

**PRUEBAS DE HABILITACIÓN PARA EL ACCESO
A OTRAS CATEGORÍAS PROFESIONALES,
CONVOCADAS POR RESOLUCIÓN DE 14 DE
SEPTIEMBRE DE 2021 (B.O.A DEL 17), DEL
DIRECTOR GENERAL DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS**

TELEFONISTA- RECEPCIONISTA

**EJERCICIO
TEÓRICO-
PRÁCTICO**

Fecha del ejercicio: 19.11.2022

1. ¿Cuáles son los pasos correctos para realizar una llamada internacional desde una línea de telefonía fija particular?:

- A) 00 + indicativo del país + indicativo de la localidad + número de teléfono.
- B) 00 + indicativo de la localidad + número de teléfono + indicativo del país.
- C) 00 + (tono) + indicativo del país + indicativo de la localidad + número de teléfono.
- D) 00 + (tono) + indicativo de la localidad + número de teléfono + indicativo del país.

2. ¿Cómo desactivaría dentro de la R.A.C.I. en un terminal una "retrollamada"?:

- A) Descolgando y marcando *6*
- B) Descolgando y marcando *66*
- C) Descolgando y marcando *66
- D) Descolgando y marcando *6

3. ¿Cómo activaría dentro de la R.A.C.I. en un terminal "el candado electrónico sabiendo el número del candado"?:

- A) Descolgando y marcando *73 + número del candado
- A) Descolgando y marcando *77 + número del candado*
- B) Descolgando y marcando *66* + número del candado
- C) Descolgando y marcando *73* + número del candado

4. ¿Cuál de las siguientes NO es una ficha de la cinta de opciones de Word?:

- A) Revisar.
- B) Referencias.
- C) Correspondencia.
- D) Plantilla.

5. Si se utiliza la combinación de teclas Ctrl + Q ¿qué alineación de párrafo se consigue en Word?:

- A) Derecha.
- B) Justificada.
- C) Izquierda.
- D) Centrada.

6. Hay una llamada en Centralita solicitando hablar con el Presidente de la Comunidad Autónoma de Aragón, el/la telefonista:

- A) La pasará a la secretaria del presidente solo si el/la solicitante se identifica.
- B) La pasará a la secretaria del presidente, independientemente de que el/la solicitante se identifique.
- C) La retendrá hasta que se identifique el/la solicitante.
- D) La pasará al Jefe del Gabinete de Presidencia.

7. Estando en el puesto de operadora, se recibe la llamada de un/una usuario/a que indica que ha recibido una llamada en su teléfono móvil y quiere saber desde qué provincia de Aragón le han llamado. Al preguntarle las seis últimas cifras del número "largo" que ha quedado reflejado en su móvil, indica que son 823135. ¿Desde qué provincia ha recibido la llamada?:

- A) Desde Teruel.
- B) Desde Zaragoza.
- C) Desde un dispositivo móvil o un móvil corporativo.
- D) Desde Huesca.

8. En la dirección certificadoprofesionalidad@gmail.com, ¿cuál es el dominio?:

- A) gmail
- B) @
- C) .com
- D) certificadoprofesionalidad

9. ¿Qué imagen corresponde al navegador desarrollado por Google?:

A)



B)



C)



D)



10. ¿Cuántos caracteres puede tener un SMS que no tenga caracteres especiales, espacios y saltos de línea incluidos?:

- A) Un número de caracteres indefinido.
- B) Hasta 160 caracteres.
- C) Hasta 8.000 caracteres.
- D) Hasta 50 caracteres.

PREGUNTAS DE RESERVA

11. La secuencia de actuación en caso de emergencia dependerá:

- A) Del puesto que se ocupe dentro del plan de actuación.
- B) Del puesto que se ocupe dentro del plan de autoprotección.
- C) Del horario en el que se presente la emergencia.
- D) De la localización del evento y si es previsible o imprevisible.

12. El encargado de elaborar el plan de autoprotección de un edificio o servicio es:

- A) El servicio de bomberos de las diputaciones provinciales.
- B) El servicio de sanidad y el de policía de la localidad.
- C) El responsable de gestionar el edificio, el servicio o conjunto de ellos.
- D) El servicio de sanidad y de bomberos de la localidad.