



1ª PRUEBA: CUESTIONARIO TEÓRICO
2ª PRUEBA: CUESTIONARIO PRÁCTICO

ACCESO: PROMOCIÓN INTERNA

CATEGORÍA: TELEFONISTA.

CONCURSO-OPOSICIÓN PARA CUBRIR PLAZAS BÁSICAS VACANTES:

Resolución de 26 de junio de 2018 (BOJA núm. 126, 2 de julio).

ADVERTENCIAS:

- Compruebe que en su «**Hoja de Respuestas**» están sus datos personales, que son correctos, y **no olvide firmarla**.
- El **tiempo de duración de las dos pruebas** es de **tres horas**.
- **No abra** el cuadernillo hasta que se le indique.
- Para abrir este cuadernillo, rompa el precinto.
- Si observa alguna anomalía en la impresión del cuadernillo, solicite su sustitución.
- Este cuadernillo incluye las preguntas correspondientes a la «1ª PRUEBA: CUESTIONARIO TEÓRICO» y «2ª PRUEBA: CUESTIONARIO PRÁCTICO».

1ª PRUEBA: CUESTIONARIO TEÓRICO

- Esta prueba consta de 100 preguntas, numeradas de la 1 a la 100, y 3 de reserva, situadas al final del cuestionario, numeradas de la 151 a la 153.
 - Las preguntas de esta prueba deben ser contestadas en la «Hoja de Respuestas», numeradas de la 1 a la 100.
 - Las preguntas de reserva deben ser contestadas en la zona destinada a «Reserva» de la «Hoja de Respuestas», numeradas de la 151 a la 153.
- Todas las preguntas de esta prueba tienen el mismo valor.
- Las contestaciones erróneas se penalizarán con $\frac{1}{4}$ del valor del acierto.

2ª PRUEBA: CUESTIONARIO PRÁCTICO

- Esta prueba consta de 50 preguntas, numeradas de la 101 a la 150.
 - Las preguntas de esta prueba deben ser contestadas en la «Hoja de Respuestas», numerada de la 101 a la 150.
- Todas las preguntas de esta prueba tienen el mismo valor.
- Las contestaciones erróneas se penalizarán con $\frac{1}{4}$ del valor del acierto.

- Todas las preguntas tienen 4 respuestas alternativas, siendo sólo una de ellas la correcta.
- Solo se calificarán las respuestas marcadas en su «Hoja de Respuestas».
- Compruebe siempre que el número de respuesta que señale en su «Hoja de Respuestas» es el que corresponde al número de pregunta del cuadernillo.
- Este cuadernillo puede utilizarse en su totalidad como borrador.
- No se permite el uso de calculadora, libros ni documentación alguna, móvil ni ningún otro dispositivo electrónico.

SOBRE LA FORMA DE CONTESTAR SU «HOJA DE RESPUESTAS», LEA MUY ATENTAMENTE LAS INSTRUCCIONES QUE FIGURAN AL DORSO DE LA MISMA.

ESTE CUESTIONARIO DEBERÁ ENTREGARSE EN SU TOTALIDAD AL FINALIZAR EL EJERCICIO. Si desean un ejemplar pueden obtenerlo en la página web del SAS (www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud).

Promoción Interna

1 Indique cuál de las siguientes características no es importante a la hora de seleccionar un monitor para un PC.

- A) Frecuencia de refresco.
- B) Resolución.
- C) Fuentes de caracteres soportadas.
- D) Tamaño.

2 Una de las siguientes características es propia de la impresión láser:

- A) Necesita calor para imprimir.
- B) Utiliza un cabezal móvil.
- C) Expulsión de gotas de tinta.
- D) Utiliza un cabezal fijo.

3 De las siguientes actividades, una de ellas no está disponible en Moodle 2.x de manera nativa:

- A) Chat.
- B) Videoaula.
- C) Foro.
- D) Cuestionario.

4 Trabajando en una hoja de cálculo (Excel), nos encontramos que en una celda aparecen los símbolos #####. ¿Qué significado tienen esos símbolos?

- A) Es un aviso que utiliza Excel para indicarnos que el número no se puede visualizar debido al ancho insuficiente de la columna.
- B) Es un aviso que utiliza Excel para indicarnos que la celda está llena.
- C) Es un aviso que utiliza Excel para indicarnos que la celda está protegida.
- D) Es un aviso que utiliza Excel para indicarnos que hemos escrito una fórmula incorrecta.

5 En las presentaciones creadas en Microsoft PowerPoint 2007 ¿Qué extensión tienen los archivos creados?

- A) .php.
- B) .gif.
- C) .pptx.
- D) .txt.

6 En Informática, un servidor es :

- A) La persona que atiende a los usuarios en Internet.
- B) La empresa que mantiene las páginas webs.
- C) Un ordenador conectado a Internet.
- D) Un ordenador al que se conectan ordenadores clientes.

7 Indique cuál de los siguientes programas es un navegador de Internet:

- A) Firefox.
- B) Access.
- C) Word.
- D) Excel.

8 En nuestro navegador de Internet, ¿Dónde se guardan las direcciones que ha visitado recientemente?

- A) Favoritos.
- B) Historial.
- C) Página de inicio.
- D) Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.

9 Señale la opción INCORRECTA. La escucha activa requiere determinadas destrezas o habilidades que, si se trabajan, nos pueden ayudar a comunicarnos de una forma más efectiva. Algunas de esas destrezas son las siguientes:

- A) Contraargumentar.
- B) Tener disposición psicológica, verbal y física.
- C) Mostrar empatía.
- D) Transmitir interés por la conversación.

10 Según nos indica el Libro de Estilo del Servicio Andaluz de Salud, en caso de que sea necesaria una priorización de la atención sanitaria, ésta se basará en:

- A) Criterios profesionales, clínicos y en las normas establecidas.
- B) Criterios profesionales y clínicos.
- C) Criterio de orden de llegada.
- D) Ninguna de las respuestas es cierta.

- 11 Señale la opción INCORRECTA. Según nos indica el Libro de Estilo del Servicio Andaluz de Salud, en la relación profesional con los usuarios se usarán las fórmulas sociales de cortesía habituales en nuestra cultura, tanto en la comunicación oral como en la escrita, por ello:**
- A) El tratamiento de “usted” es el indicado para dirigirse a los usuarios adultos.
 - B) En la comunicación escrita con los usuarios adultos se utilizará el nombre y los dos apellidos con el tratamiento “don” o “doña”.
 - C) Cuando es el usuario quien plantea el establecimiento del tuteo, el profesional deberá usar este tratamiento.
 - D) Se evitará la utilización de términos como “abuelo/a” para dirigirse a una persona de edad avanzada
- 12 Un equipo de trabajo se caracteriza por:**
- A) Ser una integración armónica de funciones y actividades desarrolladas por diferentes personas.
 - B) Requerir para su implantación que las responsabilidades sean compartidas por sus miembros.
 - C) Realizar las actividades de forma coordinada.
 - D) Todas las respuestas son correctas.
- 13 Para que las notificaciones administrativas que resulten de la aplicación de las actuaciones contempladas en el Decreto 183/2003 puedan llevarse a cabo mediante medios o soportes informáticos y electrónicos será preciso que el interesado haya señalado o consentido expresamente dicho medio de notificación como preferente mediante la identificación de una dirección electrónica al efecto. Dicha manifestación deberá producirse:**
- A) Las respuestas B) y D) son correctas.
 - B) El interesado podrá, en cualquier momento, revocar su consentimiento para que las notificaciones dejen de efectuarse por vía electrónica.
 - C) Solamente en el momento de iniciación del procedimiento.
 - D) Tanto en el momento de iniciación del procedimiento como en cualquier otra fase de tramitación del mismo.
- 14 Según el Decreto 183/2003, cuando, existiendo constancia de la recepción de la notificación en la dirección electrónica señalada sin que el destinatario acceda a su contenido, ¿Cuántos días de plazo tienen que transcurrir para que se entienda que la notificación ha sido rechazada?**
- A) 5 días naturales.
 - B) 10 días naturales.
 - C) 15 días naturales.
 - D) No existe plazo.

