

## CUESTIONARIO TEORICO

1.-En el artículo 43 de la Constitución se reconoce el derecho a la protección de la salud y entre otras:

- A) Que las Comunidades Autónomas creen sus propios Servicios de Salud.
- B) Los poderes públicos fomentaran la educación sanitaria, la educación física y el deporte. Asimismo facilitaran la adecuada utilización del ocio.
- C) Las prestaciones farmacéuticas gratuitas
- D) La libre elección de médico especialista.

2.- Que derecho reconoce entre otros el artículo 22 del Estatuto Autonomía de Andalucía de 2007:

- A) La libertad de residencia dentro de la Comunidad Autónoma
- B) Prestaciones ortoprotésicas
- C) Utilizar el 061 en caso de urgencia
- D) El respeto a su personalidad, dignidad humana e intimidad

3.-Según los derechos reconocidos en el artículo 6 de la Ley de Salud de Andalucía, un paciente:

- A) Debe seguir necesariamente el tratamiento que le prescribe el facultativo.
- B) Decidir el tratamiento que quiere que el facultativo le prescriba
- C) Puede negarse al tratamiento, salvo cuando la no intervención suponga un riesgo para la salud pública.
- D) Puede negarse al tratamiento independientemente de las consecuencias.

4.-Una de las líneas prioritarias de actuación del III Plan Andaluz de Salud es:

- A) Construir tres nuevos hospitales de especialidades
- B) Crear una nueva Área de Gestión Sanitaria
- C) Proteger y proporcionar seguridad ante los riesgos de salud
- D) Asegurar que los ciudadanos son el eje y los profesionales los agentes claves de las políticas de salud.

5. -El Director Gerente del Servicio Andaluz de Salud tiene rango de:

- A) Viceconsejero
- B) Secretario General
- C) Consejero
- D) Viceministro

6.- Las retribuciones complementarias son

- A) Generales o especiales
- B) Generales o específicas
- C) Mensuales o anuales
- D) Fijas o variables

7.-Uno de los objetivos de la ventanilla única es:

- A)Facilitar al ciudadano el acercamiento a las Administraciones Públicas
- B) Que solo se pueda presentar los escritos, solicitudes y comunicados en un registro de la ciudad correspondiente.

- C) Que solo se pueda presentar los escritos, solicitudes y comunicados en el registro de la Administración u organismo al que nos dirigimos.
- D) Impedir que se presenten los escritos, solicitudes y comunicados en la Administración u organismo que no corresponda.
- 8.- “Los datos de carácter personal objeto del tratamiento sólo podrán ser comunicados a un tercero para el cumplimiento de fines directamente relacionados con las funciones legítimas del cedente y del cesionario con el previo consentimiento del interesado”.
- Este consentimiento no será necesario cuando:
- A) Cuando el Gerente del Hospital autorice la utilización de los datos personales para la realización de publicaciones científicas
- B) Cuando la cesión de datos de carácter personal relativos a la salud sea necesaria para solucionar una urgencia que requiera acceder a un fichero establecidos en la legislación sobre sanidad estatal o autonómica.
- C) Cuando sea una noticia de interés para los medios de comunicación.
- D) Cuando mediante llamada telefónica se identifique como autoridad judicial y requiera dichos datos de carácter personal.
- 9.- En el servicio de atención personalizada al ciudadano es correcta
- A) Recepción de quejas y reclamaciones de los ciudadanos
- B) Respuesta inmediata a las quejas y reclamaciones planteadas
- C) Entregarle fotocopia de toda documentación que el ciudadano presente
- D) La organización y archivo de toda la documentación presentada por los ciudadanos.
- 10.- El artículo 16 de la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de carácter personal establece que “El responsable del tratamiento tendrá la obligación de hacer efectivo el derecho de rectificación o cancelación del interesado en el plazo de:
- A) 30 días
- B) 15 días
- C) 2 meses
- D) 10 días
- 11.- En cuanto al deber de secreto que contempla la Ley Orgánica de Protección de Datos de carácter personal:
- A) Será obligatorio su mantenimiento durante 5 años
- B) Está obligado a mantenerlo solo el responsable del fichero
- C) Están obligado a mantenerlo el responsable del fichero y quienes intervengan en cualquier fase del tratamiento de los datos de carácter personal.
- D) Será obligatorio su mantenimiento mientras finaliza el proceso administrativo.
- 12.- Que hace el telefonista en un caso de alarma de incendio
- A) A través del reten de bomberos del centro, o en su defecto jefe de turno de celadores, comprobar in situ, comunicarlo a dirección gerencia
- B) Desalojar el edificio y llamar a los bomberos
- C) Avisar por megafonía
- D) Salir del edificio lo antes posible
- 13.- El personal estatutario que ejercite el derecho a la huelga:
- A) Vera minorado su salario en un 50% durante todos los días que realice la huelga

