

**SEGUNDO EJERCICIO
1 PLAZA
OPERARIO ESPECIALISTA**

**(Turno Libre reserva personas con discapacidad
intelectual.)**

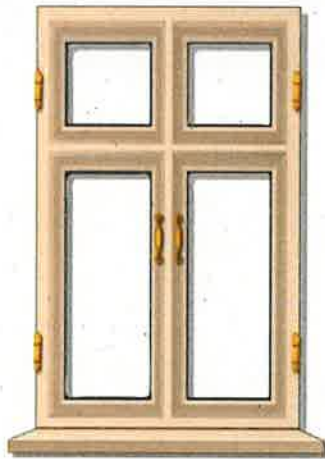
AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA

23 de septiembre 2020

SEGUNDO EJERCICIO TEÓRICO-PRÁCTICO OPERARIO ESPECIALISTA (TURNO DISCAPACITADOS)

SUPUESTO PRACTICO N°1

Tenemos que arreglar unas puertas de madera de un edificio del Ayuntamiento. El/la Oficial toma nota de los trabajos a ejecutar y el/la Operario ayuda en las tareas. Las ventanas están estropeadas pero primero debemos conocer las partes que la componen:



1. ¿Cómo se llama la parte horizontal superior del HUECO de una ventana:

- a) Dintel.
- b) Jamba.
- c) Alféizar.

2. ¿Cómo se llama el conjunto de perfiles que suelen estar entre la ventana y el hueco?

a) Peinazo.

b) Precerco.

c) Junquillo

Después de arreglar las ventanas, tenemos que reparar parte de la instalación eléctrica:

3. Si tenemos que instalar el enchufe de la figura, ¿Cuántos cables deberemos llevar hasta este enchufe?



a) Tres cables.

b) Dos cables.

c) Cuatro cables.

4. Se ha estropeado una lámpara como la de la figura. ¿Cómo se denomina?



a) Lámpara fluorescente.

b) Lámpara incandescente.



c) Lámpara led.



5. En el cuadro eléctrico también se ha estropeado un aparato como el de la figura ¿Cómo llamamos al siguiente aparato eléctrico?



a) Interruptor automático.



b) Fusible.



c) Interruptor diferencial.



SUPUESTO PRACTICO N.º 2

En el edificio en el que trabaja existen dos inodoros con el tanque incorporado a la taza en los que no deja de caer agua hacia la taza.

PREGUNTAS

1.- Estas caídas de agua hacia la taza pueden estar provocada por:

- a) El mecanismo de descarga del tanque.
- b) El mecanismo de llenado del tanque.
- c) Cualquiera de los dos puede ser lo que está averiado.

2.- Para intentar que pare de caer agua realiza usted una descarga completa del tanque en uno de los dos inodoros. Cuando el tanque se ha descargado entero deja de caer agua, pero vuelve a caer cuando se ha llenado. Entonces se sabe que la avería se encuentra en:

- a) El mecanismo de descarga del tanque.
- b) El mecanismo de llenado del tanque.
- c) Cualquiera de los dos puede ser lo que está averiado.

3.- Realiza usted la misma operación en el otro inodoro averiado, pero entonces no deja de caer agua en ningún momento. Entonces se sabe que en este inodoro la avería se encuentra en:

- a) El mecanismo de descarga del tanque.
- b) El mecanismo de llenado del tanque.
- c) Cualquiera de los dos puede ser lo que está averiado.

4.- Para que deje de estar cayendo agua en los inodoros hasta que se repare, ¿Qué es lo mejor que puede que hacer?

- a) Cortar el agua de todo el edificio desde la llave general de entrada.
- b) Cerrar las llaves de entrada de los dos inodoros.
- c) Cerrar la llave del inodoro que está más cerca de la puerta de entrada, y así se cortará el paso de agua a la vez en el otro inodoro averiado.

5.- Una vez cortada el agua, ¿Que debe de hacerse en siguiente lugar?

- a) Nada.
- b) Avisar a un fontanero y no hacer nada hasta que venga.
- c) Pegar un papel en las puertas de esos inodoros donde diga: "NO USAR. AVERIADO".

SUPUESTO PRACTICO N.º 3

María ha empezado a trabajar en un centro municipal y tiene que atender al público. María, que ha estudiado mucho para aprobar, recuerda algunas cosas importantes para atender al público.

1.- Primera cosa importante: Hay distintos tipos de ciudadanos que acuden a la Administración Pública, al Ayuntamiento en este caso. Se comportan de forma diferente. El comportamiento de personas emocionales, que buscan defectos, exigen, mueven los brazos, alzan la voz se muestran malhumorados, se denomina...

- a) Comportamiento pasivo.
- b) Comportamiento asertivo.
- c) Comportamiento agresivo

2.- Segunda cosa importante: La escucha activa. Significa escuchar con atención para recibir el mensaje de forma completa e interpretarlo de manera adecuada. ¿Qué beneficios proporciona realizar una escucha activa?

- a) Reduce los conflictos y los malentendidos y fortalece las relaciones entre las personas.
- b) Disminuye la comunicación y hace que sea más ineficaz.
- c) Ayuda a juzgar a los ciudadanos y saber si se van a comportar adecuadamente.

3.- Tercera cosa importante: Que existen tres niveles de atención al ciudadano. Cuando hablo con una persona a la que atiendo y la llamo por su nombre estoy utilizando un nivel que se llama...

a) Acogida.

b) Reconocimiento.

c) Recogida.

4.- Cuarta cosa importante: El primer contacto, saludarse. Como norma general el funcionario o funcionaria será quien comience a hablar. Las primeras palabras deben ir acompañadas de ¿qué?

a) Un contacto ocular, hay que mirar a los ojos y a la cara.

b) Un cambio de postura, ponerse de pie.

c) Un volumen de voz muy bajito para no molestar a los demás compañeros.

5.- Quinta cosa importante: 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, ¿Cuáles son esas dos cosas?

a) Sentarnos y mirar para otro lado.

b) Utilizar un tono y un volumen de voz demasiado alto y decir lo primero que nos viene al pensamiento.

c) Respirar profundamente varias veces y dialogar con uno mismo