



Sección Sindical CCOO Ayuntamiento de Sevilla

Pasaje de González de Quijano, nº 10
41002 SEVILLA

E-mail: ccoo-ayto@sevilla.org

Facebook: [/ccooaytode.sevilla](https://www.facebook.com/ccooaytode.sevilla)

Tfnos: 955470323/24

Fax: 955470327

www.ccoo-aytosevilla.es

Twitter: [@ccooaytosevillaa.es](https://twitter.com/ccooaytosevillaa.es)

EX3

PORTERÍA

1.- En relación a la Interacción Social pueden presentarse casos en los que la información del personal de contacto no aporte las respectivas soluciones a las necesidades planteadas por los ciudadanos en estos casos pasamos:

- a) Al asesoramiento
- b) A la acogida
- c) A la escucha.

2.- La mayor parte de los servicios se prestan:

- a) En una distancia personal
- b) En una distancia social.
- c) En una distancia pública

3.- Dentro de las funciones de Ayudante de Portería tenemos:

- a) Comunicar al Servicio de Mantenimiento cuantas anomalías se observen en el Centro en el que prestamos servicio.
- b) Facilitar al personal de mantenimiento el apoyo que pueda necesitar dentro de sus competencias.
- c) Se mantendrán las puertas cerradas hasta indicación de abrirlas por parte de la dirección del Centro.

4.- En cuanto a los primeros auxilios entre los puntos a considerar según la LPR tenemos:

- a) Designación del personal encargado de poner en prácticas las medidas necesarias en primeros auxilios.
- b) Comprobación puntual del correcto funcionamiento de las medidas en primeros auxilios.
- c) Organización entre los trabajadores de la empresa.

5.- Los ruidos:

- a) Son el terreno de la comunicación.
- b) Son aquellos obstáculos que interfieren la buena comunicación entre 2 o más personas.
- c) Ambas son correctas.

6.- Los canales informales:

- a) No establecen un orden jerárquico a la hora de comunicar.
- b) Vienen establecidos por naturaleza.
- c) Se establecen jerárquicamente.

7.- Algunos consejos prácticos a la hora de obtener mensaje es:

- a) Mejor decir que sabemos la información a decir que la ignoramos.
- b) Preparar toda la información disponible a nuestro alcance.
- c) Saber más que el receptor.

8.- Dentro de las pautas a seguir para favorecer el proceso de comunicación está:

- a) Ser claro a la hora de estructurar el mensaje.
- b) Usar un lenguaje culto.
- c) Comunicar de forma descriptiva.

9.- En las reglas para una buena comunicación encontramos:

- a) Buscar la jerga profesional
- b) Argumentar con opiniones
- c) Jamás hay que escucharse mientras se habla.

10.- Para la escucha eficaz:

- a) No interrumpir al interlocutor nunca.
- b) Prestar atención a los datos que haga por su parte el ciudadano.
- c) No se puede prestar atención con la escucha pasiva.

11.- En cuanto a la atención telefónica ¿cuál es la pauta de actuación correcta?:

- a) Buscar comprender más que reaccionar.
- b) Ni espera ni precipitarse.
- c) No desviar la llamada a otra persona aunque no se pueda resolver el problema.

12.- Dentro de las reglas de conversación telefónica tenemos:

- a) Hacer preguntas alternativas.
- b) No reformular, hacer otra pregunta.
- c) Actuar ante el compromiso.

13.- Uno de los básicos del acto de escuchar con interés y atención es:

- a) Captar el significado global del mensaje.
- b) Participar en la conversación de forma equilibrada.
- c) Intentar regular la velocidad de emisión del mensaje del ciudadano.

14.- ¿Cómo se logra que se capte el significado global del mensaje a la vez que se confirme las impresiones del informador?:

- a) A través del sondeo de necesidades.
- b) Con la continua retroalimentación.
- c) Con la empatía hacia el interlocutor.

15.- Dentro de los obstáculos en la escucha, nos podemos encontrar entre otros:

- a) El procesamiento de la información, la atención selectiva, barreras fisiológicas y físicas.
- b) La limitación de la memoria, prefijos y filtros, incapacidad comunicativa.
- c) Ambas son correctas.



