



TESTs de REPASO
Técnico/a Auxiliar de Servicios de Conserjería
Universidad de Sevilla
Ed. 2019



TEST de REPASO
Técnico/a Auxiliar de Servicios de Conserjería
Universidad de Sevilla
Ed. 2019

© Beatriz Carballo Martín (coord.)
© Ed. TEMA DIGITAL, S.L.
ISBN: 978-84-942320-6-0
DOCUMENTACIÓN PARA OPOSICIONES (UNIVERSIDADES)
Depósito Legal según Real Decreto 635/2015

*Prohibido su uso fuera de las condiciones
de acceso on-line o venta*

TEMARIO

TEMA 1.- Conocimientos básicos de Informática a nivel de usuario. Componentes del PC. Unidad central, periféricos de entrada, salida y almacenamiento.

TEMA 2.- Nociones elementales de Word, formatos, plantillas de documentos, importar documentos (Versión Office 2010).

TEMA 3.- Práctica de las notificaciones en papel. Real Decreto 208/1996, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano: Capítulo I.

TEMA 4.- Identificación del Personal al servicio de las Administraciones Públicas.

TEMA 5.- La atención al público en la Universidad de Sevilla. Usuarios del servicio. Definición y categoría de usuarios en la Universidad de Sevilla. Procedimientos y técnicas de atención presencial y telefónica.

TEMA 6.- Real Decreto 1393/2007, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales: Capítulo II. Estructura de las enseñanzas universitarias oficiales.

TEMA 7.- Uso y mantenimiento básico de Medios audiovisuales: Tipos de proyectores de video-datos. Conexión (PCs, portátiles): Conocimientos básicos sobre cableado de audio y vídeo-datos: cables RCA, XLR, VGA, HDMI, DVI, UTP, USB, y JACK.

TEMA 8.- Elementos del sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales de la Universidad de Sevilla: Política preventiva en la Universidad de Sevilla. Guía preventiva de empleados públicos de la Universidad de Sevilla. Procedimiento de actuación ante un accidente, primeros auxilios y situaciones de emergencias. Seguridad vial: píldoras informativas del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de la Universidad de Sevilla. Obligaciones de los trabajadores en materia de prevención de riesgos laborales: Artículo 29 de la Ley 31/1995 de prevención de riesgos laborales.

TEMA 9.- Riesgos generales y específicos de su puesto de trabajo: Real Decreto 486/1997, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo. Real Decreto 488/1997, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización. Real Decreto 487/1997, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a la manipulación manual de cargas que entrañe riesgos, en particular dorso lumbar, para los trabajadores. Real Decreto 485/1997, sobre disposiciones mínimas en materia de señalización de seguridad y salud en el trabajo. Píldoras informativas del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de la Universidad de Sevilla.

TEMA 10.- El Estatuto de la Universidad de Sevilla: Título Preliminar. Órganos generales de la Universidad de Sevilla. Estructura Académica: Centros y Departamentos. La comunidad universitaria (art. 72).

TEMA 11.- Convenio Colectivo del Personal Laboral de las Universidades Públicas de Andalucía: Objeto y ámbito. Normas de Organización del Trabajo. Vacaciones, permisos y licencias. Régimen disciplinario. Prevención de Riesgos Laborales.

TEMA 12.- Ley Orgánica 3/2007, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres. Objeto y ámbito de la Ley. El principio de igualdad y la tutela contra la discriminación. El principio de igualdad en el empleo público: Criterios de actuación de las Administraciones Públicas. Protocolo para la Prevención, Evaluación e Intervención ante el Acoso en la Universidad de Sevilla. Introducción. Definiciones, objeto y ámbito de aplicación. Medidas de prevención.

