



1.- Usted trabaja en un centro educativo y entra al mismo un ciudadano que sólo está observando el ambiente general del espacio, la decoración, etc. usted en el proceso de interacción social:

- a) Le saluda y sonrío.
- b) Le indica donde tiene que dirigirse.
- c) Le informa de todos los servicios que puede ofrecerle.

2.- Una ciudadana entra al centro que usted atiende y le pide ayuda así que ve la necesidad de sondearle para:

- a) Informarle de los servicios que puede ofrecerle.
- b) Averiguar y explorar de forma discreta las intenciones o motivaciones de la ciudadana.
- c) Ayudarle de forma discreta a elegir el servicio que le interesa.

3.- Llega al centro, que usted atiende, un ciudadano por primera vez, por lo que mantiene la distancia correcta en estos casos que es:

- a) La distancia personal de 50 cm.
- b) La distancia social que es de 1.25 m
- c) La distancia pública que es 4 m.

4.- Usted trabaja en la portería de un centro educativo y ocurre una anomalía en el mismo, así que:

- a) Se lo comunica a la Sección de Mantenimiento.
- b) Se lo comunica a la Dirección del Centro.
- c) Se lo comunica tanto a la Sección de Mantenimiento como a la Dirección del Centro.

5.- Una vez que ha percibido las sensaciones y le ha dado su significado, pasa a un segundo proceso de elaboración llamado:

- a) Motivación.
- b) Decodificación.
- c) Coherencia.

6.- Su jefe inmediato superior le ha dado una orden directa por lo que ha utilizado un:

- a) Canal formal.
- b) Medio formal.
- c) Fuente formal.

7.- Para conseguir una eficacia mayor en la comunicación de nuestros mensajes:

- a) Reforzaremos ideas en el desarrollo.
- b) Diremos una frase original en el desenlace.
- c) Haremos un esquema de lo anterior en la introducción.

8.- Una compañera le cuenta que su jefe debe de estar molesto con ella porque no le ha saludado, esta barrera de comunicación se llama:

- a) Proyección
- b) Inferencia.
- c) Emoción.

9.- Cuando tiene que atender a un ciudadano su objetivo principal es:

- a) Alcanzar una buena comunicación
- b) Propiciar un diálogo con el ciudadano.
- c) Ambas son correctas.

10.- Cuando atiende al teléfono en su puesto de trabajo usted se identifica porque:

- a) Es una cortesía con el interlocutor que llama.
- b) Es una prueba de intencionalidad.
- c) Ambas son correctas.

11.- Usted recibe en su puesto de trabajo una llamada telefónica de un ciudadano, pero no es posible atender su petición, le explica la razón y le informa que le va a desviar la llamada y procura no hacerle esperar más de:

- a) Más de 20 segundos.
- b) Más de 30 segundos.
- c) Más de 10 segundos.

12.- Está tendiendo a una ciudadana que parece muy impaciente mirando con frecuencia su reloj, usted:

- a) Evita discutir con ella.
- b) Le argumenta de forma breve y concisa.
- c) Le da pocos argumentos pero centrados.

13.- Usted está realizando un esfuerzo por acentuar la atención en una conversación porque sabe que:

- a) Sólo se conservará en la memoria la cuarta parte de la información que ha escuchado.
- b) La información escuchada sólo se conservará 20 segundos.
- c) Ninguna es correcta.



14.- Una de las principales barreras de la percepción de los individuos es:

- a) La atención selectiva.
- b) Los estereotipos.
- c) Las barreras psicológicas y físicas.

15.- Al atender a una ciudadana usted empatiza con ella de inmediato y pasa a la fase de identificación e incorporación y se da cuenta que ha llegado el momento de pasar a la fase de separación por lo que usted:

- a) Comprendiendo a la persona que atiende le transmite dicha comprensión.
- b) Le transmite que también usted, ahora, comprende su situación.
- c) Vive la experiencia de la persona que habla identificándose con ella y su situación.

16.- Atiende a un ciudadano, que aunque viene calmado comienza a enfadarse comportándose de manera grosera y hostil usted teniendo en cuenta las fases para tratar la hostilidad:

- a) Espera la fase de ralentización.
- b) Espera la fase de afrontamiento para intervenir.
- c) Espera la fase de solución del problema para intervenir.

