

	<b>BANCO DE PREGUNTAS</b> <b>CARGO: ASITENTE DE CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO</b> <b>CONCURSO DE MÉRITOS Y OPOSICIÓN – PRUEBAS DE CONOCIMIENTO TÉCNICO</b>
	<b>COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO</b>

**BANCO DE PREGUNTAS**  
**(SERVIDOR PÚBLICO DE APOYO 1)**  
**PARTIDA: 570**

1. Defina lo que es el servicio al usuario en el benemérito cuerpo de bomberos de Guayaquil
2. ¿Cuántos extintores debe tener un establecimiento comercial?
3. ¿A cuántos metros de altura se debe colocar el extintor?
4. ¿Cuándo se creó la Ley de Defensa contra incendios?
5. ¿Cuándo se creó el Reglamento de Prevención, Mitigación y Protección Contra Incendios?
6. Es necesario al cliente escucharle con atención, empatía y sin interrupciones
7. Es necesario ver los inconvenientes desde el punto de vista del cliente no del personal
8. Principales quejas de los clientes en relación con el servicio
9. No se debe NUNCA tratar al usuario con:
10. Servicio al usuario comprende de:
11. Servicio es todo acto o función que una parte puede ofrecer a otra, que es esencialmente intangible y no da como resultado ninguna propiedad, sus propiedades pueden como no ser productos físicos.
12. Son parte de la comunicación los siguientes factores:
13. ¿Qué es la comunicación?
14. Cambio Organizacional es:
15. Señale y subraye la o las correctas. Son fines de los gobiernos autónomos descentralizados:
16. ¿Son la competencia y la cooperación dos fuerzas contrapuestas en los grupos de personas que trabajan en equipo?
17. La obtención de calidad exige conceptos como:
18. ¿Qué roles debe desempeñar un Auxiliar de Atención al Usuario?
19. ¿Qué tipos de documentos existen en la comunicación pública?
20. ¿Qué quiere decir enfoque al cliente?
21. Definición de administración:
22. ¿Qué es un oficio?
23. Elementos de la comunicación: \_\_\_\_\_
24. ¿Qué son los canales de la comunicación?
25. A la administración se la puede definir como: \_\_\_\_\_
26. Los factores tangibles que integran el proceso administrativo son:
27. Las funciones o principios administrativos son:
28. Dentro de las funciones o principios administrativos el control permite:
29. Definición de archivar:
30. ¿Qué es PREVENCIÓN?
31. Bajo qué Ley se rige el Personal Administrativo del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil:
32. ¿Qué es documento electrónico?:
33. Una ciudad a través de sus municipios y entidades gubernamentales, ¿puede ser administrada como en las empresas privadas?
34. ¿La administración pública es la que se dedica a estudiar las actividades privadas?
35. De ser aprobado el permiso por la Coordinación de Gestión de Prevención de Incendios,



## BANCO DE PREGUNTAS

### CARGO: ASITENTE DE CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO CONCURSO DE MÉRITOS Y OPOSICIÓN – PRUEBAS DE CONOCIMIENTO TÉCNICO

COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

- el mismo podrá ser impreso a través de la página web dentro de \_\_\_\_\_ horas.
36. ¿Cuál es el valor de la Tasa Administrativa de Trámite de la institución para solicitudes en general?
  37. ¿Cuál es el valor de la Tasa Administrativa de Trámite de la institución para solicitudes de Re inspección?
  38. ¿Cuál o cuáles de los siguientes servicios ofrece la Coordinación de Prevención de Incendios?
  39. Los Servidores públicos deben brindar
  40. ¿Cuáles son los canales de cancelación de las órdenes de pago para la obtención del permiso de funcionamiento?
  41. Durante la atención al usuario está prohibido:
  42. ¿Qué recomendaciones se deben seguir ante situaciones conflictivas y difíciles con el usuario?
  43. La renovación de permiso de funcionamiento de \_\_\_\_\_, deberán presentar copia del Acta de Control anual que emite la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífico.
  44. En caso de que el establecimiento cambie su dirección o su actividad económica posterior a la obtención de su permiso de funcionamiento, deberá solicitar el cambio mediante \_\_\_\_\_.
  45. Para solicitar copia del informe de un incendio deberá ser requerido mediante \_\_\_\_\_.
  46. Los establecimientos, como Centros Comerciales, Bancos, Complejos de Bodegas, Edificios de concentración de pública, entre otros requieren realizar Planes de Emergencia y Evacuación para la obtención de \_\_\_\_\_.
  47. Los trámites como duplicado de permiso de funcionamiento, Cese de actividades, permiso de funcionamiento por declaración juramentada por disposiciones técnicas vigentes, deben solicitarse mediante una tasa de trámite en: \_\_\_\_\_.
  48. Son considerados establecimientos y actividades comerciales de bajo riesgo a: \_\_\_\_\_.
  49. Los establecimientos y actividades comerciales de Bajo Riesgo que obtendrán la Tasa de Servicios contra Incendios mediante Declaración Juramentada son: Vulcanizadoras, Lavadoras de carros:
  50. El Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil, ofrece el servicio en línea para la obtención del permiso de funcionamiento de establecimientos RENOVIACIÓN.
  51. El documento privado asuntos internos es un tipo de documento que existe en la comunicación pública:
  52. ¿Qué establecimientos de actividad económica \_\_\_\_\_ pueden realizar una Declaración Juramentada mediante un Notario Público para la obtención del permiso de funcionamiento?
  53. ¿Qué establecimientos de actividad económica \_\_\_\_\_ deberán presentar de manera indispensable el formato de Declaración Juramentada de acuerdo a lo estipulado en el Art. 191 literal b) del Reglamento de Prevención Mitigación y Protección Contra Incendios para la obtención del permiso de funcionamiento?
  54. ¿Qué establecimientos de actividad económica \_\_\_\_\_ deberán presentar de manera indispensable la consulta de uso de suelo otorgado por la Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil?

	<b>BANCO DE PREGUNTAS</b>
	<b>CARGO: ASITENTE DE CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>
	<b>CONCURSO DE MÉRITOS Y OPOSICIÓN – PRUEBAS DE CONOCIMIENTO TÉCNICO</b>
<b>COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO</b>	

55. ¿Qué establecimientos de actividad económica \_\_\_\_\_ deberán solicitar de manera indispensable Inspección Previa para la obtención del permiso de funcionamiento?
56. Los establecimientos y actividades comerciales de Bajo Riesgo que obtendrán la Tasa de Servicios contra Incendios mediante Declaración Juramentada son: Centros de Rehabilitación, Industrias:
57. Los establecimientos y actividades comerciales de Bajo Riesgo que obtendrán la Tasa de Servicios contra Incendios mediante Declaración Juramentada son: Venta de Gas doméstico, Gasolineras:
58. ¿Qué requisitos son indispensables para el trámite de PRIMERA VEZ como persona NATURAL para la obtención del permiso de funcionamiento?
59. ¿Qué requisitos son indispensables para el trámite de PRIMERA VEZ como persona JURIDICA para la obtención del permiso de funcionamiento?
60. ¿Qué requisitos son indispensables para el trámite de RENOVACIÓN como persona JURIDICA para la obtención del permiso de funcionamiento?
61. ¿Qué requisitos son indispensables para el trámite de RENOVACIÓN como persona NATURAL para la obtención del permiso de funcionamiento?
62. ¿Qué requisitos son indispensables para el trámite de RENOVACIÓN CON CAMBIOS como persona NATURAL para la obtención del permiso de funcionamiento?
63. ¿Qué requisitos son indispensables para el trámite de RENOVACIÓN CON CAMBIOS como persona JURIDICA para la obtención del permiso de funcionamiento?
64. ¿Qué requisitos son indispensables para el trámite de RE INSPECCIÓN POR RECOMENDACIONES como persona JURIDICA para la obtención del permiso de funcionamiento?
65. ¿Qué requisitos son indispensables para el trámite de RE INSPECCIÓN POR RECOMENDACIONES como persona NATURAL para la obtención del permiso de funcionamiento?
66. ¿Qué requisitos son indispensables para el trámite de INSPECCIÓN POR ÁREA como persona NATURAL para la obtención del permiso de funcionamiento?
67. ¿Qué requisitos son indispensables para el trámite de INSPECCIÓN POR ÁREA como persona JURIDICA para la obtención del permiso de funcionamiento?
68. ¿Qué requisitos son indispensables para el trámite de CESE DE ACTIVIDADES como persona JURIDICA para la obtención del permiso de funcionamiento?
69. ¿Qué requisitos son indispensables para el trámite de CESE DE ACTIVIDADES como persona NATURAL para la obtención del permiso de funcionamiento?
70. ¿Qué requisitos son indispensables para el trámite de VERIFICACION DE VALORES como persona JURIDICA por una orden de pago de la Coordinación de Prevención de Incendios?
71. ¿Qué requisitos son indispensables para el trámite de VERIFICACION DE VALORES como persona NATURAL por una orden de pago de la Coordinación de Prevención de Incendios?
72. ¿Qué requisitos son indispensables para solicitar DUPLICADO DE PERMISO DE FUNCIONAMIENTO como persona JURIDICA en la Coordinación de Prevención de Incendios?
73. ¿Qué requisitos son indispensables para solicitar DUPLICADO DE PERMISO DE FUNCIONAMIENTO como persona NATURAL en la Coordinación de Prevención de Incendios?
74. ¿Qué requisitos son indispensables para solicitar CAMBIO DE RAZON SOCIAL como persona JURIDICA en la Coordinación de Prevención de Incendios?

