

Espacio para pegar la etiqueta
identificativa

**PRUEBAS SELECTIVAS GRUPO IV DEL PERSONAL LABORAL AL
SERVICIO DE LA JUNTA DE EXTREMADURA.**

Convocatoria: *ORDEN de 20 de mayo de 2019 por la que se convoca TURNO DE ASCENSO para el personal laboral al servicio de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura (D.O.E. nº 98 de 23 de mayo de 2019*

TRIBUNAL Nº 13

Categoría: OPERADOR/A DEMANDA_RESPUESTA

SEGUNDO EJERCICIO (SUPUESTOS PRÁCTICOS)

I DE SEPTIEMBRE DE 2021

- Supuesto nº 1 = 4,00 PUNTOS.
- Supuesto nº 2 = 2,00 PUNTOS.
- Supuesto nº 3 = 1,50 PUNTOS.
- Supuesto nº 4 = 1,00 PUNTOS.
- Supuesto nº 5 = 1,50 PUNTOS.

DURACIÓN: 70 MINUTOS

**Tribunal nº 13. Turno de ascenso. Operador/a Demanda_Respuesta.
Segundo Ejercicio.**

Ejercicio I.- (Valoración 4,00 puntos)

Se recibe una llamada en el Centro de Atención de Urgencias y Emergencias de Extremadura 112 informando de un accidente de tráfico. En el mismo se han visto implicados un turismo y un vehículo articulado señalizado con paneles de color naranja además de otros indicadores de peligro. El alertante de forma histérica, atropellada y poco clara nos informa que salió de la población de Casatejada y tomó el primer desvío a la localidad de El Toril hace unos 3km.

En base a estas premisas desarrollar por escrito la conversación que un operador de demanda debería tener con el alertante para obtener la información y datos necesarios para la gestión correcta de la incidencia por los técnicos sectoriales del Centro de Emergencias 112. ***Para contestar a esta pregunta utilice únicamente el espacio incluido a continuación.***

Ejercicio 2.- (Valoración 2,00 puntos)

Responder a las siguientes cuestiones sobre la operativa y funciones de los operadores de demanda/respuesta. ***Para responder utilice únicamente el espacio previsto para ello.***

- a) En la situación del ejercicio 1 y suponiendo la existencia de víctimas atrapadas y heridas, ¿a quién debe el operador de demanda transferir la llamada en segundo nivel?

**Tribunal n° 13. Turno de ascenso. Operador/a Demanda_Respuesta.
Segundo Ejercicio.**

- b) **INDIQUE** al menos **TRES TÉCNICAS** de atención telefónica que serían idóneas para mejorar la comunicación ante el alertante de las características expuestas en el ejercicio I.

- c) **Aparte** de la recepción de llamadas en caso de necesidad, ¿qué otras funciones se asignan a un **OPERADOR DE RECURSO**?

Ejercicio 3.- (Valoración 1,50 puntos)

En el MAPA número I (suministrado en tamaño A3) realizar los siguientes ejercicios:

- **INCLUIR LOS EMBALSES** de la lista escribiendo su número dentro de los círculos.
- **INCLUIR LOS RIOS** de la lista escribiendo su letra dentro de los cuadrados.

**Tribunal nº 13. Turno de ascenso. Operador/a Demanda_Respuesta.
Segundo Ejercicio.**

Ejercicio 4.- (Valoración 1,00 punto)

