



1.- Llamamos canales primarios:

- A los que escogemos nosotros.
- A los que vienen establecidos por naturaleza.
- Son los que escogemos nosotros.

2.- Como recomendaciones de actuación en cualquier situación de emergencia, encontramos:

- No utilizar los ascensores o montacargas específicos de bomberos.
- Abandonar el puesto de trabajo en situación de emergencia, cumpliendo los procedimientos de emergencia asignados
- No utilizar nunca los medios de comunicación interna y externa para otros objetivos que no sean los propios de la empresa.

3.- ¿Cuál de las siguientes barreras proceden del receptor?:

- Tendencia a ignorar lo que no queremos oír, errores en la descodificación, deformar el mensaje por anteriores experiencias, estados de ánimo.
- Sacar conclusiones de antemano, la falta de atención, mensaje codificado de forma inapropiada al existir conceptos contradictorios.
- Ambas respuestas son correctas.

4.- ¿Cuál es el fin del PEI?:

- Prevenir accidentes.
- Prevenir los accidentes de cualquier tipo.
- Además de la b) mitigar los efectos en el interior de las actuaciones de trabajo.

5.- ¿En qué consiste la escucha activa en la prestación de servicios?:

- Consiste en solucionar los problemas de los ciudadanos a través de una escucha activa eficaz.
- Consiste en analizar y comprender las exigencias planteadas por los ciudadanos.
- Consiste en realizar un esfuerzo por oír y comprender las palabras de los ciudadanos.

6.- ¿Qué equipos de actuación nos podemos encontrar dentro de la organización de emergencias?:

- EPI, ESI, EPA
- EPI, ESA, EPA.
- EPI, ESA, EPA, EAE.

7.- ¿Cómo están aglutinadas las fibras en el papel?:

- Mediante enlace por puente de hidrógeno.
- Mediante enlaces por puente de nitrógeno.
- Mediante polietileno con el fin de proporcionar diversas características.

8.- ¿Qué formación necesitan los EPI?:

- Formación y entrenamiento suficiente intenso para luchar contra cualquier emergencia.
- Formación imprescindible para actuar directamente sobre las causas de la emergencia.
- Formación imprescindible para realizar los primeros auxilios.

9.- El folio en España mide:

- 251 x 351 mm.
- 220 x 110 mm.
- 215 x 315 mm.

10.- ¿En qué consiste el acto de sondear a un ciudadano durante la etapa de escucha en la interacción social?:

- En averiguar las motivaciones del ciudadano.
- En averiguar y explorar de forma discreta las necesidades y expectativas del ciudadano.
- En averiguar y explorar de forma indiscreta las intenciones del ciudadano.

11.- ¿Cuáles son las posibles respuestas a las preguntas cerradas?:

- Se limitan al si-no.
- Se limitan al por supuesto y ahora
- Son respuestas concretas y breves.

12.- ¿Cuál es el número mínimo de trabajadores que forman parte de los EPI?:

- 2 o 3.
- 2.
- 3 o 4.

13.- ¿Cómo se clasifican las fotocopiadoras según el tipo de tóner utilizado?:

- Fotocopiadoras de tóner en polvo y fotocopiadoras de tóner aéreo.
- Fotocopiadoras de tóner líquido y fotocopiadoras de tóner sólido.
- Fotocopiadoras de tóner líquido y fotocopiadoras de tóner en polvo.



14.- ¿Cuáles no son actuaciones del conato?:

- a) Informar de la incidencia a la CEE.
- b) Arriesgarse inútilmente provocando un riesgo menor.
- c) Usar los medios disponibles contraincendios y emergencias.

15.- ¿Qué debemos hacer para resolver una queja?:

- a) Entre otras cosas, disculparse, razonar, entender.
- b) Entre otras cosas, escuchar, demostrar, archivar
- c) Entre otras cosas, escuchar, comprender, resolver.

16.- La distancia pública está comprendida entre:

- a) De 1,20 a 3,64m.
- b) Más de 3,64 m.
- c) De 2,00 m a 3,65m.

17.- ¿Cuál es la misión del fusor de la fotocopiadora?:

- a) Fija las partículas de tóner.
- b) Recibe la imagen y la proyecta sobre el papel.
- c) Atrae y repele simultáneamente las partículas de tóner para realizar la producción en el papel.

18.- El movimiento corporal se conoce también con el nombre de:

- a) Kinesia.
- b) Proxémica.
- c) Paralenguaje.

19.- ¿Qué debemos evitar cuando tratamos con un ciudadano sabelotodo?:

- a) Que se excite o desconcierte.
- b) Hacerle preguntas y contradecirle.
- c) Ambas respuestas son correctas.

20.- ¿Cuál es la fase en la que los ciudadanos mantienen un nivel emocional adecuado para solucionar un problema?:

- a) Fase racional.
- b) Fase de afrontamiento.
- c) Fase de solución del problema.

21.- La distancia personal se suele mantener:

- a) En encuentros de trabajo.
- b) Con compañeros de trabajo.
- c) En reuniones de asesoramiento.

22.- ¿Qué barreras existen en la comunicación tanto en el receptor como en el emisor?:

- a) La escala de valores, los estereotipos...
- b) Solamente la tendencia a realizar juicios de valor.
- c) Ninguna respuesta es correcta.

23.- Cuando informamos sobre trámites y acciones que estamos llevando a cabo:

- a) Forma parte de la presentación.
- b) Forma parte de la información.
- c) Forma parte de la solución.

24.- Las preguntas abiertas son:

- a) Aquellas en la que existen numerosas respuestas.
- b) Aquellas en la que la respuesta puede ser amplia en información.
- c) Ambas respuestas se complementan.

25.- ¿Cuáles son las fases para tratar la hostilidad?:

- a) Fase de disparo o salida, fase de ralentización, fase de afrontamiento.
- b) Fase de enfriamiento, fase irracional, fase de solución del problema.
- c) Ambas respuestas son correctas.



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

PORTERÍA

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