

25 ABR. 2018

EL/LA JEFE/A DE LA OFICINA *s.p.o.*



**PLANTILLA  
DE RESULTADOS  
SEGUNDO EJERCICIO  
OPERARIA/O  
ESPECIALISTA  
(RESERVA PERSONAS  
CON DISCAPACIDAD)**



## SUPUESTO PRACTICO 1

Mateo ha empezado a trabajar en un centro municipal y tiene que atender al público. Mateo, que ha estudiado mucho para aprobar, se presenta a sus compañeros. Sus compañeros le preguntan que si tiene inconveniente en tratar con el público. Mateo les contesta que no y les cuenta algunas cosas importantes para atender al público para que vean que está bien preparado.

Primera cosa importante:

**1.- Para valorar la calidad de los servicios públicos se tienen en cuenta dos cosas:**

- a) Que estén cerca de su casa y bien comunicado
- b) El trato que el ciudadano o la ciudadana recibe y el tiempo que invierte en realizar la tramitación
- c) Que tengan un sitio para esperar con comodidad y que el local esté bien iluminado

Segunda cosa importante

**2.- Cuando se atiende con poca calidad los ciudadanos y ciudadanas pueden presentar una queja. Tenemos que entender esa queja... (señala la respuesta correcta)**

- a) Como algo negativo
- b) No tenemos que hacer caso de las quejas
- c) Como una oportunidad para mejorar

Tercera cosa importante

**3.- La habilidad más importante para la atención al público es la comunicación. En cualquier proceso de comunicación se transmiten dos tipos de mensajes: (señala cuáles son)**

- a) Mensajes verdaderos y falsos
- b) Mensajes verbales y no verbales
- c) Mensajes claros y confusos

Cuarta cosa importante

**4.- Para atender bien a los ciudadanos y ciudadanas hay que escucharles. Pero tenemos que escucharles de forma...(señala la respuesta correcta)**

- a) Activa y Empática
- b) Que les interrumpamos cuando no entendamos algo
- c) Que anotemos en un papel lo que nos dicen

Quinta cosa importante

**5.- A veces perdemos la calma porque estamos nerviosos o porque nos dicen cosas que no nos gustan. Para mantener la calma en una situación difícil podemos hacer dos cosas: (señala cuáles son esas dos cosas)**

- a) Sentarnos y mirar para otro lado
- b) Respirar profundamente varias veces y dialogar con uno mismo
- c) Utilizar un tono y un volumen de voz demasiado alto y decir lo primero que nos viene al pensamiento

## SUPUESTO PRACTICO 2

En un edificio del Ayuntamiento tenemos que arreglar unas puertas de madera y un aparato de alumbrado. Las puertas están estropeadas porque han sido atacadas por unos insectos.

1. ¿Cómo se llaman los insectos que atacan a la madera?

- a) Carcoma
- b) Hongo
- c) Parásito

2. Al trabajo de unir y ajustar dos extremos de piezas de madera se le llama:

- a) Cepillado
- b) Ensamblado
- c) Lijado

3. ¿Cómo se llama la sierra mecánica que se utiliza para trabajos finos y permite hacer giros?

- a) Sierra de calar
- b) Sierra de costilla
- c) Serrucho

4. Cuando vamos a reparar el aparato de luz, situado en el techo, ¿Qué debemos hacer primero?



a) desmontar interruptor



b) desconectar corriente eléctrica



c) desenroscar bombilla



5. Para desmontar el aparato de luz ¿qué herramienta usaremos?



a) imagen 1



b) imagen 2



c) imagen 3



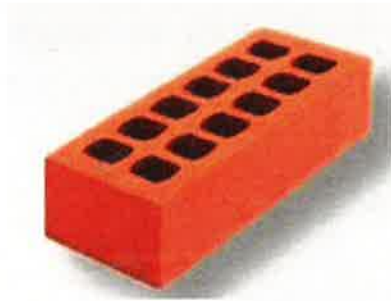
### SUPUESTO PRACTICO 3

Construimos unos nuevos aseos. Las paredes se hacen con tabiques de ladrillo. Instalamos lavabos, urinarios, inodoros con sus griferías.

1.- El ladrillo utilizado es cerámico hueco doble. ¿Cuál es?:



a) imagen 1



b) imagen 2



c) imagen 3

2.- Cuando construimos los tabiques ¿tenemos que humedecer antes los ladrillos?

a) No.

b) Sí

c) Solo si el mortero de cemento tiene poco agua.

3.- Los tabiques deben quedar verticales. ¿Qué herramientas ayudan al albañil para que el tabique se replantee y quede vertical?

a) Regla y plomada.



b) Falsa escuadra y alcotana.



c) Paleta y llana.



4.- La tubería para conducir el agua es de cobre. ¿Qué herramienta usará el fontanero para trabajar con este tipo de tubería ?



a) imagen 1



b) imagen 2



c) imagen 3



5.- En los lavabos hay tomas de agua caliente y de agua fría. Si miramos el lavabo de frente, ¿a qué lado se sitúa la toma de agua fría?

a) Es indiferente



b) A la izquierda.



c) A la derecha.

