

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

**ACCESO: LIBRE**

**CONCURSO-OPOSICIÓN PARA CUBRIR PLAZAS BÁSICAS VACANTES:**  
**TELEFONISTA 2021**

**ADVERTENCIAS:**

- **ESTÁ PROHIBIDA LA ENTRADA AL AULA Y PUESTO DE EXAMEN con MÓVIL (o dispositivo electrónico conectado a datos, en general).**
- **EN LA CONTRAPORTADA DE ESTE CUADERNILLO ENCONTRARÁ INSTRUCCIONES QUE DEBE SEGUIR EN CASO DE HABER OLVIDADO DEJAR EL MÓVIL ANTES DE ACCEDER AL AULA DE EXAMEN.**
- **ESTÁ PROHIBIDO HABLAR DESDE EL INICIO DE LA PRUEBA.**
- **NO ABRA EL CUADERNILLO HASTA QUE SE LE INDIQUE.**
- **EL INCUMPLIMIENTO DE LAS INSTRUCCIONES SUPONDRÁ LA EXPULSIÓN DEL PROCESO.**

- 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.**
- **Para abrir este cuadernillo, rompa el precinto.**
- Si observa alguna anomalía en la impresión del cuadernillo, solicite su sustitución. PARA ELLO LEVANTE LA MANO Y ESPERE EN SILENCIO A SER ATENDIDO POR LAS PERSONAS QUE ESTAN VIGILANDO EL EXAMEN.
- 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.

**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 desea un ejemplar puede obtenerlo en la página web del Organismo.**



- 1 La vigente Constitución Española fue ratificada el 6 de diciembre de 1978, y por eso celebramos ese día festivo "de la Constitución". Pero, ¿qué día entró en vigor esta norma suprema del ordenamiento jurídico español?**
- A) El 7 de diciembre de 1978.
  - B) El 29 de diciembre de 1978.
  - C) El 1 de enero de 1979.
  - D) El mismo día 6 de diciembre de 1978.
- 2 La Constitución Española de 1978 prevé su modificación mediante los procedimientos de reforma de la Constitución establecidos en su título X: uno, conocido como procedimiento ordinario, está descrito en el artículo 167.1, mientras que el segundo, conocido como procedimiento agravado, y previsto para las reformas de más relevancia, está descrito en el artículo 168.2. ¿En qué año se produjo la última reforma del texto constitucional, en concreto para introducir el concepto de estabilidad presupuestaria?**
- A) En 2011.
  - B) En 1992.
  - C) En 2020.
  - D) No se ha producido ninguna reforma del texto constitucional desde su promulgación en 1978.
- 3 Andalucía, según se reconoce en el artículo primero de su Estatuto de Autonomía, se define como:**
- A) Nacionalidad constituyente.
  - B) Nacionalidad por derecho.
  - C) Nacionalidad histórica.
  - D) Nacionalidad por referendun.
- 4 El Estatuto de Autonomía fue aprobado el 20 de octubre de 1981, y refrendado por las Cortes como Ley Orgánica 6/1981, de 30 de diciembre. ¿Sabría decir cuantas veces ha sido reformado desde entonces?**
- A) Una vez.
  - B) Ninguna vez.
  - C) Tres veces.
  - D) Dos veces.

- 5 Son objeto de la Ley de Salud de Andalucía (Ley 2/1998), recogidos en su artículo 1, todos los que se enumeran a continuación, EXCEPTO:**
- A) La regulación general de las actuaciones, que permitan hacer efectivo el derecho a la protección de la salud, previsto en la Constitución Española.
  - B) La ordenación general de las actividades sanitarias de las entidades públicas y privadas en Andalucía.
  - C) La reducción de la desigualdad en salud, que facilite que las personas andaluzas vivan más años y con más calidad y autonomía.
  - D) La definición, el respeto y el cumplimiento de los derechos y obligaciones de los ciudadanos respecto de los servicios sanitarios en Andalucía.
- 6 ¿Cuál de las siguientes afirmaciones sobre la organización sanitaria pública en Andalucía es INCORRECTA?**
- A) Andalucía alcanzó la titularidad de las competencias sanitarias con la promulgación de su Estatuto de Autonomía, en 1981.
  - B) El Servicio Andaluz de Salud se creó mediante la Ley 8/1986, de 6 de mayo.
  - C) La Ley de Salud de Andalucía (Ley 2/1998) establece la universalización de la atención sanitaria, garantizando la misma a todos los ciudadanos de Andalucía sin discriminación alguna.
  - D) El Sistema Sanitario Público de Andalucía (SSPA) se creó, como parte del Sistema Nacional de Salud, en la Ley General de Sanidad (Ley 14/1986).
- 7 ¿Cómo se llama el órgano colegiado de participación ciudadana en la formulación de la política sanitaria y en el control de su ejecución, asesor en esta materia de la Consejería de Salud en el ejercicio de las funciones de fomento y desarrollo de la participación ciudadana?**
- A) El Consejo Interprovincial de Salud.
  - B) El Comité de Participación Ciudadana en Salud.
  - C) La Comisión Delegada de Políticas Públicas del SSPA.
  - D) El Consejo Andaluz de Salud.
- 8 Según se establece en el Decreto que ordena la asistencia sanitaria especializada en nuestra Comunidad Autónoma, ¿qué órgano unipersonal de dirección debe responsabilizarse del correcto funcionamiento de la estructura y de las instalaciones, así como del equipamiento electromédico del Hospital y Centros Periféricos de Especialidades, organizando su mantenimiento, garantizando la seguridad de los mismos y la calidad de las prestaciones?**
- A) Dirección Gerencia.
  - B) Dirección Médica.
  - C) Dirección de Servicios Generales.
  - D) Dirección de Instalaciones y Equipamiento.

- 9 El Sistema Sanitario Público de Andalucía (SSPA) se organiza en demarcaciones territoriales denominadas:**
- A) Zonas Básicas de Salud.
  - B) Áreas de Gestión Sanitaria.
  - C) Distritos Sanitarios.
  - D) Áreas de Salud.
- 10 Según el vigente decreto que establece la estructura orgánica de la Consejería de Salud y Consumo, ¿a quién se adscribe la Escuela Andaluza de Salud Pública?**
- A) A la Secretaría General de Salud Pública e I+D+i en Salud.
  - B) A la Viceconsejería.
  - C) A la Secretaría General de Humanización, Planificación, Atención Sociosanitaria y Consumo.
  - D) A la Secretaría General Técnica
- 11 ¿Qué norma regula la actual estructura orgánica de la Consejería de Salud y Consumo de la Junta de Andalucía?**
- A) Ley 9/2007, de 22 de octubre.
  - B) Decreto 105/2019, de 12 de febrero.
  - C) Decreto 156/2022, de 9 de agosto.
  - D) Decreto 2/2022, de 25 de julio.
- 12 La Asesoría Jurídica del Servicio Andaluz de Salud, ¿de qué órgano directivo depende directamente, según el vigente decreto que establece la estructura orgánica de la Consejería de Salud y Consumo?**
- A) De la Dirección Gerencia del SAS.
  - B) De la Dirección General de Gestión Económica y Servicios.
  - C) De la Dirección General de Personal.
  - D) De la Dirección General de Asistencia Sanitaria y Resultados en Salud.
- 13 Según establece la norma que ordena la asistencia sanitaria especializada en Andalucía, ¿cómo se llama el órgano asesor de la gerencia del área hospitalaria?**
- A) Junta de Personal.
  - B) Junta Facultativa.
  - C) Junta Técnico Asesora de la Dirección Gerencia.
  - D) Junta de Hospital.

