cuál es la causa más probable del fallo?**

- A) El tubo fluorescente está flojo y hay que apretarlo.
- B) El cebador está defectuoso y debe sustituirse.
- C) El condensador ha perdido carga y necesita mantenimiento.
- D) El casquillo está sucio y hay que lijarlo.

**5. La caldera muestra signos de bajo rendimiento, presión inestable y presencia de depósitos blancos. ¿Cuál es la causa más probable y qué solución se recomienda?**

- A) Fallo en la bomba de recirculación; sustituirla.
- B) Obstrucción de los radiadores por óxido; vaciar todo el circuito.
- C) Incrustaciones de cal por agua no tratada; usar agua tratada o instalar un sistema antical.
- D) Fugas de gas en el quemador; cerrar la caldera inmediatamente.