15 El Decreto 183/2003, de 24 de junio, por el que se regula la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos administrativos por medios electrónicos (Internet), será de aplicación a:

- A) Todos los órganos y unidades de la Administración de la Junta de Andalucía y sus organismos autónomos.
- B) A los consorcios en los que sea mayoritaria la representación, directa o indirecta, de la Administración de la Junta de Andalucía, en cuanto ejerciten potestades administrativas.
- C) A las entidades vinculadas o dependientes de la Administración de la Junta de Andalucía, contempladas en los artículos 6 y 6 bis de la Ley 5/1983, de 19 de julio, General de la Hacienda Pública de la Comunidad Autónoma de Andalucía, en tanto ejerciten potestades administrativas, o normativa complementaria o sustitutiva de esta.
- D) Todas las respuestas son correctas.

16 Entre los principios de funcionamiento que establece el Decreto 183/2003, de 24 de junio, respecto a la regulación de la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos administrativos por medios electrónicos, se encuentra el de accesibilidad, el cual podrá quedar restringido:

- A) En ningún caso se puede restringir un principio de funcionamiento.
- B) Cuando no se haya publicitado previamente en la red y la divulgación de una información o documento pueda afectar a la seguridad pública.
- C) Cuando no se haya publicitado previamente en la red y la divulgación de una información o documento pueda afectar a la intimidad y seguridad de las personas.
- D) Las respuestas b) y c) son correctas.

17 Según determina el Decreto 183/2003, de 24 de junio, cuando en la transmisión y recepción de información en red o de documentos electrónicos entre órganos, o entre estos y los ciudadanos u otras Administraciones Públicas, se solicite información personalizada, sobre documentos y datos que no hayan sido previamente puestos a disposición del público, se exigirán unos requisitos adicionales de seguridad. Señale la respuesta correcta:

- A) Que se identifique fidedignamente al remitente y destinatario de la comunicación.
- B) Si no han sido previamente puestos a disposición del público, no se pueden solicitar nunca este tipo de información personalizada, por así establecerlo la Ley 15/1999, de protección de datos de carácter personal.
- C) Que exista constancia de la transmisión y recepción de la comunicación.
- D) Las opciones A) y C) son correctas.

18 Según determina el Decreto 183/2003, de 24 de junio, en la transmisión y recepción de información en red o de documentos electrónicos que vayan a ser utilizados en las relaciones jurídico - administrativas entre órganos y los ciudadanos, que se produzcan en la tramitación de procedimientos administrativos, se deben de cumplir dos requisitos específicos. Señale la respuesta correcta:

- A) La firma electrónica deberá de acompañarse de un dispositivo que consigne la fecha y la hora de la comunicación y, además, es precisa acreditación previa de la capacidad del solicitante para actuar ante la Administración.
- B) El remitente requiere firma electrónica avanzada y, además, es precisa acreditación previa de la capacidad del solicitante para actuar ante la Administración.
- C) Si la documentación va a formar parte de un procedimiento administrativo, debe ser presentada además en formato papel en cualquier Registro general de la Administración.
- D) Destinatario y remitente deben de utilizar una firma electrónica avanzada que, además, debe acompañarse de un dispositivo o servicio de consignación de fecha y hora.

19 Señale la opción INCORRECTA. Según determina el Decreto 183/2003, de 24 de junio, las Consejerías de la Junta de Andalucía evitarán a los interesados durante la tramitación telemática de los distintos procedimientos administrativos la aportación de documentación que ya obre en poder de las Administraciones. Para ello:

- A) Se suscribirán convenios entre Administraciones para posibilitar el acceso y consulta entre sus bases de datos.
- B) La obtención de datos de otros órganos administrativos en que se hallasen, una vez iniciada la tramitación, no requerirá consentimiento previo del interesado.
- C) Se podrá sustituir la aportación de documentos acreditativos del cumplimiento de requisitos por una declaración responsable.
- D) En caso de aportación de declaración responsable para no tener que aportar inicialmente la documentación justificativa, tal declaración deberá incluir un compromiso de aportación posterior de los justificantes en caso de requerimiento de la Administración.

20 Señale la opción INCORRECTA. Según determina el Decreto 183/2003, de 24 de junio, en la iniciación y tramitación de procedimientos administrativos electrónicos y en las órdenes de desarrollo que se emitan al respecto, se deberá de tener en cuenta que:

- A) Las solicitudes se cursarán por los interesados al Registro telemático único.
- B) El interesado, una vez que inicie un procedimiento bajo un concreto sistema, no podrá practicar actuaciones o trámites a través de otro distinto.
- C) En la aportación de datos o documentos por el interesado en los Registros, deberá indicarse de forma expresa si la iniciación del procedimiento o alguno de los trámites del mismo se ha efectuado en forma electrónica.
- D) Se deberá de prever la posibilidad de que los interesados puedan obtener información personalizada por vía telemática del estado de tramitación del procedimiento.

21 Señale la opción INCORRECTA. Según determina el Decreto 183/2003, de 24 de junio, la Administración deberá velar para que el funcionamiento de los sistemas de transmisión y recepción de información en red o de documentos electrónicos se realice de acuerdo a unas políticas de:

- A) Firma electrónica.
- B) Seguridad y autenticación.
- C) Emisión de sellos de tiempo.
- D) Emisión de recibos en formato papel impreso y envío postal al solicitante.

22 Señale la opción INCORRECTA. Según determina el Decreto 183/2003, de 24 de junio, respecto a la firma electrónica avanzada:

- A) En los documentos electrónicos producidos por la Junta de Andalucía se garantizará que dicha firma sólo pueda ser empleada por signatarios autorizados.
- B) Para su uso, las partes intervinientes deberán de disponer de un certificado reconocido de usuario que les habilite para utilizarla.
- C) Este Decreto establece el procedimiento para que los interesados puedan solicitar el certificado reconocido de usuario.
- D) Cada Consejería de la Junta de Andalucía aprobará de forma independiente los regímenes especiales de utilización de la firma en las relaciones que afecten a la seguridad pública.

23 Señale la opción INCORRECTA. Según determina el Decreto 183/2003, de 24 de junio, la validez y eficacia de los actos y escritos electrónicos o informáticos, se caracteriza por:

- A) Ser eficaces desde el momento en el que sean elaborados por el organismo emisor.
- B) Ser válidos siempre que garanticen su autenticidad.
- C) Ser válidas las copias de documentos originales almacenados por dichos medios si se cumplen determinadas condiciones.
- D) Ser válidos siempre que garanticen su integridad, conservación y demás garantías y requisitos exigidos por la normativa aplicable.

24 Señale la opción INCORRECTA. Según determina el Decreto 183/2003, de 24 de junio, las notificaciones administrativas realizadas por medios electrónicos o informáticos, para que puedan llevarse a cabo, deben cumplir los siguientes requisitos:

- A) El destinatario haya señalado o consentido expresamente dicho medio de notificación como preferente.
- B) Sólo con una antelación mínima de siete días naturales antes de la resolución del procedimiento, podrá el solicitante revocar el consentimiento de notificación por este medio electrónico.
- C) Tendrá que haber facilitado una dirección electrónica para las notificaciones.
- D) En caso de revocación del consentimiento, deberá de comunicarlo e indicar una nueva dirección donde practicar las notificaciones.

25 Señale la respuesta INCORRECTA. Entre los requisitos que, según el Decreto 183/2003, de 24 de junio, debe reunir la información y documentación puesta a disposición del público por los Servicios de información y atención al ciudadano de la Administración de la Junta de Andalucía a través de medios electrónicos (Internet), se encuentra:

- A) La obligatoriedad de utilizar siempre, para el acceso del ciudadano, alguna modalidad de firma electrónica.
- B) Deberá comprender entre otras, como mínimo, las guías de funciones y cartas de servicios.
- C) Comprenderá información sobre los procedimientos administrativos que se tramitan.
- D) Comprenderá información sobre los formularios que en cada caso sean de aplicación.