- 14 El vigente Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) establece, entre los derechos de los ciudadanos, los de acceso, rectificación, cancelación y oposición (conocidos con el acrónimo ARCO) de los datos personales que las empresas u organismos oficiales recogen sobre ellos. En el caso del derecho de acceso, ¿de qué plazo disponen los responsables de los datos para localizar la información, contestar al afectado y preguntarle el medio por el que desea recibir la información?**
- A) Diez días.
  - B) Tres meses.
  - C) No hay un plazo máximo establecido para ello.
  - D) Un mes.
- 15 ¿En qué año se promulgó el actual Estatuto Marco del personal estatutario de los servicios de salud, derogando y sustituyendo a los tres estatutos de personal que eran normas preconstitucionales?**
- A) En 2003.
  - B) En 1986.
  - C) En 2002.
  - D) En 2016.
- 16 La legislación vigente sobre protección de datos personales ha ampliado los derechos ciudadanos más allá de los cuatro clásicos conocidos como derechos ARCO (acceso, rectificación, cancelación o supresión, y oposición), incorporando los derechos conocidos por el acrónimo "POL", de manera que ahora se habla de derechos ARCO-POL. Entre estos tres nuevos derechos en la protección de datos personales están los siguientes, EXCEPTO:**
- A) Portabilidad.
  - B) Legitimación.
  - C) Olvido.
  - D) Limitación del tratamiento.
- 17 Referidas a las Unidades de Prevención en los centros sanitarios del Servicio Andaluz de Salud, todas las afirmaciones siguientes son correctas, EXCEPTO:**
- A) Se distinguen cuatro niveles, que se denominan como I, II, III y IV.
  - B) Dependen de la dirección gerencia del hospital o de la dirección del distrito de atención primaria en la que se ubican.
  - C) Entre sus funciones está la evaluación de riesgos.
  - D) Fueron creadas por la Orden de 11 de marzo de 2004, conjunta de las Consejerías de Empleo y Desarrollo Tecnológico y de Salud.

- 18 Según se recoge en el artículo 4 del Estatuto Marco del personal estatutario de los servicios de salud, la ordenación del régimen de este personal se rige por los siguientes principios y criterios, EXCEPTO:**
- A) Igualdad, mérito, capacidad y publicidad en el acceso a la condición de personal estatutario.
  - B) Libre circulación del personal estatutario en el conjunto del Sistema Nacional de Salud.
  - C) Estabilidad en el empleo y en el mantenimiento de la condición de personal estatutario fijo.
  - D) Dedicación exclusiva al servicio público, integrándose en el régimen organizativo y funcional del servicio de salud.
- 19 El Parlamento de Andalucía, según el Estatuto de Autonomía para Andalucía, estará compuesto por:**
- A) Un mínimo de 105 diputados/a
  - B) Un máximo de 109 diputado/as
  - C) Un mínimo de 109 diputado/as
  - D) Un máximo de 105 diputado/as
- 20 Según la Constitución Española, la detención preventiva tiene una duración máxima de:**
- A) 48 horas
  - B) 72 horas
  - C) 24 horas
  - D) No tiene límite temporal
- 21 Según 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, señale cuál de los siguientes procedimientos administrativos pueden tramitarse por medios electrónicos (internet):**
- A) Procedimiento para la libre elección de médico.
  - B) Procedimiento para la elección de médico y centro de atención primaria por desplazamiento por tiempo superior a un mes e inferior a un año.
  - C) Procedimiento para la libre elección de centro sanitario de atención primaria.
  - D) Todas las respuestas son correctas.
- 22 Indique la única respuesta correcta. Según determina el Decreto 183/2003, de 24 de julio, respecto a la regulación de la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos administrativos por medios electrónicos, la definición que hace referencia al “mecanismo, equipo, instalación o sistema de tratamiento de la información que permite producir, almacenar o transmitir datos o información susceptible de incorporarse a un documento electrónico” se corresponde con la definición de:**
- A) Aplicación
  - B) Medios electrónicos
  - C) Soporte informático
  - D) Redes abiertas de telecomunicación

- 23 Indique la única respuesta correcta. Según determina el Decreto 183/2003, de 24 de julio, respecto a la regulación de la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos administrativos por medios electrónicos, la definición que hace referencia a “la infraestructura de telecomunicación libremente accesible por cualquier usuario de los servicios que permiten la transmisión e intercambio de datos y el acceso a la información disponible en internet mediante su conexión a medios informáticos”, se define como:**
- A) Soporte informático
  - B) Aplicación
  - C) Medios electrónicos
  - D) Redes abiertas de telecomunicación
- 24 Indique la única respuesta correcta. Según determina el Decreto 183/2003, de 24 de julio, respecto a la regulación de la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos administrativos por medios electrónicos, la definición que hace referencia al “programa o conjunto de programas informáticos que tienen por objeto el tratamiento electrónico de la información”, se define como:**
- A) Documento electrónico
  - B) Sistema de consigna para el envío de ficheros
  - C) Aplicación
  - D) Soporte informático
- 25 Indique la respuesta correcta. Según determina el Decreto 183/2003, de 24 de julio, respecto a la regulación de la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos administrativos por medios electrónicos, actualmente, el acceso a los documentos almacenados por medios o en soportes electrónicos o informáticos, con independencia del Registro en el que se encuentren almacenados, se regirá por lo dispuesto en:**
- A) El artículo 37 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.
  - B) El artículo 17 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.
  - C) El artículo 17 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas
  - D) Por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

- 26 Según el Decreto 183/2003, de 24 de junio, cuando, existiendo constancia de la recepción de la notificación en la dirección electrónica señalada ¿Cuántos días de plazo tienen que transcurrir sin que el destinatario acceda a su contenido 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.
- 27 Señale cuál de las siguientes afirmaciones NO es una característica de la declaración de política ambiental según la norma ISO 14001:**
- A) Debe incluir la categorización de los principales impactos ambientales de la organización.
  - B) Debe ser apropiada a la naturaleza, magnitud e impactos ambientales de la organización.
  - C) Debe incluir un compromiso de mejora, prevención y cumplimientos de los requisitos legales y de otro tipo.
  - D) Debe comunicarse a todos los miembros de la organización y estar a disposición del público.
- 28 Los residuos clasificados como Grupo I son:**
- A) Residuos sanitarios peligrosos.
  - B) Residuos generales asimilables a urbanos.
  - C) Residuos sanitarios asimilables a urbanos.
  - D) Residuos peligrosos de origen no sanitario.
- 29 Indique cómo se denomina al estilo de comunicación que demuestra firmeza y seguridad, respetando al otro y teniendo en cuenta sus puntos de vista y sus planteamientos, diciendo lo que pensamos, lo que queremos que suceda, sin sentirnos mal por decirlo y sin hacer que se sienta mal el otro.**
- A) Estilo de comunicación agresivo
  - B) Estilo de comunicación pasivo
  - C) Estilo de comunicación asertivo
  - D) La definición corresponde a los conceptos b ) y c)
- 30 Entre los elementos que se tienen que dar en todo acto de comunicación existe uno que tiene necesariamente que ser conocido, ser común y estar compartido tanto por el emisor como por el receptor. Indique la respuesta correcta:**
- A) Contexto
  - B) Código.
  - C) Ruido
  - D) Referente

- 31 Entre las actitudes de mayor importancia que se deben adoptar en una relación de ayuda, está la capacidad para dejar hablar y para escuchar, en referencia al tiempo que transcurre entre que el usuario deja de hablar y que comenzamos a hacerlo nosotros. A esta actitud se le denomina:**
- A) Reactividad
  - B) Asertividad
  - C) Empatía
  - D) Respeto
- 32 Entre las cualidades de la estilística oral de la comunicación, la referida al orden que tienen que llevar las ideas, de tal forma que el receptor no se vea obligado a coordinarlas en su cerebro, evitando el emisor que las mismas presenten contradicciones y presentando un orden lógico entre ellas, se denomina:**
- A) Concisión
  - B) Sencillez.
  - C) Coherencia
  - D) Claridad
- 33 Entre las reglas de oro para atender correctamente el teléfono NO se encuentra:**
- A) Hablaremos lo más rápido posible para no generar esperas en otras llamadas y otorgaremos al usuario un trato genérico sin tener en cuenta sus particularidades
  - B) Concluiremos la llamada: resumiendo la acción concreta a llevar a cabo o la información concreta requerida, una despedida cortés y dejaremos que sea el usuario el que cuelgue.
  - C) Mostraremos seguridad e interés
  - D) Nos centraremos en la llamada cesando toda actividad y escucharemos activamente
- 34 Entre algunas de las ideas básicas que deben de caracterizar la comunicación generada entre los profesionales y los ciudadanos de un centro sanitario, NO se encuentra:**
- A) Cuando existen problemas de comunicación, la responsabilidad es del receptor
  - B) Se deberán utilizar estrategias de comunicación distintas para adaptarnos a las diferentes tipologías de ciudadanos
  - C) Los mensajes en comunicación deben de ser breves
  - D) En comunicación es imprescindible utilizar mecanismos de retroalimentación.

