



FGV

PRUEBA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

INSTRUCCIONES PARA LA PRUEBA

- **La prueba de conocimientos** se trata de una prueba tipo TEST.
- Se compone de 120 preguntas, cada una de ellas con 4 respuestas alternativas de las que **sólo 1 será la correcta**.
- Las puntuaciones son: pregunta acertada + 0,5 puntos; incorrecta, - 0,16 puntos; las preguntas no contestadas ni sumarán ni restarán puntos.
- Para considerar superada la prueba de conocimientos y, por extensión, la fase de oposición de este proceso se deberá obtener, al menos, el **50% de los puntos máximos posibles**, es decir, 30 puntos.
- Recuerde anotar las respuestas en su HOJA DE RESPUESTAS y en la columna y fila correspondiente. Cualquier respuesta marcada en el cuadernillo de la prueba no se tendrá en cuenta.
- Utilice bolígrafo y responda en función de las instrucciones facilitadas anteriormente.

Tiempo máximo: **120 minutos**.

(Segundos exámenes 90 minutos)

BLOQUE A. Conocimientos Generales.

1. ¿Qué actividades reguladas por reglamentaciones específicas determinan así mismo la presencia de los recursos preventivos?

- a) Trabajos realizados en cajones de aire comprimido.
- b) Actividades donde se manipulan, transportan y utilizan herramientas pesadas.
- c) Trabajos sin riesgos eléctricos.
- d) Trabajos con riesgos de explosión, excepto los que se dan por la presencia de atmósferas explosivas.

2. La aprobación de convocatorias de pruebas selectivas para el acceso al empleo público:

- a) No debe acompañarse de ningún informe.
- b) No debe acompañarse de ningún informe, salvo en caso de urgencia.
- c) Debe acompañarse de un informe de impacto de género, salvo en caso de urgencia.
- d) Debe acompañarse de un informe de impacto de género y siempre con perjuicio de la prohibición de discriminación por razón de sexo.

3. Al realizar el concierto de la actividad preventiva con un servicio ajeno, la ley plantea:

- a) Formalización presencial.
- b) Identificación de la empresa especializada que actúa como servicio de prevención ajeno a la empresa.
- c) Únicamente la identificación de los centros de trabajo de la empresa destinataria.
- d) Únicamente la identificación de la actividad de la empresa destinataria.

4. En las reuniones del Comité de Seguridad y Salud participarán con voz, pero sin voto:

- a) Los delegados de prevención.
- b) El empresario y/o sus representantes.
- c) Los Delegados Sindicales y los Responsables técnicos de la prevención en la empresa que no estén incluidos en la composición del Comité.
- d) Ninguna de las anteriores es correcta.

5. En la documentación de PRL deberán reflejarse, a la hora de tomar medidas preventivas necesarias, los datos de:

- a) La vida personal, familiar y laboral del trabajador.
- b) Los equipos de trabajo.
- c) La obligación de los trabajadores.
- d) La identificación del puesto de trabajo.

6. ¿Quién se encarga de organizar los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades preventivas?

- a) El inspector de Trabajo y Seguridad Social.
- b) El empresario.
- c) Las autoridades sanitarias.
- d) Los trabajadores y sus representantes.

- 7. Según el artículo 14 del Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, “el empresario deberá constituir un servicio de prevención propio” cuando:**
- Se trate de empresas con menos de 500 trabajadores.
 - Se trate de empresas de entre 300 y 500 trabajadores, cuando estas desarrollen actuaciones dentro del anexo I del Reglamento.
 - Se trate de empresas de entre 250 y 500 trabajadores, cuando éstas desarrollen alguna de las actividades incluidas en el anexo I del Reglamento.
 - En todas las empresas independientemente del número de trabajadores.
- 8. ¿Qué Artículo de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, se refiere a las relaciones de trabajo temporales, de duración determinada y en empresas de trabajo temporal?**
- Artículo 26.
 - Artículo 27.
 - Artículo 28.
 - Artículo 23.
- 9. ¿Pueden recurrir los trabajadores y sus representantes a la Inspección de Trabajo y Seguridad Social?**
- Sí, pero sólo los trabajadores.
 - Sí, pero sólo los representantes de los trabajadores.
 - Si, si consideran que las medidas adoptadas y los medios utilizados por el empresario no son suficientes para garantizar seguridad y salud en el trabajo.
 - Nunca.
- 10. Según la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, ¿qué debe incluir el plan de prevención de riesgos laborales?**
- La estructura organizativa, las responsabilidades, las funciones, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para realizar la acción de prevención de riesgos en la empresa, en los términos que reglamentariamente se establezcan.
 - La elaboración de procedimientos y el control de su cumplimiento, la promoción de la prevención, la investigación y la vigilancia epidemiológica sobre riesgos laborales, accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.
 - Las evaluaciones de riesgos, las medidas para el control y reducción de los riesgos, las actividades de información y formación básica de trabajadores y el cumplimiento del programa de control y reducción de riesgos.
 - Ninguna de las anteriores es correcta.
- 11. Para desarrollar las funciones de nivel básico en prevención de riesgos laborales, ¿cuántas horas de formación son necesarias como mínimo?**
- 10 horas.
 - 50 horas.
 - 20 horas.
 - 25 horas.