B) No devengara las retribuciones que le corresponda durante todo el tiempo que haya permanecido en esta situación

C) Podrá ser sancionado disciplinariamente

D) Perderá sus prestaciones sociales

14.-Un teclado es un periférico de:

A) Nada

B) Entrada/Salida

C) Salida

D) Entrada

15.- En cada Comunidad Autónoma, se constituirá:

A) Un hospital

B) Un servicio de salud

C) Un centro de salud

D) Un ambulatorio

16.- Actualmente está vigente:

A) El III Plan Andaluz de Salud

B) El I Plan Andaluz de Salud

C) El IV Plan Andaluz de Salud

D) El II Plan Andaluz de Salud

17.- En el Servicio Andaluz de Salud, ¿en cuantos niveles se clasificarán las Unidades de Prevención de Riesgos Laborales?

A) Uno

B) Tres

C) Dos

D) Cuatro

18.- ¿Puede el interesado revocar su consentimiento para que las notificaciones dejen de efectuarse por vía electrónica?

A) Si, salvo que se oponga a ello la administración actuante

B) No, salvo que lo autorice la administración

C) Si, siempre que no se haya iniciado un procedimiento administrativo

D) Si, en cualquier momento

19.- La información concerniente a la salud pasada, presente y futura, física o mental, de un individuo, se conoce como

A) Información de la salud.

B) Datos de la enfermedad.

C) Salud al día.

D) Datos sanitarios.

20.- El segundo nivel de atención que presta a los ciudadanos el Sistema sanitario Público de Andalucía, es el de:

A) Atención Especializada.

B) Atención personal.

C) Asistencia en carretera.

D) No hay segundo nivel.

- 21.- Cuando el micrófono “electrec” empieza a producir zumbidos es señal :
- A) Que tienes una llamada.
  - B) Que debe ser cambiado.
  - C) Que se ha cortado la comunicación.
  - D) Que has terminado la jornada laboral.
- 22.- El lugar utilizado por una empresa operadora de telefonía donde se ubica el equipo de conmutación y los demás equipos necesarios para Interconectar las llamadas telefónicas, ya sean de voz o de datos, es:
- A) Central de datos.
  - B) Cuarto de teléfonos.
  - C) Sala de datos.
  - D) Central Telefónica.
- 23.- ¿Dónde se encuentra la Sede del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía?
- A) En Málaga
  - B) En Jaén
  - C) En Granada
  - D) En Sevilla
- 24.- El objeto de la Ley General de Sanidad es:
- A) La reforma del sistema sanitario privado
  - B) Las necesidades de mejora en los servicios prestados a los ciudadanos extranjeros
  - C) La distribución de competencias entre el Estado y las Comunidades Autónomas y las Corporaciones Locales
  - D) Hacer efectivo el derecho a la protección de la salud
- 25.- Las retribuciones complementarias son:
- A) Generales o especiales
  - B) Generales o específicas
  - C) Mensuales o anuales
  - D) Fijas o variables
- 26.- Según el Estatuto Marco, la selección del personal estatutario fijo se efectuara con carácter general a través del sistema de:
- A) Concurso.
  - B) Oposición.
  - C) Concurso-oposición.
  - D) Nada se regula al respecto
- 27.- El quebranto de la debida reserva respecto a los datos relativos a la intimidad personal de los usuarios constituye una infracción:
- A) Muy grave.
  - B) Grave.
  - C) Leve.
  - D) No constituye infracción.
- 28.- El objeto de la Ley de Protección de datos personales es: Señala la falsa

