



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

T1

EXAMEN
PORTERÍA

1.- Puede causar en la mayor parte de las ocasiones la primera y probablemente la más importante impresión que se tenga...

- a) Los procesos de interacción social.
- b) El personal de contacto entre la institución y la ciudadanía.
- c) Las relaciones personales entre los empleados responsables de la atención.

2.- Pertenecer a la distancia personal si hablamos de proxémica:

- a) Encuentros de trabajo con un nivel determinado de confianza.
- b) Compañeros de trabajo con alto grado de confianza.
- c) Compañeros de trabajo.

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

- a) Comunicará al Servicio de Mantenimiento y a la Dirección del Centro cuantas anomalías se hayan observado relacionadas con el mantenimiento de los edificios.
- b) Comunicará a la Sección de Mantenimiento y a la Dirección del Centro cuantas anomalías se hayan observado relacionadas con el mantenimiento de los edificios
- c) Ninguna es correcta.

4.- Uno de los objetivos de los primeros auxilios es, según nuestro temario:

- a) La atención inmediata del herido hasta que llegue la asistencia.
- b) Comprobación periódica de las constantes vitales de un accidentado.
- c) Orientar sobre los primeros auxilios en la Empresa

5.- En el ámbito empresarial definimos comunicación como:

- a) Aquel medio que une a las personas que forman parte de la organización.
- b) La manifestación de ideas que se intercambian de manera eficaz.
- c) Las relaciones personales entre el informador y el ciudadano.

6.- Si nos referimos a la estructura del mensaje, en ocasiones

- a) No podemos la información tal y como la hemos obtenido.
- b) Debemos exponer la información tal y como la hemos obtenido.
- c) Tenemos que procesar las ideas que nos han sido transmitidas para comunicarlas.

7.- A la hora de obtener datos que fundamenten el mensaje existen:

- a) Fuentes primarias y secundarias.
- b) Fuentes formales e informales.
- c) Fuentes verbales y no verbales.

8.- En qué tipo de comunicación se utiliza el feedback

- a) Comunicación paralela.
- b) Comunicación bidireccional
- c) Comunicación unidireccional.

9.- En cuanto a las reglas para una buena comunicación “no hablar demasiado” es parte de :

- a) Escuchar
- b) Preguntar.
- c) Hablar con los demás.

10.- En el ciudadano tímido:

- a) Evite interrumpirle.
- b) Hágale pocas preguntas.
- c) Escuche y sea rápido.

11.- En relación a las funciones y reglas en atención al ciudadano, entre los derechos del ciudadano destaca:

- a) La solicitud de sus derechos y el cumplimiento de las obligaciones del informador.
- b) Los relativos a obtener información y orientación
- c) El cumplimiento de las obligaciones y prestaciones.

12.- Dentro de las reglas en la atención al ciudadano:

- a) Utilice un lenguaje resolutivo y optimista en su comunicación.
- b) Compruebe si lo que el ciudadano ha dicho es exactamente lo que quería decir.
- c) No evite las situaciones límites, deje siempre la puerta abierta para un próximo contacto.

13.- Las habilidades sociales:

- a) Son aprendidas de forma natural (y por lo tanto no pueden ser enseñadas).
- b) Se manifiestan en situaciones interpersonales.
- c) No implica tener normas sociales ni legales.

14.- La empatía tiene las siguientes fases:

- a) Fase de identificación.
- b) Fase de autoobservación.
- c) Fase de abandono y salida.



15.- Las reclamaciones son una consecuencia más de las relaciones con los ciudadanos:

- a) Esta afirmación es verdadera.
- b) Esta afirmación es falsa.
- c) Es verdadera si le añadimos “en el caso de que se produzcan como consecuencia de las relaciones interpersonales entre ciudadanos.

16.- Cuando se maneja una queja normal tiene una sola misión:

- a) Escuchar de forma activa al interlocutor.
- b) Manejar las emociones del ciudadano.
- c) Solucionar las reclamaciones del ciudadano.

17.- Que otro nombre recibe pool fier:

- a) Fogonazo de gas inflamable.
- b) Charco de líquido inflamado.
- c) Derrames nocivos.

18.- ¿A qué corresponde las siglas PEI?:

- a) Plan de Evacuación Interior.
- b) Plan de Emergencia Interior.
- c) Plan de Evacuación inmediata.

