

## PLANTILLA PRUEBA TELEFONISTA

1.- Para que la comunicación oral sea posible es preciso que:

- a) El emisor exponga claramente su mensaje.
- b) El emisor se ajuste al nivel cultural del receptor.
- c) El emisor logre la atención del receptor.
- d) Todas las respuestas anteriores son correctas.**

2.- Es importante al atender una llamada:

- a) El tono de voz adecuado.
- b) Ritmo tranquilo.
- c) Pronunciación clara.
- d) Las tres respuestas anteriores son correctas.**

3.- El nº de teléfono de los bomberos de Huesca es:

- a) 220000**
- b) 221000
- c) 222000
- d) 222222

4.- El nº de teléfono de la policía nacional de Huesca es:

- a) 003
- b) 009
- c) 091**
- d) 022

5.- El nº de teléfono de emergencias de Huesca es:

- a) 110
- b) 111
- c) 112**
- d) 122

6.- El nº de teléfono de la policía municipal de Huesca es:

- a) 221000
- b) 222000
- c) 223000**
- d) 224000

7.- Una persona ajena al Servicio solicita al telefonista usar su teléfono para hacer una llamada:

- a) Se lo permitirá si es una llamada a un Centro Oficial.
- b) Se lo permitirá si abona la tasa correspondiente.
- c) Le remitirá al teléfono público más cercano.**
- d) Pedirá autorización al Conserje para que pueda usarlo.

8.- La “Ventanilla Única” es un servicio de:

- a) La Diputación Provincial de Huesca.
- b) La Diputación General de Aragón.**
- c) El Ayuntamiento de Huesca.
- d) La Subdelegación del Gobierno en Huesca.

9.- Hay una llamada en Centralita solicitando hablar con el Presidente de la Diputación; el telefonista:

- a) La pasará si es identificado el solicitante.
- b) La pasará a la Secretaria del Presidente.**
- c) La retendrá hasta que se identifique el emisario.
- d) La pasará al Jefe del Gabinete de Presidencia.

10.- Si el telefonista recibe una llamada solicitando la dirección de un diputado para remitirle un paquete:

- a) Se la dará si es un paquete oficial.
- b) Se la dará si es un paquete particular.
- c) No se la dará si no se identifica.
- d) No se la dará bajo ningún concepto.**

11.- Hay una llamada interior solicitando el traslado de unos expedientes de un departamento a otro; el telefonista:

- a) Si no está el portero-ordenanza lo hará el mismo.
- b) Lo comunicará al Conserje o al ordenanza de Conserjería.**
- c) Lo comunicará al Servicio de Mantenimiento.
- d) Lo comunicará al Servicio de Traslados.

12.- El fax es un medio de comunicación por vía:

- a) Postal.
- b) Telefónica.**
- c) Telegráfica.
- d) Radiofónica.

13.- La Administración asistirá y protegerá al telefonista contra cualquier ultraje a su persona:

- a) Por razón de su consideración social.
- b) Por razón de su dignidad personal.
- c) Por razón de la naturaleza de su vínculo contractual.
- d) Por razón del ejercicio de sus funciones.**

14.- Por medio de una llamada se le solicita al telefonista el nº de teléfono móvil de un diputado provincial:

- a) Lo proporcionará si el peticionario se identifica.
- b) Lo proporcionará por ser un personaje público.
- c) No lo proporcionará en ningún caso.**
- d) Lo proporcionará si es para una llamada oficial.

15.- Al intentar pasar una llamada con una extensión interior nadie recibe la llamada; el telefonista:

- a) Lo advertirá al remitente para que vuelva a intentarlo más tarde si quiere.**
- b) Cortará la llamada por no encontrarse el destinatario en su despacho.
- c) Anotará el nº de teléfono del remitente para llamarlo después.
- d) Ninguna de las tres respuestas anteriores es correcta.