- 12. Según el Artículo 35 “Delegados de Prevención” de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, “una empresa dispone de un único centro de trabajo y cuenta con 2 Delegados de Prevención”. Por lo tanto, su plantilla tiene que ser de:**
- a) 70 trabajadores.
 - b) 180 trabajadores.
 - c) 140 trabajadores.
 - d) 520 trabajadores.
- 13. El Artículo 45, “la elaboración y aplicación de los planes de igualdad” de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, implica:**
- a) Que las empresas deberán adoptar medidas dirigidas a evitar cualquier tipo de discriminación entre hombres y mujeres.
 - b) Que las empresas de menos de 250 trabajadores deberán dirigirse a la elaboración y aplicación de un plan de igualdad teniendo en cuenta las medidas de igualdad.
 - c) Que las empresas no tienen deber de elaborar y aplicar un plan de igualdad cuando así se establezca en el convenio colectivo que sea aplicable.
 - d) Las empresas no tienen obligación de adoptar medidas dirigidas a evitar cualquier tipo de discriminación.
- 14. El Artículo 7 de la Ley Orgánica 3/2007, del 22 de marzo hace alusión a:**
- a) Prueba.
 - b) Indemnidad frente a represalias.
 - c) Acoso sexual y acoso por razón de sexo.
 - d) Discriminación por embarazo o maternidad.
- 15. La discriminación por embarazo o maternidad corresponde a:**
- a) Artículo 8 de la Ley Orgánica 3/2007 de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
 - b) Artículo 9 de la Ley Orgánica 3/2007 de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
 - c) Artículo 11 de la Ley Orgánica 3/2007 de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
 - d) Artículo 12 de la Ley Orgánica 3/2007 de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- 16. El principio de igualdad de trato implica que:**
- a) Se puede discriminar indirectamente por razón de sexo.
 - b) Tiene que suponer ausencia de discriminación entre mujeres y hombres, directa o indirecta.
 - c) La discriminación directa por estado civil se puede permitir.
 - d) Todas las respuestas anteriores son correctas.

17. En el protocolo de actuación frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo es necesario:

- a) La negociación de un protocolo de actuación entre las Administraciones públicas y la representación legal de los trabajadores/as.
- b) El compromiso de la Administración General del Estado de prevenir y tolerar el acoso sexual y el acoso por razón de sexo.
- c) Que las personas responsables de atender a quienes formulen una queja o denuncia no sean identificadas.
- d) El tratamiento público de las denuncias de hechos que puedan ser constitutivos de acoso sexual o de acoso por razón de sexo.

18. Se considera discriminación directa por razón de sexo:

- a) La situación en que una disposición, criterio o práctica aparentemente neutros pone a personas de un sexo en desventaja particular con respecto a personas del otro.
- b) La situación en que se encuentra una persona que sea, haya sido o pudiera ser tratada, en atención a su sexo, de manera menos favorable que otra en situación comparable.
- c) Toda orden de discriminar por razón de sexo es directa.
- d) Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.

19. La empresa debe elaborar la memoria y programación del servicio de prevención de la ley de PRL:

- a) Cada mes.
- b) Cada año.
- c) Cada dos años.
- d) Cada cinco años.

20. Según el Artículo 37, del R.D 39/1997, de 17 de enero, respecto a los servicios de prevención:

- a) El empresario deberá proporcionar los primeros auxilios a los trabajadores que sufran alteraciones en el lugar de trabajo.
- b) El empresario está obligado a proponer medidas encaminadas a mejorar las condiciones y medio ambiente.
- c) El personal sanitario estudiará y valorará los riesgos que puedan afectar a las trabajadoras en situación de embarazo o parto reciente.
- d) El empresario estudiará y valorará los riesgos que puedan afectar a los menores con el fin de proponer medidas preventivas adecuadas.

21. La planificación de la actividad preventiva debe incluir:

- a) Los medios humanos y materiales necesarios, excepto la asignación de los recursos económicos precisos.
- b) El exceso de optimismo.
- c) Las medidas de emergencia y vigilancia de la salud que el empresario considere.
- d) La información y la formación de los trabajadores en materia preventiva.