- 35 ¿En una situación difícil con un usuario en la que nos muestra su agresividad al transmitirnos sus quejas, qué acción de las relacionadas a continuación NO utilizaría para contrarrestar la situación, por considerarla un elemento que dificulta para la eficacia de la comunicación?**
- A) Esperar a que baje la irritación. No hablar hasta que la persona empiece a tranquilizarse. Seguir preguntando.
  - B) Conseguir que siga hablando. De esta forma la temperatura del enfado empezará a bajar rápidamente.
  - C) Mantener un tono de voz calmado, solo ante los gritos o tonos elevados, nos pondremos a su nivel.
  - D) Utilizar la técnica asertiva del banco de niebla (mostrase parcialmente de acuerdo con sus argumentos, en caso de que proceda)
- 36 Entre las técnicas de excelencia de la atención telefónica, existen cosas que se deben de evitar. Indique cuál de las siguientes opciones debe evitarse:**
- A) No hay que tomar las conversaciones como algo personal. Se debe de mantener una saludable distancia sin perder la calidez en el trato.
  - B) Si el usuario dice algo que a juicio del profesional que atiende el teléfono es incorrecto, se debe de interrumpir rápidamente la comunicación y el profesional tiene que apresurarse a corregirle.
  - C) No se deben de utilizar tecnicismos que el usuario no conozca.
  - D) No se debe de discutir verbal ni mentalmente con el usuario
- 37 Entre las diferentes formas de comportamiento y expresiones que puede adoptar un profesional ante un usuario para comunicarle de distintos modos, que ha entendido y/o comprendido lo expresado por el usuario, como reglas básicas de la escucha activa, NO se encuentra una de las siguientes afirmaciones, que es una forma de escucha pasiva. Identifíquela:**
- A) Resumir lo que ha dicho el usuario, resaltando los aspectos más importantes, como una manifestación de interés y comprensión
  - B) Sustituir el lenguaje verbal por, una simple palmada, un gesto, un movimiento afirmativo, una sonrisa.
  - C) Demostrarle, que se ha entendido y comprendido lo que le ha transmitido el usuario, planteando alguna afirmación o pregunta clave sobre sus sentimientos
  - D) Estar en silencio durante la escucha y responder estrictamente cuando sea preciso a lo manifestado por el usuario
- 38 Los usuarios evalúan la calidad del servicio que perciben sobre la base de una serie de factores. Aquel criterio de calidad que se refiere a la disposición percibida en el profesional, para ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno, se denomina:**
- A) Accesibilidad
  - B) Empatía.
  - C) Tangibilidad.
  - D) Capacidad de respuesta.

- 39 Los usuarios evalúan la calidad del servicio que perciben sobre la base de una serie de factores. Aquel criterio de calidad que se refiere a la apariencia de las instalaciones, la decoración, la presentación del personal que atiende al usuario y hasta los equipos que se utilizan en la atención, se denomina:**
- A) Accesibilidad.
  - B) Cortesía.
  - C) Tangibilidad.
  - D) Capacidad de respuesta.
- 40 El Libro de Estilo del SAS, a la hora de abordar la intimidad de las personas que usan sus servicios sanitarios, determina una serie de normas de trato, entre las que NO se encuentra:**
- A) Buscar para el paciente espacios o condiciones en los que la comunicación o el cuidado pueda realizarse con reserva sin la presencia de otros profesionales sanitarios ajenos a esa atención
  - B) Podrán simultanearse consultas con diversos pacientes en una misma sala cuando se interpongan entre las consultas barreras (biombo o similar)
  - C) Respetar la intimidad significa también dar la oportunidad al usuario de expresarse ante una información de enfermedad o muerte. Responder a las preguntas y dudas que puedan plantear y sobre todo mantener una actitud de serenidad
  - D) Debe de utilizarse un tono de voz bajo en la atención a los usuarios en general y no mencionar ante otras personas aspectos que puedan entrar en la esfera de lo “íntimo”
- 41 En informática, ¿Qué dígitos usa el sistema de numeración binario?:**
- A) El 0 y el 1.
  - B) El 1 y el 2.
  - C) Del 0 al 9.
  - D) Ninguna de las anteriores es correcta.
- 42 En un sistema informático, ¿Cuál de los siguientes elementos NO es considerado un periférico?:**
- A) Monitor.
  - B) Memoria RAM.
  - C) Impresora.
  - D) Altavoces.
- 43 El sistema operativo de un ordenador, forma parte:**
- A) Del hardware.
  - B) Del software.
  - C) De los periféricos de entrada.
  - D) De los periféricos de entrada/salida.

- 44 ¿Cuál de las siguientes siglas corresponde con un tipo de almacenamiento utilizado en ordenadores conocido como “memoria de solo lectura”?:**
- A) RAM.
  - B) REM.
  - C) ROM.
  - D) RUM.
- 45 En informática, Windows 10 es:**
- A) Un paquete ofimático.
  - B) Un compilador.
  - C) Un procesador de textos.
  - D) Un sistema operativo.
- 46 En seguridad informática, ¿Cómo se denomina la modalidad de estafa con el objetivo de intentar obtener de un usuario sus datos, claves, cuentas bancarias, números de tarjeta de crédito, identidades, etc, que consiste en engañar al posible estafado, suplantando la imagen de una empresa o entidad pública para hacer creer a la posible víctima que realmente los datos solicitados proceden del sitio oficial cuando en realidad no lo es?:**
- A) Spyware.
  - B) Phising.
  - C) Malware.
  - D) Spying.
- 47 ¿Cuál de los siguientes es un periférico de salida de un ordenador?:**
- A) Ratón.
  - B) Teclado.
  - C) Micrófono.
  - D) Auriculares.
- 48 En informática, ¿Qué es un bit?:**
- A) Se trata de la unidad mínima de información.
  - B) Es un dígito del sistema de numeración binario.
  - C) Es un dígito en base 2.
  - D) Todas las respuestas anteriores son correctas.
- 49 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) Es un equipo diseñado para procesar solicitudes y entregar datos a otros ordenadores

- 50 En la hoja de Cálculo Microsoft Excel ¿Cómo se denomina la intersección de una fila y una columna? ¿Cómo se identifica?:**
- A) Etiqueta, y se identifica con un número seguido de una letra (por ej. 4C).
  - B) Celda, y se identifica con una letra seguida de un número (por ej. C4).
  - C) Barra, y se identifica con un número (por ej. 4).
  - D) Libro, y se identifica con una letra (por ej. C).
- 51 En términos informáticos, un sitio web que incluye, a modo de diario personal de su autor o autores, contenidos de su interés, actualizados con frecuencia y a menudo comentados por los lectores, cuyos artículos (llamados también entradas o post) suelen mostrarse en orden cronológico inverso (aparece primero lo más reciente), se denomina:**
- A) RSS.
  - B) Wiki.
  - C) Blog.
  - D) Moodle.
- 52 ¿Cuál de los siguientes elementos es un buscador?:**
- A) Microsoft Edge.
  - B) Mozilla Thunderbird.
  - C) Google.
  - D) Google Chrome.
- 53 ¿Cuál de los siguientes NO es un navegador de Internet?:**
- A) Google Chrome.
  - B) Mozilla Firefox.
  - C) Mozilla Thunderbird.
  - D) Internet Explorer.
- 54 En informática, una hoja de cálculo se define como un tipo de documento que permite manipular:**
- A) Un conjunto de diapositivas para exponer información.
  - B) Datos de texto, los cuales se suelen organizar en una matriz tridimensional.
  - C) Datos numéricos y alfanuméricos dispuestos en forma de tablas compuestas por celdas, las cuales se suelen organizar en una matriz bidimensional de filas y columnas.
  - D) Datos exclusivamente numéricos dispuestos en forma de columnas compuestas por tablas, las cuales se suelen organizar en una matriz bidimensional de filas y registros.
- 55 ¿Cuál de los siguientes objetos NO forma parte de los elementos básicos de una base de datos?:**
- A) Tablas.
  - B) Consultas e informes.
  - C) Claves primarias.
  - D) Formularios.