17.- El Servicio de Mantenimiento de Edificios Municipales viene a su centro a cambiar una cerradura usted:

- a) Comunica al Servicio el cambio de cerradura.
- b) Comunica a la Dirección del Centro el cambio de cerradura
- c) Ninguna es correcta.

18.- Usted forma parte del Equipos de Primera Intervención en su centro de trabajo por lo que:

- a) No tiene por qué tener ningún tipo de formación respecto a prevención de riesgos laborales
- b) Tiene conocimientos básicos contra incendios y emergencias.
- c) Tiene una formación y entrenamiento suficiente intensivo para la lucha contra cualquier tipo de emergencia.

19.- Usted está en su puesto de trabajo y según su criterio existe una emergencia mayor que un conato, así que actuará de la siguiente manera:

- a) Comunica el incidente al Centro de Control de Emergencia.
- b) Comunica el incidente sólo a sus compañeros/as
- c) No hace nada.

20.- Usted presencia como se accidenta una persona en su puesto de trabajo por lo se dirige a ella y:

- a) Comprueba primero el pulso, luego la respiración y por último la conciencia.
- b) Comprueba primero la conciencia, posteriormente comprueba la respiración y por último le coge el pulso.
- c) Comprueba primero la respiración, luego la conciencia y por último le coge el pulso.

21.- En su puesto de trabajo dispone de una fotocopidora personal en la cual el tambor, la lámpara y el toner está en un solo módulo. Se ha agotado el toner por lo que:

- a) Cambia el toner agitando el recipiente nuevo.
- b) Cambia el toner utilizando guantes para protegerse.
- c) Cambia el módulo entero.

22.- Se ha atascado el papel en la fotocopidora usted:

- a) Deja encendido el interruptor y saca el papel suavemente.
- b) Apaga el interruptor y saca el papel suavemente.
- c) Apaga el interruptor y llama al Servicio técnico.

23.- Se dispone a enviar un FAX y lo hace desde el ordenador ya que dispone de:

- a) La información contenida en el PC, un modem conectado a la línea telefónica y un programa específico.
- b) La información contenida en el PC, un adaptador de la línea telefónica al PC y un programa específico.
- c) La información contenida en el PC, un conector que transmite datos y un programa específico.



24.- Dispone de una impresora que permite la conexión directa de aparatos multimedia electrónicos así que introduce una:

- a) Memoria Compact Flash
- b) Tarjeta digital.
- c) Memory stick

25.- Los trabajadores con arreglo a su formación y siguiendo las instrucciones del empresario, deberán en particular

- a) Utilizar correctamente los medios y equipos de protección.
- b) Informar de inmediato a su jefe superior jerárquico.
- c) Coordinar con el empresario para que pueda garantizar unas condiciones seguras.

26.- El artículo 52 del RDL 5/2015 de 30 de octubre está encuadrado en:

- a) Título III: Derechos y Deberes. Código de Conducta de los Empleados Públicos.
- b) Título VII. Derechos y Deberes. Código de Conducta de los Empleados Públicos.
- c) Título VI. Derechos y Deberes. Código de Conducta de los Empleados Públicos.

27.- Según la Ley 12/2007 de 26 de noviembre en su artículo 1 bis considera concepto de violencia de género:

- a) Las hijas e hijos que sufran la violencia a la que están sometidas sus madres.
- b) Las personas menores de edad, las personas mayores, las personas con discapacidad o en situación de dependencia que conviven en un entorno violento.
- c) Ninguna es correcta.

28.- Según la Ley 12/2007 de 26 de noviembre en el artículo 4 consta de:

- a) 13 puntos.
- b) 14 puntos.
- c) 15 puntos.

29.- Según la Ley 13/2007 de 26 de noviembre se considerarán víctimas de violencia de género:

- a) Las hijas e hijos que sufran violencia.
- b) Las personas mayores, personas menores de edad, personas con discapacidad o en situación de dependencia que convivan en un entorno violento.
- c) Las madres cuyos hijos e hijas hayan sido asesinados.

30.- La Ley 12/2007 de 26 de noviembre se titula:

- a) De medidas de Prevención y Protección Integral contra la Violencia de Género.
- b) De medidas de Protección y Prevención Integral contra la Violencia de Género.
- c) Ninguna es correcta.



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)

T2

EXAMEN
PORTERÍA

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