26 Conforme al Decreto 183/2003, de 24 de junio, los datos de carácter personal que la Administración obtenga por el solo hecho de que los ciudadanos realicen consultas o reciban información a través de redes abiertas de telecomunicación:

- A) Podrán formar parte de un fichero o base de datos administrativa, sin más requisitos, cuando así lo determine la dirección del órgano competente.
- B) Podrán formar parte de un fichero o base de datos administrativa, sólo cuando sea autorizado expresamente por el interesado.
- C) No podrán en ningún caso formar parte de un fichero o base de datos administrativa ni estadística.
- D) Podrán formar parte de un fichero o base de datos administrativa si el criterio del profesional que instruye considera que conviene al interés público.

27 Señale cuál de las siguientes características NO es propia de un profesional con un estilo de comunicación asertivo:

- A) Ser capaz de negarse a algunas peticiones de los ciudadanos y darles su opinión.
- B) Tratarse a sí mismo con respeto, siendo capaz de decir lo que piensa y lo que quiere.
- C) Tenemos seguridad en nosotros mismos y somos positivos.
- D) Tratar al ciudadano de forma servil o de forma dominante en relación a las necesidades y peticiones que nos plantea.

28 Entre las reglas básicas para recepcionar con calidad las llamadas telefónicas en un centro sanitario, NO se encuentra:

- A) Evitaremos que el teléfono suene más de tres veces.
- B) Si nos ausentamos, dejaremos siempre el teléfono desviado para su atención por otro compañero y le avisaremos de esta eventualidad.
- C) Si fuese imposible atender en ese momento la llamada, anotaremos el número y le llamaremos a la mayor brevedad posible.
- D) Cuando se atiende en mostrador y estamos solos, esta atención directa en mostrador tiene preferencia sobre una llamada que nos entre. No se debe de alternar la atención al ciudadano que va físicamente al centro con las llamadas que vayan entrando.

29 Entre las reglas básicas para atender con calidad las llamadas telefónicas en un centro sanitario, NO se encuentra:

- A) No nos centraremos sólo en el motivo de la llamada. Potenciaremos el realizar otra actividad simultánea a la vez mientras escuchamos, para optimizar nuestra actividad durante el tiempo de trabajo.
- B) Hablaremos despacio y otorgaremos al ciudadano un trato personalizado y resolutivo.
- C) Tendremos a mano todos los útiles necesarios, para consultar manuales, toma de notas, aplicaciones informáticas abiertas, de forma que podamos agilizar la atención.
- D) Concluiremos la llamada resumiendo la acción concreta a llevar a cabo o información concreta facilitada, haciendo una despedida cortés y dejaremos que sea el ciudadano el que cuelgue.

30 Entre las técnicas asertivas que pueden ser útiles para mejorar la comunicación verbal telefónica con los ciudadanos, se encuentran las relativas a la claridad del habla. Indique cual de los siguientes ejemplos de patrón de claridad en el habla puede resultar agradable para el ciudadano:

- A) Farfullar palabras y arrastrarlas al hablar.
- B) Vocalizar y pronunciar correctamente.
- C) Hablar a borbotones.
- D) Utilizar un acento excesivo.

31 Entre las técnicas asertivas que pueden ser útiles para mejorar la comunicación verbal telefónica con los ciudadanos, se encuentran las relativas a la velocidad del habla. Indique la opción INCORRECTA:

- A) Un habla muy rápida puede generar dificultades para entender el mensaje.
- B) Cambiar el ritmo, introduciendo una pausa, es un elemento dificultador y que genera siempre empatía.
- C) Un habla muy lenta puede provocar impaciencia y aburrimiento.
- D) Cambiar el ritmo, introduciendo una pausa, hace el estilo de conversación más interesante.

32 Señale cuál de las siguientes opciones dificulta la comunicación interpersonal:

- A) Manifestar acuerdo parcial con argumentos del otro.
- B) Etiquetar y generalizar.
- C) Explicar el porqué y para qué.
- D) Dar información en positivo y reforzar.

33 El concepto de calidad tiene dos componentes:

- A) Científico técnico, que se define como sensación del enfermo y sus familiares de haber sido tratados con interés, deferencia y educación.
- B) Calidad percibida o satisfacción del cliente que significa diagnosticar correctamente y aplicar la terapéutica más conveniente según el estado de conocimientos.
- C) Que son el científico técnico y la calidad percibida.
- D) A y B son correctos.

34 De los distintos enfoques para abordar la transformación y perfeccionamiento de una organización, el enfoque de calidad total:

- A) Implica la mejora continua en todos los servicios que prestan cada uno de los departamentos de una empresa.
- B) Se basa en tres pilares: mejora continua, integración y participación.
- C) Promueve la implicación de todos los profesionales, sanitarios o no, como elementos integradores de la organización.
- D) Todas son correctas.

35 El término de "paciente" dentro del modelo de calidad total:

- A) Engloba, además de los usuarios de tales servicios, a sus familiares y conocidos y a la población, en general, como cliente/paciente potencial.
- B) Tiene el mismo peso que el papel del profesional puesto que son los dos factores principales de una empresa de servicios.
- C) No tiene ningún papel dentro de los modelos de calidad.
- D) Tienen un papel pasivo porque lo importante son los profesionales.

36 El nivel de satisfacción del paciente será tanto mayor:

- A) Cuanto mayor adecuación se produzca entre expectativas y percepciones del paciente.
- B) Cuanto mayor sea la superación de sus expectativas.
- C) Cuanto mayores cambios se produzcan en la cartera de servicios.
- D) Las respuestas A) y B) son correctas.

37 El profesional al que un usuario expone una queja:

- A) Le atenderá tanto si es resultado de su actuación personal como si no lo es.
- B) Le escuchará e informará de su derecho a reclamar.
- C) Le informará dónde puede acudir para resolver su problema.
- D) Todas son correctas.

- 38 ¿Qué medida de las siguientes contribuye a preservar y respetar la intimidad del paciente a lo largo del acto clínico o durante la atención?**
- A) Incluir en la historia clínica informaciones íntimas del paciente que no tengan relación con la naturaleza clínica del resto de contenidos.
 - B) Utilizar un tono de voz bajo en la atención a los usuarios en general.
 - C) Mencionar ante otros usuarios aspectos de la persona a la que atendemos que puedan entrar en la esfera de lo "íntimo".
 - D) No dar la oportunidad de expresarse al usuario, no responder a las preguntas y dudas que planteen y dejar de mantener con ellos una actitud de serenidad.
- 39 Indique cuál de las siguientes medidas dentro de la organización de la atención en un centro sanitario, NO contribuye al principio de orientación al usuario:**
- A) Evitar analizar el impacto que podría tener una nueva medida organizativa para usuarios y profesionales.
 - B) Recoger información sobre posibles mejoras y adoptar medidas para eliminar errores que afecten a los ciudadanos.
 - C) Tener en cuenta las opiniones de los usuarios para mejorar.
 - D) Conocer los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar su cumplimiento.
- 40 Entre los deberes que tienen los ciudadanos en los servicios sanitarios públicos de Andalucía, NO está:**
- A) Cumplir las normas y requisitos administrativos de uso y acceso a las prestaciones sanitarias.
 - B) Mantener el debido respeto a las normas establecidas en el centro, así como al personal que presta sus servicios en el mismo.
 - C) Conocer el nombre y la función de los profesionales que le atienden.
 - D) Cumplir las prescripciones generales en materia de salud comunes a toda la población y las de los servicios sanitarios.
- 41 Entre las características generales de la atención que se presta en el SAS, está la de respetar las diferencias de los ciudadanos y ofrecer atención en condiciones de equidad. Indique la respuesta INCORRECTA:**
- A) Equidad es asegurar que se presta al ciudadano la atención que necesita en función únicamente de sus necesidades.
 - B) Equidad implica utilizar más medios con el paciente que, por su proceso, precise una asistencia técnicamente más compleja o con más recursos.
 - C) Equidad es prescindir de la priorización de la atención cuando esta se base en criterios profesionales, clínicos y en relación a las normas del SAS.
 - D) Equidad es asegurar que se presta al ciudadano la atención que necesita, sin que exista ningún tipo de discriminación.

42 En Informática ¿Qué es el código ASCII?

- A) Índice de traslación de acceso a disco.
- B) Es una representación numérica de los caracteres alfabéticos, numéricos, especiales...
- C) Lenguaje de programación de bajo nivel.
- D) Programa de inicio de los ordenadores personales.