- 56 ¿Cuál de las siguientes opciones NO corresponde con un paquete ofimático?:**
- A) Microsoft Office.
  - B) ClearOffice.
  - C) OpenOffice.
  - D) LibreOffice.
- 57 ¿Cuál es el programa de presentación de diapositivas para creación de presentaciones multimedia efectivas del paquete ofimático LibreOffice?:**
- A) Impress.
  - B) iPresenta.
  - C) Base.
  - D) PowerPoint.
- 58 En las presentaciones creadas en Microsoft PowerPoint 2007 ¿Qué extensión tienen los archivos creados?**
- A) php.
  - B) gif.
  - C) pptx.
  - D) txt.
- 59 En el procesador de textos Writer de LibreOffice, mientras nos desplazamos por un documento con las flechas del teclado. ¿Qué tecla debemos pulsar si además deseamos seleccionar el texto?:**
- A) Alt.
  - B) Mayúscula.
  - C) Ctrl.
  - D) Alt + Ctrl.
- 60 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 respuestas son correctas.
- 61 El mecanismo por el cual los involucrados en un conflicto asignan a un tercero la solución a su disputa, es:**
- A) La negociación.
  - B) La mediación.
  - C) El arbitraje.
  - D) La conciliación.

- 62 Cual sería una de las técnicas más frecuentes para afrontar un conflicto:**
- A) Negociación.
  - B) Suposición.
  - C) Tecnicismo.
  - D) Intuición.
- 63 Señale la respuesta correcta. 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 un método común para alcanzar las metas
  - D) Las tres respuestas anteriores son correctas.
- 64 Entre las funciones a las que puede recurrir un líder para conformar un buen equipo de trabajo, no se encuentra una de las siguientes:**
- A) Ofrecer al equipo un trabajo que suponga un desafío y les motive.
  - B) Alentar y apoyar las decisiones del equipo.
  - C) Inspirar y motivar al equipo para que alcance niveles de desempeño elevados.
  - D) Limitar autoridad al equipo para que realice su labor con la mayor interferencia.
- 65 Una de las siguientes opciones NO es una idea básica en comunicación para conseguir un mejor trabajo en equipo. Indique cuál es.**
- A) Lo verdadero no es lo que dice el emisor sino lo que entiende el receptor.
  - B) Es importante estructurar el mensaje de lo abstracto a lo concreto, de lo lejano a lo cercano, y de la noción al ejemplo.
  - C) Cuando el receptor interpreta mal un mensaje, la responsabilidad es del emisor.
  - D) Los mensajes deben de seguir un modelo en su construcción: Ser breves, específicos, sencillos, ordenados y sugerentes.
- 66 Un equipo de trabajo se caracteriza por:**
- A) Realizar las actividades de forma coordinada.
  - B) Constituir una integración armónica de actividades y funciones desarrolladas por integrantes.
  - C) Requerir para su implantación que las responsabilidades sean compartidas por sus integrantes.
  - D) Las tres respuestas anteriores son verdaderas
- 67 ¿Cuál de las siguientes recomendaciones metodológicas contribuye a la eficacia de una reunión de trabajo de un equipo?:**
- A) Preparación con antelación de los temas del orden del día a tratar por todos los asistentes
  - B) Preparar una lista por escrito de objetivos a conseguir en la reunión.
  - C) Reflejar la relación de los convocados, datos sobre la fecha, lugar y hora de celebración.
  - D) Las tres respuestas anteriores son verdaderas

- 68 La relación entre la cantidad de productos obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción, se denomina:**
- A) Rendimiento.
  - B) Valor.
  - C) Productividad
  - D) Resultado.
- 69 A la capacidad para lograr un objetivo, sin considerar los recursos empleados en ello, se le denomina:**
- A) Eficacia.
  - B) Eficiencia.
  - C) Efectividad.
  - D) Dispendio.
- 70 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:**
- A) Energy Power.
  - B) Alimentación integrada.
  - C) Power over Ethernet.
  - D) Los terminales IP siempre necesitan un alimentador externo de corriente.
- 71 ¿Qué significan las siglas ADSL?**
- A) Analogic Digital Special Line.
  - B) Analogic Digital Subscriber Line.
  - C) Asymmetric Digital Subscriber Line.
  - D) Analogic Digital Subscriber Line.
- 72 Señale la opción INCORRECTA relacionada con el significado de las siguientes siglas:**
- A) ADSL significa Asymmetric Digital Signal Line.
  - B) RDSI significa Red Digital de Servicios Integrados.
  - C) RTB significa Red de Telefonía Básica.
  - D) RTC significa Red de Telefonía Conmutada.
- 73 En las redes de telecomunicación, ¿Cuál de los siguientes se considera un medio de transmisión no guiado o inalámbrico (en el que se propagan las señales a través del aire o del vacío en forma de onda electromagnética)?:**
- A) Fibra óptica.
  - B) Par trenzado.
  - C) Cable coaxial.
  - D) Microondas.

- 74 El servicio DNIS para el usuario de una extensión:**
- A) Permite el reconocimiento de voz del usuario que llama o de los tonos de marcado.
  - B) Permite el acceso directo a una extensión mediante el marcado de su número público completo.
  - C) Permite el acceso a determinados servicios proporcionados por la central desde una línea externa.
  - D) Permite la identificación del número de teléfono marcado por el cliente.
- 75 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.
- 76 Cuando los datos relacionados con telefonía (líneas, extensiones, etc) se almacenan en colecciones de datos organizados en tablas según determinados criterios y relaciones entre las mismas que permiten la explotación de grandes cantidades de datos de una forma mucho más eficiente, estamos ante un/a:**
- A) Directorio telefónico.
  - B) Guía telefónica.
  - C) Base de datos.
  - D) Ninguna de las anteriores respuestas es correcta.
- 77 El servicio denominado “Servicio de Mensajes Cortos” que proporciona un servicio que permite la mensajería de texto o mensajes cortos (con un límite de caracteres) entre teléfonos móviles es conocido como:**
- A) SMS.
  - B) SMM.
  - C) MSS.
  - D) MSM.
- 78 Dentro de los elementos que podemos encontrarnos en la comunicación de telefonía móvil está la BTS. ¿Qué significan estas siglas?:**
- A) Base Transceiver Station o Estación Transceptora Base.
  - B) Basic Telephone Station o Estación Telefónica Básica.
  - C) Base Telephone Service o Servicio Telefónico Base.
  - D) Base Transceiver Service o Servicio Transceptor Base.
- 79 ¿Cuál de las siguientes siglas corresponde a un estándar del Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones (ETSI) usado para comunicaciones inalámbricas digitales?**
- A) ECIP
  - B) ECID
  - C) DECT
  - D) DICE