-o-o-o0o-o-o-

30 PREGUNTAS TIPO TEST

Enunciados

1.- ¿Qué dispositivo controla el flujo de datos entre el microprocesador, la tarjeta gráfica y el resto de los dispositivos?:

- A) El bus de datos
- B) La memoria RAM
- C) La BIOS
- D) El chipset

2.- Un módem es:

- A) Un periférico de E/S que se conecta a la entrada estándar del teléfono y permite la comunicación remota con otros equipos
- B) Un periférico de salida
- C) Un periférico de almacenamiento
- D) Un periférico de entrada

3.- No es una versión de Microsoft Office Word:

- A) Microsoft Office Word 2003
- B) Microsoft Office Word 2008
- C) Microsoft Office Word 2007
- D) Microsoft Office Word 2010

4.- En Word 2010, ¿qué es una tabla de contenido?:

- A) Es una lista que contiene palabras y el número de veces que aparece esa palabra en el documento
- B) Es una tabla formada por los títulos de los apartados que aparecen en el documento junto con el número de página donde se encuentran
- C) Es una tabla que solamente contiene gráficos
- D) Ninguna de las contestaciones anteriores es correcta

5.- Se notificarán a los interesados:

- A) Las resoluciones que afecten a sus derechos
- B) Las resoluciones y actos administrativos que

afecten a sus derechos e intereses

- C) Los actos administrativos que afecten a sus derechos e intereses
- D) Las resoluciones que afecten a sus derechos e intereses

6.- La función administrativa de recepción y acogida a los ciudadanos:

A) Tiene por objeto facilitarles la orientación y ayuda que precisen en el momento inicial de su visita, y, en particular, la relativa a la localización de dependencias y funcionarios

B) Su finalidad es la de ofrecer las aclaraciones y ayudas de índole práctica que los ciudadanos requieren sobre procedimientos, trámites, requisitos y documentación para los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar, o para acceder al disfrute de un servicio público o beneficiarse de una prestación

C) Comprenderá la recepción de la documentación inicial de un expediente cuando así se haya dispuesto reglamentariamente, así como las actuaciones de trámite y resolución de las cuestiones cuya urgencia y simplicidad demanden una respuesta inmediata

D) Ninguna de las anteriores contestaciones es correcta

7.- En sus relaciones con las AA.PP., los ciudadanos tienen derecho a identificar:

- A) A las autoridades y al personal
- B) Al personal al servicio de las AA.PP.
- C) A las autoridades y al personal al servicio de las AA.PP. bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos
- D) Al personal al servicio de las AA.PP. bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos

8.- En una dependencia administrativa, el Rótulo de Mesa deberá ser legible:

- A) A tres metros de distancia
- B) A dos metros de distancia
- C) A un metro de distancia
- D) A cuatro metros de distancia

9.- En relación a la atención al público, ¿cuál es la forma idónea de comunicación?:

- A) La comunicación cara a cara
- B) La comunicación por correo postal
- C) La comunicación telefónica
- D) La comunicación vía e-mail

10.- El Buzón Electrónico de Quejas, Sugerencias, Felicitaciones e Incidencias de la Universidad de Sevilla se identifica como:

- A) EXPON@us
- B) BUZON@us
- C) BUZON@www.us.es
- D) QUEJATE@www.us.es

11.- Las enseñanzas universitarias conducentes a la obtención de títulos de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional se estructurarán en:

- A) Dos ciclos, denominados respectivamente Grado/Máster y Doctorado
- B) Primer y Segundo Ciclo
- C) Tres ciclos, denominados respectivamente Grado, Máster y Doctorado
- D) Diplomaturas, Licenciaturas y Doctorado

12.- En el Suplemento Europeo al Título de Graduado/a se hará referencia:

- A) A la rama de conocimiento en la que se incardine el título
- B) Al campo científico en el que se incardine el título
- C) Al área de conocimiento y Departamento universitario en que se incardine el título

D) A los ámbitos del saber en que se incardine el título

13.- El retroproyector debe colocarse:

- A) Lo más alejado posible de la luz directa del sol
- B) Lo más cerca posible de la luz directa del sol
- C) Lo más alejado posible de la pantalla
- D) Lo más cerca posible de la pantalla

14.- Los conectores Mini-Jack tienen un diámetro de:

- A) 1,5 mm.
- B) 2,5 mm.
- C) 3,5 mm.
- D) 4,5 mm.

