

PRUEBA ÚNICA:

CUESTIONARIO TEÓRICO/PRÁCTICO

ACCESO: LIBRE

**CONCURSO-OPOSICIÓN 2023 PARA CUBRIR PLAZAS BÁSICAS VACANTES DE:
TELEFONISTA**

ADVERTENCIAS:

- **ESTÁ PROHIBIDA LA ENTRADA AL AULA Y PUESTO DE EXAMEN con TELEFONO 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 TELEFONO 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 la prueba es de dos horas.**
- **Para abrir este cuadernillo de preguntas, rompa el precinto cuando se indique.**
- 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 «prueba teórico-práctica».

PRUEBA: CUESTIONARIO TEÓRICO/PRÁCTICO

- Esta prueba consta de **75 preguntas**, numeradas de la 1 a la 75, y **3 preguntas más de reserva**, situadas al final del cuestionario, numeradas de la 151 a la 153.
 - **Las preguntas de esta prueba teórica/práctica** deben ser contestadas en la «**Hoja de Respuestas**», numeradas de la 1 a la 75.
 - **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 y sumarían un máximo posible de 100 puntos.
- 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 CUADERNILLO DEBERÁ ENTREGARSE EN SU TOTALIDAD AL FINALIZAR EL EJERCICIO. Si desea un ejemplar puede obtenerlo en la página web del Organismo.

**CONTINÚA EN LA
CONTRAPORTADA**

ABRIR SOLAMENTE A LA INDICACIÓN DEL TRIBUNAL

-
- 1 El artículo 31 de la vigente Constitución Española establece que "Todos contribuirán al sostenimiento de los gastos públicos de acuerdo con su capacidad económica mediante un sistema tributario justo inspirado en los principios de...":**
- A) Solidaridad y progresividad que, en ningún caso, tendrá carácter confiscatorio.
 - B) Igualdad y progresividad que, en ningún caso, tendrá carácter confiscatorio.
 - C) Igualdad y capacidad que, en ningún caso, tendrá carácter confiscatorio.
 - D) Legalidad e igualdad que, en ningún caso, tendrá carácter confiscatorio.
- 2 El Servicio Andaluz de Salud (SAS) tiene actualmente reconocimiento como una "Agencia administrativa" de las previstas en el artículo 65 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre. Pero, ¿sabría indicar en qué año fue creado el SAS?**
- A) 1994.
 - B) 1990.
 - C) 1982.
 - D) 1986.
- 3 Los centros de atención primaria en los que se presta la asistencia sanitaria en Andalucía, son de tres tipos, según se señala en el Decreto 197/2007, de 3 de julio. Indique cuáles son:**
- A) Centros de salud, consultorios locales y consultorios auxiliares.
 - B) Centros de salud, hospitales y consultorios auxiliares.
 - C) Centros de salud, consultorios locales y centros de atención hospitalaria.
 - D) Centros de salud, dispositivos de apoyo y centros de especialidades.
- 4 Según se establece en la Ley de Salud de Andalucía (Ley 2/1998, de 15 de junio), el Plan Andaluz de Salud, que será el marco de referencia y el instrumento indicativo para todas las actuaciones en materia de salud en el ámbito de Andalucía, debe ser elaborado por la Consejería de Salud, y aprobado por:**
- A) El Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía.
 - B) El Parlamento de Andalucía.
 - C) El Presidente de la Junta de Andalucía.
 - D) El Consejo Andaluz de Salud.