- 80 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.
- 81 Actualmente se encuentran adheridos a la RCJA organismos que prestan servicios en los siguientes ámbitos:**
- A) Comunidad Sanitaria y Comunidad Investigadora-Científica.
  - B) Comunidad Administrativa.
  - C) Comunidad Educativa y Comunidad Judicial.
  - D) Todas las respuestas anteriores son correctas.
- 82 Señale la opción que es INCORRECTA:**
- A) La RCJA se creó con el objetivo de reducir los costes globales en comunicaciones.
  - B) La RCJA se creó con el objetivo de desplegar un conjunto unificado de servicios avanzados de telecomunicación.
  - C) La RCJA integra el conjunto de servicios avanzados de telecomunicaciones para todos los organismos de la Administración Autonómica.
  - D) La encargada de prestar los servicios de gestión de la RCJA es la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de la Información y sus Telecomunicaciones, S.A.U. (SANDITEL).
- 83 Los servicios incluidos en el último contrato de RCJA están agrupados en lotes. ¿Cuál es el lote correspondiente al “Servicio de Comunicaciones Críticas para el SSPA”?:**
- A) Lote 1: contrato ADM/2018/0001.
  - B) Lote 2: contrato ADM/2017/0016.
  - C) Lote 3: contrato ADM/2017/0016.
  - D) Lote 4: contrato ADM/2017/0016.
- 84 Señale la opción INCORRECTA:**
- A) La RCJA es la Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía.
  - B) Con anterioridad a la creación de la RJCA, la Comunidad Autónoma Andaluza contaba con múltiples contratos de telecomunicaciones, incurriéndose en un elevado gasto en servicios y gestión.
  - C) La RCJA fue creada en junio del año 2003.
  - D) La RCJA fue creada por Acuerdo de Consejo de Gobierno.
- 85 Indique la opción INCORRECTA:**
- A) En la RCJA existe un Plan de Numeración Privado llamado PNP.
  - B) El PNP consiste en disponer de números de extensión corporativa de 5 dígitos asociados a números de la red pública de 9 dígitos.
  - C) La herramienta denominada conversión de numeración permite calcular la equivalencia entre los números de extensión corporativa y los números de la red pública.
  - D) La extensión PNP puede hacer llamadas a toda la Red Corporativa.

- 86 ¿Cuál de los siguientes tipos de terminales es digital?**
- A) GIGASET DA610.
  - B) GIGASET DA710.
  - C) Openstage 40T.
  - D) Las opciones A y B son correctas.
- 87 ¿En el actual contrato de servicios de la RCJA cuál de las siguientes opciones NO corresponde a una funcionalidad existente de las líneas de voz fija?**
- A) Grupo de salto.
  - B) Grupo de telecaptura.
  - C) Grupo Responsable - Asistente.
  - D) Grupo de espera (GDE).
- 88 ¿Cuál de las siguientes opciones corresponde a un entorno o plataforma de comunicaciones usada para ofrecer un servicio de telefonía fija basada en tecnología de Voz sobre IP (VoIP)?**
- A) Entorno Ipad Voice.
  - B) Entorno OpenScape Voice.
  - C) Entorno Ipad 4000.
  - D) Entorno OpenStage Voice.
- 89 En el actual contrato de RCJA, los servicios de red que permiten recibir las llamadas en numeración 900, forman parte de:**
- A) Los Servicios de Red Inteligente.
  - B) Los Servicios de Red Universal.
  - C) Los Servicios de Red Colectivos.
  - D) Los Servicios de Red Unificados.
- 90 ¿Cuál de las siguientes es una plataforma de comunicaciones unificada para medianas y grandes empresas que ofrece integración de los procesos empresariales y el flujo de trabajo, orientada para empresas que necesitan unas elevadas prestaciones dentro de sus instalaciones y formación de redes de comunicaciones seguras con sus sedes nacionales y/o internacionales, y que se instalará como solución particular para determinados casos concretos en que las características del servicio lo aconsejen?:**
- A) Entorno Ipad Voice.
  - B) Entorno Ipad 4000.
  - C) Entorno HiPath 4000.
  - D) Entorno OpenStage Voice.
- 91 Estos son algunos síntomas habituales de las alteraciones de la voz. Señala la respuesta incorrecta:**
- A) Tos.
  - B) Acúfenos.
  - C) Voz temblorosa.
  - D) Dolor de garganta al hablar.

**92 Estos son algunos trastornos frecuentes de la voz. Señale la respuesta incorrecta:**

- A) Laringitis.
- B) Nódulos o pólipos vocales.
- C) Amigdalitis.
- D) Manchas blancas llamadas leucoplasia.

**93 ¿Debe ser regulable en altura la silla de trabajo para PVD?**

- A) Sí, pero solo su respaldo consiguiendo así mantener la espalda apoyada correctamente.
- B) Sí, debe regularse en altura tanto el asiento como el respaldo.
- C) No, porque es preceptivo hacerla a medida con respecto a la mesa.
- D) Da igual, la no regulación en altura se solventa utilizando un reposapiés.

**94 ¿Cuáles deben ser las dimensiones de la mesa de trabajo para PVD?**

- A) Debe tener al menos un 0,60 metros de profundidad por 1,20 metros de ancho.
- B) No importan las dimensiones, dado que podemos disponer del espacio que queda debajo de la superficie de trabajo.
- C) Suficientes para permitir la colocación flexible de las pantalla, del teclado, de los documentos y del material accesorio.
- D) Ninguna de las anteriores es correcta.

**95 ¿Cuál de las siguientes opciones NO corresponde con una función propia de telefonistas?:**

- A) Tendrán a su cargo la centralita de la Institución.
- B) Atendiendo las comunicaciones de servicio interior urbano e interurbano.
- C) Recogiendo y transmitiendo a los correspondientes servicios las comunicaciones que reciba en su ausencia.
- D) Atendiendo, asimismo, el servicio de ropero, en cuanto afecta al buen orden en la Institución.

**96 La herramienta que le permite a los empleados de la Junta de Andalucía acceder a los servicios del Correo Corporativo y su Directorio a través de su navegador web, posibilitando enviar y recibir mensajes de correo electrónico con el resto de usuarios del mismo servicio, así como con cualquier usuario de otros dominios de correo electrónico existentes a nivel mundial, se denomina:**

- A) Webmail.
- B) Thundermail.
- C) VPNmail.
- D) SASmail.

- 97 La red privada que ofrece a todos los profesionales del SAS el acceso desde la red corporativa a contenidos de carácter interno y común, ordenada en áreas funcionales, así como el acceso a aplicaciones relacionadas con la gestión sanitaria, permitiendo también participar en comunidades virtuales y crear otras nuevas, se denomina:**
- A) Internet del SAS.
  - B) Intranet del SAS.
  - C) Infonet del SAS.
  - D) SASnet.
- 98 En los sistemas ISO de gestión de la calidad, al documento que especifica 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.
- 99 Conforme a las normas ISO, en un sistema de gestión de la calidad, la comunicación de la política de calidad:**
- A) Debe estar disponible únicamente para los trabajadores de la organización.
  - B) Debe comunicarse en el ámbito interno de la organización, según corresponda.
  - C) Debe comunicarse sólo en el ámbito externo a la organización.
  - D) Debe estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.
- 100 Conforme a las normas ISO, en los sistemas de gestión de la calidad, la actividad recurrente para mejorar el desempeño se denomina:**
- A) Proceso.
  - B) Política de calidad.
  - C) Evaluación del desempeño.
  - D) Mejora continua.

**CASO PRACTICO 1:**

**Celia es telefonista en el Hospital del Norte del Servicio Andaluz de Salud. En su actividad diaria desde la central telefónica del centro, ella y sus compañeros atienden a numerosos usuarios que se ponen en contacto con el hospital y a muchos profesionales del centro que precisan hablar con otros profesionales o con otras unidades del mismo hospital. Conteste a las siguientes preguntas relacionadas con estas comunicaciones y con la atención prestada.**

---

**101 Entre las palabras y expresiones que facilitan la comunicación interpersonal, NO se encuentra:**

- A) Empatizar, ponerse en el lugar del otro
- B) Generalizar
- C) Hablar en positivo y en plural
- D) Preguntar y pedir las cosas por favor

**102 Entre las palabras y expresiones que dificultan la comunicación interpersonal, NO se encuentra:**

- A) Etiquetar
- B) Plantear exigencias
- C) Explicar el porqué de las cosas
- D) Generalizar

**103 Ante una situación difícil con un usuario en la que nos muestra su agresividad al transmitirnos sus quejas, ¿qué acción de las relacionadas a continuación no utilizarías para contrarrestar la situación, por considerarla un elemento que dificulta para la eficacia de la comunicación?**

- A) Procurar en todo momento seguir hablando con él en una zona pública del centro, por si precisamos ayuda o testigos
- B) Escuchar activamente: mantener la mirada, asentir, resumir y repetir su queja o problema
- C) Mantener un tono de voz calmado e incluso, ante los gritos o tonos elevados, bajar la voz
- D) Demostrarle a la persona que entiendes su enfado