	<b>BANCO DE PREGUNTAS</b> <b>CARGO: ASITENTE DE CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO</b> <b>CONCURSO DE MÉRITOS Y OPOSICIÓN – PRUEBAS DE CONOCIMIENTO TÉCNICO</b>
	<b>COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO</b>

75. ¿Qué requisitos son indispensables para solicitar CAMBIO DE RAZON SOCIAL como persona NATURAL en la Coordinación de Prevención de Incendios?
76. ¿Qué requisitos son indispensables para solicitar CAMBIO DE NUMERO DE ESTABLECIMIENTO como persona JURIDICA en la Coordinación de Prevención de Incendios?
77. ¿Qué requisitos son indispensables para solicitar CAMBIO DE NUMERO DE ESTABLECIMIENTO como persona NATURAL en la Coordinación de Prevención de Incendios?
78. ¿Qué requisitos son indispensables para solicitar CAMBIO DE NUMERO DE RUC DE PASAPORTE A CEDULA DE IDENTIDAD en la Coordinación de Prevención de Incendios?
79. ¿Qué requisitos son indispensables para solicitar TRAMITE POR PRIMERA VEZ CON CALIFICACIÓN ARTESANAL para la obtención de Permisos de Funcionamiento en la Coordinación de Prevención de Incendios?
80. ¿Qué requisitos son indispensables para solicitar TRAMITE POR PRIMERA VEZ COMO MODULOS DE LA BAHIA para la obtención de Permisos de Funcionamiento en la Coordinación de Prevención de Incendios?
81. ¿Qué requisitos son indispensables para solicitar TRAMITE POR PRIMERA VEZ COMO ISLAS para la obtención de Permisos de Funcionamiento en la Coordinación de Prevención de Incendios?
82. ¿Qué requisitos son indispensables para solicitar TRAMITE POR RENOVACIÓN DE UNA ASOCIACION DE LA BAHIA para la obtención de Permisos de Funcionamiento en la Coordinación de Prevención de Incendios?
83. Los Planes de Emergencia y Evacuación se presentan como requisito para la obtención del permiso de funcionamiento en la Coordinación de Prevención de Incendios cada\_\_\_\_\_?
84. El Formulario por Autenticación de Firmas por el Sistema Hidráulico Operativo se presenta como requisito para la obtención del permiso de funcionamiento en la Coordinación de Prevención de Incendios cada\_\_\_\_\_?
85. ¿Qué requisitos son indispensables para solicitar TRAMITE POR RENOVACIÓN DE UN TRANSPORTE DE COMBUSTIBLE como persona JURIDICA para la obtención de Permisos de Funcionamiento en la Coordinación de Prevención de Incendios?
86. ¿Qué requisitos son indispensables para solicitar TRAMITE POR RENOVACIÓN DE UN TRANSPORTE DE COMBUSTIBLE como persona NATURAL para la obtención de Permisos de Funcionamiento en la Coordinación de Prevención de Incendios?
87. ¿Qué requisitos son indispensables para solicitar TRAMITE DE CESES DE ACTIVIDADES PARA UN TRANSPORTE DE COMBUSTIBLE como persona NATURAL para la obtención de Permisos de Funcionamiento en la Coordinación de Prevención de Incendios?
88. ¿Qué requisitos son indispensables para solicitar TRAMITE DE CESE DE ACTIVIDADES DE UN TRANSPORTE DE COMBUSTIBLE como persona JURIDICA para la obtención de Permisos de Funcionamiento en la Coordinación de Prevención de Incendios?
89. ¿Qué requisitos son indispensables para solicitar RESOLUCIÓN DE NO AMERITAR PERMISO DE FUNCIONAMIENTO como persona JURIDICA en la Coordinación de Prevención de Incendios?
90. ¿Qué requisitos son indispensables para solicitar RESOLUCIÓN DE NO AMERITAR PERMISO DE FUNCIONAMIENTO como persona NATURAL en la Coordinación de Prevención de Incendios?