- 5 Según se establece en el artículo 44 de la vigente Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y garantía de derechos digitales, ¿a través de qué Ministerio se relaciona la Agencia Española de Protección de Datos con el Gobierno?**
- A) El Ministerio de Justicia.
 - B) El Ministerio del Interior.
 - C) El Ministerio de Sanidad.
 - D) No es ningún Ministerio sino el Consejo de Ministros.
- 6 Entre los factores de riesgos de la voz se encuentran:**
- A) Factores de riesgo intrínsecos relacionados con las características del propio trabajador como antecedentes patológicos, psicoemocionales y medicamentosos.
 - B) Factores de riesgo extrínsecos, relacionados con las condiciones del trabajo como el ruido, temperatura y humedad.
 - C) Salud e higiene vocal: alimentación, hidratación, hábitos tóxicos, etc.
 - D) Todas las respuestas anteriores son correctas.
- 7 Entre las ventajas o beneficios de una certificación de la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía (ACSA), se encuentran:**
- A) Permite mejorar la calidad y alcanzar mejores resultados.
 - B) Genera transparencia.
 - C) Proporciona un entorno seguro para profesionales y pacientes.
 - D) Todas las respuestas anteriores son correctas.
- 8 ¿Qué es el plan de autoprotección?:**
- A) Un compendio de disposiciones que establece unos criterios básicos de actuación del personal, para una rápida y ordenada actuación, en función del tipo de emergencia.
 - B) El documento que establece el marco orgánico y funcional previsto para una actividad, centro, establecimiento, espacio, instalación o dependencia, con el objeto de prevenir y controlar los riesgos sobre las personas y los bienes y dar respuesta adecuada a las posibles situaciones de emergencias, en la zona bajo responsabilidad del titular, garantizando la integración de estas actuaciones en el sistema público de protección civil.
 - C) La relación de los equipos nombrados en cada centro para realizar las acciones concretas y específicas tendentes a proteger a las personas y los bienes que se encuentran dentro de sus instalaciones.
 - D) Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.
- 9 De las que a continuación se relacionan ¿Cuál NO es una técnica grupal para trabajar en equipo?**
- A) Melrol playing.
 - B) Mesa redonda o panel.
 - C) Coloquio/Discusión dirigida/Debate.
 - D) Brainstorming o torbellino de ideas.

10 El Sistema Integral de Gestión Ambiental es:

- A) El conjunto integrado por cada uno de los sistemas de gestión parciales desarrollados por cada una de las Direcciones Asistenciales de los centros sanitarios del Servicio Andaluz de Salud.
- B) El conjunto integrado por los distintos sistemas de gestión desarrollados por cada una de las Direcciones Económico Administrativas y de Servicios Generales de los centros hospitalarios y de atención primaria del Servicio Andaluz de Salud.
- C) El instrumento inicial para implementar la ética ambiental en el Servicio Andaluz de Salud. Incorpora procedimientos que permiten mantener la mejora continua de las prácticas en todos sus centros dependientes.
- D) Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.

11 ¿Cuál de los siguientes NO puede considerarse un MASC o medio alternativo de solución de conflictos?

- A) El arbitraje.
- B) La mediación.
- C) La demanda judicial.
- D) La conciliación.

12 ¿Cuál de los siguientes NO es un ladrón del tiempo?

- A) Una comunicación eficaz.
- B) El desorden.
- C) Una comunicación ineficaz.
- D) Papeleo y lectura.

13 ¿Qué se entiende por asertividad?

- A) La acción humana mediante la que se impone un dogma de conocimiento.
- B) Una creencia de la población basada en la costumbre.
- C) La característica de la persona que dice lo que piensa y mantiene sus principios sin necesidad de atacar a la otra persona o parte.
- D) Es una técnica de negociación para la resolución de conflictos entre compañeros de trabajo.

14 Indique cuál de los siguientes principios NO definen la Política Ambiental de la Dirección Gerencia del Servicio Andaluz de Salud:

- A) Comunicar a los profesionales la política ambiental, así como garantizar su disponibilidad a las partes interesadas.
- B) Llevar a cabo sus actividades con el criterio de la maximización del consumo de recursos naturales (agua, combustibles y energía).
- C) Cumplir los requisitos legales ambientales, así como aquellos relacionados con el uso y consumo de la energía y la eficiencia energética, que resulten aplicables.
- D) Potenciar entre los profesionales de los centros, proveedores, usuarios y otras partes interesadas la concienciación y sensibilización ambiental.

15 ¿Cuál de los siguientes principios NO integra la política en materia de prevención de riesgos laborales del Servicio Andaluz de Salud?:

- A) Velar por la seguridad y salud de todos los miembros de la organización.
- B) Supervisar y aprobar las evaluaciones de riesgos laborales de los proveedores que suministran bienes al Servicio Andaluz de Salud.
- C) La identificación de peligros y la evaluación y control de riesgos como base de un sistema de gestión de la prevención de riesgos laborales (SGPRL) exitoso, adoptando medidas correctoras cuando fuera necesario.
- D) Informar, formar y concienciar a todo el personal de la organización en materia de PRL.

16 ¿A cuáles de los siguientes riesgos laborales NO se enfrentan las y los telefonistas en el desempeño de las funciones propias de su puesto de trabajo?