**104 ¿Cuál de las siguientes acciones consideras que no es un requisito necesario para fomentar la escucha activa por parte de un profesional en el proceso de comunicación con un ciudadano?**

- A) Dominar nuestro temperamento. Una persona enojada siempre malinterpreta las palabras
- B) Eliminar las posibles distracciones (interrupciones, llamadas telefónicas, mensajes al móvil, puertas abiertas...)
- C) Conducir la conversación sin cortarle. Para ello es útil el resumir, parafrasear y preguntar.
- D) Procurar que no se establezca una relación de empatía

**105 Entre las técnicas de excelencia para la atención telefónica se encuentra la adaptación del tono de voz del operador a los diferentes momentos, situaciones y circunstancias que se planteen. Indique cuál de las siguientes recomendaciones NO es correcta:**

- A) En la toma de contacto de la llamada, adoptaremos un tono cálido y acogedor
- B) Si deseamos persuadir al usuario utilizaremos un tono sugestivo que invite a la acción
- C) Ante las reclamaciones adoptaremos un tono defensivo y exculpatorio
- D) Si estamos argumentando emplearemos un tono que demuestre conocimiento del tema y seguridad

**106 Indique cuál de las siguientes opciones es INCORRECTA en relación a los objetivos que se persiguen en la comunicación oral:**

- A) Adecuación del tono de voz
- B) Hablar de modo que el receptor entienda a medida que escucha
- C) Abstracción de las ideas que se quiere transmitir
- D) Usar la palabra exacta, diciendo lo que realmente pretendemos comunicar

**107 Entre las técnicas de excelencia de la atención telefónica, existen cosas que se deben de promover por el profesional en este tipo de comunicación. Indique cuál de las siguientes respuestas es INCORRECTA:**

- A) Hay que hablar con calma y volumen bajo.
- B) Para no hacer esperar al usuario que llama, demasiado tiempo, pondremos sistemáticamente las llamadas en espera.
- C) No se debe de permitir que el usuario escuche ninguna otra cosa más que la conversación que se mantiene con el profesional.
- D) No se debe de continuar con una conversación previa, simultaneándola cuando se atiende el teléfono.

**108 En la comunicación dentro del proceso de atención a los ciudadanos, es importante utilizar protocolos para lograr una comunicación eficaz en las situaciones habituales de la atención telefónica. A la hora de utilizar la voz ante el teléfono, indique cuál de las siguientes afirmaciones referidas a la variación de la velocidad de elocución o habla para adaptarse en cada momento a las características de la conversación, NO es correcta:**

- A) Resulta fundamental que hablemos lentamente cuando queramos que retengan bien una determinada información.
- B) Debemos variar en un determinado momento la velocidad del habla para enfatizar una idea, o captar más la atención del interlocutor ante lo que se dice.
- C) Podemos adaptar la velocidad de la conversación a las características (edad, nivel cultural, etc.) del usuario.
- D) Las tres afirmaciones anteriores son correctas.

**109 Indique la respuesta correcta. En la actualidad cada juego de hojas del Libro de Reclamaciones y Sugerencias de la Junta de Andalucía, existente en todos los Centros sanitarios del Servicio Andaluz de Salud, consta de:**

- A) Un original y dos copias autocopiables, de las cuales la de color rosa se entrega al reclamante, como justificante de haber puesto la reclamación.
- B) Un original y tres copias autocopiables, de las cuales la de color verde se entrega al reclamante, como justificante de haber puesto la reclamación.
- C) Un original y tres copias autocopiables, de las cuales la de color blanca se entrega al reclamante, como justificante de haber puesto la reclamación.
- D) Un original y dos copias autocopiables, de las cuales la de color amarillo se entrega al reclamante, como justificante de haber puesto la reclamación.

**110 En el Libro de Reclamaciones y Sugerencias de la Junta de Andalucía, existente en todos los Centros sanitarios del Servicio Andaluz de Salud, se puede poner una queja en nombre de otra persona identificándola en el texto de la reclamación. Es necesario en este caso que quien presenta la reclamación acredite que representa voluntaria o legalmente, según proceda, a la persona afectada. Indique, cuál de los siguientes tipos de modelo de representación es incorrecto:**

- A) Representación voluntaria
- B) Representación legal, menores de 18 años
- C) Representación legal, adultos
- D) Vínculo con persona fallecida.

**111 A la hora de cumplimentar una hoja del Libro de Reclamaciones y Sugerencias de la Junta de Andalucía, existente en todos los Centros sanitarios del Servicio Andaluz de Salud, es importante tener en cuenta una serie de normas. Señale la respuesta INCORRECTA:**

- A) No se puede escribir en otra Hoja del Libro como continuación de una Hoja anterior
- B) El Libro debe permanecer siempre en el centro. Salvo si se encuentra el reclamante imposibilitado en cama en su casa, en cuyo caso podrá llevarse una Hoja del Libro y que luego sea devuelta cumplimentada
- C) Es importante que no olvide firmar la Hoja antes de entregarla. Se recomienda también, que la revise en su totalidad, especialmente, la parte correspondiente a sus datos identificativos y de localización.
- D) Es posible que, para contrastar algún dato, le soliciten la presentación de algún documento identificativo o de cobertura sanitaria

**112 Señale la respuesta incorrecta. En la comunicación dentro del proceso de atención a los ciudadanos, es importante utilizar protocolos para lograr una comunicación eficaz en situaciones difíciles. Cuando el usuario no nos entiende, por no oírnos o no comprendernos, podremos utilizar una serie de técnicas entre las cuales NO se encuentra:**

- A) Simplificar el mensaje. Aclarar una idea y cuando se comprenda pasar a la siguiente
- B) Promover la utilización de tecnicismos y de palabras que requieran un nivel alto de comprensión
- C) Pedirle que nos manifieste lo que ha comprendido y preguntarle exactamente lo que no entiende
- D) Poner ejemplos que aclaren la idea principal

---

**CASO PRACTICO 2:**

**El trabajo de Celia y de sus compañeros telefonistas se realiza mediante equipos y sistemas de información. Conteste a las siguientes preguntas relacionadas con estas tecnologías:**

---

**113 En un sistema informático, la Unidad Central de proceso (UCP o CPU) es:**

- A) El programa imprescindible para el funcionamiento de un ordenador, que gestiona los recursos hardware y provee servicios a los programas de aplicación software.
- B) El componente del hardware donde se interpretan y ejecutan las instrucciones de los programas almacenados en la memoria principal.
- C) El dispositivo que recibe la información procesada y la reproduce, de modo que sea perceptible por el usuario.
- D) La memoria principal del sistema informático.

- 114 El tipo de mantenimiento de un ordenador que consiste en la revisión periódica de ciertos componentes hardware y/o software para crear un ambiente favorable para el sistema, conservando limpias las partes que lo componen y cuyo objetivo es evitar los fallos en el equipo antes de que estos ocurran, se denomina:**
- A) Mantenimiento preventivo.
  - B) Mantenimiento mejorado.
  - C) Mantenimiento correctivo.
  - D) Mantenimiento previsor.
- 115 En informática, ¿Cómo se denomina la parte de un sistema informático o una red informática que está diseñada para bloquear el acceso no autorizado, permitiendo al mismo tiempo comunicaciones autorizadas?:**
- A) Cortafuegos.
  - B) Firmware.
  - C) Firewall.
  - D) Las opciones A y C son correctas.
- 116 ¿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.
- 117 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.
- 118 La aplicación de Windows "Bloc de Notas" o " Notepad" es:**
- A) Un editor de textos con amplias funciones para darle formato al texto.
  - B) Un editor de textos simple.
  - C) Una aplicación de las conocidas como "agenda electrónica".
  - D) Un lugar de almacenamiento temporal para la transferencia de información entre aplicaciones.
- 119 De las siguientes direcciones IP (IPv4) indica cual NO es correcta:**
- A) 192.168.1.543
  - B) 10.72.2.256
  - C) 82.131.1.300
  - D) Ninguna de las anteriores respuestas es correcta.