16.- Entre los principales aspectos sobre los que debe tener amplios conocimientos el informador están:

- a) Conocimiento de las características generales de la organización a la que pertenece.
- b) Conocimiento de la estructura de los servicios de la empresa en general.
- c) Características del organigrama de la escucha activa.

17.- Cuando se produce una combustión tan rápida que impide que se pueda evitar sus consecuencias huyendo del lugar del accidente hablamos de:

- a) Derrames nocivos.
- b) Fogonazo de gas inflamable.
- c) Dardo de Fuego

18.- La emergencia parcial:

- a) Puede ser neutralizada con los medios contra incendio y emergencia disponible en el lugar.
- b) Supera la capacidad de los medios humanos y materiales contraincendios y emergencia establecidos en el Centro de trabajo.
- c) No puede ser neutralizado de inmediato.

19.- Los equipos de Alarma y Evacuación son:

- a) Grupo de 2 trabajadores como mínimo.
- b) Grupo de 2 o 3 trabajadores.
- c) Grupo de trabajo que no especifica los miembros que lo componen.

20.- Las siglas EPI quieren decir:

- a) Emergencia Primera en Interior.
- b) Equipos de Primera Intervención
- c) Equipos de Prevención e Intervención.

21.- ¿Cuáles son las fotocopiadoras más simples y de tamaño más pequeño?

- a) Las individuales.
- b) Las personales.
- c) Las de oficina.

22.- La bandeja de papel en la fotocopiadora...

- a) Es donde se deposita el papel que se va a utilizar para reproducir el original.
- b) Recibe el documento fotocopiado.
- c) Impulsa el papel electrónicamente.

23.- Las impresoras:

- a) Son un periférico de ordenador y están permanentemente unidas a este por un cable.
- b) Algunas tienen un interfaz de red interno (impresoras de red).
- c) Ambas son correctas.

24.-Las impresoras LED:

- a) Utiliza una colección de LEDs en lugar de Laser.
- b) Pueden utilizar colección de LED o Laser.
- c) Son impresoras térmicas.

25.- Según la Ley 31/1995 de 8 de noviembre de PRL en su artículo 18 los trabajadores tendrán derecho:

- a) A efectuar propuestas a los órganos de protección.
- b) A efectuar propuestas a su superior jerárquico directo.
- c) A efectuar propuestas al empresario.

26.- El RDL por el que se aprueba el texto refundido de la ley del EBEP es el:

- a) 5/1995.
- b) 5/2018.
- c) 5/2015.

27.- Se entiende por acoso sexual: según la Ley 12/2007 de 26 de noviembre en su artículo 1 bis considera concepto de violencia de género:

- a) El comportamiento de tipo verbal, no verbal o físico de índole sexual...
- b) El condicionamiento...
- c) La discriminación....

28.- El artículo 4 de la ley 12/2007 de 26 de noviembre se titula:

- a) Definiciones.
- b) Objeto de la ley.
- c) Principios generales.

29.- Según la Ley 13/2007 de 26 de noviembre en su artículo 3 dice que los actos de violencia de género a los que se refiere...

- a) El apartado 4 del presente artículo.
- b) El apartado 4 de la presente ley.
- c) El apartado 4 del presente capítulo.

30.- El artículo 3 de la Ley 13/2007 de 26 de noviembre se titula:

- a) Concepto, objeto y tipología de violencia de género.
- b) Concepto, tipología y manifestación de violencia de género.
- c) Objeto, definición y tipología de violencia de género.

**Sección Sindical CCOO Ayuntamiento de Sevilla**

Pasaje de González de Quijano, nº 10
41002 SEVILLA

E-mail: ccooyto@sevilla.org

Facebook: [/ccooytode.sevilla](https://www.facebook.com/ccooaytode.sevilla)

Tfnos: 955470323/24

Fax: 955470327

www.ccoo-aytosevilla.es

Twitter: [@ccooytosevillaa.es](https://twitter.com/ccooaytosevillaa.es)

EX3**PORTERÍA**

1A	11A	21B
2B	12A	22A
3B	13B	23C
4A	14B	24A
5C	15A	25C
6A	16A	26C
7C	17B	27A
8A	18C	28C
9C	19B	29A
10B	20B	30B