

**AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA**

**DOCE PUESTOS DE TRABAJO DE  
TELEOPERADORA/OR.**

**SEGUNDO EJERCICIO**

**5 de junio de 2022**



## **SEGUNDO EJERCICIO DOCE PUESTOS DE TRABAJO DE TELEOPERADORA/OR**

### **SUPUESTO TEORICO PRACTICO Nº 1:**

**Un ciudadano contacta con el servicio 010 deseando realizar una solicitud al Ayuntamiento de Zaragoza mediante instancia general. Este ciudadano desea información sobre las distintas posibilidades y los pasos para realizar dicha solicitud y el modo en que recibirá la notificación correspondiente.**

**1.- En caso de que el ciudadano desee realizar la solicitud mediante instancia general electrónica, ¿qué información le proporcionaría?:**

- a) Deberá disponer del DNI electrónico u otro Certificado Electrónico Reconocido admitido por el Ayuntamiento de Zaragoza o sistema Cl@ve.
- b) Se le informará que un ciudadano en el ejercicio de su actividad privada no puede realizar solicitudes electrónicas.
- c) Deberá personarse necesariamente en los lugares de presentación habilitados a tal efecto.
- d) Deberá tratarse del ejercicio de una actividad profesional para la que se requiera colegiación obligatoria.

**2.- En caso de que el ciudadano desee realizar la solicitud presencialmente le comunicará que:**

- a) Podrá hacerlo en Juntas Municipales y Vecinales, además de la Oficina de Registro Seminario y la Oficina de Registro Plaza del Pilar.
- b) Es imprescindible solicitar cita previa.
- c) Podrá hacerlo exclusivamente en la Oficina de Registro Seminario.
- d) Deberá tratarse de una persona jurídica.

**3.- El ciudadano pregunta si existe un modelo de instancia general en formato papel disponible en la web del Ayuntamiento de Zaragoza, ¿qué información no sería correcto proporcionarle?:**

- a) Existe en la sede electrónica del Ayuntamiento de Zaragoza un modelo en formato pdf.
- b) La opción de solicitar notificación electrónica no existe en la instancia general en formato papel.
- c) La instancia general en formato papel dispone de un apartado dedicado a datos personales y otro dedicado a al objeto de la solicitud.
- d) La instancia general en formato papel incluirá la fecha y firma del solicitante.

**4.- Ahora el ciudadano se interesa por la solicitud mediante instancia general electrónica, ¿qué información sería incorrecto proporcionarle?:**

- a) La instancia general electrónica permite adjuntar documentación adicional escaneada, preferiblemente en formato pdf.
- b) La instancia general electrónica no requiere personarse en las Oficinas de Registro del Ayuntamiento de Zaragoza.
- c) La instancia general electrónica se inicia mediante el botón rojo “Iniciar trámite con certificado o Cl@ve”.
- d) La instancia general electrónica no permite adjuntar nada a la solicitud.

**5.- El ciudadano desea recibir la notificación electrónicamente, ¿cuál de estas informaciones sería correcto proporcionarle?:**

- a) El interesado recibirá la notificación por correo electrónico.
- b) El interesado deberá acceder a su “Carpeta Ciudadana” para recibirla.
- c) El interesado deberá personarse en los lugares de presentación habilitados a tal efecto.
- d) El interesado la recibirá una carta certificada.

## **SUPUESTO TEORICO PRACTICO Nº 2:**

Vd. se encuentra trabajando en el puesto de trabajo de teleoperadora/or en el Ayuntamiento de Zaragoza para el cual dispone de una central telefónica PBX.

**6.- Estando las líneas libres, si Vd. está a la espera de que entre alguna llamada, indique el modo por el que se da cuenta de que entra una llamada:**

- a) La llamada entrante puede ser señalizada sólo mediante una vibración.
- b) La llamada entrante puede ser señalizada sólo ópticamente.
- c) La llamada entrante puede ser señalizada sólo acústicamente.
- d) La llamada entrante puede ser señalizada tanto óptica como acústicamente.

**7.- Mientras Vd. está atendiendo la primera llamada, se señalan varias llamadas entrantes nuevas. Indique la opción falsa:**

- a) Estas llamadas se almacenan en espera.
- b) Estas llamadas se señalan 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.

**8.- Al atender una llamada, Vd. decide que para atender la consulta planteada por el ciudadano, debe transferir la llamada a una determinada extensión. El funcionario que atiende dicha extensión le ha advertido en varias ocasiones que debe preguntarle antes de transferir la llamada a su extensión si desea o le es posible recibirla, para lo cual Vd. debe realizar:**

- a) Una transferencia ciega.
- b) Una transferencia supervisada.
- c) Una transferencia inalámbrica.
- d) No existen opciones en una central telefónica que permitan realizar esta tarea.

**9.- Sus superiores en una apuesta por mejorar la calidad del servicio y facilitar el trabajo de las/os teleoperadoras/es realizan una reunión para conocer la opinión del equipo de teleoperadoras/es al respecto. En la citada reunión Vd. propone el uso de un conjunto de locuciones pregrabadas en la PBX que permitan dirigir y filtrar las llamadas hacia la opción más adecuada a fin de satisfacer la necesidad de la persona que llama. ¿Cómo se denomina el servicio que Vd. ha propuesto utilizar?:**

- a) Operadora automática.
- b) Grupo de tratamiento.
- c) Grupo de extensiones.
- d) Cola de llamadas.