43 ¿Dentro del sistema de archivos de un ordenador personal pueden existir carpetas (directorios) con el mismo nombre?

- A) Si, siempre que estén dentro de la misma carpeta (directorio).
- B) No, los nombres no pueden repetirse.
- C) Si, si tienen la misma extensión.
- D) Si, siempre que no estén dentro de la misma carpeta (directorio).

44 ¿Cuál de los siguientes NO es un Sistema Operativo?

- A) WINDOWS ME.
- B) WINDOWS NT.
- C) WINDOWS 98.
- D) UNIC.

45 En Informática, cuando utilizamos el término QWERTY, nos estamos refiriendo:

- A) A un tipo de impresora.
- B) A la distribución de las teclas en un teclado.
- C) A las teclas de función del teclado de un ordenador.
- D) Las respuestas A) y C) son correctas.

46 En términos informáticos, un conjunto de 1024 Megabytes corresponde a:

- A) 1 Terabyte.
- B) 1 Gigabyte.
- C) 1 Petabyte.
- D) 1 Exabyte.

47 ¿Qué es un procesador de textos?

- A) Una herramienta informática que permite obtener imágenes.
- B) Una aplicación que crea o modifica los documentos basados en textos.
- C) Una herramienta informática diseñada para el cálculo numérico.
- D) Una aplicación que sistematiza correos electrónicos.

48 En términos informáticos ¿Qué es una base de datos?

- A) Un conjunto de datos almacenados sistemáticamente para su posterior uso.
- B) Un conjunto de datos.
- C) Un conjunto de elementos almacenados en el ordenador.
- D) Ninguna de las anteriores.

49 Se ha redactado un correo electrónico y se va a enviar a las direcciones siguientes:

Para: destinatario1

CC: destinatario2, destinatario3

CCO: destinatario4

Indique cuál de las siguientes opciones es verdadera:

- A) El mensaje lo recibirá el destinatario 1 y se enviará una copia del mensaje a los destinatarios 2 y 3, una vez recibido el acuse de recibo del destinatario 4.
- B) El destinatario 4 recibirá un mensaje en el que no aparecerá la dirección de los destinatarios 2 y 3.
- C) Se enviará la misma información a los destinatarios 2, 3 y 4, pero no al destinatario 1.
- D) El mensaje lo recibirán los destinatarios 1, 2, 3 y 4, pero la dirección del destinatario 4 no será visible para el resto.

50 La libreta de direcciones, en un programa de correo electrónico, sirve para:

- A) Anotar los comentarios que necesite.
- B) Anotar citas.
- C) Anotar las direcciones de correo más usadas y poner datos.
- D) Ninguna de las anteriores.

51 En Informática, la combinación de correspondencia se utiliza para:

- A) Enviar la misma información a un gran número de personas, pero guardando cierto nivel de personalización, además de dirigirla de manera independiente y exclusiva a cada una de ellas.
- B) Enviar la misma información a un gran número de personas, garantizando la identidad en todos, sin variación alguna entre ellos.
- C) Acceder a un documento que tiene algunas partes con formatos definidos.
- D) Ninguna de las anteriores.

52 En términos informáticos ¿Qué es un banner?

- A) Una prohibición.
- B) Publicidad en la red.
- C) Una ayuda.
- D) Ninguna de las anteriores.

- 53 El elemento encargado de cortar el paso de la señal ADSL a los terminales telefónicos tradicionales, así como faxes y módems analógicos, que pudiera ocasionar ruidos en los mismos, se denomina:**
- A)Antivirus.
 - B)Firewall.
 - C)Microfiltro.
 - D)Cortafuegos.
- 54 Las centrales telefónicas PBX integran todo lo necesario para dar servicio a los terminales telefónicos. Así, los teléfonos se conectan mediante un cable telefónico con conector:**
- A)RJ 12.
 - B)RJ 11.
 - C)RJ 45.
 - D)RCA.
- 55 Los terminales de teléfonos IP tienen implementada la posibilidad de ser alimentados eléctricamente a través de la red de datos, es decir, la LAN proporciona al teléfono la electricidad que necesita para funcionar. Esta tecnología se conoce con el nombre de:**
- A)Energy Power.
 - B)Alimentación integrada.
 - C)Power over Ethernet.
 - D)Los terminales IP siempre necesitan un alimentador externo de corriente.
- 56 La principal desventaja de la Telefonía IP es:**
- A)Menor calidad de la llamada.
 - B)Posible robo de datos de voz almacenados.
 - C)Posibilidad de virus en el sistema.
 - D)Todas las respuestas son verdaderas.
- 57 ¿Qué significan las siglas ADSL?**
- A)Analogic Digital Special Line.
 - B)Analogic Digital Subscriber Lite.
 - C)Asymmetric Digital Subscriber Line.
 - D)Analogic Digital Subscriber Line.

58 Las guías telefónicas convencionales escritas de mayor implantación (Páginas Blancas) contienen por orden alfabético los siguientes datos de los abonados:

- A) Apellidos, dirección postal y teléfono.
- B) Apellidos, Nombre, y teléfono.
- C) Apellidos, Nombre, dirección postal y teléfono.
- D) Apellidos e inicial/es del nombre, dirección postal y teléfono.

59 Uno de los terminales de telefonía muy utilizado en la actualidad es el softphone. ¿Qué es?

- A) Es una marca de terminales de teléfonos analógicos.
- B) Es una marca de terminales de teléfonos digitales.
- C) Es un software que es utilizado para realizar llamadas usando un VoIP (Voz sobre IP).
- D) Es una marca de terminales de telefonía móvil.

60 Un teléfono inalámbrico es básicamente un aparato de radio que se conecta sin cables a una base. ¿Qué características necesita esta base para poder establecer comunicaciones?

- A) Estar conectada a una línea de telefonía fija.
- B) Estar conectada tanto a una línea de telefonía fija como enchufada a una toma de corriente eléctrica.
- C) Estar enchufada a una toma de corriente eléctrica.
- D) No necesita conexión a una toma de corriente eléctrica.

61 El instrumento de comunicación diseñado para la transmisión de voz y demás sonidos entre usuarios distantes, mediante la electricidad y a través de una central del servicio telefónico, se llama:

- A) Terminal telefónico.
- B) Transmisor telefónico.
- C) Terminal electrónico.
- D) Terminal RDSI.

62 La tecnología DECT es el estándar para comunicaciones inalámbricas digitales más aceptado en el mercado mundial, ¿Cuál es el significado de estas siglas?

- A) Digital european cordless telephony.
- B) Digital european cordless telecommunications.
- C) Digital enhanced cordless telecommunications.
- D) Digital enhanced cordless telephony.

63 ¿Cómo se denomina, actualmente, la Consejería responsable de la RCJA?:

- A)Consejería de Economía y Conocimiento.
- B)Consejería de Empleo, Empresa y Comercio.
- C)Consejería de Presidencia.
- D)Consejería de Salud.

64 La RCJA se creó con el objetivo de:

- A)Desplegar un conjunto unificado de servicios avanzados de telecomunicación.
- B)Reducir los costes globales en comunicaciones.
- C)Crear una operadora de telefonía en la Comunidad de Andalucía.
- D)Las respuestas A) y B) son correctas.

65 La encargada de prestar los servicios de gestión de la Red Corporativa es:

- A)La Sociedad Andaluza para el Desarrollo de la Sociedad de la Información, S.A.U. (SANDETEL).
- B)La Sociedad Anónima para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.U. (SANDETEL)
- C)La Sociedad Andaluza para el Desarrollo de la Telefonía, S.A.U. (SANDETEL).
- D)Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.

66 En un terminal IP Openstage si observamos en la pantalla de nuestro teléfono el mensaje “Imposible Telefonía” ¿Qué nos Indica?

- A)No es posible realizar llamadas externas a la Red Corporativa.
- B)Nos informa que la línea está desviada a otra extensión.
- C)Nos informa que su teléfono tiene una incidencia o avería.
- D)Nos indica que se ha estropeado la Centralita del Hospital.

67 Si usted recibe o genera una llamada externa o interna y necesita transferirla a otro número corporativo ¿Cómo se puede realizar?