- 22. Según el Artículo 51 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, " las administraciones públicas deberán":**
- a) Facilitar la conciliación de la vida personal y familiar, únicamente.
 - b) Favorecer la conciliación de la vida familiar y laboral, únicamente.
 - c) Facilitar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, sin menoscabo de la promoción profesional.
 - d) Favorecer la conciliación de la vida familiar y laboral únicamente, sin menoscabo de la promoción profesional.
- 23. ¿Los Órganos de gobierno de las Comunidades Autónomas pueden suspender o cerrar el centro de trabajo?**
- a) No, esa decisión la toma el Gobierno.
 - b) Si, en circunstancias tanto leves como graves.
 - c) Si, cuando se comentan infracciones de excepcional gravedad en materia de seguridad y salud en el trabajo.
 - d) Si, con perjuicio del pago del salario o de indemnizaciones.
- 24. Según el Artículo 22, de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de vigilancia a la salud:**
- a) El empresario no será informado de las conclusiones de los reconocimientos efectuados con la aptitud del trabajador.
 - b) El empresario tendrá acceso de la información médica de los trabajadores.
 - c) Los trabajadores tendrán acceso de la información médica de otros trabajadores.
 - d) Se podrá facilitar al empresario el acceso a la información médica, si el trabajador le da consentimiento.
- 25. Según el Artículo 60 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, "en las convocatorias de los cursos de formación":**
- a) Se reservará al menos un 50% de las plazas para su adjudicación, a aquellas personas que reúnan los requisitos establecidos.
 - b) Se reservará al menos un 40% de las plazas para su adjudicación, a aquellas personas que no reúnan los requisitos establecidos.
 - c) Se reservará al menos un 40% de las plazas para su adjudicación, a aquellas personas que reúnan los requisitos establecidos.
 - d) Se reservará al menos un 50% de las plazas para su adjudicación, a aquellas personas que no reúnan los requisitos establecidos.
- 26. Según el Artículo 30, de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre; "el empresario podrá asumir personalmente las funciones de protección y prevención":**
- a) Si la empresa es de hasta 10 trabajadores, siempre que desarrolle su actividad habitual en el centro y tenga la capacidad necesaria.
 - b) Si la empresa es de hasta 30 trabajadores, siempre que desarrolle su actividad habitual en el centro y tenga la capacidad necesaria.
 - c) Si la empresa es de hasta 40 trabajadores, siempre que desarrolle su actividad habitual en el centro y tenga la capacidad necesaria.
 - d) Si la empresa es de hasta 50 trabajadores, siempre que desarrolle su actividad habitual en el centro y tenga la capacidad necesaria.

- 27. Según el Artículo 45, de la ley 31/1995, de 8 de noviembre: "si hay discrepancias entre los ministros competentes como consecuencia de la aplicación del procedimiento se elevará las actuaciones a":**
- a) Inspector de Trabajo para su decisión final.
 - b) La Seguridad Social para su decisión final.
 - c) Los Delegados de Prevención para su decisión final.
 - d) Consejo de ministros para su decisión final.
- 28. Según el Artículo 6 de R.D 39/1997, de 17 de enero, "se tendrán en cuenta en la evaluación, los resultados de":**
- a) Las actividades que aumentan los riesgos a que se hace referencia en el apartado 1. b) del artículo 3.
 - b) Las actividades para la reducción de los riesgos a que se hace referencia en el apartado 1.a) del artículo 3.
 - c) La actividad para el control de los riesgos a que se hace referencia en el apartado 1. d) del artículo 3.
 - d) Las respuestas b) y c) son correctas.
- 29. El empresario aplicará medidas de prevención, con arreglo a uno de los siguientes principios:**
- a) Adoptar medidas que antepongan la protección individual a la colectiva.
 - b) Combatir los riesgos cuando se transformen en graves.
 - c) Evitar los riesgos que aparecen sólo de manera ocasional.
 - d) Sustituir lo peligroso por lo que entrañe poco o ningún peligro.
- 30. Las medidas específicas para prevenir el acoso sexual y el acoso por razón de sexo en el trabajo implican:**
- a) Insensibilizar a los trabajadores frente al acoso sexual o por razón de sexo.
 - b) Ocultar información a la dirección de la empresa de las conductas o comportamientos observados.
 - c) Anular procedimientos específicos como denuncias o reclamaciones.
 - d) Elaborar y difundir códigos de buenas prácticas y realizar campañas informativas o acciones de formación.

BLOQUE B. Conocimientos Específicos.

- 31. En cuanto al autocontrol, ¿qué técnica se utiliza para el manejo de las reacciones fisiológicas que se producen en la ansiedad?**
- a) La relajación muscular progresiva.
 - b) Analizar emociones.
 - c) Restructurar los pensamientos.
 - d) Detección de estímulos.
- 32. En la estación de Colón de Metro Valencia 2018, ¿a qué líneas, entre otras, se puede hacer transbordo?**
- a) Línea 1 y 3.
 - b) Línea 2 y 4.
 - c) Línea 5 y 7.
 - d) Línea 8 y 9.
- 33. En el plano Red TRAM Metropolità d'Alacant 2020, ¿en qué línea se encuentra la estación Salesians?**
- a) L3.
 - b) L4.
 - c) L5.
 - d) L9.
- 34. ¿Qué línea de Metro Valencia 2018 circula solamente en días de feria?**
- a) Línea 1.
 - b) Línea 2.
 - c) Línea 3.
 - d) Línea 4.
- 35. ¿En qué parada de la línea 1 de Metro Valencia 2018 podemos encontrar Aparcamiento Público Gratuito?**
- a) Burjassot.
 - b) Campanar.
 - c) Patraix.
 - d) Safranar.
- 36. En relación con los deslumbramientos, ¿cuándo tendrá que reducir o apagar el alumbrado de largo alcance un maquinista?**
- a) Cuando circule por tramos interurbanos.
 - b) Cuando observe la circulación de un tren en sentido contrario, hasta que pase la cabeza de dicho tren y circule por las proximidades de un PN.
 - c) Cuando observe la circulación de un tren en el mismo sentido.
 - d) Inmediatamente antes de estacionar o pasar por un andén y hasta que salga del mismo.