15.- Físicamente los conectores tipo DVI se diferencian:

- A) Por el número de cabezas (2 o 3)
- B) Por el número de pines
- C) Por la forma redonda o cuadrada
- D) Por el tamaño (6,5 mm o 8,6 mm)

16.- En la Universidad de Sevilla el Manual de Prevención de Riesgos Laborales ha sido aprobado por:

- A) El Comité de Seguridad y Salud
- B) La Gerencia, previo informe del Comité de Seguridad y Salud
- C) El Consejo de Gobierno
- D) El Claustro

17.- Ante una situación de primeros auxilios en la Universidad de Sevilla, las siglas P.A.S. significan:

- A) Primeros-Auxilios-Sevilla
- B) Preguntar, Avisar y Salvar
- C) Proteger, Auxiliar y Socorrer
- D) Proteger, Ayudar y Salvar

18.- Un extintor portátil tiene un tiempo de descarga continua entre:

- A) 8 y 20 segundos
- B) 20 y 30 segundos
- C) 30 y 45 segundos
- D) 45 y 60 segundos

19.- Según el RD 486/1997, no se considerará incluido en la definición de lugares de trabajo:

- A) Los servicios higiénicos
- B) Los lugares de descanso
- C) Los comedores
- D) Se considerarán todas las contestaciones anteriores incluidas en la definición de lugares de trabajo

20.- Según el RD 488/1997 se entiende por pantalla de visualización:

- A) Una pantalla iluminada, independientemente del método de representación visual utilizado
- B) Una pantalla alfanumérica o gráfica, independientemente del método de representación visual utilizado
- C) Una pantalla gráfica, dependiendo del método de representación visual utilizado
- D) Una pantalla alfanumérica o gráfica, dependiendo del método de representación visual utilizado

21.- Según el anexo del RD 487/1997 la manipulación manual de una carga no puede presentar un riesgo en el caso siguiente:

- A) Cuando está colocada de tal modo que debe sostenerse o manipularse a distancia del tronco o con torsión o inclinación del mismo
- B) Cuando es voluminosa o difícil de sujetar
- C) Cuando la carga, debido a su aspecto volátil o a su inconsistencia, puede ocasionar lesiones al trabajador
- D) Cuando está en equilibrio inestable o su contenido corre el riesgo de desplazarse

22.- Según la Píldora informativa de la Universidad de Sevilla sobre seguridad contra incendios: clasificación de extintores, se llaman también de nieve carbónica:

- A) Los extintores de polvo
- B) Los extintores especiales para metales
- C) Los extintores de espuma
- D) Ninguna de las contestaciones anteriores es correcta

23.- La Universidad de Sevilla es una institución de:

- A) Derecho Público y Privado, dotada de personalidad jurídica y que desarrolla funciones en régimen de autonomía
- B) Derecho Público, sin personalidad jurídica propia y que desarrolla funciones en régimen de dependencia
- C) Derecho Público, dotada de personalidad jurídica y que desarrolla funciones en régimen de autonomía
- D) Derecho Público y Privado, dotada de personalidad jurídica y que desarrolla funciones en régimen de dependencia

24.- El Claustro Universitario está compuesto por:

- A) El Rector, el Secretario General, el Vicesecretario, el Gerente y trescientos miembros electivos
- B) El Rector, el Secretario General, el Gerente y trescientos miembros electivos
- C) El Rector, el Vicepresidente, el Gerente y doscientos miembros electivos
- D) El Rector, el Secretario General, el Vicesecretario, el Gerente y doscientos miembros electivos

25.- La Conferencia de Decanos y Directores es un órgano:

- A) De Gobierno
- B) De Gestión
- C) De Representación
- D) De Consulta

26.- De acuerdo con lo establecido en el Estatuto de la Universidad de Sevilla, el Rector podrá nombrar Vicerrectores en número no superior a:

- A) Cinco
- B) Siete
- C) Ocho
- D) Nueve

27.- ¿Cuál de las siguientes Universidades no forma parte del IV Convenio Colectivo?:

- A) Universidad Pablo de Olavide
- B) Universidad Europea de Málaga
- C) Universidad Internacional de Andalucía
- D) Universidad de Almería

28.- El personal comprendido en el ámbito de aplicación del IV Convenio Colectivo se clasificará en el Grupo IV si tiene la titulación de:

- A) Bachiller Superior
- B) Certificado de Escolaridad
- C) Graduado Escolar
- D) Formación Profesional de Segundo Grado

29.- Las obligaciones establecidas en la Ley Orgánica de Igualdad serán de aplicación a:

- A) Toda persona que se encuentre o actúe en territorio español, cualquiera que fuese su nacionalidad, domicilio o procedencia
- B) Toda persona que se encuentre o actúe en territorio español, cualquiera que fuese su nacionalidad
- C) Toda persona, física o jurídica, que se encuentre o actúe en territorio español, cualquiera que fuese su nacionalidad, domicilio o residencia
- D) Toda persona que se encuentre o actúe en territorio español, cualquiera que fuese su nacionalidad, domicilio o residencia

30.- En relación a las medidas de prevención frente al acoso de la Universidad de Sevilla, ¿cuál es el significado de las siglas CPEIA?:

- A) Centro Homologado para la Prevención, Evaluación e Igualdad frente al Acoso
- B) Comité Técnico para la Prevención, Evaluación e Intervención en situaciones de Acoso
- C) Comité Universitario para la Prevención, Estudio e Intermediación en situaciones de Acoso
- D) Centro Comunitario para la Prevención, Estudio e Igualdad frente al Acoso

PLANTILLA DE CONTESTACIONES

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

30 PREGUNTAS TIPO TEST

Claves de respuestas

1.- ¿Qué dispositivo controla el flujo de datos entre el microprocesador, la tarjeta gráfica y el resto de los dispositivos?:

- A) El bus de datos
- B) La memoria RAM
- C) La BIOS

* D) El chipset

2.- Un módem es:

- * A) Un periférico de E/S que se conecta a la entrada estándar del teléfono y permite la comunicación remota con otros equipos
- B) Un periférico de salida
- C) Un periférico de almacenamiento
- D) Un periférico de entrada

3.- No es una versión de Microsoft Office Word:

- A) Microsoft Office Word 2003
- * B) Microsoft Office Word 2008
- C) Microsoft Office Word 2007
- D) Microsoft Office Word 2010

4.- En Word 2010, ¿qué es una tabla de contenido?:

- A) Es una lista que contiene palabras y el número de veces que aparece esa palabra en el documento
- * B) Es una tabla formada por los títulos de los apartados que aparecen en el documento junto con el número de página donde se encuentran
- C) Es una tabla que solamente contiene gráficos
- D) Ninguna de las contestaciones anteriores es correcta

5.- Se notificarán a los interesados:

- A) Las resoluciones que afecten a sus derechos

* B) Las resoluciones y actos administrativos que afecten a sus derechos e intereses

- C) Los actos administrativos que afecten a sus derechos e intereses
- D) Las resoluciones que afecten a sus derechos e intereses

6.- La función administrativa de recepción y acogida a los ciudadanos:

- * A) Tiene por objeto facilitarles la orientación y ayuda que precisen en el momento inicial de su visita, y, en particular, la relativa a la localización de dependencias y funcionarios
- B) Su finalidad es la de ofrecer las aclaraciones y ayudas de índole práctica que los ciudadanos requieren sobre procedimientos, trámites, requisitos y documentación para los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar, o para acceder al disfrute de un servicio público o beneficiarse de una prestación
- C) Comprenderá la recepción de la documentación inicial de un expediente cuando así se haya dispuesto reglamentariamente, así como las actuaciones de trámite y resolución de las cuestiones cuya urgencia y simplicidad demanden una respuesta inmediata
- D) Ninguna de las anteriores contestaciones es correcta

7.- En sus relaciones con las AA.PP., los ciudadanos tienen derecho a identificar:

- A) A las autoridades y al personal
- B) Al personal al servicio de las AA.PP.