- A) Proteger los datos personales
  - B) Proteger las libertades públicas
  - C) Proteger los derechos y deberes fundamentales
  - D) Proteger la libertad de expresión
- 29.- Las llamadas urbanas e interurbanas, ¿Tienen la misma tarificación?
- A) Si
  - B) No
  - C) Solo en horario punta
  - D) A veces, porque no se les aplica establecimiento de llamada a las interurbanas
- 30.-En que consiste la tarifa plana:
- A) En un coste fijo
  - B) En un coste variable
  - C) No se pacta un precio reducido.
  - D) Se contabiliza la cantidad y duración de la llamada
- 31.-Para solventar de una forma rápida y eficaz las quejas es preciso: Señala la incorrecta.
- A) Atención y asistencia inmediata.
  - B) Técnicas de escucha activa y retroalimentación.
  - C) Compromiso para solventarlo, asegurando que no volverá a suceder.
  - D) Citarlo la semana siguiente para ser escuchados.
- 32.- Los errores detectados automáticamente por la centralita se registran en
- A) No se lleva ningún tipo de registro.
  - B) Un diario que debe actualizar el telefonista con dichos fallos.
  - C) Un libro dedicado al registro de fallos.
  - D) Un historial de fallos interno.
- 33.- Una señal analógica es:
- A) Una secuencia de pulsos de tensión que presenta una variación continua en el tiempo.
  - B) Una onda electromagnética que no varía en el tiempo
  - C) Una secuencia de pulsos de tensión que presenta no presenta
  - D) Ondas electrónicas y eléctricas con variación en el tiempo.
- 34.- La transmisión de información entre dos terminales se realiza a través de:
- A) Medios físicos no guiados.
  - B) Medios de transmisión
  - C) Medios de transferencia.
  - D) Medios telegráficos
- 35.- En los Sistemas Telefónicos de Distribución Automáticas de Llamadas:
- A) Solo se atienden las primeras veinte llamadas.
  - B) Las que no son atendidas inmediatamente, se rechazan.
  - C) Las llamadas se atienden por orden de llegada.
  - D) Las llamadas se atienden siempre inmediatamente.

- 36.- El acceso al Registro de Voluntades Vitales Anticipadas de Andalucía:
- A) Solo lo hace la familia del enfermo.
  - B) En Andalucía, este Registro no existe.
  - C) No se puede gestionar a través de "Salud responde"
  - D) Se puede gestionar a través de "Salud responde".
- 37.- El plan de autoprotección debe basarse sobre el concepto de:
- A) Coste económico.
  - B) Economía de los medios materiales.
  - C) Prevención
  - D) Economía de los medios humanos
- 38.- En el directorio telefónico de emergencias, deben aparecer los números de teléfonos de:
- A) Bomberos
  - B) Guardia Civil
  - C) Protección civiles
  - D) Delegación del Gobierno
- 39.- En la pantalla de visualización de datos, según el Anexo del RD 488/1997, la pantalla reunirá como condición mínima:
- A) Deberá ser orientable e inclinable a voluntad, con facilidad para adaptarse a las necesidades del usuario.
  - B) Deberá tener un color oscuro
  - C) Deberá tener un mínimo de 20 pulgadas
  - D) La pantalla teclado no tiene ninguna característica especial.
- 40.- Las sanciones impuestas por faltas muy graves prescriben:
- A) A los cuatro años.
  - B) A los dos años.
  - C) Al año.
  - D) A los seis meses.
- 41.- Se entenderá como "riesgo laboral".
- A) La posibilidad de que un trabajador sufra una enfermedad en el trabajo
  - B) La posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño Derivado del trabajo.
  - C) La posibilidad de que un trabajador sufra acoso en el trabajo.
  - D) La posibilidad de que un trabajador solicite baja medica continuada
- 42.- Los programas pensados y diseñados para facilitar cualquier tipo de trabajo que tenga que ver con los números y con el cálculo numérico son:
- A) Bases de textos
  - B) Hojas de cálculo
  - C) Procesadores de texto
  - D) Esquemas
- 43.- El lugar utilizado por una empresa operadora de telefonía, donde se ubica el equipo de conmutación y los demás equipos necesarios para interconectar las llamadas telefónicas ya sean de voz o de datos:

- A) Central de datos
  - B) Cuarto de teléfonos
  - C) Sala de datos
  - D) Central telefónica
- 44.- Los componentes de la comunicación telefónica:
- A) La sonrisa, la voz, el lenguaje y el silencio
  - B) Elevar el tono para que nos escuchen
  - C) Utilizar palabras técnicas
  - D) Hablar muy despacio
- 45.- La función de "router" es:
- A) Mantener la estabilidad de la alimentación
  - B) Adecuar las entradas y salidas de la centralita a otros sistemas de comunicación
  - C) Adecuar las entradas, pero las salidas
  - D) Dotar de puerto digitales a la centralita
- 46.- El instrumento de comunicación, diseñado para la transmisión de voz y demás sonidos entre usuarios distantes, mediante la electricidad y a través de una central del servicio telefónico, se llama:
- A) Terminal telefónico.
  - B) Transmisor telefónico.
  - C) Terminal electrónico
  - D) Terminal digital
- 47.- Aquellos SAI cuya salida esta siendo generada constantemente, a partir de una tensión continua procedente de las baterías o de la red rectificada, son del tipo:
- A) On-Sun.
  - B) Línea continúa.
  - C) On-line.
  - D) Línea genérica
- 48.- Hablar de confidencialidad es hablar de:
- A) Privacidad
  - B) Transparencia
  - C) Transparencia y privacidad
  - D) Intimidad y privacidad
- 49.- ¿Puede el interesado revocar su consentimiento para que las notificaciones dejen de efectuarse por vía electrónica?
- A) Si, salvo que se oponga a ello la administración actuante
  - B) No, salvo que lo autorice la administración
  - C) Axial, siempre que no se haya iniciado un procedimiento administrativo
  - D) Si, en cualquier momento
- 50.- La Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía está organizada bajo la forma jurídica de:
- A) Sociedad
  - B) Corporación
  - C) Fundación

## D)Cooperativa

- 51.- La Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía es una organización de la Junta de Andalucía, perteneciente a la Consejería de:
- A)Presidencia
  - B)Salud
  - C)Gobernación
  - D)Medio Ambiente
- 52.- La Red corporativa de la Junta de Andalucía (RCJ):
- A) Aglutina redes dispersas por toda la geografía
  - B) Constituye una red de comunicación con la Administración Central
  - C) Es una red privada virtual
  - D) Constituye una red que conecta a los ciudadanos con la administración.
- 53.- Todo sistema de buscapersona está compuesto de los siguientes elementos:
- A)Emisor, terminal de paginación y receptores buscapersonas
  - B)Emisor, terminales analógico y receptores buscapersonas
  - C)Emisor, receptor y componentes electromagnéticos
  - D)Emisor, pantalla digital diferenciada
- 54.- El encargado de elaborar el Plan de Autoprotección de un edificio es:
- A)El Jefe de bombero de la ciudad donde se encuentre el edificio situado
  - B)Los servicios de sanidad de los Ayuntamientos
  - C)El responsable de gestionar el edificio
  - D)La policía local
- 55.- Debe centralizarse las llamadas de emergencias en:
- A)Centro de control y comunicaciones
  - B)El servicio de urgencias del Hospital
  - C)El despacho del Jefe de la Guardia
  - D)La unidad de atención al usuario
- 56.- Se define una intranet como:
- A)Una red de Internet
  - B)Es un sistema centralizado
  - C)Un servicio específico de desarrollo
  - D) Red corporativa basada en el conjunto de tecnologías que sustenta Internet.
- 57.- En la tarjeta sanitaria individual; figuran los siguientes datos:
- A) Nombre y apellidos, domicilio, lugar de nacimiento del titular.
  - B) Nombre y apellidos, número usuario de seguridad social del titular (NUSS).
  - C) Nombre y apellidos, documento nacional de la identidad del titular (DNI)
  - D) Documento nacional de identidad y número de usuario de seguridad social del titular.
- 58.- Entre las funciones de las unidades de prevención de los centros asistenciales del Servicio Andaluz esta:
- A) La información y formación de los trabajadores.



- B) Evaluar las competencias profesionales de los trabajadores
- C) Informar a la Dirección del Centro sobre las necesidades de formación en área específica de trabajo
- D) Asesorar a los trabajadores sobre los trámites para la jubilación voluntaria.

59.- Según el régimen de permisos y licencias del Servicio Andaluz de Salud ¿cuántos días de licencia retribuida por asuntos particulares se tiene derecho?

- A) Dos días.
- B) Diez días.
- C) Seis
- D) Tres.

60.- Según el régimen de permisos y licencias del Servicio Andaluz de Salud ¿qué ocurre si se solicita una licencia y no se obtiene respuesta en el plazo establecido?

- A) Reclamar ante la Dirección correspondiente
- B) Denunciarlo a la Dirección de Recursos Humanos
- C) Los efectos del silencio ante la falta de resolución expresa de las solicitudes serán estimatorios
- D) Los efectos del silencio ante la falta de resolución expresa de las solicitudes serán denegatorios.