- 37. ¿Qué elementos se utilizan para indicar la señal de Precaución a Mano?**
- Un banderín rojo enrollado o farol con luz verde y toque prologando del silbato de mano del Jefe de Circulación.
 - Un banderín rojo enrollado o farol con luz verde.
 - Un banderín rojo desplegado o farol con luz roja o brazos en alto.
 - Un banderín amarillo desplegado o farol con luz amarilla fija.
- 38. En publicaciones reglamentarias, ¿qué documentos se encarga de publicar la Jefatura o la Dirección?**
- Las consignas y Órdenes de Servicio.
 - Las órdenes de Servicio y los Avisos.
 - Las órdenes de Servicio y los Libros de Itinerarios.
 - Los Libros de Itinerarios y las Consignas.
- 39. Si una estación no cuenta con enclavamiento o éste se encuentra averiado:**
- Se considerarán compatibles los itinerarios realizados a los trenes.
 - Se considerarán incompatibles los itinerarios realizados a los trenes que se puedan encontrar en un punto por deslizamiento.
 - Los trenes entrarán ateniéndose a las órdenes de las señales y a las vías que disponga el Jefe o Agente de Circulación o del CTC.
 - Se autorizará entradas simultáneas cuando la situación de las vías lo permitan.
- 40. De acuerdo con el Art. 19 del Reglamento General de Circulación de F.G.V, “cuando el maquinista detecte un corte en su tren, avisará inmediatamente”:**
- Al Puesto de Mando.
 - Al Jefe de Circulación.
 - Al Jefe de CTC.
 - Al Agente de Circulación.
- 41. Teniendo en cuenta el plano Red TRAM Metropolità d'Alacant 2020, si nos dirigimos hacia Cabo Huertas y acabamos de parar en la estación Sergio Cardell, ¿cuál es la siguiente parada?**
- Av. Naciones.
 - Sangueta.
 - Tridente.
 - La Isleta.
- 42. En la técnica de respiración, ¿qué secuencia hay que seguir?**
- En la inspiración se toma el aire profundamente, el diafragma desciende y el abdomen se hincha.
 - En la inspiración se toma el aire profundamente, el diafragma asciende y el abdomen se hincha.
 - En la espiración se suelta el aire y el diafragma asciende.
 - En la espiración se suelta el aire, el diafragma desciende mientras el estómago se hincha.

43. El siguiente cartelón anuncia:

- a) La proximidad del eje de un apeadero en el cual se debe realizar parada facultativa.
- b) La proximidad del eje de un apeadero.
- c) La proximidad a la que se encuentra un apartadero-cargadero.
- d) La proximidad de un Paso a Nivel automatizado.



44. En el plano Red TRAM Metropolità d'Alacant 2020, ¿dónde se encuentra la estación de Paradis?

- a) Zona A y B.
- b) Zona B y C.
- c) Zona D y E.
- d) Zona E y F.

45. ¿En cuántas paradas de la línea 1 de Metro Valencia 2018 hay que solicitar parada?

- a) 11 paradas.
- b) 12 paradas.
- c) 13 paradas.
- d) 14 paradas.

46. En el trato con clientes, ¿qué comportamiento es adecuado?

- a) Mirar a nuestro interlocutor durante aproximadamente el 60% del tiempo.
- b) Escuchar silenciosamente sin expresiones de continuidad.
- c) Mirar a nuestro interlocutor durante al menos el 50% del tiempo.
- d) Omitir nuestro acuerdo con la otra persona.

47. ¿Cuál de las siguientes opciones sobre la ley básica de comunicación es correcta?

- a) La responsabilidad de una correcta comunicación es del receptor.
- b) Lo verdadero no es lo que dice el receptor, sino lo que entiende el emisor.
- c) Lo verdadero no es lo que dice el emisor, sino lo que entiende el receptor.
- d) La responsabilidad de una correcta comunicación es tanto del emisor como del receptor.

48. En el plano Red TRAM Metropolità d'Alacant 2020, ¿dónde se encuentra la estación de Terra Mítica?


- a) Zona B y C.
- b) Zona C y D.
- c) Zona B.
- d) Zona A.

49. En el plano Red Metro Valencia 2018, ¿qué estación de metro tiene correspondencia con AVE?

- a) València Sud.
- b) Jesús.
- c) Colón.
- d) Bailén.

- 50. Cuando una señal fija tiene delante dos listones rectangulares en blanco, formando un aspa, significa que estas señales:**
- No están en servicio.
 - Hay que obedecerlas.
 - Limitan la velocidad.
 - Son portátiles.
- 51. A efectos del Reglamento General de Circulación de FGV, cuando nos referimos a la parte de la vía que no tiene consideración de estación abierta, hablamos de:**
- La plena vía.
 - Apeadero.
 - Depósito.
 - Ninguna de las anteriores.
- 52. En las relaciones con el cliente, una persona asertiva se caracteriza por:**
- Su tono de voz es bajo y su lenguaje no es fluido.
 - Suaviza lo que dice para que la otra persona no se ofenda.
 - Es capaz de controlarse en situaciones difíciles.
 - Se sale con la suya a expensas de los demás.
- 53. Las necesidades del cliente se pueden priorizar, según su grado de satisfacción, en:**
- Mínimas y expectativas.
 - Indispensables y mínimas.
 - Máximas y complementarias.
 - Máximas y mínimas.
- 54. ¿A qué zona o zonas corresponde la L3 de TRAM Metropolità d'Alacant 2020?**
- Zona A.
 - Zona B.
 - Zona A y B.
 - Zona B y C.
- 55. Según la identificación de clientes por su tipología, "el cliente al que hay que ofrecerle la información por escrita, si es posible" es:**
- Un cliente indeciso.
 - Un cliente afable.
 - Un cliente minucioso.
 - Un cliente arrogante.
- 56. En el plano Red de Metro Valencia 2018, la estación de Foios se encuentra en la línea de color:**
- Azul.
 - Morado.
 - Marrón.
 - Rojo.