## BANCO DE PREGUNTAS

### CARGO: ASITENTE DE CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO CONCURSO DE MÉRITOS Y OPOSICIÓN – PRUEBAS DE CONOCIMIENTO TÉCNICO

COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

91. ¿Qué requisitos son indispensables para solicitar PERMISO DE FUNCIONAMIENTO CON DECLARACION JURAMENTADA POR DISPOSICIONES TECNICAS VIGENTES como persona NATURAL en la Coordinación de Prevención de Incendios?
92. ¿Qué requisitos son indispensables para solicitar PERMISO DE FUNCIONAMIENTO CON DECLARACION JURAMENTADA POR DISPOSICIONES TECNICAS VIGENTES como persona JURIDICA en la Coordinación de Prevención de Incendios?
93. En caso de que el establecimiento cambie su área posterior a la obtención de su permiso de funcionamiento, deberá solicitar el cambio mediante \_\_\_\_\_.
94. Para solicitar el Permiso de Funcionamiento de un Edificio en la Coordinación de Prevención de Incendios se realiza mediante \_\_\_\_\_.
95. ¿Dónde se ubican las LAMPARAS DE EMERGENCIAS? Las lámparas de emergencia estarán conectadas al suministro de energía eléctrica del establecimiento y se accionarán en el momento que exista un corte de fluido eléctrico de la red principal, las mismas que estarán ubicadas en todas las vías de evacuación y puertas de salida.
96. ¿Dónde se ubican los LETREROS DE SEGURIDAD “PROHIBIDO FUMAR Y PICTOGRAMA” Los letreros deberán ser elaborados en un formato de 30 cm x 20cm, en material acrílico o adhesivo, en fondo rojo y letras blancas (contraste), los mismos que se instalarán en las diferentes áreas que tenga el establecimiento.
97. ¿Para qué sirven las PUERTAS DE EMERGENCIAS?. Las puertas de Emergencias sirven para que las personas logren evacuar las instalaciones, en el momento de presentarse una emergencia, estas deberán estar señalizadas, abrir en sentido de la evacuación y estar provistas de su respectiva barra antipático.
98. ¿Para qué sirven las PUERTAS DE EMERGENCIAS?. Las puertas de Emergencias sirven para que las personas logren evacuar las instalaciones, en el momento de presentarse una emergencia, estas deberán estar señalizadas, abrir en sentido de la evacuación y estar provistas de su respectiva barra antipático.
99. ¿Dónde se ubican los LETREROS DE EVACUACION “SALIDA ➡ / SALIDA ⬇ “ Los letreros de SALIDA ➡ deberán estar ubicados en pasillos y escaleras. Deberán elaborarse en un formato de 30 cm x 20cm, tipo reflectivo, en fondo verde y letras blancas.
100. Para solicitar el Permiso de Funcionamiento de un Evento en la Coordinación de Prevención de Incendios se realiza mediante \_\_\_\_\_.
101. La Coordinación de Prevención de Incendios emite permisos de funcionamiento para eventos de \_\_\_\_\_.
102. En caso de que el establecimiento cambie su dirección posterior a la obtención de su permiso de funcionamiento, deberá solicitar el cambio mediante \_\_\_\_\_.
101. ¿Por cada 60 mt<sup>2</sup> de área deberá poseer un local comercial un extintor de 10 libras?  
Verdadero Falso
102. ¿A cuántos metros de altura se debe colocar el extintor?  
a) A 1.60mt de altura desde el piso  
b) A 1.70mt de altura desde el piso  
c) A 1.53mt de altura desde el piso



