

EJERCICIO

PRUEBA DE HABILITACIÓN DEL PERSONAL LABORAL FIJO DE LA CATEGORÍA PROFESIONAL DE TELEFONISTA-RECEPCIONISTA DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN (CÓDIGO DE CONVOCATORIA 041D), CONVOCADAS POR RESOLUCIÓN DE 12 DE MARZO DE 2025, DEL DIRECTOR GENERAL DE LA FUNCIÓN PÚBLICA (BOA Nº 57, DE 24 DE MARZO DE 2025)

6 DE JULIO DE 2025

Comisión de Valoración de las pruebas de habilitación para el acceso a otra categoría profesional de personal laboral de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, convocadas por Resolución de 12 de marzo de 2025, del Director General de la Función Pública (BOA nº 57, de 24 de marzo de 2025)

1. Recibimos en Centralita una llamada interna cuya extensión empieza por 83, ¿de qué provincia están llamando?

- a) Huesca.
- b) Zaragoza.
- c) Teruel.
- d) Ninguna es correcta.

2. Mientras Usted está atendiendo una llamada, se señalizan varias llamadas entrantes nuevas. Identifique la opción falsa:

- a) Estas llamadas se almacenan en espera.
- b) Estas llamadas se señalarán por orden de entrada.
- c) Estas llamadas se muestran en los indicadores para observar las que quedan pendientes de contestar.
- d) Estas llamadas se perderán.

3. ¿Cuál indica mayor cantidad de información?

- a) Petabyte.
- b) Exabyte.
- c) Terabyte.
- d) Gygabyte.

4. ¿Qué característica principal tiene el servicio 901?

- 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 recibe la llamada.
- c) El coste de la llamada se imputa totalmente a la persona que realiza la llamada.
- d) Se trata de un servicio sin coste.

5. Tenemos una llamada perdida del Gobierno de Aragón con la siguiente numeración 630306356812657. Si queremos devolver la llamada, ¿qué haremos?

- a) Llamar al 976712657.
- b) Llamar al 976812657.
- c) Llamar al 876712657.
- d) Ninguna es correcta.

6. ¿Qué prefijo se tiene que marcar antes de introducir el código del país en una llamada internacional desde un terminal de telefonía fija, en España?

- a) +
- b) 00
- c) +34
- d) *1

7. En un sistema de megafonía, indique cual no es un micrófono:

- a) Inflector.
- b) De solapa.
- c) Dinámico.
- d) Condensador.

8. Para saber el IMEI de un terminal móvil, utilizaremos la siguiente combinación de teclas:

- a) *#81#
- b) *#09#
- c) *#06#
- d) Ninguna es correcta

9. Según la Ley de Prevención de Riesgos laborales, la distancia recomendada desde la pantalla del ordenador a los ojos del operador debe ser como mínimo de:

- a) 40 cm.
- b) 50 cm.
- c) 20 cm.
- d) 60 cm.

10. El incidente que puede ser controlado de forma sencilla y rápida por personal del establecimiento y con sus propios medios, está contemplado en las emergencias como:

- a) Emergencia menor.
- b) Conato de evacuación.
- c) Simulacro de emergencia.
- d) Conato de emergencia.

11. El terminal principal de la centralita desde el que se pueden realizar las tareas de gestión y mantenimiento de la centralita y de la red a la que da servicio se denomina:

- a) Handover.
- b) Consola de operadora telefónica.
- c) Operador de telefonía.
- d) Terminal DECT.

12. La red de comunicación del Gobierno de Aragón es:

- a) Es una red LAN.
- b) Es una red MAN.
- c) Es una red WAN.
- d) Ninguna de las anteriores.

13. ¿Qué tecnología permite realizar llamadas de voz a través de internet?

- a) Telefonía móvil.
- b) Telefonía fija.
- c) Telefonía VoIP.
- d) Telefonía analógica.

14. Se considerarán trabajadores usuarios de PVD (Pantallas de visualización):

- a) Aquellos trabajadores que realicen 2-5 horas diarias o 10-25 horas semanales de trabajo efectivo.
- b) Aquellos trabajadores que superen las 5 horas diarias o 25 horas semanales de trabajo efectivo en dichos equipos.
- c) Aquellos trabajadores que realicen 2-4 horas diarias o 10-25 horas semanales de trabajo efectivo.
- d) Aquellos trabajadores que superen las 4 horas diarias o 20 horas semanales de trabajo efectivo en dichos equipos.

15. Desde el punto de vista de la prevención de riesgos laborales, ¿Qué Real Decreto recoge las disposiciones mínimas sobre las pantallas de visualización?

- a) Real Decreto 485/1997 del 14 de abril.
- b) Real Decreto 488/1997 del 14 de abril.
- c) Real Decreto 374/1997 del 14 de abril.
- d) Real Decreto 717/1997 del 14 de abril.

PREGUNTAS DE RESERVA:

16. En los teléfonos móviles digitales:

- a) Se emite vía satélite.
- b) Se emite vía fibra óptica.
- c) Se emiten datos.
- d) Ni emiten datos ni voz.

17. En Word, ¿Se pueden desactivar todas las barras de herramientas?

- a) No.
- b) Si, excepto Estándar.
- c) Si, excepto Formato.
- d) Si, se pueden desactivar todas.

18. ¿Cómo podemos deshacer en Microsoft Word la última operación que hemos realizado?

- a) Pulsando Ctrl+Y.
- b) Pulsando F4.
- c) Pulsando Ctrl+Z.
- d) Pulsando Ctrl+D.

Acuerdo de la Comisión de Valoración de las pruebas para la habilitación en la categoría profesional de Telefonista - Recepcionista de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, convocadas por Resolución de 12 de marzo de 2025, del Director General de la Función Pública (BOA nº 57, de 24 de marzo de 2025).

La Comisión de Valoración designada por Resolución de 27 de mayo de 2025, del Director General de la Función Pública, por la que se aprueba la lista provisional de personas candidatas admitidas y excluidas a las pruebas de habilitación para el acceso a otras categorías profesionales, y se determina la composición de las Comisiones de Valoración de las habilitaciones del personal laboral de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón (BOA nº 105 de 4 de junio de 2025), **acuerda** hacer públicas las **respuestas correctas** a las preguntas correspondientes al cuestionario para la habilitación en la categoría profesional de **Telefonista - Recepcionista**, celebrado el 6 de julio de 2025.

Plantilla de respuestas correctas

1	C
2	D
3	B
4	A
5	D
6	B
7	A
8	C
9	A
10	D
11	B
12	C
13	C
14	D
15	B

Preguntas de reserva	
16	C
17	D
18	C

Zaragoza, a fecha de firma electrónica
La Secretaria de la Comisión de Valoración