1. Enumerar a continuación las áreas de salud en que se divide la Comunidad Autónoma de Extremadura.

i

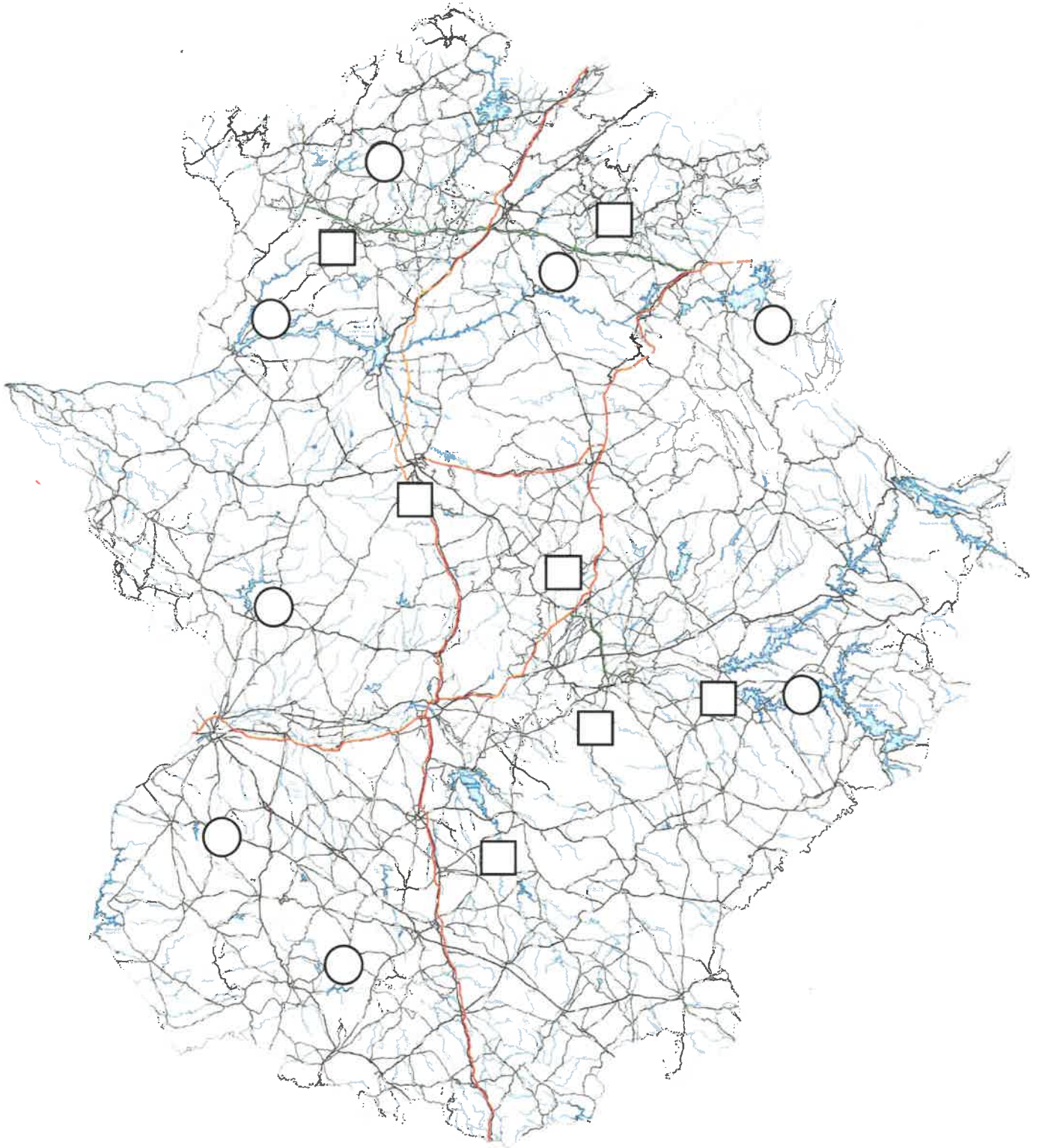
2. Indique a qué área de salud pertenecen las zonas de salud propuestas a continuación:

ZONA DE SALUD	AREA DE SALUD
Jerez de los Caballeros	
Villafranca de los Barros	
Guadalupe	
Nuñomoral	
Torre de Don Miguel	

Ejercicio 5.- (Valoración 1,50 puntos)

En el MAPA nº 2 (suministrado en tamaño A3) indique en el interior de los rectángulos las vías de comunicación propuestas.