## BANCO DE PREGUNTAS

### CARGO: ASITENTE DE CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO CONCURSO DE MÉRITOS Y OPOSICIÓN – PRUEBAS DE CONOCIMIENTO TÉCNICO

COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

- d) Ninguna de las anteriores
103. El servicio personalizado que se brinda para obtener los permisos de funcionamiento contra incendios es:
- a) Servicio al usuario del BCBG
  - b) Servicio al contribuyente del BCBG
  - c) Servicio al ciudadano del BCBG
  - d) Ninguna de las anteriores
104. ¿El 2 de Abril del 2007 se creó la Ley de Defensa contra incendios?  
Verdadero Falso
105. ¿El 2 de Abril del 2007 se creó el Reglamento de Prevención, Mitigación y Protección Contra Incendios?  
Verdadero Falso
106. Principales quejas de los usuarios en relación con el servicio
- a) Falta de respeto
  - b) Falta de claridad
  - c) Empleados poco informados y con poca capacitación
  - d) Ninguna de las anteriores
  - e) Solo a y c
107. La comunicación es: Un proceso de transmitir un mensaje entre tres sujetos, el emisor, mensaje y el receptor  
Verdadero Falso
108. Cambio Organizacional es: El cambio humano y de actitudes individual y colectivo.  
Verdadero Falso
109. El funcionario de atención a usuarios debe de realizar todo el trabajo administrativo que delega el administrador.  
Verdadero Falso
110. Son considerados establecimientos y actividades comerciales de menor riesgo a: farmacias con un área hasta 200 m<sup>2</sup>.  
Verdadero Falso
111. Son considerados establecimientos y actividades comerciales de menor riesgo hasta 100 mt<sup>2</sup> de área?  
Verdadero Falso
112. Todos los sitios donde se efectúe la concentración de más de \_\_\_\_ personas se consideraran como lugares de concentración de público
113. De acuerdo a la Ley de Defensa contra incendios los establecimientos de Depósitos de Distribución de GLP deberán poseer: \_\_\_\_
114. De ser aprobado el trámite por la Coordinación de Gestión de Prevención de Incendios, el mismo podrá ser impreso la orden de pago a través de la página web dentro de \_\_\_\_ horas.
115. Los trámites como copia de informes de incendios, prórrogas, cambio de números de



## BANCO DE PREGUNTAS

### CARGO: ASITENTE DE CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO CONCURSO DE MÉRITOS Y OPOSICIÓN – PRUEBAS DE CONOCIMIENTO TÉCNICO

COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

establecimientos deben solicitarse mediante una tasa de trámite en:

