



1.- ¿Qué clases de preguntas se pueden usar en la interacción con un ciudadano?

- a) Preguntas cerradas, dicotómicas, abiertas, alternativa.
- b) Preguntas cerradas, abiertas, semiabiertas, alternativas
- c) Preguntas cerradas, abiertas, alternativas, de reflejo

2.- Si nos encontramos a 1,15 m del ciudadano estamos:

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

3.- ¿Existen situaciones en que la movilización de un herido debe ser inmediata?

- a) Sí, cuando se deba realizar la maniobra de reanimación cardiopulmonar.
- b) Sólo si sus heridas parecen leves.
- c) En ningún caso debe moverse a un herido.

4.- Las siglas PAS corresponde a:

- a) Proteger, Auxiliar, Socorrer.
- b) Proteger, Avisar, Socorrer.
- c) Proteger, Animar, Socorrer.

5.- La empatía es:

- a) La capacidad de comunicarse activamente con el otro.
- b) La capacidad de ponerse en el lugar del otro.
- c) La capacidad de defenderse de los ataques de otros.

6.- La comunicación verbal:

- a) Es la comunicación escrita y oral.
- b) Es la comunicación simbólica, además de la escrita y oral.
- c) Ninguna es correcta.

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

- a) Ordenar la información de forma que la encontremos fácilmente.
- b) Preparar la información imprescindible.
- c) Usaremos gráficos para manejar mensajes verbales.

8.- ¿Qué comunicación se usa más?:

- a) La comunicación unidireccional.
- b) La comunicación bidireccional.
- c) La comunicación unidireccional paralela.

9.- Si promovemos la comunicación bidireccional...:

- a) Evitamos abrumar con nuestros conocimientos al interlocutor.
- b) Es lo que correcto porque lo que va en una dirección no es eficaz para nosotros.
- c) Nos hace ser precisos y sencillos.

10.- Para conseguir la comprensión de los distintos mensajes que va exponiendo el ciudadano:

- a) Debemos formular preguntas eficaces.
- b) Debemos mantener la atención sin interrumpir bajo ningún concepto.
- c) Debemos juzgar eficazmente al interlocutor.

11.- En la atención telefónica:

- a) Realizar anotaciones antes de llamar para gestionar los problemas.
- b) Buscar reaccionar más que comprender.
- c) Ambas son correctas.

12.- Dentro del arte de saber escuchar esta:

- a) Captar el momento clave de la conversación.
- b) Captar lo superfluo más importante de la conversación
- c) Captar las emociones reales del interlocutor.

13.- El ciudadano impaciente:

- a) Normalmente es inseguro.
- b) Es vanidoso.
- c) Su voz parece agitada.

14.- Mientras se está escuchando y haciendo un esfuerzo de comprensión del mensaje, la capacidad de recepción y comprensión de palabras del cerebro no suele superar:

- a) 350 palabras por minuto
- b) 140 palabras por minuto
- c) 150 palabras por minuto.

15.- Poner en claro, afirmar, expresar congruentemente los sentimientos necesidades y derechos respetando los de los demás es:

- a) Empatía
- b) Asertividad.
- c) Pasividad.

16.- ¿Por qué se queja un ciudadano?:

- a) No obtiene lo que espera.
- b) Nadie se esfuerza con él.
- c) Ambas son correctas.

17.- En la resolución de quejas sabemos dar los siguientes pasos:

- a) Recepcionar, comprender, disculparse, solucionar, despedir.
- b) Escuchar, comprender, disculparse, resolver, agradecer, archivar.
- c) Atender, comprender, disculparse, solucionar, archivar.

18.- Una situación de emergencia puede generar daños a:

- a) Las personas e instalaciones.
- b) Las personas y medio ambiente.
- c) Ambas son correctas.
- d)



19.- El Plan de Emergencia Interior es:

- a) La organización y conjunto de medios y procedimientos de actuación, con el fin de prevenir los accidentes de cualquier tipo y, en su caso, mitigar sus efectos en el interior de las actuaciones de trabajo.
- b) Un plan de emergencia que agrupa a varios planes de emergencia interiores de empresas cercanas.
- c) Un plan de actuación que obliga a las personas de un centro de trabajo a trasladarse de forma ordenada y controlada hacia lugares seguros.

20.- ¿Qué articula de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales marca como obligación del empresario el análisis de las posibles situaciones de emergencia?

- a) Artículo 21 capítulo III.
- b) Artículo 20 capítulo III.
- c) Artículo 18 capítulo III.

21.- Dentro de las funciones del Ayudante de Portería esta:

- a) Facilitar al personal de mantenimiento el apoyo que puede necesitar dentro de sus competencias.
- b) Manejar máquinas de reprografía.
- c) Recoger llamadas telefónicas dirigidas a la persona a la que corresponde

22.-La reprografía es:

- a) La reproducción múltiple de imágenes.
- b) Dispositivo óptico que reconoce caracteres o imágenes.
- c) Ninguna es correcta.

23.- En las fotocopiadoras podemos encontrar:

- a) Tecla Reset
- b) Control de posición automática.
- c) Edición manual.

24.-La lámpara de exposición en las fotocopiadoras:

- a) Está depositada cerca del tambor y cuando el papel pasa junto a ella se refleja la imagen.
- b) atrae las partículas del toner y reproduce la imagen en el fusor.
- c) Mediante ella se transmite la imagen original al tambor para su reproducción.

25.- Según la Ley 31/1995 de 8 de noviembre de PRL en su artículo 18 dice que en las empresas que cuenten con representante de los trabajadores:

- a) La información a la que se refiere el apartado 1 de dicha ley se facilitará por el jefe inmediato a los trabajadores a través de dichos representantes.
- b) La información a la que se refiere el apartado 1 de dicha ley se facilitará por el empresario a los trabajadores a través de dichos representantes.
- c) La información a la que se refiere el apartado 1 de dicha ley se facilitará a cada trabajador además de las medidas adoptadas para aplicar a los riesgos detectados.

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

- a) 30 de octubre
- b) 30 de julio.
- c) 5 de noviembre.

27.- Según la Ley 12/2007 de 26 de noviembre;

- a) Se entiende por representación equilibrada aquella situación que garantice la presencia de mujeres y hombres de forma que el conjunto de personas a que se refiera cada sexo ni supere el sesenta por ciento ni sea menos del cuarenta por ciento.
- b) Se entiende por representación equilibrada aquella situación que garantice la presencia de mujeres y hombres de forma que el conjunto de personas a que se refiera cada sexo ni supere el cuarenta por ciento ni sea menos del sesenta por ciento.
- c) Ninguna es correcta.

28.- El artículo 3 de la ley 12/2007 de 26 de noviembre se titula:

- a) Definiciones.
- b) concepto de víctima de violencia de género.
- c) Principios generales.

29.- Según la Ley 13/2007 de 26 de noviembre su artículo 1 se modifica por:

- a) Artículo único 1 de la ley 9/2018 de 8 de octubre.
- b) Artículo único 1 de la ley 7/2018 de 30 de julio.
- c) Artículo único 2 de la ley 9/2018 de 5 de noviembre.

30.- La letra o en la Ley 13/2007 de 26 de noviembre habla de:

- a) La Violencia derivada de conflictos armados.
- b) La violencia a través de los medios de comunicación.
- c) La violencia vicaria.

**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)

EX4**PORTERÍA**

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