- A) Riesgos de sedentarismo.
- B) Riesgos químicos.
- C) Riesgos de trastornos de la voz.
- D) Las respuestas a) y c) son correctas.

17 En informática, un spyware es:

- A) 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.
- B) Un programa malicioso que recopila información de una computadora y después transmite esta información a una entidad externa sin el conocimiento o el consentimiento del propietario del computador.
- C) Un programa cuyo objetivo es detectar y eliminar virus informáticos.
- D) Es un software, aplicación o programa que permite el acceso a la web, interpretando la información de distintos tipos de archivos y sitios web para que estos puedan ser vistos.

18 Según la nota técnica de prevención (NTP) 445, ¿Cuál de la siguientes NO debe ser una estrategia individual para afrontar y para prevenir la fatiga?

- A) Un patrón de descanso regular con eficacia reparadora.
- B) El ejercicio físico de intensidad moderada y practicado con regularidad.
- C) La irregularidad en la ingesta de alimentos.
- D) Una dieta equilibrada de alimentación.

19 La implantación de un sistema de gestión de la calidad:

- A) Redundará en un incremento de los costes.
- B) Implicará una pérdida de los beneficios.
- C) Ayudará a una reducción de los costes.
- D) Reducirá la competitividad de la empresa.

20 Dentro del apartado 4.4 “Sistema de gestión de la calidad y sus procesos”, de la Norma del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) ISO 9001, el subapartado 4.4.1 establece:

- A) La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización.
- B) La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta norma internacional.
- C) La organización debe establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.
- D) La organización debe determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos.

21 En un terminal de telefonía, ¿Qué tecla es característica de los terminales analógicos y permite efectuar una transferencia de llamada o poner la llamada en espera?

- A) La tecla 0.
- B) La tecla 9.
- C) La tecla R.
- D) Ninguna de las anteriores corresponde con una tecla característica de los terminales analógicos.

22 En el actual contrato de la Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía relacionado con voz fija, si pulsamos desde un terminal IP en telefonía fija la tecla asterisco + 70 , o mencionado de otro modo *70, ¿Qué función se realizaría?

- A) Activar el desvío inmediato de llamadas si a continuación indicamos el número al que deseamos desviar la llamada.
- B) Desactivar el desvío inmediato de llamadas.
- C) Anular todos los desvíos.
- D) La captura de llamadas dentro de un grupo de captura.

23 ¿Cuál de los siguientes periféricos de un ordenador corresponde con un tipo de periférico de entrada?

- A) Altavoces.
- B) Monitor no táctil.
- C) Micrófono.
- D) Auriculares.

24 Al tipo de mantenimiento de un ordenador que consiste en reparar o reemplazar los componentes una vez que fallan, localizando averías o defectos para corregirlos o repararlos, se le denomina:

- A) Mantenimiento preactivo.
- B) Mantenimiento predictivo.
- C) Mantenimiento correctivo.
- D) Mantenimiento preventivo.

25 En informática, ¿Qué es Mozilla Thunderbird?

- A) El navegador web más utilizado actualmente en el mundo.
- B) Un compilador o programa que traduce código escrito en un lenguaje de programación (llamado fuente) a otro lenguaje (conocido como objeto).
- C) Un programa de presentación de diapositivas.
- D) Una aplicación (cliente) de correo electrónico.

26 Respecto a las redes de telecomunicación, ¿Qué significan las siglas RDSI?

- A) Red Digital de Servicios Integrados.
- B) Red Digital de Sistemas de Interconexión.
- C) Red Digital de Sistemas de Intercomunicación.
- D) Red Digital de Sistemas de Información.

27 ¿Qué es OpenScape Voice?

- A) Un micrófono para voz que no necesita alimentación.
- B) Un entorno o plataforma de comunicación de voz sobre IP.
- C) El elemento encargado de cortar el paso de la señal ADSL a los terminales telefónicos tradicionales.
- D) La caja donde termina la red del operador de telefonía analógica convencional y comienza la del usuario.

28 Indique cuál de las siguientes opciones se conoce como “cable de par trenzado no apantallado o no blindado” dentro de los tipos de cables de par trenzado existentes en las redes de telecomunicación:

- A) Cable UTP.
- B) Cable STP.
- C) Cable ATP.
- D) Cable FTP.

29 Dentro de los elementos de red de la telefonía IP (en una arquitectura VoIP o Voz sobre IP) NO se encuentra/n:

- A) Terminales.
- B) Gatenet.
- C) Gatekeeper.
- D) Gateways o pasarelas.