- 57. Según el índice de satisfacción de los clientes obtenido en F.G.V, el atributo "Funcionamiento escaleras mecánicas" del servicio que se presta, ¿con qué factor está relacionado?**
- a) Información- señalización.
 - b) Movilidad-agilidad.
 - c) Comodidad del viaje.
 - d) Seguridad.
- 58. Teniendo en cuenta las funciones de los agentes, en trenes en las estaciones, "en los relevos al paso, el maquinista saliente":**
- a) Puede abandonar su cabina aún si no se ha presentado todavía el maquinista entrante.
 - b) No abandonará la cabina hasta que se presente en ella el maquinista entrante.
 - c) No abandonará la cabina hasta que se presente en ella el maquinista entrante, excepto si han pasado más de 3 minutos.
 - d) No abandonará la cabina hasta que se presente en ella el maquinista entrante, excepto si han pasado más de 5 minutos.
- 59. ¿Cuál de las siguientes opciones es un componente no verbal de la comunicación?**
- a) Cortesía
 - b) Lenguaje sencillo.
 - c) Claridad al hablar.
 - d) Postura corporal.
- 60. Teniendo en cuenta los aspectos esenciales característicos, podemos decir que un cliente es:**
- a) Una persona que depende de nosotros.
 - b) Una persona que nos está comprando un producto, haciéndonos un favor.
 - c) Una persona que viene a nosotros porque necesita ciertos servicios y es nuestro deber satisfacerlo de forma rentable para él y para nosotros.
 - d) Una persona ajena a nuestro negocio.
- 61. ¿En qué zonas se divide el plano Red de Metro de Valencia 2018?**
- a) Zona A y B.
 - b) Zona A y C.
 - c) Zona A, B y C.
 - d) Zona A, B, C y D.
- 62. En las relaciones con el cliente, ¿cuál es el principal documento que se emplea en un entorno laboral para recibir hechos y razonamientos relativos a un problema que se debe solucionar?**
- a) El informe.
 - b) El manual.
 - c) El certificado.
 - d) La carta.

63. **¿Qué técnica se utiliza cuando observamos que alguien nos critica e intenta decirnos algo, pero no lo hace?**
- Pregunta negativa.
 - Crear confusión.
 - Banco de niebla.
 - Disco rayado.
64. **En relación con la resolución de conflictos, ¿qué método utilizaremos para identificar las necesidades reales del cliente que ha originado el conflicto?**
- Diagnóstico del conflicto.
 - Calmar la situación.
 - Búsqueda de soluciones.
 - Aplicación de las soluciones.
65. **¿Qué color representa la L4 de TRAM Metropolità d'Alacant 2020?**
- Rojo.
 - Morado.
 - Azul.
 - Amarillo.
66. **En relación con el significado de los signos que se emplean en los documentos relaciones con la circulación, ¿qué indica la siguiente señal en color amarillo o destellos?**
- Vía libre a contravía.
 - Anuncio de parada.
 - Vía libre.
 - Rebase autorizado.
- 
67. **En el plano Red de Metro Valencia 2018, ¿qué estación de la línea 1 tiene conexión con Renfe?**
- Picassent.
 - Torrent.
 - Sant Isidre.
 - Jesús.
68. **En pasos a nivel, “cuando los maquinistas se encuentren un PN sin protección, procederán a”:**
- Detenerse inmediatamente y esperar la señal del Jefe de Circulación para reanudar su marcha.
 - Continuar circulando con marcha normal hasta la siguiente estación.
 - Detenerse ante el mismo y reanudar la marcha a "paso de hombre" cuando la circulación de vehículos lo permita, efectuando el silbido de atención.
 - Continuar su trayecto con "marcha a la vista"
69. **En el plano Red TRAM Metropolità d'Alacant 2020, ¿cuál es la estación que se encuentra entre Lucentum y Sergio Cardell?**
- Tridente.
 - Miriam Blasco.
 - La Isleta.
 - Albufereta.