116. ¿Qué requisitos son indispensables para el trámite de RENOVACIÓN como persona JURIDICA para la obtención del permiso de funcionamiento?
117. ¿Qué requisitos son indispensables para el trámite de RENOVACIÓN como persona NATURAL para la obtención del permiso de funcionamiento?
118. ¿Qué requisitos son indispensables para el trámite de RENOVACIÓN CON CAMBIOS como persona NATURAL para la obtención del permiso de funcionamiento?
119. ¿Qué requisitos son indispensables para el trámite de RENOVACIÓN CON CAMBIOS como persona JURIDICA para la obtención del permiso de funcionamiento?
120. ¿Qué requisitos son indispensables para el trámite de RE INSPECCIÓN POR RECOMENDACIONES como persona JURIDICA para la obtención del permiso de funcionamiento?
121. ¿Qué requisitos son indispensables para el trámite de RE INSPECCIÓN POR RECOMENDACIONES como persona NATURAL para la obtención del permiso de funcionamiento?
122. ¿Qué requisitos son indispensables para el trámite de INSPECCIÓN POR ÁREA como persona NATURAL para la obtención del permiso de funcionamiento?
123. ¿Qué requisitos son indispensables para el trámite de INSPECCIÓN POR ÁREA como persona JURIDICA para la obtención del permiso de funcionamiento?
124. ¿Qué requisitos son indispensables para el trámite de CESE DE ACTIVIDADES como persona JURIDICA para la obtención del permiso de funcionamiento?
125. ¿Qué requisitos son indispensables para el trámite de CESE DE ACTIVIDADES como persona NATURAL para la obtención del permiso de funcionamiento?
126. ¿Qué requisitos son indispensables para el trámite de VERIFICACION DE VALORES como persona JURIDICA por una orden de pago de la Coordinación de Prevención de Incendios?
127. ¿Qué requisitos son indispensables para el trámite de VERIFICACION DE VALORES como persona NATURAL por una orden de pago de la Coordinación de Prevención de Incendios?
128. ¿Qué requisitos son indispensables para solicitar DUPLICADO DE PERMISO DE FUNCIONAMIENTO como persona JURIDICA en la Coordinación de Prevención de Incendios?
129. ¿Qué requisitos son indispensables para solicitar DUPLICADO DE PERMISO DE FUNCIONAMIENTO como persona NATURAL en la Coordinación de Prevención de Incendios?
130. ¿Qué requisitos son indispensables para solicitar CAMBIO DE RAZON SOCIAL como persona JURIDICA en la Coordinación de Prevención de Incendios?
131. ¿Qué requisitos son indispensables para solicitar CAMBIO DE RAZON SOCIAL como persona NATURAL en la Coordinación de Prevención de Incendios?
132. ¿Qué requisitos son indispensables para solicitar CAMBIO DE NUMERO DE ESTABLECIMIENTO como persona JURIDICA en la Coordinación de Prevención de Incendios?
133. ¿Qué requisitos son indispensables para solicitar CAMBIO DE NUMERO DE ESTABLECIMIENTO como persona NATURAL en la Coordinación de Prevención de Incendios?

	<b>BANCO DE PREGUNTAS</b>
	<b>CARGO: ASITENTE DE CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>
	<b>CONCURSO DE MÉRITOS Y OPOSICIÓN – PRUEBAS DE CONOCIMIENTO TÉCNICO</b>
<b>COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO</b>	