* C) A las autoridades y al personal al servicio de las AA.PP. bajo cuya responsabilidad se tramiten los pro-

cedimientos

D) Al personal al servicio de las AA.PP. bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos

8.- En una dependencia administrativa, el Rótulo de Mesa deberá ser legible:

- A) A tres metros de distancia
- * B) A dos metros de distancia
- C) A un metro de distancia
- D) A cuatro metros de distancia

9.- En relación a la atención al público, ¿cuál es la forma idónea de comunicación?:

- * A) La comunicación cara a cara
- B) La comunicación por correo postal
- C) La comunicación telefónica
- D) La comunicación vía e-mail

10.- El Buzón Electrónico de Quejas, Sugerencias, Felicitaciones e Incidencias de la Universidad de Sevilla se identifica como:

- * A) EXPON@us
- B) BUZON@us
- C) BUZON@www.us.es
- D) QUEJATE@www.us.es

11.- Las enseñanzas universitarias conducentes a la obtención de títulos de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional se estructurarán en:

- A) Dos ciclos, denominados respectivamente Grado/Máster y Doctorado
- B) Primer y Segundo Ciclo
- * C) Tres ciclos, denominados respectivamente Grado, Máster y Doctorado
- D) Diplomaturas, Licenciaturas y Doctorado

12.- En el Suplemento Europeo al Título de Graduado/a se hará referencia:

- * A) A la rama de conocimiento en la que se incardine el título
- B) Al campo científico en el que se incardine el título
- C) Al área de conocimiento y Departamento universitario en que se incardine el título
- D) A los ámbitos del saber en que se incardine el título

13.- El retroproyector debe colocarse:

- * A) Lo más alejado posible de la luz directa del sol
- B) Lo más cerca posible de la luz directa del sol
- C) Lo más alejado posible de la pantalla
- D) Lo más cerca posible de la pantalla

14.- Los conectores Mini-Jack tienen un diámetro de:

- A) 1,5 mm.
- B) 2,5 mm.
- * C) 3,5 mm.
- D) 4,5 mm.

15.- Físicamente los conectores tipo DVI se diferencian:

- A) Por el número de cabezas (2 o 3)
- * B) Por el número de pines
- C) Por la forma redonda o cuadrada
- D) Por el tamaño (6,5 mm o 8,6 mm)

16.- En la Universidad de Sevilla el Manual de Prevención de Riesgos Laborales ha sido aprobado por:

- A) El Comité de Seguridad y Salud
- B) La Gerencia, previo informe del Comité de Seguridad y Salud
- * C) El Consejo de Gobierno
- D) El Claustro

17.- Ante una situación de primeros auxilios en la Universidad de Sevilla, las siglas P.A.S. significan:

- A) Primeros-Auxilios-Sevilla

- B) Preguntar, Avisar y Salvar
- * C) Proteger, Auxiliar y Socorrer
- D) Proteger, Ayudar y Salvar

18.- Un extintor portátil tiene un tiempo de descarga continua entre:

- * A) 8 y 20 segundos
- B) 20 y 30 segundos
- C) 30 y 45 segundos
- D) 45 y 60 segundos

19.- Según el RD 486/1997, no se considerará incluido en la definición de lugares de trabajo:

- A) Los servicios higiénicos
- B) Los lugares de descanso
- C) Los comedores
- * D) Se considerarán todas las contestaciones anteriores incluidas en la definición de lugares de trabajo

20.- Según el RD 488/1997 se entiende por pantalla de visualización:

- A) Una pantalla iluminada, independientemente del método de representación visual utilizado
- * B) Una pantalla alfanumérica o gráfica, independientemente del método de representación visual utilizado
- C) Una pantalla gráfica, dependiendo del método de representación visual utilizado
- D) Una pantalla alfanumérica o gráfica, dependiendo del método de representación visual utilizado