- 70. ¿En cuántas paradas de la línea 2 de Metro Valencia 2018 podemos encontrar Aparcamiento Público Gratuito?**
- a) 9 paradas.
 - b) 10 paradas.
 - c) 11 paradas.
 - d) 12 paradas.
- 71. ¿En qué parada de la línea 3 de Metro Valencia 2018 podemos encontrar Aparcamiento Público Gratuito?**
- a) Facultats.
 - b) Benimaclet.
 - c) Xàtiva.
 - d) Quart de Poblet.
- 72. En comunicación oral, ¿qué principios hay que tener en cuenta para que el mensaje sea comprendido por el interlocutor, entre otros?**
- a) Definición y cortesía.
 - b) Estructura y sencillez.
 - c) Repetición y distancia (proximidad).
 - d) Cortesía y distancia (proximidad).
- 73. ¿Cuántas estaciones de Metro Valencia 2018 tienen oficina de información y atención al cliente?**
- a) 8 estaciones.
 - b) 9 estaciones.
 - c) 10 estaciones.
 - d) 11 estaciones.
- 74. En entrada a contravía, ¿qué medidas tomará el maquinista si no existieran señales de entrada a contravía ni de retroceso?**
- a) Circular con "régimen de maniobras" desde el punto donde se encuentre la señal de entrada de la vía normal hasta el punto de estacionamiento en la estación.
 - b) Circular con "marcha normal" hasta el punto de estacionamiento en la estación.
 - c) Parar el tren y comunicarse con el Puesto de Mando.
 - d) Empezar o continuar la marcha cuando la señal presente la indicación de "movimiento autorizado".
- 75. En las relaciones con el cliente, una de las ideas básicas en la comunicación con el cliente es:**
- a) Toda empresa tiene un tipo de cliente y se debe contar con estrategias de comunicación para los mismos.
 - b) Un servicio orientado al cliente se adapta continuamente a la demanda.
 - c) Usar los tecnicismos es fundamental para facilitar la comprensión del mensaje por parte del receptor.
 - d) Los mensajes para una comunicación eficaz han de ser largos y directos.

76. En relación con el conocimiento del cliente, ¿cuál es el punto de partida para que una empresa mejore su calidad permanentemente?

- a) Las necesidades del cliente.
- b) El conocimiento del cliente.
- c) La esencia del cliente.
- d) La satisfacción del cliente.

77. El servicio "Consigna" de una estación de ferrocarriles debe especificar:

- a) La señalización de las taquillas.
- b) La señalización de las salas.
- c) El horario de atención al público.
- d) Las características de las máquinas.

78. Respecto a las principales habilidades implicadas en la relación con el cliente, "la empatía es la habilidad":

- a) Que permite expresar de forma clara, directa y segura las necesidades, pensamientos, deseos y emociones personales en los demás.
- b) Para entender las necesidades, sentimientos y problemas de los demás, poniéndose en su lugar y respondiendo a sus reacciones emocionales.
- c) Para regular nuestros impulsos, emociones, deseos y acciones.
- d) Que permite emitir verbalizaciones que suponen un halago para la otra persona.

79. Cuando el tren se encuentra descarrilado totalmente en vía doble con interceptación de una sola vía y el maquinista no ha podido contactar con el puesto de mando actuará de la siguiente forma:

- a) Si se circula al amparo del BAD, se realizará la protección con señales de "parada a mano" a una distancia de 200 metros, por el lado que pueda venir los trenes.
- b) Si se circula al amparo del BT, BTC, BEM o BO, no se protegerán.
- c) Si se circula al amparo del BT, BTC, BEM o BO, se protegerá solamente la vía contigua.
- d) En la vía contigua se protegerán con señales de "parada a mano" a una distancia de 200 metros del tren descarrilado.

80. Respecto a las señales portátiles, ¿qué indica la siguiente señal?

- a) Señal de paso.
- b) Señal de Marche el Tren.
- c) Señal de Tren Dispuesto.
- d) Señal de Precaución a Mano.



NOCHE

81. En referencia con el servicio como elemento diferenciador, ¿qué servicio de consultas técnicas o reparaciones ofrecen las empresas para fidelizar a los clientes después de la venta?

- a) Entrega a domicilio.
- b) Flexibilidad en los plazos de entrega.
- c) Servicio post-venta.
- d) Atención telefónica.

- 82. En el plano Red TRAM Metropolità d'Alacant 2020, la estación de ALTEA a se encuentra en la línea de color:**
- a) Rojo.
 - b) Morado.
 - c) Azul.
 - d) Gris.
- 83. Si la causa del uso de alarma fuese por el aprisionamiento de un viajero por las puertas:**
- a) El maquinista se comunicará con el Puesto de Mando para poder actuar.
 - b) El maquinista averiguará desde dónde se usó la alarma y por qué causa.
 - c) El maquinista no continuará la marcha y se personará en la puerta de incidente.
 - d) El maquinista intentará solucionar el problema mientras sigue su marcha normal.
- 84. ¿En qué paradas de la línea 2 de Metro Valencia 2018 hay que solicitar parada?**
- a) L'Elia.
 - b) Entrepins.
 - c) La Canyada.
 - d) Campanar.
- 85. Sobre el procedimiento para la creación y supresión de trenes, "se crearán mediante una comunicación verbal de carácter circular los trenes especiales que vayan a circular al amparo del":**
- a) BAD, BT y BO.
 - b) Cualquier tipo de bloqueo.
 - c) BTC, BT y BEM.
 - d) BAD, BAU y BO.
- 86. En circulación de trenes, cuando el tren tenga retrasos superiores a dos minutos e incidencias, ¿a quién deberá ser comunicado?**
- a) Al Puesto de Mando.
 - b) Al Agente de Circulación.
 - c) Al maquinista.
 - d) A la Jefatura de Línea.
- 87. ¿Qué estación de la línea 6 de Metro Valencia 2018 tiene oficina de información y atención al cliente?**
- a) Marítim Serrería.
 - b) Tossal del Rei.
 - c) Les Arenes.
 - d) U. Politècnica.
- 88. A efectos del Reglamento General de Circulación de F.G.V, la parada momentánea se diferencia de la parada facultativa en que en la primera:**
- a) El tren no se detiene el tiempo necesario para realizar las operaciones del mismo.
 - b) El tren se detiene únicamente cuando deban bajar viajeros en un apeadero.
 - c) El tren se detiene únicamente cuando deban subir o bajar viajeros en un apeadero y éstos lo soliciten.
 - d) El tren se detiene el tiempo estrictamente indispensable para realizar las operaciones del mismo.