- 120 ¿Cuál es la extensión del nombre del archivo predeterminada para los archivos creados con el procesador de texto Writer de LibreOffice?:**
- A) .odt
  - B) .ods
  - C) .osd
  - D) .docx
- 121 En términos informáticos, la cadena de caracteres que sirve para que podamos encontrar aquello que estamos buscando en la red, asignando una dirección única y específica a cada uno de los recursos de información disponibles en internet (sitios web, páginas web, documentos, fotografías, vídeos, etc) con la finalidad de que puedan ser localizados por el navegador y visualizados por el usuario, se denomina:**
- A) URL.
  - B) Buscador.
  - C) HTML.
  - D) Proveedor de servicios de Internet.
- 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 conmutación.
  - C) Sala de datos.
  - D) Central Telefónica.
- 123 Para establecer una comunicación telefónica entre dos dispositivos, es necesario implementar protocolos de señalización, que permitan indicar ente otros aspectos el número marcado y la atención de una llamada:**
- A) Es verdadero.
  - B) Es falso.
  - C) Es verdadero, solamente para la Telefonía IP.
  - D) Es verdadero, solamente para las líneas RDSI.
- 124 La acción de establecer una vía o camino para la transmisión y recepción de datos entre dos extremos a través de nodos o equipos de transmisión, se denomina:**
- A) Conmutación.
  - B) Transmisión.
  - C) Señalización.
  - D) Intercambio de datos.

**125 En las redes de telecomunicación, ¿qué medio de transmisión guiado o alámbrico usado en la comunicación a distancia consiste en la transmisión de señales a través de ondas lumínicas o fotones por medio de un núcleo de vidrio o polímero?:**

- A) Fibra óptica.
- B) Par trenzado.
- C) Cable coaxial.
- D) Cable siamés.

**126 ¿Cuáles de las siguientes opciones corresponden a tipos de conmutación?**

- A) Conmutación de circuitos.
- B) Conmutación de ramas.
- C) Conmutación de paquetes.
- D) Las opciones A y C son correctas.

**127 En redes de telecomunicación, una LAN es:**

- A) Una red de área lineal o Lineal Area Network.
- B) Una red de área extensa o Large Area Network.
- C) Una red de área local o Local Area Network.
- D) Ninguna de las opciones anteriores es correcta.

**128 ¿Qué es un PTR?:**

- A) El adaptador utilizado para conectar un teléfono analógico en un sistema telefónico VoIP.
- B) El nombre del protocolo usado para la transmisión y recepción de señales.
- C) La caja donde termina la red del operador de telefonía analógica convencional y comienza la del usuario.
- D) El nombre de usado para referirse a los terminales inalámbricos de telefonía.

**129 Señale la afirmación INCORRECTA:**

- A) Un terminal IP es un dispositivo hardware con forma de teléfono que utiliza una conexión de red de datos.
- B) Un softphone es un software que es utilizado para realizar llamadas usando VoIP.
- C) La tecla R, en un terminal de telefonía es característica de los terminales IP y sirve para reasignar una extensión.
- D) Los terminales IP están preparados para trabajar bajo el protocolo TCP/IP.

**130 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.

**131 En un terminal móvil. ¿Qué es el código PUK?:**

- A) La clave de identificación personal que es el número de acceso al terminal.
- B) La clave de desbloqueo personal.
- C) El código móvil de red de operador que identifica el operador con el que tenemos contratado el servicio de telefonía móvil.
- D) El código móvil del país.

**132 La tarjeta inteligente desmontable usada en teléfonos móviles que se conectan al dispositivo por medio de una ranura lectora o lector, y que almacena de forma segura la clave de servicio del suscriptor usada para identificarse ante la red, de manera que sea posible cambiar la suscripción del cliente de un terminal a otro simplemente cambiando la tarjeta, se denomina:**

- A) La tarjeta IMEI (la identidad internacional del equipo móvil)
- B) La tarjeta SIM (el módulo de identificación de abonado).
- C) La tarjeta PIN (el identificador del usuario).
- D) La tarjeta PIM (el módulo de identificación personal).

**133 El código que identifica unívocamente un terminal a nivel mundial (identidad internacional de equipo móvil) y que se transmite a la red cada vez que se establece una comunicación, se denomina:**

- A) IMEI.
- B) SIM.
- C) IITM.
- D) PIN.

**134 En un sistema telefónico, Electret es:**

- A) Un tipo de altavoz que no necesita fuente de alimentación al utilizar un electrodo laminar de plástico ya polarizado permanentemente en fabricación.
- B) Un micrófono que no necesita alimentación.
- C) Un auricular telefónico.
- D) Un separador por bobina de inducción o transformador de línea.

**135 ¿Qué es el roaming?**

- A) Es una prestación que permite tener datos sin límite fuera del país.
- B) Es el servicio que permite utilizar el móvil en una situación de emergencia.
- C) Es una opción que permite poner el móvil en no disponible fuera del país.
- D) Es el servicio que permite utilizar el móvil cuando viajas temporalmente fuera del país.

**136 En el actual contrato de RCJA, ¿Cuál es la herramienta utilizada por la Dirección de los Servicios para gestionar los procedimientos referentes a la operativa de provisión, incidencias y facturación?:**

- A) El SAI (Software para la Asistencia de Incidencias).
- B) El CIU (Centro de Incidencias de Usuarios).
- C) El SIO (Sistema Integrado de Operaciones).
- D) El SIU (Software Integrado para el Usuario).

- 137 En el actual contrato de RCJA, ¿Qué código USSD debería usar para “anular todos los desvíos” existentes en un teléfono móvil corporativo?:**
- A) \*\*21#descolgar.
  - B) \*\*41#descolgar.
  - C) ##43#descolgar.
  - D) ##002#descolgar.
- 138 ¿Qué centro gestiona todas las solicitudes de nuevos servicios, modificaciones y resolución de incidencias de la RCJA?**
- A) El CAI (Centro de Asistencia de Incidencias).
  - B) El CADI (Centro Andaluz de Incidencias).
  - C) El CAT (Centro de Asistencia Técnica).
  - D) EL CAU (Centro de Atención al Usuario).
- 139 ¿Qué herramienta de comunicaciones unificadas y colaboración pone al alcance de los usuarios la Red Corporativa de Telecomunicaciones y tiene como objetivo mejorar la productividad, unificando la voz, el vídeo, la mensajería instantánea y la posibilidad de compartir tanto la pantalla como los archivos con los que se esté trabajando en una sola aplicación, obteniendo una vista unificada en cualquier dispositivo (PC, móvil, Tablet)?:**
- A) CIRCUIT.
  - B) VPN.
  - C) MANSIS.
  - D) USSD.
- 140 ¿Cuál de las siguientes NO es una herramienta perteneciente al RCJA?:**
- A) SIO (Sistema Integrado de Operaciones).
  - B) Conversor de numeración.
  - C) RCJA - App móvil.
  - D) ConversorJA – App móvil.
- 141 En el actual contrato de RCJA, se puede hacer uso de unos códigos denominados USSD mediante los cuáles cualquier usuario puede transmitir información o instrucciones a los teléfonos móviles corporativos por la red. ¿Qué código debería usar para “consultar si tenemos activado un desvío incondicional” en un teléfono móvil corporativo?:**
- A) \*\*43#descolgar.
  - B) ##43#descolgar.
  - C) \*#43#descolgar.
  - D) \*#21#descolgar.

**142 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 solo está operativo para telefonía móvil.
- C) Es verdadero pero se necesitan unos terminales especiales.
- D) Es verdadero.

**143 ¿Cuál de los siguientes tipos de terminales es analógico?:**

- A) OpenStage 40T.
- B) Gigaset DA710.
- C) OpenStage 60T.
- D) Las opciones A y C son correctas.