**10.- Con el paso del tiempo Vd. se ha dado cuenta de que es muy común tener que redirigir llamadas a determinadas extensiones. Una manera de agilizar el trabajo de transferencia de a dichas extensiones sería el uso de:**

- a) Números alternativos.
- b) Números abreviados.
- c) Números aleatorios.
- d) Números libres.

### **SUPUESTO TEORICO PRACTICO Nº 3:**

**Se recibe una llamada en la que se indica que la llamante y su familia, madrileños de nacimiento, acaban de llegar de Madrid para establecerse en Zaragoza. En concreto quieren saber:**

**11.- Dónde pueden solicitar el documento de baja para mandarlo a Madrid:**

- a) En cualquier Junta Vecinal o Municipal.
- b) En el Registro general del Ayuntamiento de Madrid o de Zaragoza indistintamente.
- c) La baja es automática no necesitando ningún documento.
- d) La baja se debe solicitar transcurridos 3 meses desde el nuevo empadronamiento.

**12.- Se trata de una familia compuesta por dos menores de edad, sus padres y un tío, van a residir en un piso de alquiler que está a nombre del tío en el ámbito geográfico de la Junta de Casablanca. Piden información acerca de dónde tienen que dirigirse para sacar a tirar los muebles en mal estado que ha dejado el anterior inquilino:**

- a) Directamente a la empresa municipal de limpieza pública.
- b) El servicio 010 lo tramita.
- c) Llamando al punto limpio más cercano a su domicilio.
- d) Deben llevarlos al vertedero municipal.

**13.- Quieren saber dónde deben realizar el empadronamiento:**

- a) Por instancia en el Registro general del Ayuntamiento de Zaragoza.
- b) En cualquier Junta vecinal o municipales aportando copia de los documentos exigidos.
- c) En la Oficina de Relaciones con la Ciudadanía aportando copia de los documentos exigidos.
- d) La respuesta a) b) y la c) son ciertas.

**14.- El tío ya vivía en ese piso, por lo que pregunta si debe realizar alguna gestión o no es necesaria su presencia:**

- a) Puesto que son familia no debe realizar ningún trámite.
- b) Aportar copia de su DNI y autorización para el empadronamiento.
- c) Necesariamente debe estar presencialmente.
- d) No pueden empadronarse en ese piso por estar ocupado.

**15.- Quieren solicitar un certificado de empadronamiento y preguntan el importe de este documento:**

- a) Hay una tasa de 50 céntimos.
- b) Por la expedición deben abonar 3 euros.
- c) Si son familia es gratuito.
- d) Es gratuito en todos los casos.

## **SUPUESTO TEORICO PRACTICO N° 4:**

Dª Juana Lorente llama al 010 para indicar su queja puesto que ha recibido un cargo en su cuenta correspondiente a un recibo con recargo por una licencia de obra menor que ella no ha realizado, en concreto pregunta:

**16.- Dónde se encuentra geográficamente la Oficina de Recaudación municipal:**

- a) En la Casa Consistorial, Plaza del Pilar s/n.
- b) En cada Junta Municipal hay una delegación de esa Oficina.
- c) En el Edificio Seminario, Vía Hispanidad 20.
- d) En la Delegación de Hacienda, calle Albareda.

**17.- Qué área tiene competencia para otorgar este tipo de licencias, de obra menor:**

- a) Área de Urbanismo y Equipamientos.
- b) Área de Urbanismo, Vivienda y Medio ambiente.
- c) Área de Urbanismo y Medio Ambiente.
- d) Área de Infraestructuras, Urbanismo y Medio ambiente.

**18.- Si las Juntas Municipales tramitan este tipo de licencias:**

- a) No, solo en el servicio de licencias urbanísticas se puede tramitar.
- b) Sí, pero si la obra es en su territorio.
- c) Sí, con independencia del lugar de ejecución de las obras.
- d) Ninguna de las anteriores es correcta.

**19.- El operador/a telefónica que le atiende ante su crispación y mala educación le reprende y amenaza con colgar el teléfono, esta actuación, ¿es oportuna?:**

- a) Sí, el manual municipal de atención a la ciudadanía aconseja que ante actitudes de este tipo se corte la comunicación.
- b) Sí, por los derechos reconocidos en el Estatuto de la Función Pública.
- c) No, hay que pasar la llamada al inmediato superior.
- d) No, el autocontrol emocional debe mantenerse en todo momento.

**20.- Finalmente quiere solicitar un duplicado de un recibo, a lo que el operador/a del 010 le indica... :**

- a) A través de la Web municipal, el 010 puede tramitar duplicados de recibos no domiciliados.
- b) No es un trámite que pueda realizarse por el 010 debe dirigirse a la oficina de recaudación.
- c) Debe solicitarlo por instancia en el registro general.
- d) Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.

**Zaragoza 5 de junio de 2022**