FIN DEL EXAMEN



Embalses



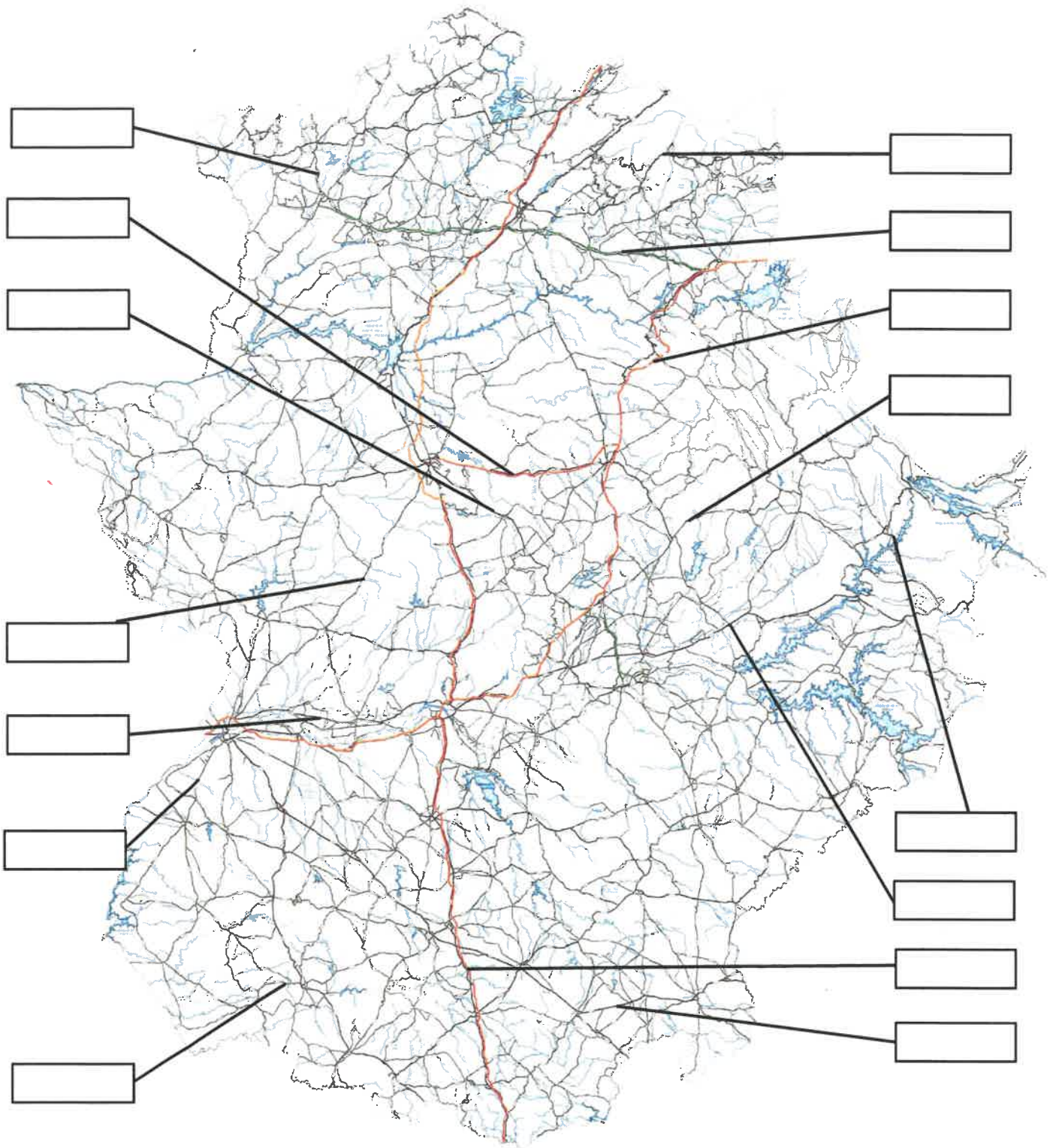
1. Piedra Aguda.
2. La Serena.
3. Alcántara.
4. Borbollón.
5. Valdecañas.
6. Peña del Águila.
7. Brovaes.
8. Torrejón.

Ríos



- A. Guadémez
- B. Tiétar.
- C. Salor.
- D. Búrdalo.
- E. Alagón.
- F. Machel.
- G. Zújar.

MAPA N° 2



A - 58	EX - 203	EX - 109	EX - 107	EX - A1	EX - 112
N - 502	N - 430	N - 523	E - 90	EX - 209	EX - 206
N - 432	E - 803	EX - 102			

