

SEGUNDO EJERCICIO

PERSONAL TÉCNICO.- CATEGORÍA: TELEFONISTA

Resolución de 5 de junio de 2007

TURNOS LIBRE Y DISCAPACIDAD

SUPUESTO PRÁCTICO N° 2

Durante su jornada laboral, a D. Salvador Cruz Rojas, Telefonista de la centralita de un centro de trabajo del Servicio Extremeño de Salud, le acontecen varias situaciones que a continuación se enuncian:

SITUACIÓN 1:

A las 9:45 horas recibe en la centralita una llamada poniendo de manifiesto que un vehículo impide la salida de las ambulancias situadas en las dependencias del centro. ¿Qué medios utilizaría para ponerse en contacto con el propietario del vehículo?

SITUACIÓN 2:

A continuación recibe una llamada en la que un ciudadano pregunta por el encargado de suministros. Sin embargo, dicho trabajador no se encuentra en esos momentos. ¿Cómo recibiría la llamada: qué datos debería reflejar en la ficha de recepción del mensaje?

SITUACIÓN 3:

A las 11:10 horas otro ciudadano solicita conocer la Unidad administrativa competente para informarle sobre los requisitos necesarios para la apertura de una clínica privada en Badajoz. ¿A qué Unidad tendría que dirigirse?

SITUACIÓN 4:

La central telefónica de su centro de trabajo, como bien sabe D. Salvador Cruz Rojas, es el puesto de centralización de comunicaciones. A las 11:35 horas recibe una alarma de incendios a través de la centralita de alarma de otra dependencia de su centro de trabajo. ¿Cuáles son las funciones del Sr. Cruz Rojas?. ¿Y sus responsabilidades?.

SITUACIÓN 5:

Otra de las llamadas que recibe el Sr. Cruz Rojas es de un ciudadano que pregunta sobre el horario de extracciones del Banco de Sangre y, en esos momentos, él desconoce la respuesta. ¿Cómo podría D. Salvador responderle correctamente? ¿Qué expresiones no debería utilizar?

SITUACIÓN 6:

La centralita dispone de un sistema electrónico digital de sonido para megafonías y emergencias con una arquitectura de red descentralizada configurada como un "bucle redundante". Si el cable de fibra óptica se rompe físicamente, ¿qué ocurrirá?

SITUACIÓN 7:

Un delegado de una empresa farmacéutica de Barcelona, por motivos laborales necesita conocer a que "Zona de Salud" y a que "Area de Salud" pertenece la localidad de Baterno. ¿Cuál sería la respuesta?

SITUACIÓN 8:

Desde el Departamento de Informática se le pide a D. Salvador su colaboración para la elaboración de un nuevo listín telefónico del edificio. ¿Cuál sería la aplicación informática más adecuada?

SITUACIÓN 9:

A las 13:30 horas, D. Salvador recibe una llamada de un aviso de bomba. Ante esta situación: ¿Qué datos debería recopilar? ¿Qué preguntas debería formular al interlocutor?. Enumere 3 de cada uno de ellos.

SITUACIÓN 10:

A las 14:35 horas D. Salvador recepciona una llamada de un opositor muy alterado por encontrarse descontento con las notas publicadas por el Tribunal de plazas de Técnico, en la categoría de Telefonista. Con unas palabras desagradables, el opositor relata que no quiere ni justificaciones ni excusas, sino que, inmediatamente, el Tribunal lo reciba y declare su examen aprobado. A la vista de esta situación y antes de trasladar la llamada al lugar correcto, ¿qué técnicas y/o procedimiento debe seguir D. Salvador?. Enumere 3 actuaciones.