



1.- Usted trabaja en un Centro Cívico 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 al 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 50cm.
- b) La distancia social que es de 1.25m
- c) La distancia pública que es 4 metros

4.- Usted trabaja en un centro y su jefe más inmediato le solicita que le haga una fotocopia de un informe usted:

- a) Se niega porque no está dentro de sus funciones.
- b) La realiza porque está dentro de sus funciones.
- c) Se lo pasa al auxiliar administrativo porque es función suya.

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.- Usted necesita conectar un TV con un DVD así que requiere de un conector que transporte señales de audio y video compuesto por lo que:

- a) Utiliza un conector HDMI.
- b) Utiliza un conector VGA.
- c) Utiliza un euroconector.

18.- Necesita conectar un portátil Machintosh a un video proyector, así que usa un adaptador:

- a) Mini DVI a VGA.
- b) HDMI a VGA.
- c) Euroconector.

19.- Después de conectar un ordenador portátil a un video proyector portátil va a proceder a desconectarlo por lo que:

- a) Desconecta el videoprojector y luego desconecta el ordenador portátil.
- b) Desconecta el ordenador portátil y luego desconecta el video proyector.
- c) Desconecta el interruptor general de los dos dispositivos.

20.- Al poner en funcionamiento un videoprojector que está instalado a una distancia accesible, la imagen de la proyección en la pantalla se ve borrosa usted:

- a) Ajusta el zum manualmente.
- b) Comprueba los cables VGA de la caja de conexiones del PC y el del video proyector estén bien ajustados.
- c) Ajusta el enfoque manualmente rotando el anillo de la lente frontal.

21.- En su puesto de trabajo dispone de una fotocopiadora 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 fotocopiadora 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: 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)

T2

EXAMEN

AVI

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