16.- Cumplir eficazmente las funciones que corresponden al puesto de trabajo:

- a) Es una obligación del telefonista tanto dentro como fuera del horario ordinario de trabajo.
- b) Solamente es una obligación legal de los funcionarios con rango igual o superior al de Administrativo.
- c) Será obligación del telefonista cuando la naturaleza de las funciones que realiza así lo exijan.
- d) Es una obligación del telefonista durante su jornada laboral.**

17.- ¿Cuál de estas funciones no es propia del telefonista?

- a) Informar por teléfono de los servicios del Centro.
- b) Mantener su puesto en perfecto estado de orden.
- c) Atender en su medida las consultas telefónicas de los usuarios.
- d) Atender y anotar las citas telefónicas de los diputados.**

18.- ¿Cuál de estas funciones es propia del telefonista?

- a) Informar de los servicios del Centro.
- b) Limpiar la centralita telefónica.
- c) Atender las llamadas telefónicas de los usuarios.**
- d) Atender y anotar las citas de los diputados.

19.- El telefonista en el ejercicio de sus funciones:

- a) Podrá expresar y divulgar libremente sus ideas políticas, incluso ante los usuarios.
- b) Debe tener un comportamiento neutral en el trato con el público.**
- c) Está obligado a dar a conocer sus preferencias políticas para que el resto de sus compañeros sepa a que atenerse.
- d) Debe ser solidario con la política administrativa llevada a cabo por el Departamento y defenderla en todo momento.

20.- Señalar la Unidad Administrativa, de las que se citan, con menor rango:

- a) Sección.
- b) Dirección General.
- c) Servicio.
- d) Negociado.**

21.- Se ha perdido un niño pequeño que iba con sus padres y le piden ayuda al telefonista. Éste:

- a) Reñirá a los padres por no haber tenido más cuidado.
- b) Llamará por teléfono a la policía nacional y solicitará una dotación.
- c) Recomendará calma a los padres y solicitará ayuda al vigilante del Centro.**
- d) Si no lo ha visto, dirá a los padres que no es problema suyo.

22.- El telefonista recibe una llamada telefónica avisando de la colocación de un artefacto explosivo en su Unidad que se activará en 30 minutos. ¿Qué hará?

- a) Telefonar al Cuerpo de Seguridad Ciudadana y avisar a todo el personal para que desalojen el Centro.
- b) Telefonar de inmediato a los especialistas en explosivos del Ejército.
- c) Dar cuenta inmediata al Jefe de la Unidad.**
- d) Avisar al personal y huir todos enseguida.

23.- Que no deberá hacer el receptor en una conversación telefónica:

- a) Tomar nota de la conversación mientras ésta se desarrolla.
- b) Terminar las frases iniciadas por el interlocutor.**
- c) Escuchar la exposición del mensaje de forma activa.
- d) Proporcionar los datos que le sean solicitados y sean procedentes.

24.- Un telefonista participa en una huelga que no ha sido autorizada y, a fin de mes, nota que le han sido descontados esos días de sus haberes:

- a) Denunciará a la Administración en Magistratura.
- b) Reclamará la cantidad descontada a su inmediato superior.
- c) **Es lo establecido legalmente y tendrá que acatarla.**
- d) Lo denunciará ante la Junta de Personal.

25.- **ANULADA** (Con motivo de una huelga autorizada, el Secretario General de la Diputación ha decretado unos servicios mínimos que obligan al telefonista a incorporarse a su puesto de trabajo:)

- a) El Secretario General, en caso de servicios mínimos, habrá de distribuir éstos entre todo el personal que se acoja al derecho de huelga.
- b) Es imposible decretar servicios mínimos en caso de huelga en la Administración.
- c) El Secretario General no está facultado para decretar servicios mínimos.
- d) Ninguna de las tres respuestas anteriores es correcta.

26.- Un telefonista abandona el servicio durante tres horas sin justificación:

- a) **Será causa de iniciación de expediente sancionador**
- b) Estará sujeto a sanción penal.
- c) Estará sujeto a responsabilidad civil.
- d) Las tres respuestas anteriores son correctas.

27.- ¿Cuándo un telefonista estará obligado a realizar tareas que no sean propias de su función?