61.- Según el Estatuto Marco entre las situaciones administrativas del personal estatutario puede estar:

- A) Servicio preferente en otra Comunidad Autónoma
- B) En Régimen de cesión en la Administración General de Estado
- C) Destacado en los Servicios provinciales de las Delegaciones de Hacienda.
- D) Suspensión de funciones.

62.- Para poder ocupar un puesto de trabajo en promoción interna temporal en el Servicio Andaluz de Salud es un requisito:

- A) Encontrarse en situación de servicio activo.
- B) Tener una antigüedad mínima de cinco años en la categoría inmediatamente inferior.
- C) Estar en excedencia por interés particular
- D) La promoción interna ha de ser necesariamente en su mismo centro de trabajo.

63.- En el II Plan de Calidad de la Consejería de Salud es un proceso estratégico: La revisión de los procesos asistenciales en los Hospitales del Servicio Andaluz de Salud

- A) La revisión de los procesos asistenciales en los Distritos de Atención
- B) Primaria del Servicio Andaluz de Salud.
- C) Garantizar la gestión de calidad de los Servicios Sanitarios
- D) Garantizar la libre elección de hospital.

64.- En el Servicio Andaluz existe una Dirección General de:

- A) Dirección General de Personal y Desarrollo profesional
- B) Dirección General de Innovación Tecnológica
- C) Dirección General de Salud Pública y Participación
- D) Dirección General de Atención al Ciudadano.

65.- Los derechos del artículo 6 de la Ley de Salud de Andalucía se reconocen:

- A) A todos
- B) A los pacientes
- C) A los usuarios
- D) A los ciudadanos

66.- La ley de Salud de Andalucía establece entre las obligaciones de los ciudadanos las siguientes:

- A) Firmar el alta voluntaria
- B) Designar un representante familiar, para que se le dé, en caso de necesidad, información sobre su proceso o complicaciones que puedan derivarse del mismo.
- C) Cuidar las instalaciones y colaborar en el mantenimiento de la habitabilidad de los centros.
- D) Seguir el tratamiento prescrito

67.- “Disponer de información sobre el costo económico de las prestaciones y servicios recibidos” viene recogido en la Ley de Salud de Andalucía como:

- A) Un derecho
- B) Un deber
- C) Un objetivo de salud pública
- D) Una orden de la Consejería de Salud.

68.- Un criterio general de la carrera profesional en el Estatuto Marco es:

- A) Para acceder a la carrera profesional deberá tener cursado estudios universitarios superiores.
- B) La carrera profesional supondrá el derecho de los profesionales a progresar, de forma individualizada, como reconocimiento a su desarrollo profesional en cuanto a conocimientos, experiencia y cumplimiento de los objetivos de la organización a la cual prestan sus servicios.
- C) La carrera profesional será obligatoria para todos los profesionales, independientemente del puesto de trabajo que ocupe.
- D) El personal de Gestión y Servicios no tendrá acceso a la carrera profesional.

69.- Dentro del Estatuto Marco es una retribución complementaria:

- A) La antigüedad
- B) Indemnización por transporte si vive a una distancia superior a 50 Km. del Centro de trabajo.
- C) Complemento de atención continuada, destinado a remunerar al personal para atender a los usuarios de los servicios sanitarios de manera permanente y continuada
- D) Las pagas extraordinarias

70.- El envío a través del teléfono, de la información numérica, en forma de pulsos a la central telefónica, que se generan mediante un disco giratorio provisto de diez agujeros, se llama:

- A) Marcación manual.

- B) Señales giratorias.
- C) Marcación decádica.
- D) Pulsometro.

71.- ¿Cómo se organizan los servicios de atención primaria de salud?

- A) En Áreas de Gestión Sanitaria
- B) En Distritos de atención primaria
- C) En Zona de Salud
- D) En Centros de Salud

72.- La elaboración del Plan Andaluz de Salud corresponde a:

- A) El Consejo de Gobierno.
- B) La Consejería de Salud.
- C) El Parlamento de Andalucía.
- D) Los órganos del SAS.

73.- Según el III Plan Andaluz de Salud, el mayor factor individual de mala Salud es:

- A) El desempleo.
- B) La pobreza.
- C) La educación.
- D) La discapacidad.