- A)Pulsar tecla “OK” + Marcar el número de teléfono a transferir... y la tecla “OK”.
- B)No se pueden transferir llamadas a otra extensión, para ello es necesario pertenecer a un grupo de captura.
- C)No se pueden transferir llamadas a otra extensión, para ello es necesario pertenecer a un grupo de salto.
- D)Marcar el número de teléfono a transferir... y la tecla “OK”.

68 ¿Qué significan las siglas PNP, dentro de la Red Corporativa?

- A) Plan de Numeración Privado.
- B) Procedimiento Nominal Parcial.
- C) Plan Numérico Principal.
- D) Plan de Numeración Personal.

69 La característica principal que distingue a una extensión PNP de una extensión NO PNP, es:

- A) La extensión PNP no puede hacer llamadas a la Red Corporativa y la extensión NO PNP sí.
- B) La extensión PNP puede hacer llamadas a toda la Red Corporativa y la extensión NO PNP no.
- C) No existen extensiones NO PNP.
- D) La extensión PNP es siempre una línea IP y la extensión NO PNP puede ser IP o no.

70 En la RCJA, cuando nos referimos a perfiles de usuario, estamos hablando de:

- A) Las características del puesto de trabajo.
- B) Las distintas restricciones en las llamadas salientes.
- C) Las distintas restricciones en las llamadas entrantes.
- D) Los complementos que podemos asociar a una línea.

71 ¿Cómo se hace la captura de llamadas dentro de un grupo de captura en telefonía fija?

- A) Pulsaremos la tecla Asterisco + 71.
- B) Pulsaremos la tecla Asterisco + 70.
- C) Pulsaremos la tecla Almohadilla + 71.
- D) Pulsaremos la tecla Almohadilla + 70.

72 La Multiconferencia es una funcionalidad básica del servicio de Voz Fija que permite mantener una conversación con diversos interlocutores, aunque estos se encuentren en puntos geográficos diferentes.

- A) En la Red Corporativa no es posible realizar Multiconferencia.
- B) Es cierto pero en la Red Corporativa sólo está operativo para telefonía móvil.
- C) Es verdadero, pero se necesitan unos terminales especiales.
- D) Es Verdadero.

73 Para instalar un sistema de megafonía, de acuerdo con las normas EN-60849, se necesita instalar una serie de componentes, como mínimo:

- A) Unidad de control.
- B) Red de micrófonos y unidad de control.
- C) Red de micrófonos, unidad de control y amplificadores.
- D) Red de micrófonos, unidad de control, amplificadores y altavoces.

74 Según la Guía técnica de aplicación del Reglamento de Seguridad contra Incendios en los Establecimientos industriales, los Sistemas de comunicación de alarma, son:

- A) Sistemas que permiten emitir señales acústicas y/o visuales a los ocupantes de un edificio. Deben estar integrados junto con el sistema automático de detección de incendios en un mismo sistema.
- B) Sistemas que permiten emitir señales acústicas y/o visuales a los ocupantes de un edificio. No pueden estar integrados junto con el sistema automático de detección de incendios en un mismo sistema.
- C) Sistemas que permiten emitir señales acústicas a los ocupantes de un edificio. No pueden estar integrados junto con el sistema automático de detección de incendios en un mismo sistema.
- D) Sistemas que permiten emitir señales acústicas a los ocupantes de un edificio. Pueden estar integrados junto con el sistema automático de detección de incendios en un mismo sistema.

75 La Norma UNE-EN-60849 define los sistemas de mensajes por megafonía como sistemas de sonorización y difusión usados para efectuar:

- A) Una movilización rápida y ordenada de ocupantes de áreas tanto de interiores como de exteriores en una situación de emergencia.
- B) Una movilización rápida de ocupantes de áreas interiores en una situación de emergencia.
- C) Una movilización ordenada y diferida de ocupantes de áreas interiores en una situación de emergencia.
- D) Una movilización ordenada de ocupantes de áreas exteriores en una situación de emergencia.

76 La principal función de un sistema de alarmas por voz, bajo el precepto de la Norma UNE-EN-60849, es:

- A) Facilitar una evacuación progresiva y escalonada del recinto.
- B) Facilitar una evacuación progresiva y escalonada del recinto en el caso de que una emergencia así lo requiera.
- C) Facilitar una evacuación progresiva del recinto en el caso de que una emergencia así lo requiera.
- D) Facilitar una evacuación escalonada del recinto en el caso de que una emergencia así lo requiera.

- 77 El sistema definido a nivel corporativo en el SAS para la gestión ambiental utiliza como siglas:**
- A)SSPI.
 - B)ISO.
 - C)SIGA.
 - D)SGA.
- 78 El Sistema Sanitario Público de Andalucía enmarca su Política Ambiental en su intención general de:**
- A)Protección y respeto del medio ambiente.
 - B)Minimizar los efectos del cambio climático.
 - C)Compromiso con el desarrollo sostenible y la mejora en el desempeño energético.
 - D)Todas las respuestas son verdaderas.
- 79 Señale la respuesta INCORRECTA. La Dirección Gerencia del Servicio Andaluz de Salud define la Política Ambiental en base a los siguientes principios:**
- A)Impulsar la adquisición de productos y servicios energéticamente eficientes.
 - B)Documentar, implantar y actualizar una vez al año un sistema de gestión ambiental que integre de forma específica la gestión energética.
 - C)Prevenir la contaminación y minimizar los impactos ambientales.
 - D)Cumplir los requisitos legales ambientales.
- 80 El encargado de elaborar, implantar, mantener y revisar el Plan de Autoprotección es:**
- A)El Jefe de bomberos de la ciudad donde se encuentre el edificio situado.
 - B)Los servicios de sanidad de los Ayuntamientos.
 - C)El titular de la actividad.
 - D)La policía local.
- 81 ¿Cómo se denomina el documento que aborda la identificación y evaluación de los riesgos, las acciones y medidas necesarias para la prevención y control de riesgos, así como las medidas de protección y otras actuaciones a adoptar en caso de emergencia?**
- A)Plan de prevención de riesgos laborales.
 - B)Plan de autoprotección.
 - C)Plan de emergencia.
 - D)Plan de evacuación.

82 El plan de autoprotección deberá ser redactado y firmado por:

- A) Un técnico superior en prevención de riesgos laborales.
- B) Un técnico intermedio en prevención de riesgos laborales.
- C) Un técnico competente capacitado para dictaminar sobre aquellos aspectos relacionados con la autoprotección frente a los riesgos a los que esté sujeta la actividad.
- D) El empresario.

83 Informar al órgano que otorga la licencia o permiso determinante para el inicio de la actividad acerca de cualquier modificación o cambio sustancial en la actividad o en las instalaciones, en aquello que afecte a la autoprotección, es obligación de:

- A) El titular de la actividad.
- B) El técnico competente.
- C) La Autoridad competente.
- D) El mando intermedio de la empresa responsable de seguridad y salud.

84 La vigencia del plan de autoprotección será:

- A) De 1 año.
- B) De 3 años.
- C) De 5 años.
- D) Indeterminada.

85 Según los conceptos y términos fundamentales utilizados en la Norma Básica de Autoprotección, la persona física o jurídica que explote o posea el centro, establecimiento, espacio, dependencia o instalación donde se desarrollen las actividades, se denomina:

- A) Dueño del edificio.
- B) Titular de la actividad.
- C) Responsable de riesgos laborales del edificio.
- D) Técnico titulado.

86 El Plan de Autoprotección se mantendrá adecuadamente actualizado, y se revisará, al menos, con una periodicidad:

- A) No superior a un año.
- B) No superior a dos años.
- C) No superior a tres años.
- D) No superior a cinco años.

87 ¿Cómo se denominan las tareas que requieren atención inmediata?

- A) Importantes.
- B) Urgentes.
- C) Programables.
- D) Ninguna respuesta es correcta.

88 La productividad es la relación entre:

- A) Producción obtenida y recursos utilizados.
- B) Producción obtenida y resultados.
- C) Producción obtenida y eficiencia.
- D) Resultados y eficiencia.