30 Los servicios que proporciona el operador de telefonía contratado o un tercero, y que van más allá de la prestación de comunicación al usuario, siendo servicios de comunicaciones que requieren el tratamiento de datos de tráfico o datos de localización distintos de los de tráfico que vaya más allá de lo necesario para la transmisión de una comunicación o facturación, se denominan:

- A) Servicios secundarios.
- B) Servicios suplementarios.
- C) Servicios adicionales.
- D) Servicios de valor añadido.

31 ¿Cuál de las siguientes opciones NO se considera un tipo de herramienta ofimática?

- A) Procesador de texto.
- B) Sistema Operativo.
- C) Hoja de cálculo.
- D) Base de datos.

32 DECT es un estándar del Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones (ETSI) usado para comunicaciones:

- A) Inalámbricas digitales y cuyas siglas significan Telecomunicaciones Inalámbricas (sin hilos) Mejoradas Digitalmente (Digital Enhanced Cordless Telecommunications).
- B) Alámbricas tanto digitales como analógicas y cuyas siglas significan Telecomunicaciones Cableadas (con hilos) Establecidas Directamente (Directly Established Cord Telecommunications).
- C) Exclusivamente alámbricas digitales cuyas siglas significan Telecomunicaciones Cableadas (con hilos) Mejoradas Digitalmente (Digital Enhanced Cord Telecommunications).
- D) Exclusivamente alámbricas analógicas cuyas siglas significan Telecomunicaciones Cableadas (con hilos) Establecidas de forma no Digital (Digitalless Established Cord Telecommunications).

33 ¿Con qué siglas se conoce y se nombra a la Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía?

- A) RCTJA.
- B) RTJA.
- C) RCJA.
- D) RJA.

34 El protocolo de internet que se usa para enviar señales de voz sobre la red o conjunto de recursos que hacen posible que la señal de voz viaje a través de Internet empleando el protocolo IP (Protocolo de Internet), enviando la señal de voz en forma digital, en paquetes de datos, en lugar de enviarla en forma analógica a través de circuitos utilizables solo por telefonía convencional, se denomina:

- A) DSIP: Señal Digital sobre IP (Digital Signal over IP) o Señal Digital sobre protocolo de Internet.
- B) SiIP: Señal sobre IP (Signal over IP) o Señal sobre protocolo de Internet.
- C) VoIP: Voz sobre IP (Voice over IP) o Voz sobre protocolo de Internet.
- D) SiTCP/IP: Señal sobre TCP/IP (Signal over TCP/IP) o Señal sobre Protocolo de Control de Transmisión/Protocolo de Internet.

35 ¿Cuál es el programa gestor de base de datos del paquete ofimático LibreOffice?

- A) Base.
- B) Math.
- C) Access.
- D) Draw.

36 En relación con un terminal móvil, ¿Qué significan las siglas PIN?

- A) Número de identificación personal.
- B) Clave de desbloqueo profesional.
- C) Número de identificación de abonado.
- D) Número de identificación del país.

37 La sociedad pública encargada de la gestión de la Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía, llevando a cabo los servicios prestados relacionados con dicha gestión, así como aquellos otros de valor añadido relacionados con el ámbito de las telecomunicaciones, se denomina:

- A) SAU.
- B) SIO.
- C) SANDETEL.
- D) SEGES.

38 ¿Cuál es la extensión del nombre del archivo predeterminada para los archivos creados con la hoja de cálculo Calc de LibreOffice?

- A) .xlsx
- B) .ods
- C) .odt
- D) .odp

39 En informática, Google Chrome es:

- A) Un sistema operativo.
- B) Un buscador.
- C) Un lenguaje de programación.
- D) Un navegador.

40 En una hoja de cálculo como Excel, las columnas están identificadas por:

- A) Números en secuencia ascendente.
- B) Números en secuencia descendente.
- C) Letras del alfabeto.
- D) Dibujos.

41 En términos informáticos, ¿Qué es Moodle?

- A) Un RSS (sindicación realmente simple) o formato de datos en un lenguaje de marcas extensible (XML) para distribuir contenido en la web, usado para difundir información actualizada.
- B) Una wiki o comunidad virtual donde los usuarios crean, modifican, corrigen o eliminan contenidos que, habitualmente, comparten.
- C) Un blog o sitio web que incluye, a modo de diario personal de su autor o autores, contenidos de su interés.
- D) Un sistema de gestión de aprendizaje o plataforma virtual de teleformación.