134. ¿Qué requisitos son indispensables para solicitar CAMBIO DE NUMERO DE RUC DE PASAPORTE A CEDULA DE IDENTIDAD en la Coordinación de Prevención de Incendios?
135. ¿Qué requisitos son indispensables para solicitar TRAMITE POR PRIMERA VEZ CON CALIFICACIÓN ARTESANAL para la obtención de Permisos de Funcionamiento en la Coordinación de Prevención de Incendios?
136. ¿Qué requisitos son indispensables para solicitar TRAMITE POR PRIMERA VEZ COMO MODULOS DE LA BAHIA para la obtención de Permisos de Funcionamiento en la Coordinación de Prevención de Incendios?
137. ¿Qué requisitos son indispensables para solicitar TRAMITE POR PRIMERA VEZ COMO ISLAS para la obtención de Permisos de Funcionamiento en la Coordinación de Prevención de Incendios?
138. ¿Qué requisitos son indispensables para solicitar TRAMITE POR RENOVACIÓN DE UNA ASOCIACION DE LA BAHIA para la obtención de Permisos de Funcionamiento en la Coordinación de Prevención de Incendios?
139. Los Planes de Emergencia y Evacuación se presentan como requisito para la obtención del permiso de funcionamiento en la Coordinación de Prevención de Incendios cada\_\_\_\_\_?
140. El Formulario por Autenticación de Firmas por el Sistema Hidráulico Operativo se presenta como requisito para la obtención del permiso de funcionamiento en la Coordinación de Prevención de Incendios cada\_\_\_\_\_?
141. ¿Qué requisitos son indispensables para solicitar TRAMITE POR RENOVACIÓN DE un TRANSPORTE DE COMBUSTIBLE como persona JURIDICA para la obtención de Permisos de Funcionamiento en la Coordinación de Prevención de Incendios?
142. ¿Qué requisitos son indispensables para solicitar TRAMITE POR RENOVACIÓN DE un TRANSPORTE DE COMBUSTIBLE como persona NATURAL para la obtención de Permisos de Funcionamiento en la Coordinación de Prevención de Incendios?
143. ¿Qué requisitos son indispensables para solicitar TRAMITE DE CESES DE ACTIVIDADES PARA UN TRANSPORTE DE COMBUSTIBLE como persona NATURAL para la obtención de Permisos de Funcionamiento en la Coordinación de Prevención de Incendios?
144. ¿Qué requisitos son indispensables para solicitar TRAMITE DE CESE DE ACTIVIDADES DE UN TRANSPORTE DE COMBUSTIBLE como persona JURIDICA para la obtención de Permisos de Funcionamiento en la Coordinación de Prevención de Incendios?
145. ¿Qué requisitos son indispensables para solicitar RESOLUCIÓN DE NO AMERITAR PERMISO DE FUNCIONAMIENTO como persona JURIDICA en la Coordinación de Prevención de Incendios?
146. ¿Qué requisitos son indispensables para solicitar RESOLUCIÓN DE NO AMERITAR PERMISO DE FUNCIONAMIENTO como persona NATURAL en la Coordinación de Prevención de Incendios?
147. ¿Qué requisitos son indispensables para solicitar PERMISO DE FUNCIONAMIENTO CON DECLARACION JURAMENTADA POR DISPOSICIONES TECNICAS VIGENTES como persona NATURAL en la Coordinación de Prevención de Incendios?
148. ¿Qué requisitos son indispensables para solicitar PERMISO DE FUNCIONAMIENTO CON DECLARACION JURAMENTADA POR DISPOSICIONES TECNICAS VIGENTES como persona JURIDICA en la Coordinación de Prevención de Incendios?
149. En caso de que el establecimiento cambie su área posterior a la obtención de su



## BANCO DE PREGUNTAS

### CARGO: ASITENTE DE CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO CONCURSO DE MÉRITOS Y OPOSICIÓN – PRUEBAS DE CONOCIMIENTO TÉCNICO

COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

- permiso de funcionamiento, deberá solicitar el cambio mediante \_\_\_\_\_.
150. Para solicitar el Permiso de Funcionamiento de un Edificio en la Coordinación de Prevención de Incendios se realiza mediante \_\_\_\_\_.
151. ¿Dónde se ubican las LAMPARAS DE EMERGENCIAS? Las lámparas de emergencia estarán conectadas al suministro de energía eléctrica del establecimiento y se accionarán en el momento que exista un corte de fluido eléctrico de la red principal, las mismas que estarán ubicadas en todas las vías de evacuación y puertas de salida.
152. ¿Dónde se ubican los LETREROS DE SEGURIDAD “PROHIBIDO FUMAR Y PICTOGRAMA” Los letreros deberán ser elaborados en un formato de 30 cm x 20cm, en material acrílico o adhesivo, en fondo rojo y letras blancas (contraste), los mismos que se instalarán en las diferentes áreas que tenga el establecimiento.
153. ¿Para qué sirven las PUERTAS DE EMERGENCIAS?. Las puertas de Emergencias sirven para que las personas logren evacuar las instalaciones, en el momento de presentarse una emergencia, estas deberán estar señalizadas, abrir en sentido de la evacuación y estar provistas de su respectiva barra antipático.
154. ¿Para qué sirven las PUERTAS DE EMERGENCIAS?. Las puertas de Emergencias sirven para que las personas logren evacuar las instalaciones, en el momento de presentarse una emergencia, estas deberán estar señalizadas, abrir en sentido de la evacuación y estar provistas de su respectiva barra antipático.
155. ¿Dónde se ubican los LETREROS DE EVACUACION “SALIDA / SALIDA “ Los letreros de SALIDA deberán estar ubicados en pasillos y escaleras. Deberán elaborarse en un formato de 30 cm x 20cm, tipo reflectivo, en fondo verde y letras blancas.
156. Para solicitar el Permiso de Funcionamiento de un Evento en la Coordinación de Prevención de Incendios se realiza mediante \_\_\_\_\_.
157. Defina lo que es el servicio al usuario en el benemérito cuerpo de bomberos de Guayaquil
158. ¿Cuántos extintores debe tener un establecimiento comercial?
159. ¿A cuántos metros de altura se debe colocar el extintor?
160. ¿Cuándo se creó la Ley de Defensa contra incendios?
161. ¿Cuándo se creó el Reglamento de Prevención, Mitigación y Protección Contra Incendios?
162. Es necesario al cliente escucharle con atención, empatía y sin interrupciones
163. Es necesario ver los inconvenientes desde el punto de vista del cliente no del personal
164. Principales quejas de los clientes en relación con el servicio
165. No se debe NUNCA tratar al usuario con:
166. Servicio al usuario comprende de:
167. Servicio es todo acto o función que una parte puede ofrecer a otra, que es esencialmente intangible y no da como resultado ninguna propiedad, sus propiedades pueden como no ser productos físicos.
168. Son parte de la comunicación los siguientes factores:
169. ¿Qué es la comunicación?
170. Cambio Organizacional es:
171. Señale y subraye la o las correctas. Son fines de los gobiernos autónomos descentralizados:
172. ¿Son la competencia y la cooperación dos fuerzas contrapuestas en los grupos de personas que trabajan en equipo?
173. La obtención de calidad exige conceptos como:



## BANCO DE PREGUNTAS

### CARGO: ASITENTE DE CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO CONCURSO DE MÉRITOS Y OPOSICIÓN – PRUEBAS DE CONOCIMIENTO TÉCNICO

COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

174. ¿Qué roles debe desempeñar un Auxiliar de Atención al Usuario?
175. ¿Qué tipos de documentos existen en la comunicación pública?
176. ¿Qué quiere decir enfoque al cliente?
177. Definición de administración:
178. ¿Qué es un oficio?
179. Elementos de la comunicación: \_\_\_\_\_
180. ¿Qué son los canales de la comunicación?
181. A la administración se la puede definir como: \_\_\_\_\_
182. Los factores tangibles que integran el proceso administrativo son:
183. Las funciones o principios administrativos son:
184. Dentro de las funciones o principios administrativos el control permite:
185. Definición de archivar:
186. ¿Qué es PREVENCIÓN?
187. Bajo qué Ley se rige el Personal Administrativo del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil:
188. ¿Qué es documento electrónico?:
189. Una ciudad a través de sus municipios y entidades gubernamentales, ¿puede ser administrada como en las empresas privadas?
190. ¿La administración pública es la que se dedica a estudiar las actividades privadas?
191. De ser aprobado el permiso por la Coordinación de Gestión de Prevención de Incendios, el mismo podrá ser impreso a través de la página web dentro de \_\_\_\_\_ horas.
192. ¿Cuál es el valor de la Tasa Administrativa de Trámite de la institución para solicitudes en general?
193. ¿Cuál es el valor de la Tasa Administrativa de Trámite de la institución para solicitudes de Re inspección?
194. ¿Cuál o cuáles de los siguientes servicios ofrece la Coordinación de Prevención de Incendios?
195. Los Servidores públicos deben brindar
196. ¿Cuáles son los canales de cancelación de las órdenes de pago para la obtención del permiso de funcionamiento?
197. Durante la atención al usuario está prohibido:
198. ¿Qué recomendaciones se deben seguir ante situaciones conflictivas y difíciles con el usuario?
199. La renovación de permiso de funcionamiento de \_\_\_\_\_, deberán presentar copia del Acta de Control anual que emite la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífico.
200. En caso de que el establecimiento cambie su dirección o su actividad económica posterior a la obtención de su permiso de funcionamiento, deberá solicitar el cambio mediante \_\_\_\_\_.