89 Algunos factores de riesgo para padecer problemas con la voz por causas individuales son:

- A) Utilización de un volumen de voz demasiado alto.
- B) Inspirar constantemente por la nariz.
- C) Fumar o beber alcohol.
- D) La A) y la C) son correctas.

90 Señala la respuesta INCORRECTA. Los síntomas de las alteraciones de la voz se corresponden con:

- A) Tos.
- B) Acúfenos.
- C) Escozor.
- D) Dolor en la zona faringo-traqueal.

91 Señale la respuesta INCORRECTA. Las disfonías más comunes producidas por los problemas de la voz, son:

- A) Laringitis.
- B) Nódulos o pólipos vocales.
- C) Amigdalitis.
- D) Úlceras de contacto en las cuerdas vocales.

92 En las pantallas de visualización de datos, según el Anexo del RD 488/1997, la pantalla reunirá como condición mínima:

- A) Deberá ser orientable e inclinable a voluntad, con facilidad para adaptarse a las necesidades del usuario.
- B) Deberá tener un color oscuro.
- C) Deberá tener un mínimo de 20 pulgadas.
- D) Este Real Decreto no especifica ninguna característica especial para las pantallas de visualización de datos.

93 El estado físico en el que las respuestas de una persona ante las demandas externas están adaptadas a sus normas fisiológicas, se conoce como:

- A) Estrés.
- B) Eustrés.
- C) Distrés.
- D) Riesgo laboral.

94 Conforme a las normas ISO, en los sistemas de gestión de la calidad, al resultado o salida de un proceso se le denomina:

- A) Producto.
- B) Conclusión.
- C) Servicio.
- D) A) y C) son correctas.

95 Conforme a las normas ISO, en un sistema de gestión de la calidad, a la capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos, se le denomina:

- A) Objetivo.
- B) Componente.
- C) Competencia.
- D) Ninguna de las anteriores es correcta.

96 En los sistemas ISO de gestión de calidad, el documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas, se denomina:

- A) Objetivo.
- B) Plan.
- C) Registro.
- D) No conformidad.

97 En los sistemas ISO de gestión de la calidad, al documento que establece los requisitos para el sistema de gestión de la calidad de una organización, se le denomina:

- A) Plan de calidad.
- B) Política de calidad.
- C) Carta de objetivos.
- D) Manual de calidad.

98 Conforme a las normas ISO, en los sistemas de gestión de la calidad, a la capacidad para seguir el histórico, la aplicación o la localización de algo, se le denomina:

- A) Competencia.
- B) Trazabilidad.
- C) Objetivo.
- D) Aseguramiento.

99 En los sistemas ISO de gestión de calidad, la acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad se denomina:

- A) Revisión.
- B) Reparación.
- C) Acción correctiva.
- D) Actividad revisora.

100 Conforme a las normas ISO, en los sistemas de gestión de la calidad, se denomina 'no conformidad' a:

- A) Al incumplimiento de un requisito.
- B) Al incumplimiento de un objetivo.
- C) Al incumplimiento de la política de calidad.
- D) A) y B) son correctas.

Promoción Interna

101 Esperanza es telefonista del Servicio Andaluz de Salud. Tiene plaza fija en el Hospital Valle del Guadalquivir. Desarrolla sus funciones en la central telefónica de ese hospital. Es época de alta frecuentación y el hospital está casi lleno y a pleno rendimiento en todas sus áreas. Y eso se nota también en el trabajo que se realiza en la central telefónica. Las llamadas de todo tipo se suceden y son gestionadas por Esperanza y sus compañeros en la forma en que cada una debe ser atendida. En determinado momento un ciudadano se dirige a Esperanza de forma inadecuada. Responda a las siguientes preguntas relacionadas con la comunicación y la atención a situaciones de este tipo. Entre las técnicas asertivas que pueden ser útiles para mejorar la comunicación verbal telefónica con los ciudadanos, se encuentran las relativas al volumen de la voz. Indique la opción INCORRECTA:

- A) Un volumen alto de voz indica siempre seguridad y dominio de la situación.
- B) Los cambios en el volumen de la voz se utilizan para enfatizar puntos.
- C) Una voz que varía poco en volumen no es muy interesante de escuchar.
- D) Lo que hay es que asegurarse siempre de que nuestra voz llega a un potencial oyente.

102 Entre las técnicas asertivas que pueden ser útiles para mejorar la comunicación verbal telefónica con los ciudadanos, se encuentra el control que debe de hacerse de las perturbaciones del habla que limitan la fluidez en la comunicación. Indique cual de los siguientes ejemplos NO denota una perturbación del habla:

- A) Existencia de muchos silencios en el discurso.
- B) Tartamudeos y pronunciaciones erróneas.
- C) Emplear excesivamente palabras de relleno durante las pausas.
- D) Pronunciaciones correctas, palabras con sentido y evitar omisiones.

103 Entre las técnicas asertivas imprescindibles para mejorar la comunicación verbal telefónica con los ciudadanos, se encuentran las relativas al concepto de retroalimentación. Indique cuál de las siguientes afirmaciones es correcta y se refiere al concepto de retroalimentación:

- A) El que habla necesita saber si los que le escuchan están de acuerdo con lo que dice.
- B) El que habla necesita saber si los que le escuchan comprenden lo que dice.
- C) El que habla necesita saber si a los que le escuchan les desagrada lo que dice.
- D) Las tres respuestas anteriores, son correctas.

104 Indique, entre las siguientes definiciones, cuál es un tipo de retroalimentación en el campo de la comunicación interpersonal:

- A) Retroalimentación que refleja. Consiste en proyectar el significado del contenido del que habla. Es vista como empática y reforzante.
- B) Retroalimentación expresando sorpresa, diversión, agrado. Tanto a nivel verbal como no verbal.
- C) Retroalimentación de atención. Mirando más del 50% del tiempo, distancia apropiada, postura correcta, asintiendo con la cabeza, emitiendo afirmaciones verbales.
- D) Las tres respuestas anteriores son correctas.

105 Entre las técnicas de excelencia para la atención telefónica, se encuentra el procurar ir variando la velocidad de elocución o habla del operador, adaptándola en cada momento a las características de la conversación que se plantee. Indique la respuesta que NO tiene relación con las características propias de la velocidad del habla:

- A) Podemos adaptar la velocidad de la conversación a las características personales del ciudadano (edad, nivel cultural, situación anímica, etc.).
- B) En la toma de contacto de la llamada adoptaremos un tono de voz cálido y acogedor.
- C) Debemos variar en un momento determinado la velocidad del habla para enfatizar una idea, o captar más la atención del interlocutor ante lo que se dice.
- D) Resulta fundamental que hablemos lentamente cuando queramos que retengan bien una información.

106 Entre las técnicas de excelencia para la atención telefónica, se encuentra el hablar con nitidez y articular bien las palabras. Indique la respuesta INCORRECTA en relación con las características propias de esta técnica:

- A) Es recomendable hablar a tres centímetros del auricular.
- B) Una buena articulación se logra abriendo bien la boca.
- C) Debemos procurar no comernos palabras ni frases al dar por hecho que el ciudadano debe de conocerlas.
- D) Es bueno utilizar tecnicismos en nuestro vocabulario, para resaltar nuestro nivel de conocimientos.

107 El éxito de la comunicación telefónica depende en gran medida de la elección de las palabras adecuadas que utilicemos. Entre las características que debe de cumplir este vocabulario que el profesional utilice para la conversación telefónica NO es correcta la opción:

- A) El vocabulario debe de ser fresco y actual pero nunca vulgar.
- B) Usaremos siempre palabras del lenguaje común, evitando tecnicismos y abreviaturas.
- C) El estilo de comunicación que adoptemos para los mensajes debe ser en negativo.
- D) Utilizaremos en las elaboraciones verbales preferentemente el tiempo presente.

108 El Libro de estilo del SAS recoge que:

- A) La amabilidad es señal de profesionalidad y de respeto.
- B) El tratamiento de "usted" es el indicado para dirigirse a los usuarios adultos.
- C) Un usuario es posible que pierda los nervios en un momento dado; un buen profesional no lo hace nunca.
- D) Todas son correctas.