74.- El personal estatutario de formación profesional se clasifica en:

- A) Licenciados y diplomados sanitarios.
- B) Técnicos superiores y diplomados.
- C) Técnicos superiores y técnicos.
- D) Diplomados y técnicos.

75.- En el Estatuto Marco siempre que la duración de una jornada exceda de seis horas continuadas deberá establecerse un periodo de descanso durante la misma de una duración:

- A) Superior a veinte minutos.
- B) No inferior a quince minutos.
- C) De media hora.
- D) De una hora.

76.- En el Servicio Andaluz de Salud, la potestad disciplinaria por las infracciones que cometa su personal estatutario es competencia de:

- A) El Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía.
- B) La Conserjería de Salud.
- C) La Dirección General del SAS.
- D) La Dirección General de Personal y Desarrollo Profesional.

77.- Según el Estatuto Marco, en el seno de las mesas de negociación, los representantes de la Administración o Servicio de Salud y los representantes de las Organizaciones Sindicales podrán concertar pactos y acuerdos. Será objeto necesariamente de negociación:

- A) Las propuestas sobre la aplicación de los derechos sindicales y de participación.
- B) El desarrollo de los programas de Gestión Medioambiental de los Centros.
- C) La actividad asistencial a desarrollar por los Médicos Internos Residentes.

D) Los planes de pensiones individualizados del personal funcionario integrado

78.- Son parte de las normas específicas sobre incompatibilidades recogidas en el Estatuto Marco.

A) En el ámbito de cada Servicio de Salud se establecerán las disposiciones oportunas para posibilitar la renuncia al complemento específico por parte del personal licenciado sanitario.

B) El personal de Gestión y Servicios podrá ejercer cualquier actividad privada con independencia de su puesto de trabajo y jornada en los Servicios de Salud, sin solicitar la compatibilidad previa.

C) El personal estatutario de las Instituciones Sanitarias no podrá bajo ningún supuesto ejercer la actividad privada.

D) El personal estatutario de las Instituciones Sanitarias puede tener puestos de trabajo diferentes en varias Administraciones Públicas, siempre y cuando sólo uno de los puestos tenga el carácter de propietario.

79.- El Parlamento de Andalucía tiene entre sus funciones:

A) La Ejecutiva.

B) La de Policía.

C) La de Control.

D) La de Formación

80.- Entre los Órganos Parlamentarios en la Junta de Andalucía se encuentran

A) Todos los Consejeros

B) Todos los Partidos Políticos

C) La Junta de Portavoces

D) La Representación de los Sindicatos.

81.- El Consejo de Gobierno de Andalucía es el órgano colegiado que ostenta y ejerce las funciones ejecutivas y administrativas de la Junta de Andalucía. El Consejo de Gobierno está integrado por el presidente, los vicepresidentes y los consejeros. Una de sus funciones es:

A) La potestad legislativa.

B) La potestad disciplinaria.

C) La potestad reglamentaria

D) La aprobar los Proyectos de Ley.

82.- los datos de salud tienen un nivel de protección

A) Básico

B) Bajo

C) Medio

D) Alto

83.- Respecto a la obligación de secreto profesional por parte de los trabajadores de los ficheros de datos personales

A) Dura mientras permanezcan en su puesto de trabajo.

B) Persistirá un año tras dejar el puesto de trabajo.

C) Continuará por un periodo de 5 años tras dejar el puesto de trabajo.

D) Tiene carácter indefinido.

