



1.- En relación a la Interacción Social pueden presentarse casos en los que la información del personal de contacto no aporte las respectivas soluciones a las necesidades planteadas por los ciudadanos en estos casos pasamos:

- a) Al asesoramiento.
- b) A la acogida.
- c) A la escucha.

2.- La mayor parte de los servicios se prestan:

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

3.- Dentro de las funciones de un/a Ayudante de Vigilancia e Información tenemos:

- a) Custodiar despachos y oficinas.
- b) Manejar todo tipo de maquinaria.
- c) Realizar los trabajos encomendados por la jefatura correspondiente.

4.- En cuanto a los primeros auxilios entre los puntos a considerar según la LPR tenemos:

- a) Designación del personal encargado de poner en prácticas las medidas necesarias en primeros auxilios.
- b) Comprobación puntual del correcto funcionamiento de las medidas en primeros auxilios.
- c) Organización entre los trabajadores de la empresa.

5.- Los ruidos:

- a) Son el terreno de la comunicación.
- b) Son aquellos obstáculos que interfieren la buena comunicación entre 2 o más personas.
- c) Ambas son correctas.

6.- Los canales informales:

- a) No establecen un orden jerárquico a la hora de comunicar.
- b) Vienen establecidos por naturaleza.
- c) Se establecen jerárquicamente.

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

- a) Mejor decir que sabemos la información a decir que la ignoramos.
- b) Preparar toda la información disponible a nuestro alcance.
- c) Saber más que el receptor.

8.- Dentro de las pautas a seguir para favorecer el proceso de comunicación está:

- a) Ser claro a la hora de estructurar el mensaje.
- b) Usar un lenguaje culto.
- c) Comunicar de forma descriptiva.

9.- En las reglas para una buena comunicación encontramos:

- a) Buscar la jerga profesional
- b) Argumentar con opiniones
- c) Jamás hay que escucharse mientras se habla.

10.- Para la escucha eficaz:

- a) No interrumpir al interlocutor nunca.
- b) Prestar atención a los datos que haga por su parte el ciudadano.
- c) No se puede prestar atención con la escucha pasiva.

11.- En cuanto a la atención telefónica ¿cuál es la pauta de actuación correcta?:

- a) Buscar comprender más que reaccionar.
- b) Ni espera ni precipitarse.
- c) No desviar la llamada a otra persona aunque no se pueda resolver el problema.

12.- Dentro de las reglas de conversación telefónica tenemos:

- a) Hacer preguntas alternativas.
- b) No reformular, hacer otra pregunta.
- c) Actuar ante el compromiso.

13.- Uno de los básicos del acto de escuchar con interés y atención es:

- a) Captar el significado global del mensaje.
- b) Participar en la conversación de forma equilibrada.
- c) Intentar regular la velocidad de emisión del mensaje del ciudadano.

14.- ¿Cómo se logra que se capte el significado global del mensaje a la vez que se confirme las impresiones del informador?:

- a) A través del sondeo de necesidades.
- b) Con la continua retroalimentación.
- c) Con la empatía hacia el interlocutor.

15.- Dentro de los obstáculos en la escucha, nos podemos encontrar entre otros:

- a) El procesamiento de la información, la atención selectiva, barreras fisiológicas y físicas.
- b) La limitación de la memoria, prefijos y filtros, incapacidad comunicativa.
- c) Ambas son correctas.



16.- Entre los principales aspectos sobre los que debe tener amplios conocimientos el informador están:

- a) Conocimiento de las características generales de la organización a la que pertenece.
- b) Conocimiento de la estructura de los servicios de la empresa en general.
- c) Características del organigrama de la escucha activa.

17.- ¿Cuántos pines tiene un euroconector?

- a) 21
- b) 19
- c) 4

18.- El adaptador Mac transforma:

- a) La salida mini DVI en VGA.
- b) LA entrada mini DVI en VGA.
- c) LA entrada VGA en mini DVI.

19.- ¿Cuál es la opción recomendada al conectar unos altavoces PC al ordenador?

- a) Conectar el cable a la salida del audio del monitor.
- b) Conectar el cable a la salida de audio del ordenador.
- c) Conectar el cable a la salida de la res eléctrica.

20.- ¿Cómo se llama también el conector VGA?:

- a) Super video.
- b) Scart.
- c) RGB.

21.- ¿Cuáles son las fotocopiadoras más simples y de tamaño más pequeño?

- a) Las individuales.
- b) Las personales.
- c) Las de oficina.

22.- La bandeja de papel en la fotocopiadora...

- a) Es donde se deposita el papel que se va a utilizar para reproducir el original.
- b) Recibe el documento fotocopiado.
- c) Impulsa el papel electrónicamente.

23.- Las impresoras:

- a) Son un periférico de ordenador y están permanentemente unidas a este por un cable.
- b) Algunas tienen un interfaz de red interno (impresoras de red).
- c) Ambas son correctas.

24.-Las impresoras LED:

- a) Utiliza una colección de LEDs en lugar de Laser.
- b) Pueden utilizar colección de LED o Laser.
- c) Son impresoras térmicas.

25.- Según la Ley 31/1995 de 8 de noviembre de PRL en su artículo 18 los trabajadores tendrán derecho:

- a) A efectuar propuestas a los órganos de protección.
- b) A efectuar propuestas a su superior jerárquico directo.
- c) A efectuar propuestas al empresario.

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

- a) 5/1995.
- b) 5/2018.
- c) 5/2015.

27.- Se entiende por acoso sexual: según la Ley 12/2007 de 26 de noviembre en su artículo 1 bis considera concepto de violencia de género:

- a) El comportamiento de tipo verbal, no verbal o físico de índole sexual...
- b) El condicionamiento...
- c) La discriminación....

28.- El artículo 4 de la ley 12/2007 de 26 de noviembre se titula:

- a) Definiciones.
- b) Objeto de la ley.
- c) Principios generales.

29.- Según la Ley 13/2007 de 26 de noviembre en su artículo 3 dice que los actos de violencia de género a los que se refiere...

- a) El apartado 4 del presente artículo.
- b) El apartado 4 de la presente ley.
- c) El apartado 4 del presente capítulo.

30.- El artículo 3 de la Ley 13/2007 de 26 de noviembre se titula:

- a) Concepto, objeto y tipología de violencia de género.
- b) Concepto, tipología y manifestación de violencia de género.
- c) Objeto, definición y tipología de violencia de género.



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)

EX3

AVI

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