89. Respecto a las publicaciones reglamentarias, ¿cómo se denomina al “documento que se facilita al personal, principalmente, información e instrucciones sobre las instalaciones o supresión de señales fijas”?

- a) Consignas.
- b) Avisos.
- c) Libros de Itinerarios.
- d) Órdenes de Servicio.

90. En la comunicación, ¿qué concepto es similar a “feedback”?

- a) Retrorecepción.
- b) Retromensaje.
- c) Retroalimentación.
- d) No tiene otra denominación.

91. Según el Artículo 49 del Reglamento General de Circulación de F.G.V, “la señal portátil de Tren Dispuesto indica al maquinista que”:

- a) Puede emprender la marcha hasta la estación siguiente, si nada se opone.
- b) Puede continuar la marcha normal hasta la estación siguiente, si nada se opone.
- c) Se han terminado las operaciones de subida y bajada de viajeros.
- d) Se tiene que detener de forma inmediata.

92. En caso de avería, accidente o situación degradada, que requiera el acceso a la vía y con el fin de canalizar las comunicaciones y proteger el tramo afectado, se designará:

- a) Un interlocutor único entre el PM y los agentes de FGV y/o personal externo que se encuentren en el lugar del incidente.
- b) Un interlocutor único entre las personas del Puesto de Mando que se encuentre en el lugar del incidente.
- c) Un interlocutor único entre los Agentes de FGV y/o personal externo que se encuentren en el lugar del incidente.
- d) Dos interlocutores entre el PM y los agentes de FGV y/o personal externo que se encuentren en el lugar del incidente.

93. En relación con aquellas características que el cliente desconoce pero que, si se las ofrecemos, las valora positivamente, ¿a qué nivel de exigencia nos referimos?

- a) La calidad requerida.
- b) La calidad potencial.
- c) La calidad esperada.
- d) Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.

94. ¿Cuántas estaciones de la línea 6 de Metro Valencia 2018 son final de trayecto?

- a) 2 estaciones.
- b) 3 estaciones.
- c) 4 estaciones.
- d) 5 estaciones.

95. ¿Cuántas estaciones tiene la línea 3 de Metro Valencia 2018?

- a) 25 estaciones.
- b) 26 estaciones.
- c) 27 estaciones.
- d) 28 estaciones.

96. Teniendo en cuenta la tipología, para atender a un cliente indeciso, es aconsejable:

- a) Orientarle de una manera fácil y muy concreta sobre los trámites a seguir y a quien debe acudir.
- b) Demostrar eficiencia (no dudar y consultar folletos...)
- c) Mantener las distancias.
- d) No quitarle la razón.

97. Teniendo en cuenta el plano Red de Metro Valencia 2018, si hemos comenzado el trayecto en Santa Rita y acabamos de parar en la estación Cantereria ¿cuál es la siguiente estación?

- a) Campanar.
- b) Paterna.
- c) Empalme.
- d) Campament.

98. ¿Cuántas estaciones tiene la L2 de TRAM Metropolità d'Alacant 2020?

- a) 11 estaciones.
- b) 12 estaciones.
- c) 13 estaciones.
- d) 14 estaciones.

99. De acuerdo con el Art. 22 del Reglamento General de Circulación de F.G.V, "si la persona arrollada está con vida":

- a) El maquinista seguirá su marcha normal y llamará al Puesto de Mando para que se haga cargo de la situación.
- b) Se le prestará los auxilios de urgencia, trasladando al herido, si el tipo de lesiones lo aconseja, con los medios más idóneos de que se disponga a la localidad donde se pueda prestar la debida asistencia.
- c) Se esperará a que las autoridades se presenten para atender a la persona arrollada.
- d) El maquinista seguirá su marcha normal y llamará a las autoridades para que se hagan cargo de la situación.

100. En relación con nuestros pensamientos o valoraciones, "los pensamientos automáticos" son:

- a) Negativos.
- b) Racionales.
- c) Positivos.
- d) Forzados.

101. En cuanto a las barreras en la comunicación, ¿qué son las barreras semánticas?

- a) Interferencias que hay en el ambiente y que bloquean la comunicación.
- b) Cuando el emisor y el receptor no atribuyen el mismo significado a las señales enviadas.
- c) Interferencias que parten de las características del individuo, de sus emociones, sus malos hábitos de escucha.
- d) Cuando el emisor y el receptor atribuyen el mismo significado a las señales enviadas.

102. ¿Por qué zona o zonas pasa la línea 7 del Metro de Valencia 2018?

- a) Zona A.
- b) Zona B.
- c) Zona A y B.
- d) Zona A, B y C.

103. En relación con las normas de utilización del alumbrado y señales, “los trenes automotores, vagonetas automóviles y máquinas aisladas llevarán por cabeza”:

- a) Alumbrado de largo y corto alcance con luces blancas.
- b) Alumbrado de corto alcance con luces blancas.
- c) Alumbrado de largo y corto alcance con luces amarillas.
- d) Alumbrado de corto alcance con luces amarillas.