109 Las tarjetas de identificación personal:

- A) Son obligatorias para todos los profesionales.
- B) Deben llevarse de manera visible.
- C) Las respuestas A y B son correctas.
- D) No son obligatorias pues contienen datos de carácter personal, pero se recomienda su uso, aunque siempre con consentimiento del profesional.

110 Tanto en la atención sanitaria como en los trámites y gestiones, se evitará en la comunicación al paciente el uso de palabras difícilmente comprensibles o de siglas.

- A) Es una afirmación que se recoge en el Libro de Estilo del Servicio Andaluz de Salud.
- B) Si se utilizan términos técnicos debe explicarse qué significan.
- C) Esta afirmación solo se aplica a la atención sanitaria puesto que en los trámites administrativos son inevitables.
- D) Las respuestas A y B son correctas.

111 Ante una queja de un usuario formulada en mal tono, el profesional:

- A) Adoptará una actitud comprensiva puesto que el usuario siempre lleva razón.
- B) No debe perder las formas puesto que actúa como representante de la institución.
- C) Actuará con las mismas formas que el usuario para evitar un conflicto mayor.
- D) Pedirá disculpas puesto que le hemos causado molestias.

112 Todos los profesionales tienen la obligación de conocer y facilitar el cumplimiento de la Carta de derechos y deberes de los ciudadanos.

- A) Es una afirmación que se recoge en el Libro de Estilo del SAS.
- B) No todos, solamente el personal sanitario y el de función administrativa.
- C) No, ésta es una competencia y función del personal directivo.
- D) Y facilitar una fotocopia de la Carta a todo el que lo solicite.

113 La responsabilidad de los profesionales ante los usuarios es atenderles. Esto implica que:

- A) No siempre es suficiente con un listado de tareas laborales.
- B) Si un profesional no puede resolver lo que le plantea el usuario, debe ponerlo en contacto con otro profesional o unidad que pueda hacerlo.
- C) Las respuestas A y B son correctas.
- D) Siempre ha de comprobar que el usuario sale satisfecho y con el problema resuelto.

114 En la atención telefónica es fundamental:

- A) Identificar el desde dónde se realiza la llamada y la persona que la realiza.
- B) Cogér la llamada y ponerla "en espera".
- C) Dirigirnos a la persona de "usted" salvo que nos indique lo contrario.
- D) Las respuestas A y C son correctas.

115 Para el desarrollo de sus funciones, Esperanza y sus compañeros disponen de los medios técnicos necesarios. Responda a las siguientes preguntas en relación con el equipamiento propio de las centrales telefónicas. La consola de operadora es uno de los elementos más importantes del sistema telefónico ya que es la encargada de actuar sobre todo el tráfico de llamadas. Aunque existen muchos tipos y marcas, todas ellas tienen varios elementos en común:

- A) Pantalla y teclado.
- B) Pantalla y auricular.
- C) Teclado y auricular.
- D) Pantalla, teclado y auricular.

116 Si a una impresora hubiese que cambiarle el tóner ¿A qué tipo de ellas nos estamos refiriendo?

- A) A las de inyección de chorro de tinta.
- B) A las de agujas o impacto.
- C) A las láser.
- D) A las matriciales.

117 En un sistema informático ¿Qué tipo de periférico es el monitor no táctil?

- A) De salida.
- B) De entrada/salida.
- C) De acceso directo.
- D) De entrada.

- 118 ¿Cuál de éstas es una herramienta de recuperación del sistema, propia de las que incorpora el Sistema Operativo Windows 7?**
- A) Reparación de inicio.
 - B) Restaurar sistema.
 - C) Símbolo del sistema.
 - D) Todas las respuestas son verdaderas.
- 119 ¿Qué significan las siglas CCO en un correo electrónico?:**
- A) Comunicación con otros.
 - B) Con copia a otros.
 - C) Con copia oculta a otros.
 - D) Con comunicación oculta.
- 120 ¿Para qué sirve la Vista Preliminar en un documento?**
- A) Para mostrar el documento tal y como se imprimirá.
 - B) Para modificar el documento antes de imprimirlo.
 - C) Para ver el documento original sin modificaciones.
 - D) Ninguna de las anteriores.
- 121 En una base de datos de Microsoft Access, los objetos utilizados para la introducción, visualización o modificación de datos en las tablas, son:**
- A) Las relaciones.
 - B) Las consultas.
 - C) Las tablas.
 - D) Los formularios.
- 122 El lugar utilizado por una empresa operadora de telefonía donde se ubica el equipo de conmutación y los demás equipos necesarios para la operación de las llamadas telefónicas, se llama:**
- A) Central de datos.
 - B) Sala de procesos.
 - C) Sala de datos.
 - D) Central telefónica.
- 123 ¿Qué significan las siglas RDSI?**
- A) Red Digital de Servicios Iniciales.
 - B) Red Digital Special Incluyed.
 - C) Red Digital de Servicios Incluidos.
 - D) Red Digital de Servicios Integrados.

124 Un terminal IP es un dispositivo hardware con forma de teléfono que:

- A) Utiliza una red de telefonía corporativa.
- B) Utiliza una conexión de red de datos.
- C) Utiliza una conexión WiFi.
- D) Utiliza una conexión RDSI.

125 Las impresoras son uno de los periféricos más utilizados. Indique cuál de las siguientes afirmaciones es INCORRECTA referida a las impresoras de inyección.

- A) Pueden imprimir en blanco y negro y en color.
- B) Se llaman también de chorro de tinta.
- C) Son impresoras de impacto.
- D) Tiene una baja velocidad de impresión.

126 ¿Que realiza el Firewall, cuando el ordenador está conectado a Internet ?

- A) Es un periférico para la introducción cifrada y encriptada de información en el ordenador para una transmisión segura de la misma.
- B) Es una parte de un sistema o una red que está diseñada para no bloquear el acceso a ningún tipo de información que se pueda consultar en Google.
- C) Es un programa que se instala de forma automática (sin autorización del usuario) en el ordenador para poder recopilar información.
- D) Es una parte de un sistema o una red que está diseñada para bloquear el acceso no autorizado al ordenador, permitiendo al mismo tiempo comunicaciones autorizadas.

127 Al final del turno de mañana, se activa la central de alarmas del hospital y se confirma que se ha producido un incendio y parece que ha sido en una subcentral térmica del hospital. La central telefónica asume entonces el importante rol que le corresponde en una situación crítica como ésta. Responda a las siguientes preguntas relacionadas con estas situaciones y su regulación. Los procedimientos de actuación en emergencia deberán garantizar, entre otros aspectos, al menos: (señale la opción INCORRECTA)

- A) La detección y alerta.
- B) La extinción del incendio.
- C) La intervención coordinada.
- D) La alarma.

128 La situación declarada con el fin de tomar precauciones específicas debido a la probable y cercana ocurrencia de un suceso o accidente, se denomina en el Plan de Autoprotección:

- A) Alerta.
- B) Alarma.
- C) Riesgo.
- D) Peligro.

- 129 La probabilidad de que se produzca un efecto dañino específico en un período de tiempo determinado o en circunstancias determinadas se denomina en el Plan de Autoprotección:**
- A)Alarma.
 - B)Alerta.
 - C)Peligro.
 - D)Riesgo.
- 130 Sobre el emplazamiento de los extintores señalar la respuesta INCORRECTA:**
- A)Deben ser fácilmente visibles y accesibles.
 - B)Deben estar situados próximos a los puntos donde se estime mayor probabilidad de iniciarse el incendio.
 - C)Deben estar próximos a las salidas de evacuación y preferentemente sobre soportes fijados a paramentos verticales.
 - D)La parte superior del extintor debe quedar a 1.95 metros sobre el suelo.
- 131 El mantenimiento y reparación de aparatos, equipos y sistemas y sus componentes, empleados en la protección contra incendios:**
- A)Puede ser realizado por cualquier trabajador.
 - B)No contempla control alguno de los mantenedores autorizados.
 - C)Conlleva la obligación de conservar la documentación justificativa de las operaciones de mantenimiento que realicen, sus fechas de ejecución, resultados e incidencias.
 - D)No es obligatorio.
- 132 Esperanza y sus compañeros dan respuesta adecuada a estas y a todas las otras muchas situaciones que se presentan diariamente y en todos los turnos en la central telefónica del hospital porque constituyen un buen equipo de trabajo. Responda a las siguientes preguntas relacionadas con el trabajo en equipo. Se afrontan con mayor éxito las tareas complejas cuando:**
- A)Se trabaja en equipo.
 - B)Se trabaja de forma individual.
 - C)No se requiere mucho tiempo para realizarlas.
 - D)El grupo está compuesto por más de cinco personas.
- 133 A medida que aumenta el tamaño de un equipo de trabajo:**
- A)Es necesaria la existencia de, al menos, dos personas que ejerzan de líder.
 - B)Siempre mejora el clima laboral.
 - C)En general, se produce la disminución del esfuerzo individual.
 - D)Debe desaparecer el objetivo común.