- a) **Nunca.**
- b) Cuando lo requiera el Secretario General.
- c) Cuando lo requiera el superior jerárquico.
- d) Cuando sea gratificado económicamente.

28.- El control de entrada de personas al Centro corresponde a:

- a) El telefonista.
- b) Al Jefe de mantenimiento.
- c) Al Jefe de Régimen Interior.
- d) **Al subalterno.**

29.- Indique cuál de las siguientes afirmaciones es correcta en relación con las normas de utilización del teléfono.

- a) Dejar que la persona que llama sea la primera en colgar el aparato telefónico.
- b) Tener a mano una lista de los números de teléfono más frecuentes.
- c) Tener preparado papel y bolígrafo -o lápiz- para notas.
- d) **Las tres respuestas anteriores son correctas.**

30.- Antes de responder a una llamada es conveniente:

- a) Citar el nombre del Centro de atención y saludar.
- b) Preparar todo lo necesario para recibir la llamada.**
- c) Sonreír.
- d) Tomar nota de los datos del comunicante.

31.- Tras descolgar el aparato telefónico es conveniente:

- a) Citar el nombre del Centro de atención y saludar.**
- b) Preparar todo lo necesario para recibir la llamada.
- c) Sonreír.
- d) Tomar nota de los datos del comunicante.

32.- La conducta agresiva en la atención al público se caracteriza porque:

- a) Huye para evitar conflictos.
- b) Expresa opiniones y sentimientos de forma pasiva.
- c) Responde atacando.**
- d) Es responsable de sus actos y no culpabiliza a los demás.

33.- La conducta pasiva en la atención al público se caracteriza porque:

- a) Provoca miedo y lo utiliza.
- b) Permite que las demás personas elijan por él/ella.**
- c) Controla y manipula.
- d) Responde atacando.

34.- ¿Es correcta la expresión “aptitud amenazadora”?

- a) Sí.
- b) Son correctas tanto “aptitud amenazadora” como “actitud amenazadora”.
- c) No, la correcta es “actitud amenazadora”.**
- d) Ninguna de las tres respuestas anteriores es correcta.

35.- Indique qué abonado aparecerá en primer lugar en la guía telefónica:

- a) Antonio Escar López.
- b) Benito Escar Gómez.**
- c) Jesús Escario Hidalgo.
- d) Carlos Escario Martín.

36.- Si el telefonista recibe una llamada en la que se pregunta por una persona que no contesta, lo más correcto sería:

- a) Decir: “ha salido”.
- b) Decir: “está reunido”.
- c) Decir: “se encuentra fuera del despacho, ¿le dejo algún aviso?”.**
- d) Decir: “no debe haber venido a trabajar porque no contesta”.

37.- Dentro de las habilidades que todo empleado debe tener se encuentran la capacidad de escuchar activamente y empatizar. ¿Qué significa?

- a) Formación para el desempeño del puesto de trabajo.
- b) Disposición para el puesto de trabajo.
- c) Disposición de ánimo.
- d) Ponerse en el lugar de otro.**

38.- El comportamiento ante una reclamación o queja de un ciudadano sería:

- a) Escuchar activamente la objeción que se formula.
- b) Comprobar que se trata de una reclamación “real”.
- c) Trato comprensivo y tranquilo.
- d) Las tres respuestas anteriores son correctas.**

39.- La distancia de interacción social correcta en un lugar público, entre extraños, sería:

- a) Inferior a 45 cm.
- b) Inferior a 20cm.
- c) Superior a 45 cm.**
- d) Las tres respuestas anteriores son correctas.

40.- Ante una situación conflictiva con un ciudadano, la actuación correcta sería:

- a) Discutir su razón y ponerle en su sitio.
- b) Callarse y renunciar a mis derechos a favor de los demás.
- c) Descargar el enfado en casa.
- d) Adoptar una conducta flexible, mostrando confianza en el proceso de comunicación y ejerciendo una defensa de los derechos respetando los de los demás.**