- 84.- Los datos incompletos pueden ser:
- A) Rectificados
  - B) Conservados
  - C) Cedidos
  - D) Borrados
- 85.- Con la mensajería SMS se puede:
- A) Mandar imágenes
  - B) Mandar sonidos
  - C) Enviar textos multimedia a cuantas cuentas de correo electrónico de Internet.
  - D) Dibujar planos
- 86.- En nuestra Constitución de 1978 tendrán el derecho de petición colectiva
- A) Únicamente los sindicatos.
  - B) Únicamente los partidos políticos
  - C) Solamente intervendrán la Administración Pública
  - D) Todos los ciudadanos excepto los Institutos de las fuerza armadas
- 87.- Los españoles pueden elegir su residencia:
- A) Libremente
  - B) Previa autorización judicial
  - C) Previa autorización gubernativa
  - D) Previa autorización Municipal
- 88.- En el Estatuto Marco se acordará el cese del personal eventual:
- A) Cuando se reincorpore la persona sustituida
  - B) Cuando la plaza resulte amortizada
  - C) Cuando se produzca la causa o venza el plazo que expresamente se determine en su nombramiento.
  - D) Cuando se incorpore de la bolsa un profesional con mas antigüedad.
- 89.- Entre los derechos colectivos del personal estatuto se encuentra el derecho a.
- A) La huelga
  - B) La formación continuada
  - C) La movilidad voluntaria
  - D) La acción social
- 90.- La selección de personal estatutario se efectuará, con carácter general, a través del sistema:
- A) Concurso
  - B) Concurso-oposición
  - C) Oposición
  - D) Movilidad
- 91.- En el régimen disciplinario del Estatuto Marco se reconoce a los interesados el derecho a:
- A) Proponer el nombramiento del instructor
  - B) Solicitar la excedencia voluntaria durante la tramitación del expediente.
  - C) Formular Pliegos de cargos
  - D) Formular alegaciones en cualquier fase del procedimiento

- 92.- La aceptación del nombramiento como personal estatutario se materializa en el acto de:
- A) Firma del contrato
  - B) Diligencia de incorporación
  - C) Toma de razón
  - D) Toma de posesión.
- 93.- La conducta de producir daños o el deterioro en las instalaciones, equipamiento, instrumental o documentación por negligencia inexcusable, se considera en el Estatuto Marco:
- A) Una falta leve
  - B) Una falta grave
  - C) Una falta muy grave
  - D) Una actuación punible.
- 94.- En personal estatutario fijo que tenga veinticinco años de antigüedad acreditada en el Servicio Andaluz de Salud tendrá derecho al disfrute, de los siguientes días adicionales de vacaciones anuales:
- A) 1 día hábil más
  - B) 2 días hábiles más.
  - C) 3 días hábiles más
  - D) 4 días hábiles más
- 95.- EL permiso sin sueldo por asuntos propio a que tiene derecho el personal estatutario se concederá por un período mínimo de:
- A) Un día
  - B) Siete días naturales
  - C) Siete días hábiles
  - D) Diez días
- 96.- La jornada máxima anual del personal estatutario de los centros e instituciones sanitarias del Servicio Andaluz d Salud es:
- A) 1.483 horas para el turno nocturno
  - B) 1.530 horas para el turno fijo diurno de mañanas
  - C) 1540 horas para el turno diurno
  - D) 1.582 horas para el turno fijo diurno
- 97.- En caso de parto, el padre funcionario puede disfrutar de una parte determinada del permiso de maternidad que le corresponde a la madre, si ésta ha optado por ello:
- A) Antes o después del parto
  - B) Necesariamente antes del parto
  - C) Necesariamente posterior al parto
  - D) Con independencia que la madre trabaje o no.
- 98.- No forma parte de la Junta de Andalucía:
- A) El Presidente de la junta
  - B) El Parlamento Andaluz
  - C) El Tribunal Superior de Justicia
  - D) El Consejo de Gobierno.
- 99.- A ¿Quién corresponde la autorización para la convocatoria del referéndum necesario para la reforma del Estatuto:

- A) Las Cortes Generales
  - B) Al Gobierno de la Nación
  - C) Al Presidente de la Junta
  - D) Al Parlamento Andaluz
- 100.- El consejo de Gobierno se reúne, convocado por el Presidente al menos:
- A) Una vez al año
  - B) Mensualmente
  - C) Trimestralmente
  - D) Quincenalmente
- 101.- ¿Qué régimen asistencial no se presta en los Centros de Atención Primaria:
- A) Ambulatorio
  - B) Domiciliario
  - C) De urgencia
  - D) De internamiento
- 102.- Las Instituciones sanitarias que prestan asistencia especializada en régimen de internamiento.
- A) Los ambulatorios
  - B) Los Hospitales
  - C) Los Distritos
  - D) Los Centro de Diagnóstico y tratamientos
- 103.- En caso de ausencia por enfermedad del Gerente del Hospital ¿quien lo sustituye).
- A) El Director Médico
  - B) El Director de Servicio Generales
  - C) El Director de Enfermería
  - D) El Director Económico-Administrativo
- 104.- En el ámbito de la Atención Primaria los Psiquiatras forman parte:
- A) Del Equipo de Dirección
  - B) Del Equipo de Salud Mental del Distrito
  - C) Del Equipo de Salud Mental del Hospital
  - D) En atención primaria no hay psiquiatras
- 105.- Incurre en responsabilidad disciplinaria el funcionario autor de una conducta punible y también:
- A) El responsable del Servicio o Unidad al que esté adscrito el autor.
  - B) El interesado
  - C) El encubridor
  - D) El colaborador

## SUPUESTO PRÁCTICO "A"

El Servicio de Personal de un Hospital de la Junta de Andalucía ha solicitado que D. Juan Muñoz cubra una baja de larga duración mediante una sustitución temporal.