- 42 El conjunto de medios, tecnologías, protocolos y facilidades en general, necesarios para el intercambio de información y archivos entre los usuarios de una red cuyo principal objetivo es el envío y recepción de información a través de la transmisión de señales, se denomina:**
- A) Unidad Central de Proceso (CPU).
 - B) Red de telecomunicación.
 - C) Sistema ofimático.
 - D) Periférico de entrada/salida.
- 43 Un dispositivo hardware con forma de teléfono que utiliza una conexión de red de datos (en lugar de una conexión de red telefónica), preparado para trabajar sobre una red de área local LAN y bajo el protocolo TCP/IP, se denomina:**
- A) Terminal WLAN.
 - B) Terminal VMAN.
 - C) Terminal TCP.
 - D) Terminal IP.
- 44 En telefonía móvil, ¿Cuál de las siguientes opciones corresponde con un servicio de mensajería que ha permitido a los teléfonos móviles enviar contenidos multimedia en un mensaje?**
- A) GPMS.
 - B) MMS.
 - C) MWAP.
 - D) M-BTS.
- 45 ¿Cuál es la herramienta de gestión corporativa desde la que se puede convertir un número corto (número de extensión corporativa) de la numeración reservada a la Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía (de 6 dígitos) a un número largo de la numeración pública (de 9 dígitos) y viceversa?**
- A) Conversor PNP-URLs.
 - B) Conversor de numeración.
 - C) App móvil denominada Conversor RCTJA.
 - D) SIO.
- 46 En las redes de telecomunicación, ¿Cuál de los siguientes se considera un medio de transmisión guiado o alámbrico, y por tanto, constituido por cables que se encargan de la conducción o guiado de las señales desde un extremo a otro?**
- A) Fibra óptica.
 - B) Radiofrecuencia.
 - C) Microondas.
 - D) Infrarrojos.

47 ¿Qué es Openstage 60T?

- A) Un protocolo de aplicaciones inalámbricas o estándar abierto internacional para aplicaciones que utilizan las comunicaciones inalámbricas.
- B) Un terminal analógico.
- C) Un terminal digital.
- D) Una plataforma de comunicaciones unificada para medianas y grandes empresas que necesitan la formación de redes de comunicaciones seguras.

48 Entre las recomendaciones generales en la atención telefónica para lograr una comunicación eficaz con los ciudadanos de un servicio público, existen unas recomendaciones a cuidar relacionadas con el entorno y otras con la actitud personal del profesional que atiende. De las opciones siguientes, indique la recomendación referida al entorno:

- A) Ser educado con los interlocutores, debiendo expresar cordialidad y amabilidad.
- B) Ser positivo con las palabras, así como cuidar el tono y el volumen de la voz.
- C) Evitar en la medida de lo posible los ambientes ruidosos que dificulten la concentración o que puedan interferir la llamada atendida.
- D) No dudar en reformular la demanda para ver si la hemos entendido bien.

49 Respecto al trabajo en equipo en la atención sanitaria, el Libro de Estilo del SAS determina una serie de preceptos. Indique la opción INCORRECTA:

- A) En la primera visita, el médico y el enfermero responsable del equipo asistencial se presentarán con nombre, apellidos y función al paciente y familiares.
- B) Cuando se trabaja en equipo en la atención a un paciente es necesario que estén claras las responsabilidades individuales de cada profesional y del médico interlocutor.
- C) Todos los profesionales colaborarán con su equipo y con el resto de dispositivos para garantizar la continuidad de la atención.
- D) El trabajo en equipo es una condición necesaria sólo para los profesionales sanitarios integrados en un servicio, que son los únicos que tienen funciones relacionadas con proporcionar una asistencia de calidad a las personas atendidas.

50 Señale la respuesta correcta. Entre las claves para gestionar equipos de trabajo, el líder tiene que disponer de un conjunto de habilidades que constituyen los elementos que componen la inteligencia emocional. Una de esas habilidades esencial en un líder consiste en movilizar y coordinar los esfuerzos de un grupo de personas. A esa habilidad en concreto se le denomina:

- A) Organización de grupos.
- B) Negociar soluciones.
- C) Conexiones personales.
- D) Análisis social.