21.- Según el anexo del RD 487/1997 la manipulación manual de una carga no puede presentar un riesgo en el caso siguiente:

- A) Cuando está colocada de tal modo que debe sostenerse o manipularse a distancia del tronco o con torsión o inclinación del mismo
- B) Cuando es voluminosa o difícil de sujetar
- * C) Cuando la carga, debido a su aspecto volátil o a su inconsistencia, puede ocasionar lesiones al trabajador
- D) Cuando está en equilibrio inestable

ble o su contenido corre el riesgo de desplazarse

22.- Según la Píldora informativa de la Universidad de Sevilla sobre seguridad contra incendios: clasificación de extintores, se llaman también de nieve carbónica:

- A) Los extintores de polvo
- B) Los extintores especiales para metales
- C) Los extintores de espuma
- * D) Ninguna de las contestaciones anteriores es correcta

23.- La Universidad de Sevilla es una institución de:

- A) Derecho Público y Privado, dotada de personalidad jurídica y que desarrolla funciones en régimen de autonomía
- B) Derecho Público, sin personalidad jurídica propia y que desarrolla funciones en régimen de dependencia
- * C) Derecho Público, dotada de personalidad jurídica y que desarrolla funciones en régimen de autonomía
- D) Derecho Público y Privado, dotada de personalidad jurídica y que desarrolla funciones en régimen de dependencia

24.- El Claustro Universitario está compuesto por:

- A) El Rector, el Secretario General, el Vicesecretario, el Gerente y trescientos miembros electivos
- * B) El Rector, el Secretario General, el Gerente y trescientos miembros electivos
- C) El Rector, el Vicepresidente, el Gerente y doscientos miembros electivos
- D) El Rector, el Secretario General, el Vicesecretario, el Gerente y doscientos miembros electivos

25.- La Conferencia de Decanos y Directores es un órgano:

- A) De Gobierno

- B) De Gestión
- C) De Representación
- * D) De Consulta

26.- De acuerdo con lo establecido en el Estatuto de la Universidad de Sevilla, el Rector podrá nombrar Vicerrectores en número no superior a:

- A) Cinco
- B) Siete
- C) Ocho
- * D) Nueve

27.- ¿Cuál de las siguientes Universidades no forma parte del IV Convenio Colectivo?:

- A) Universidad Pablo de Olavide
- * B) Universidad Europea de Málaga
- C) Universidad Internacional de Andalucía
- D) Universidad de Almería

28.- El personal comprendido en el ámbito de aplicación del IV Convenio Colectivo se clasificará en el Grupo IV si tiene la titulación de:

- A) Bachiller Superior
- B) Certificado de Escolaridad
- * C) Graduado Escolar
- D) Formación Profesional de Segundo Grado

29.- Las obligaciones establecidas en la Ley Orgánica de Igualdad serán de aplicación a:

- A) Toda persona que se encuentre o actúe en territorio español, cualquiera que fuese su nacionalidad, domicilio o procedencia
- B) Toda persona que se encuentre o actúe en territorio español, cualquiera que fuese su nacionalidad
- * C) Toda persona, física o jurídica, que se encuentre o actúe en territorio español, cualquiera que fuese su nacionalidad, domicilio o residencia
- D) Toda persona que se encuentre o actúe en territorio español, cualquiera que fuese su nacionalidad, domicilio o residencia

30.- En relación a las medidas de prevención frente al acoso de la Universidad de Sevilla, ¿cuál es el significado de las siglas CPEIA?:

- A) Centro Homologado para la Prevención, Evaluación e Igualdad frente al Acoso
- * B) Comité Técnico para la Prevención, Evaluación e Intervención en situaciones de Acoso
- C) Comité Universitario para la Prevención, Estudio e Intermediación en situaciones de Acoso
- D) Centro Comunitario para la Prevención, Estudio e Igualdad frente al Acoso