**144 ¿En el actual contrato de RCJA relacionado con voz fija, para telefonía VoIP, cómo se puede desactivar el desvío inmediato de llamadas de voz de nuestra línea desde un terminal IP en telefonía fija?:**

- A) Pulsaremos la tecla Almohadilla + 41
- B) Pulsaremos la tecla Almohadilla + 34
- C) Pulsaremos la tecla Asterisco + 21
- D) Pulsaremos la tecla Asterisco + 43

---

### **CASO PRACTICO 3:**

**En su trabajo diario Celia y sus compañeros realizan muchas actividades que exigen ser realizadas en condiciones de seguridad y salud y de sostenibilidad. Responda a las siguientes preguntas relacionadas con la prevención de riesgos laborales y la gestión ambiental:**

---

**145 ¿Cómo se debe colocar una PVD con respecto a las condiciones de iluminación del espacio de trabajo?:**

- A) Las luminarias deben quedar justo encima de la PVD para evitar reflejos.
- B) La pantalla debe estar situada con las ventanas y luminarias lateralmente con respecto a ella.
- C) Las ventanas deben quedar detrás de la pantalla para evitar el deslumbramiento del trabajador.
- D) No importa su ubicación ya que las pantallas actuales llevan tratamiento para eliminar los reflejos.

**146 ¿Qué debemos hacer al recibir la orden de evacuación de un lugar de trabajo por un incendio?**

- A) Esperaremos la llegada de los equipos de protección contra incendios.
- B) Abriremos las ventanas.
- C) Evacuaremos el centro con rapidez, pero sin correr.
- D) B y C son correctas

**147 Las pilas de Ni/Cd o Mercurio son residuos de la clase:**

- A) Grupo V: residuos peligrosos de origen no sanitario.
  - B) Grupo I: residuos generales asimilables a urbanos.
  - C) Grupo IV: residuos radioactivos.
  - D) Grupo II: residuos sanitarios asimilables a urbanos.
- 

**CASO PRACTICO 4:**

**Sobre Autoprotección**

---

**148 ¿Cuál de las siguientes opciones forma parte del capítulo 6 del plan de autoprotección?**

- A) El nombre del director del plan de autoprotección.
- B) La descripción de los accesos al edificio.
- C) Los procedimientos de actuación ante emergencias.
- D) El inventario y descripción de las medidas y medios de autoprotección.

**149 El plan de Autoprotección:**

- A) Es una norma que elabora la Secretaría de Interior.
- B) Es un conjunto de normas creadas por la Junta de Andalucía a petición del gobierno de la nación.
- C) Su elaboración, implantación, mantenimiento y revisión es responsabilidad del titular de la actividad.
- D) Ninguna de las anteriores es correcta.

**150 En el contexto de la autoprotección, la alarma:**

- A) Es una señal acústica que tiene que estar conectada dentro del horario de la actividad.
- B) Es una señal lumínica que tiene que estar conectada dentro del horario de la actividad.
- C) Es un aviso o señal por la que se informa a las personas para que sigan instrucciones específicas ante una situación de emergencia.
- D) Todas son falsas.

**151 Indique cuál de las siguientes opciones NO corresponde con un tipo de cable de par trenzado:**

- A) Cable UTP (Unshield Twisted Pair o Par Trenzado No Apantallado).
- B) Cable FTP (Foiled Twisted Pair o Par Trenzado con Blindaje Global).
- C) Cable PTP (Parcial Twisted Pair o Par Trenzado con Blindaje Parcial).
- D) Cable STP (Shielded Twisted Pair o Par Trenzado Apantallado).

**152 El roaming entre celdas de telefonía móvil o sistema utilizado en comunicaciones móviles celulares con el objetivo de transferir el servicio de una estación base a otra cuando la calidad del enlace es insuficiente en una de las estaciones como mecanismo para garantizar la realización del servicio cuando un móvil se traslada a lo largo de su zona de cobertura, se denomina:**

- A) Handover.
- B) Protocolo DECT.
- C) WAP.
- D) Trunking.

**153 El elemento de red que permite al usuario de telefonía IP realizar llamadas a teléfonos o equipos conectados a la red convencional RTB, debido a que sirve de intermediario entre las redes de datos sobre las que se transmiten paquetes de datos de voz IP y la red telefónica convencional se denomina:**

- A) Terminal.
- B) Gatekeeper.
- C) Gateway.
- D) Gateroad.



## **INSTRUCCIONES PARA LAS PERSONAS Opositoras:**

Las personas opositoras están obligadas a colaborar en el correcto desarrollo del examen cumpliendo las siguientes instrucciones; en caso contrario nos veríamos obligados a pedirle que abandone el examen.

**EL INCUMPLIMIENTO DE LAS INSTRUCCIONES QUE A CONTINUACIÓN LE DETALLAMOS SUPONDRÁ LA EXPULSIÓN DEL PROCESO.**

### **SOBRE LA UTILIZACIÓN DE TELÉFONOS MÓVILES Y OTROS DISPOSITIVOS ELECTRÓNICOS:**

- ESTÁ PROHIBIDA LA ENTRADA AL AULA Y PUESTO DE EXAMEN con MÓVIL (o cualquier otro dispositivo electrónico conectado a datos).
- En caso de que necesite algún dispositivo electrónico por tema médico o relacionado con medidas de seguridad en el ámbito de la violencia de género, informe de ello a su entrada en el aula, y le indicarán qué instrucciones específicas debe seguir.
- SI SE LE HUBIERA OLVIDADO DEJARLO EN CASA O A UN ACOMPAÑANTE, TIENE QUE PONERLO EN CONOCIMIENTO Y ENTREGÁRSELO A LOS RESPONSABLES DEL AULA, QUE LO CUSTODIARÁN HASTA FINALIZAR SU PRUEBA:
- Para ello le entregarán un sobre con autopegado, en el que deberá escribir su DNI, nombre y apellidos, introducir el dispositivo apagado en el sobre, cerrarlo y dejarlo claramente visible en su mesa de examen para que, antes del inicio del reparto de los cuadernillos de examen, sea depositado por las personas de la organización en la mesa del responsable del aula.
- Finalizada la prueba, podrá recoger su móvil tras la presentación de su DNI.

### **SOBRE EL CORRECTO DESARROLLO DE LA PRUEBA:**

- ENCIMA DE LA MESA DE EXAMEN SÓLO PUEDEN ESTAR su documento identificativo (DNI, pasaporte), el cuadernillo de examen y la hoja de respuesta que se le entreguen, el/ los bolígrafo/s y, en su caso, una botella de agua y caramelos. Los enseres personales, como bolsos, carteras, mochilas, etc., debe colocarlos en el suelo, a sus pies.
- ESTÁ TOTALMENTE PROHIBIDO CUALQUIER TIPO DE COMUNICACIÓN ENTRE LAS PERSONAS Opositoras Y ENTRE ESTAS Y EL EXTERIOR, ASÍ COMO EL USO Y TENENCIA DE DISPOSITIVOS MÓVILES.
- NO ESTÁ PERMITIDO LEVANTARSE DEL ASIENTO NI SALIR DEL AULA EN NINGUNA CIRCUNSTANCIA HASTA EL MOMENTO EN QUE SE INICIE EL EJERCICIO. Después, podrá ir al baño, siempre acompañado por uno de los vigilantes del aula.

### **SOBRE EL CONTENIDO DEL CUADERNILLO DE EXAMEN:**

- Iniciada la prueba, si observa alguna anomalía en la impresión del cuadernillo, levante la mano y, cuando le atiendan, solicite su sustitución.
- Si entiende que existen preguntas confusas, incorrectamente formuladas o con respuestas erróneas, **LE RECORDAMOS QUE LA/S ALEGACIÓN/ES A LA/S PREGUNTA/S HA DE REALIZARSE A TRAVÉS DE LA V.E.C. EN LOS TRES DÍAS HÁBILES SIGUIENTES A LA REALIZACIÓN DEL EXAMEN.**

**NO ESTÁ PERMITIDO INTERRUPIR EL CORRECTO DESARROLLO DEL EXAMEN.**

**ANTE CUALQUIER CUESTIÓN O INCIDENCIA QUE TENGA, LEVANTE LA MANO Y ESPERE SENTADO/A Y EN SILENCIO A QUE LE ATIENDAN LAS PERSONAS QUE ESTAN VIGILANDO EL DESARROLLO DE LA PRUEBA.**

