

**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**

Fecha del ejercicio: 19.11.2022

**1. La idea, concepto, sentimiento o sensación que el emisor envía al receptor en el proceso comunicativo se denomina:**

- A) Feedback.
- B) Código.
- C) Mensaje.
- D) Comunicación.

**2. ¿Cuál de estos lenguajes NO estaría englobado dentro de una comunicación clara?:**

- A) El lenguaje simbólico.
- B) El lenguaje claro.
- C) El neurolenguaje.
- D) El lenguaje de especialidad.

**3. Empatía es:**

- A) Afirmar o asegurar con la cabeza.
- B) El modo de ser y carácter de una persona que la hacen agradable.
- C) Agilidad para emitir juicios valorativos.
- D) La habilidad para ponerse en el lugar del otro y comprenderlo verdaderamente.

**4. La actitud al recibir una llamada telefónica de una ciudadana debe ser:**

- A) Perfeccionista.
- B) Positiva y profesional.
- C) Personal.
- D) Inquisitiva.

**5. Un informador público ante una ciudadana enfadada debe actuar:**

- A) Prestándole confianza y ayuda y tratándole en reservado.
- B) Con brevedad y cortesía, llevando siempre la iniciativa.
- C) Permaneciendo impassible y consiguiendo cortos acuerdos.
- D) Con prudencia, escuchándole y no enfrentándose.

**6. En el momento de atender una queja telefónica, ¿qué NO debemos hacer antes de tomar la palabra?:**

- A) Hacer una pausa cortés antes de intervenir.
- B) Esperar a que baje su nivel de agresividad.
- C) Hacer interrupciones con frases breves.
- D) Dar señales de asentimiento.

**7. ¿Qué característica principal tiene el servicio 902?:**

- A) El coste de la llamada se comparte entre la persona que realiza la llamada y la que la recibe.
- B) El coste de la llamada la asume la persona que la recibe.
- C) El coste de la llamada se imputa totalmente a la persona que realiza la llamada.
- D) Se trata de un servicio sin coste.

**8. Cuando se quiere contactar rápidamente con otra persona conectada a una misma central y está ocupada o no contesta, se utiliza:**

- A) La retrollamada.
- B) El desvío de llamada.
- C) La multiconferencia.
- D) La comunicación alternativa.

**9. Protocolo de Telefonía por Internet es la definición de:**

- A) PSTN.
- B) IP.
- C) VoC.
- D) LITES.

**10. El plan de autoprotección hace referencia a los medios:**

- A) Tecnológicos.
- B) Científicos.
- C) Técnicos y humanos.
- D) De carácter individual contra emergencias.

**11. Son medios de protección técnicos:**

- A) Las alarmas e instalaciones de detección.
- B) Las alarmas, pero no las instalaciones de detección.
- C) Las alarmas no, pero sí las instalaciones de detección.
- D) Las puertas y ventanas antifugas.

**12. ¿Qué son los sistemas centralizados de alarmas?:**

- A) Los centros de vigilancia de alarmas contra incendios.
- B) Los sistemas automáticos de control que unifican la vigilancia sobre distintos riesgos.
- C) Los sistemas que vigilan incendios mediante múltiples y centralizados sensores.
- D) Los sistemas que controlan alarmas de dos o más edificios.

**13. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones es CORRECTA?:**

- A) La telefonía IP es un subconjunto de las formas de telecomunicación por Internet basadas en el teléfono.
- B) La telefonía VoIP utiliza la línea de cobre de dos hilos para conectarse.
- C) La telefonía VoIP engloba todas y cada una de las formas de telecomunicación por Internet basadas en el teléfono.
- D) La telefonía VoIP es el conjunto de normas, dispositivos, protocolos que permite transmitir voz sobre el protocolo IP.

**14. El Plan de autoprotección como documento que establece el marco orgánico y funcional previsto para un centro, establecimiento, espacio, instalación o dependencia, con el objeto de prevenir y controlar los riesgos sobre las personas y los bienes y dar respuesta adecuada a las posibles situaciones de emergencia en la zona, bajo responsabilidad del titular de la actividad, garantizando la integración de estas actuaciones con el sistema público de protección civil, NO aborda:**

- A) La identificación y evaluación de los riesgos.
- B) Las acciones y medidas necesarias para la prevención y control de riesgo.
- C) Las medidas de protección y otras actuaciones a adoptar en caso de emergencia.
- D) El control de la atribución de uso de los diferentes espacios con el fin de protección de los usuarios.

**15. ¿Cuál de los siguientes servicios permite el envío de contenido multimedia en un mensaje?:**

- A) EDGE.
- B) MMS.
- C) SMS.
- D) FDMA.

**PREGUNTAS DE RESERVA**

**16. Mediante VoIP se interponen:**

- A) Dos o más SIM.
- B) Tres puertos.
- C) Dos TIC.
- D) Dos SMS.

**17. ¿Qué es una intranet?:**

- A) Una red de redes.
- B) Una base de datos.
- C) Una red interna de equipos informáticos.
- D) Una red inalámbrica.

**18. En una base de datos, ¿para qué sirven las consultas?:**

- A) Para seleccionar un conjunto de registros.
- B) Para imprimir dicha base.
- C) Para cambiar el nombre de dicha base.
- D) Para conocer la ruta de un archivo.