134 Entre las funciones del coordinador o líder del grupo está:

- A) Definir los objetivos y distribuir las funciones entre los miembros.
- B) Gestionar la comunicación y las relaciones personales para poder alcanzar los objetivos.
- C) Ser capaz de gestionar los conflictos que puedan producirse.
- D) Todas son correctas.

135 Para evitar conflictos en un equipo de trabajo es importante:

- A) Acordar quiénes asumirán las diferentes tareas.
- B) Procurar que exista un equilibrio en las cargas asumidas.
- C) Acordar cómo se tomarán las decisiones y de qué manera se tratarán las aportaciones.
- D) Todas las respuestas anteriores son correctas.

136 El Estatuto Marco del Personal Estatutario de los Servicios de Salud (Ley 55/2003 de 16 de diciembre), establece, entre los deberes propios del personal estatutario el de:

- A) Colaborar leal y activamente en el trabajo en equipo.
- B) Participar y colaborar, leal y activamente, en el nivel que corresponda en función de su categoría profesional, en la valoración de los objetivos cuantitativos y cualitativos asignados a su unidad.
- C) Participar y colaborar eficazmente, en el nivel que corresponda en función de su categoría profesional, en la fijación y consecución de los objetivos cuantitativos y cualitativos asignados a la unidad en la que preste servicios.
- D) Las respuestas A y C son correctas.

137 En el trabajo en equipo:

- A) Son tan importantes las habilidades técnicas como las de comunicación.
- B) Las habilidades de comunicación no son fundamentales para trabajar en equipo.
- C) Deben invertir tiempo para construir métodos de trabajo.
- D) Las respuestas A y C son correctas.

138 Ante una crítica en el equipo de trabajo, la persona que la recibe debe:

- A) Intentar dejar a un lado sus prejuicios.
- B) Escuchar y aclarar equívocos si los hubiere.
- C) Reconocer la parte de la crítica justificada.
- D) Todas las respuestas anteriores son correctas.

- 139 Señale la respuesta INCORRECTA. Los líderes de los equipos de trabajo tienen que ser capaces de crear equipos eficaces. Para incrementar la eficacia de sus equipos se deben de fomentar una serie de conductas:**
- A) Establecer un objetivo común.
 - B) Fijar metas concretas a los individuos.
 - C) Acordar para cada miembro del equipo un método individualizado para alcanzar las metas.
 - D) Fomentar la aceptación de responsabilidades por el desempeño, tanto por parte de los individuos como del grupo.
- 140 En su trabajo diario Esperanza y sus compañeros realizan muchas actividades que exigen ser realizadas en condiciones de seguridad, salud, sostenibilidad y calidad. Responda a las siguientes preguntas relacionadas con la prevención de riesgos laborales, la gestión ambiental y la gestión de la calidad. El documento básico del Sistema de Gestión Ambiental donde se incluyen todos los elementos básicos e importantes del sistema es:**
- A) El Manual de Gestión Ambiental del Centro.
 - B) El Manual de Estándares de Unidades de Gestión Clínica.
 - C) El Plan de Calidad del Sistema Sanitario Público de Andalucía.
 - D) El Plan de Emergencias Ambientales.
- 141 Algún factor de riesgo externo para padecer problemas con la voz es:**
- A) Falta de humedad en el ambiente y exceso de frío o de calor.
 - B) El ruido.
 - C) No disponer de tiempos de descanso adecuados.
 - D) Todas las respuestas son correctas.
- 142 Señale la respuesta INCORRECTA. Para la prevención de problemas en la voz debemos de aplicar medidas preventivas colectivas, como:**
- A) Mantener un estilo de vida saludable.
 - B) Temperatura adecuada de los locales.
 - C) Disminución del ruido ambiental.
 - D) Distribución correcta del trabajo.
- 143 Señale la respuesta INCORRECTA. Para la prevención de problemas en la voz debemos de aplicar medidas preventivas individuales, como:**
- A) Respirar por la nariz y no por la boca.
 - B) Realización de técnicas y ejercicios para ejercitar la voz.
 - C) Realización de ejercicios de respiración.
 - D) Respirar por la boca y no por la nariz.

- 144 En la pantalla de visualización de datos, según el Anexo del RD 488/1997, los caracteres de la pantalla tendrán un tamaño:**
- A) No está regulado este aspecto.
 - B) Tendrán una dimensión suficiente.
 - C) Mínimo de 10 ppp.
 - D) Mínimo de 12 ppp.
- 145 ¿Qué debemos hacer al recibir la orden de evacuación de nuestro lugar de trabajo por un incendio?**
- A) Utilizaremos los extintores que estén a nuestro alcance.
 - B) Abriremos las ventanas.
 - C) Evacuaremos el centro con rapidez, pero sin correr.
 - D) Todas las respuestas son correctas.
- 146 ¿Cuáles son los riesgos laborales más habituales en el telefonista?**
- A) Fatiga por la postura, golpes contra objetos inmóviles, trastorno de voz.
 - B) Caídas a distinto nivel, levantarse del puesto de trabajo con mucha frecuencia y movilización manual de cargas.
 - C) Riesgos higiénicos, riesgos biológicos.
 - D) Accidentes con riesgo biológico.
- 147 ¿Qué es la faringitis?**
- A) Es la inflamación de la garganta o faringe, a menudo causada por una infección bacteriana o vírica.
 - B) Es una afección o irritación de la laringe.
 - C) Es una infección en todas las vías respiratorias.
 - D) Ninguna de las respuestas es correcta.
- 148 Conforme a las normas ISO, en un sistema de gestión de la calidad, la descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría, se denomina:**
- A) Plan de auditoría.
 - B) Plan de inspección.
 - C) Plan de revisión.
 - D) Plan de validación y verificación.

149 Respecto a las principales novedades de ISO 9001:2015 respecto a la versión anterior de la norma, señale la opción correcta:

- A) Introduce el enfoque por procesos.
- B) Introduce el enfoque basado en riesgos.
- C) Introduce el concepto de ciclo de mejora continua.
- D) Todas las respuestas son correctas.

150 La norma ISO 9001 se refiere a:

- A) Gestión ambiental.
- B) Calidad.
- C) Prevención de riesgos laborales.
- D) Todas son correctas .

Promoción Interna

151 ¿Cuáles de las siguientes unidades de medidas son utilizadas en Informática?

- A) Ultra, Hiper, Super, Multi y Plus.
- B) Big, Little, Short, Small y Fats.
- C) Bit, Byte, Kilobyte, Megabyte y Gigabyte.
- D) Metros, Centímetros, Milímetros, y Pulgadas.

152 Un usuario se siente decepcionado cuando el servicio sanitario no responde a lo que él espera, por lo que presenta una queja o reclamación. La actuación de la Administración tiene que ser:

- A) Siempre se responde por escrito al usuario.
- B) Siempre se responde al usuario.
- C) Solamente se responden las quejas realizadas en el libro de reclamaciones de cada centro sanitario.
- D) Solamente se responden por escrito las quejas presentadas por correo electrónico.

153 ¿En qué formato debe estar la documentación del sistema de calidad ISO 9001:2015 de una organización?

- A) No puede estar en papel.
- B) Dependerá de la decisión de la propia organización .
- C) Deberá estar en formato informático.
- D) Solamente podrá estar en formato papel.



JUNTA DE ANDALUCIA
CONSEJERÍA DE SALUD

CONSEJERÍA DE SALUD

JUNTA DE ANDALUCIA