51 ¿Qué medida de las siguientes limita el preservar y respetar la intimidad del paciente a lo largo del acto clínico o durante la atención?

- A) No incluir en la historia clínica informaciones íntimas del paciente que no tengan relación con la naturaleza clínica del resto de contenidos.
- B) Asegurar la confidencialidad de los datos en los actos administrativos.
- C) Mencionar ante otros usuarios aspectos de la persona a la que atendemos que puedan entrar en la esfera de lo “íntimo”.
- D) Debe de utilizarse un tono de voz bajo en la atención a los usuarios en general.

52 Dentro del proceso de autonomía de los usuarios esta el tomar decisiones sobre su salud, previo un acto de consentimiento informado. Indique cual de las siguientes respuestas es INCORRECTA en relación al procedimiento del consentimiento informado:

- A) El profesional tiene que tener constancia de que se ha facilitado al usuario la información necesaria.
- B) El profesional tiene que ser consciente de que el usuario puede solicitar una segunda opinión médica en el servicio de Atención al Usuario, previamente a la firma del consentimiento informado.
- C) El profesional tiene que tener constancia de que el usuario decide sin presiones el aceptar la intervención quirúrgica.
- D) El profesional no tiene necesariamente que tener constancia de que el usuario haya comprendido alguna parte o la totalidad de la información facilitada.

53 Entre las pautas correctas que un profesional tiene que tener en cuenta para atender a un usuario que este en tensión y que quiera presentar una reclamación, NO se encuentra:

- A) Llevar al usuario a un lugar más reservado, donde continuar atendiéndolo.
- B) Procurar que atienda al usuario otro compañero. Si la situación es un tanto escandalosa, cualquier compañero puede acercarse para ayudar a normalizar la situación.
- C) Cuando la persona que estamos atendiendo grita, la postura correcta es levantarle la voz, hablarle rápidamente y en un tono equiparable al suyo. Con esta actitud por nuestra parte se dará cuenta de que no nos intimida y perderá la posición dominante que creía poder conseguir.
- D) Si de todas formas se altera, alza la voz y grita, sin que podamos remediarlo, lo mejor es avisar al superior jerárquico para que lo atienda en otro sitio, ya que a veces estas situaciones alteran a otras personas que están cerca.

54 Entre las recomendaciones para atender a los usuarios está la capacidad del profesional para transmitirle tranquilidad. Señale de la relación adjunta, la acción que NO contribuye a transmitir tranquilidad:

- A) Ponerse en su lugar y proponerle soluciones creativas.
- B) Ofrecer disculpas si la solución no satisface al usuario y calmar sus preocupaciones e intentar minimizar el problema.
- C) Nunca tratar al usuario como si fuera el problema y nunca culpar a otros profesionales del problema.
- D) Si el usuario que nos habla no tiene razón o el problema que plantea carece de importancia la opción más recomendable es interrumpirle para que no se empodere.

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

- A) Hablar en plural.
- B) Utilizar el sarcasmo o la ironía.
- C) Hablar en positivo.
- D) Preguntar.

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

- A) Generalizar
- B) Etiquetar
- C) Empatizar
- D) Amenazar

57 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 cual 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 emplearemos un tono sugestivo que invite a la acción.
- C) Si estamos detectando necesidades emplearemos un tono que denote interés y escucha activa.
- D) Ante las reclamaciones utilizaremos un tono imperativo y desafiante para contrarrestar la queja.

58 Señale la opción INCORRECTA. Conforme al Libro de Estilo del SAS, el Servicio Andaluz de Salud, como principal proveedor de servicios sanitarios públicos en Andalucía, para contribuir de una manera efectiva a mejorar el cuidado de la salud de la población y a conseguir la equidad en el derecho fundamental a la protección de la salud, tiene la misión de prestar asistencia sanitaria:

- A) Fomentando la continuidad asistencial.
- B) Siendo su activo más importante los ciudadanos.
- C) Centrada en el usuario.
- D) Con calidad científico - técnica.