19.- Además del Plan de Emergencia Básico existen otros que aportan ayuda para recordar las actuaciones de emergencia correspondientes a cada trabajador son:

- a) Ficha Individual electrónica.
- b) Carteles Divulgativos.
- c) Tarjetas Individuales de Actuación.

20.- Considerando una situación de emergencia se expondrán:

- a) Nociones básicas de actuación de cualquier trabajador
- b) Nociones básicas de actuaciones de cualquier trabajador más preparado.
- c) Ninguna es correcta.

21.- En la fotocopiadora no encontramos:

- a) Control de exposición automático
- b) Edición automática.
- c) Diagnóstico inmediato.

22.- El problema más habitual que nos podemos encontrar en una fotocopiadora es:

- a) Su limpieza, se desconectará previamente el interruptor.
- b) El parpadeo o destello del indicador de suministro de papel.
- c) La cubierta delantera de la reposición de tonel.

23.- La clasificación más común de las encuadernadoras es:

- a) Térmicas, las que taladran el papel, las que fresan el papel.
- b) Encuadernadoras que fresan el papel, termoencuadernadoras, las que taladran el papel.
- c) Las encuadernadoras que insertan canutillos o espirales, las térmicas, las que taladran el papel.

24.- En el epígrafe “otras máquinas” encontramos:

- a) Grapadoras manuales y encuadernadoras.
- b) Destructoras y encuadernadoras.
- c) Grapadoras eléctricas y destructoras.

25.- Según el artículo 18 de la ley 31/95 de 8 de noviembre de Prevención der Riesgos Laborales el empresario adoptará las medidas adecuadas para que los trabajadores reciban todas las informaciones necesarias en relación con:

- a) Los riesgos de protección y prevención.
- b) Las medidas y actividades para la seguridad y la salud.
- c) Las medidas adoptadas de conformidad con lo dispuesto en el artículo 20 de la ley de Prevención de Riesgos Laborales.

26.- El artículo 52 del RDL 5/2015 de 30 de octubre por el que se aprueba el texto refundido de la ley del Estatuto Básico del Empleado Público se encuentra en el capítulo

- a) VI.
- b) III.
- c) Ninguno es correcto.

27.- Según el artículo 52 del RDL 5/2015 de 30 de octubre por el que se aprueba el texto refundido de la ley del Estatuto Básico del Empleado Público. Los principios y reglas establecidos en este capítulo:

- a) Informarán la orientación y aplicación del Régimen Disciplinario de los Empleados Públicos.
- b) Informará la orientación y disciplina del Régimen Disciplinario de los Empleados Públicos.
- c) Informarán de la interpretación y aplicación del Régimen Disciplinario de los Empleados Públicos.

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

- a) Para la Disposición de la Igualdad de género en Andalucía
- b) Para la Promoción de la igualdad de género en Andalucía.
- c) De medidas de prevención y protección integral contra las desigualdad.



Sección Sindical CCOO Ayuntamiento de Sevilla

Pasaje de González de Quijano, nº 10
41002 SEVILLA

E-mail: cco0-ayto@sevilla.org

Facebook: [/cco0aytode.sevilla](https://www.facebook.com/ccooaytode.sevilla)

Tfnos: 955470323/24

Fax: 955470327

www.cco0-aytosevilla.es

Twitter: [@cco0aytosevillaa.es](https://twitter.com/ccooaytosevillaa.es)

T1
EXAMEN
PORTERÍA

29.- El condicionamiento de un Derecho o de una expectativa de derecho a la aceptación de una situación constitutiva de:

- a) Acoso sexual.
- b) Violencia sexual.
- c) Abuso sexual.

30.- Según la ley 13/2007 de 26 de noviembre:

- a) La violencia sexual incluye cualquier acto de naturaleza sexual con intimidación.
- b) La violencia económica incluye la discriminación en la disposición de los recursos que le corresponde legalmente a la víctima
- c) La violencia psicológica sólo incluye las ejercidas en su entorno familiar y personal.



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/ccooytode.sevilla)

Tfnos: 955470323/24

Fax: 955470327

www.ccoo-aytosevilla.es

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

T1

EXAMEN
PORTERÍA

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