104. En las relaciones con el cliente, ¿a qué principio nos referimos a la hora de “ofrecer feed-back” y “parafrasear” para conducir la conversación?

- a) Autocontrol.
- b) Asertividad.
- c) Escucha activa.
- d) Empatía.

105. En las relaciones con el cliente, ¿cuál es la última etapa del proceso de comunicación?

- a) Retroalimentación.
- b) Codificación.
- c) Descodificación.
- d) Recepción.

106. En parada accidental de los trenes, “cuando se produzca un descarrilamiento, rotura de eje o incendio de algún vehículo”, el maquinista:

- a) No se detendrá hasta que el Jefe o Agente de Circulación le dé la orden.
- b) Deberá seguir su trayecto con precaución.
- c) Se lo comunicará al Puesto de Mando para que le dé órdenes de cómo actuar.
- d) Efectuará parada por propia iniciativa.

107. En cuanto a los componentes de la calidad en el servicio, ¿qué factor se define como "aparición y funcionamiento de las instalaciones y equipos que dan soporte a la prestación del servicio"?

- a) Fiabilidad del servicio.
- b) Profesionalidad.
- c) Estado de los elementos tangibles.
- d) Capacidad de respuesta.

108. ¿Cuál es la estación final de la L3 de TRAM Metropolità d'Alacant 2020?

- a) Pl. La Coruña.
- b) El Campello.
- c) Benidorm.
- d) Sant Vicent del Raspeig.

109. Cuando en una situación de conflicto, el problema no se afronta porque pensamos que así desaparecerá, estamos ante una actitud:

- a) Quejicosa.
- b) Evasiva.
- c) Iracunda.
- d) Vengativa.

110. ¿Cuántas estaciones de Metro Valencia 2018 son accesibles?

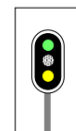
- a) Todas.
- b) Todas, excepto las de la zona A.
- c) Únicamente las de las zonas A y B
- d) Todas, excepto València Sud.

111. Una de las normas que deben seguir los Jefes y Agentes de Circulación para la toma de servicio en las estaciones es:

- a) Dejarán en el libro de telefonemas las anotaciones necesarias para informar al agente de la nueva toma de servicio.
- b) Comprobar la inmovilidad del material apartado en ella; que los piquetes estén libres y que la posición de agujas sea correcta.
- c) Las agujas no enclavadas estarán candadas o encerrojadas.
- d) Asegurarán el itinerario por la vía que corresponda, que generalmente será la del edificio de la estación.

112. Con relación a las señales fijas fundamentales, la siguiente señal nos informa que:

- a) La circulación se realizará por la vía normal.
- b) La circulación se realizará a contravía.
- c) La señal siguiente puede presentar anuncio de parada.
- d) Hay que regular la velocidad del tren para ponerse en condiciones de parar ante la siguiente señal o punto de estacionamiento.



- 113. En cuanto a la clasificación de las señales, ¿cómo se denominan las señales que imponen restricciones en la marcha de los trenes por circunstancias particulares de la vía o de las instalaciones?**
- Señales fijas indicadoras.
 - Señales fijas fundamentales.
 - Señales fijas de limitación de velocidad.
 - Señales portátiles.
- 114. ¿En qué situación el maquinista efectuará la correspondiente denuncia ante la autoridad, cursando, además, comunicación detallada y urgente a las Jefaturas de Línea?**
- Cuando hay indicios de fallo de shuntado de los trenes.
 - Si el atentado ocurre en un tren.
 - Si se da una avería en el tren.
 - Si hay un corte de un tren.
- 115. A efectos del Reglamento General de Circulación de F.G.V, cuando nos referimos a un "tren cuya marcha se halla determinada en el Libro de Itinerarios, sin fijar los días en que ha de tener lugar" hablamos de:**
- Tren discrecional.
 - Tren especial.
 - Tren regular.
 - Tren directo.
- 116. La satisfacción del cliente es una variable extremadamente compleja, puesto que es:**
- Objetiva, debido a que el comportamiento del cliente depende de razones y emociones al mismo tiempo.
 - Difícilmente medible dada su subjetividad.
 - Fácilmente modificable para conseguir un cambio de actitud en un cliente insatisfecho.
 - Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.
- 117. Según la identificación de clientes por su tipología, "el cliente que puede ser causante de lentitud por la mucha atención que exige" es:**
- Un cliente afable.
 - Un cliente minucioso.
 - Un cliente arrogante.
 - Un cliente indeciso.
- 118. ¿Qué estación de las líneas 3 y 5 de Metro Valencia 2018 tiene conexión con Renfe?**
- Colón.
 - Mislata.
 - Xàtiva.
 - Av. Del Cid.

119. ¿Cuál es la estación de inicio de la L5 de TRAM Metropolità d'Alacant 2020?

- a) Sant Vicent del Raspeig.
- b) Porta del Mar.
- c) Luceros.
- d) Benidorm.

120. La instalación de agujas y vías en comunicación con una estación o plena vía, destinada al estacionamiento y/o mantenimiento del material móvil se denomina:

- a) Apeadero.
- b) Apartadero-Cargadero.
- c) Depósito.
- d) Estación.