59 Señale la respuesta correcta. Conforme al Libro de Estilo del SAS, entre los valores del Servicio Andaluz de Salud como Organismo público, se encuentra la universalidad, la cual se caracteriza porque:

- A) Ninguna persona por motivos económicos deja de percibir el mejor tratamiento sanitario.
- B) Se atiende a todas las personas que lo necesitan.
- C) Cuando alguien precisa atención, pueda obtenerla con facilidad.
- D) Las opciones a y b son correctas

60 Conforme al Libro de Estilo del SAS, entre los valores del Servicio Andaluz de Salud como Organismo público se encuentra el actuar con eficiencia. Indique cuál de las siguientes afirmaciones NO se corresponde con dicho concepto:

- A) Aprovechar plenamente los recursos.
- B) Ajustar la plantilla y disminuir los incentivos por productividad.
- C) Producir más y mejores resultados.
- D) Organizar bien el tiempo y mejorar la planificación.

61 Cómo mejorar la productividad personal:

- A) Trabaja en bloques de trabajo sin descansos.
- B) Ordena tu lugar de trabajo.
- C) Automatiza todo lo que puedas.
- D) Las respuestas B y C son correctas.

62 ¿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.

63 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.

64 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 5 años.

65 ¿Cuáles de las siguientes opciones son habilidades de la escucha activa?

- A) Hacer cumplidos o decir palabras de refuerzo. Por ejemplo: “lo hiciste muy bien” o “me gusta cuando eres sincero/a”.
- B) Parafrasear para informar al emisor que se ha entendido correctamente el mensaje. Normalmente se utilizan expresiones como: “quieres decir que te sentiste de esta manera”.
- C) Hacer preguntas relevantes como signo de que el oyente ha estado atento.
- D) Todas las respuestas son correctas.

66 Indique cuál de las siguientes opciones es un trastorno frecuente de la voz:

- A) Laringitis.
- B) Disfonía de tensión muscular.
- C) Trastornos neurológicos de la voz.
- D) Todas las respuestas son correctas.

67 Un sistema de megafonía para emergencia y evacuación debe ser:

- A) Audible. Para ser oído, el nivel del sonido debe ser más alto que el nivel de ruido de fondo.
- B) Inteligible. Para ser comprendido, el sonido debe estar libre de distorsión (y ser audible).
- C) Audible. Para ser oído, el nivel del sonido debe ser menor que el nivel de ruido de fondo.
- D) A y B son correctas.

68 ¿Cómo se desactiva la opción NO MOLESTAR en la telefonía fija?

- A) *79
- B) *75
- C) *78
- D) *70

69 Los parámetros principales a tener en cuenta en cualquier altavoz de megafonía son los siguientes:

- A) Sensibilidad.
- B) Potencia nominal.
- C) Respuesta en frecuencia.
- D) Todas las respuestas son correctas.

70 ¿Cómo se denominan las tareas que requieren atención inmediata?:

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

71 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.

72 Un terminal 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.

73 ¿Qué es el roaming?

- A) Es una prestación que permite tener datos sin límite fuera del país.
- B) Es una aplicación que desbloquea 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 se viaja temporalmente fuera del país.

74 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.

75 ¿Qué es HiPath 4000?

- A) Es una aplicación informática para parametrizar el tráfico de la telefonía móvil en roaming.
- B) Es una plataforma de móviles unificada líder para microempresas.
- C) Es un servicio de comunicaciones para particulares.
- D) Es una central telefónica para grandes organizaciones.

- 151 En el actual contrato de la Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía, ¿Qué código USSD debería usar para “desbloquear la tarjeta SIM con la clave PUK” en un teléfono móvil corporativo?**
- A) **04*PUK*PIN ANTIGUO*PIN NUEVO#
 - B) **04*PUK*PIN NUEVO* PIN NUEVO#
 - C) **05*PUK*PIN ANTIGUO*PIN NUEVO#
 - D) **05*PUK*PIN NUEVO*PIN NUEVO#
- 152 Respecto a la clasificación de las redes según su topología, ¿Cuáles de las siguientes opciones forman parte de nombres que reciben distintas topologías de red que puede presentar una red de datos?**
- A) Redes de paquetes, redes monopunto, redes coma a coma y redes de multidifusión.
 - B) Redes FTP, PTR, SMTP, TELNET, CGI, SSH y DSN.
 - C) Redes LAN, VMAN, VRAN y VWAN.
 - D) Redes en bus, anillo, estrella, árbol, malla y mixta.
- 153 En el actual contrato de la Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía, 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 “activar el servicio de llamada en espera” en un teléfono móvil corporativo?**
- A) *43#descolgar
 - B) *21#descolgar
 - C) #21#descolgar
 - D) *#21#descolgar

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 TELÉFONO 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 DEJAR EL MÓVIL 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 ÉSTAS 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.