Se han dado ocasiones en las que, durante periodos de vacaciones o por razones de baja laboral, al Sr. Muñoz se le ha ofrecido la posibilidad de llevar a cabo sustituciones de personal titular; sin embargo, en tales casos, ha rechazado el contrato aduciendo motivos de salud.

La Central de Teléfonos donde se oferta el destino ha experimentado en muy poco tiempo un avance significativo, en aspectos tanto técnicos como operativos, debido a la implantación de nuevas tecnologías; por lo tanto, ha de asimilar tales cambios y familiarizarse con el nuevo entorno de trabajo lo antes posible.

Asimismo, el Hospital imparte un curso de prevención de riesgos laborales para todo el personal y el Sr. Muñoz decide aprovechar esa oportunidad para ponerse al día en este campo.

1.- La información general se facilitará:

- A) Facultativamente, a los ciudadanos que acrediten su condición de interesados.
- B) Preceptivamente, sin necesidad de acreditar legitimación alguna
- C) Obligatoriamente, a los ciudadanos legitimados
- D) Solo con autorización del interesado

2.- En la Ventanilla Única Empresarial Virtual se ofrecen:

- A) Herramientas de acreditación
- B) Herramientas de Tramitación virtual.
- C) Herramientas de Asesoramiento
- D) Información sobre el índice de estabilización de precios.

3.- ¿Se consideran los datos de salud datos especialmente protegidos?:

- A) Si
- B) No
- C) Solo si son enfermedades mortales
- D) Solo si son enfermedades infecto-contagiosas.

4.- ¿Afecta la LOPD y su actual Reglamento a los datos no automatizados, es decir, los que no se encuentre en formato papel?:

- A) No, solo afecta a los datos automatizados.
- B) No, solo afecta a los datos no automatizados.
- C) Si.
- D) Solo si son datos especialmente protegidos.



5.- La interconexión con otros servicios de la Red Corporativa (por ejemplo, pasarela UMTS) se realiza mediante:

- A) NISA
- B) RAP.
- C) PDA.
- D) MPLS.

6.- Todas las redes de la RCJA están conectadas a una red:

- A) PLC.
- B) IP.
- C) PDA.
- D) MPLS.

7.- Actualmente los terminales telefónicos analógicos suelen ser teléfonos:

- A) Con un display incorporado.
- B) De marcación decádica.
- C) De marcación por multifrecuencia.
- D) De marcación mixta, decádica y multifrecuencia.

8.- ¿Qué es un terminal IP?

- A) Es un dispositivo hardware con forma de teléfono que utiliza una conexión de red de datos.
- B) Es un dispositivo hardware con forma de teléfono que utiliza una conexión wifi.
- C) Es un dispositivo Hardware con forma de teléfono que utiliza una conexión de fibra de vidrio.
- D) Es un dispositivo hardware con forma de teléfono que utiliza una conexión corporativa.

9.- ¿Qué distancia cubre el estándar DECT?:

- A) De 25 a 50 metros en interiores, y hasta 300 metros en el exterior.
- B) De 250 a 300 metros en exteriores, y hasta 30 metros en el interior.
- C) De 50 a 100 metros en interiores, y hasta 300 metros en el exterior.
- D) De 25 a 50 metros en interiores, y hasta 3.000 metros en el exterior.

10.- ¿Qué tres tipos de elementos en común tienen todas las consolas de operadora?:

- A) Pantalla numérica, auricular y teclado.
- B) Pantalla alfanumérica, auricular y teclado.
- C) Pantalla alfanumérica, auricular, grabadora y teclado.
- D) Pantalla alfanumérica, auricular, teclado y PC.

11.- Las ventajas de los terminales digitales sobre los analógicos serían:

- A) Capacidad para digitalizar la voz del emisor, analizándola.
- B) Tienen pantalla alfabética
- C) Pueden personalizarse para que la utilice cualquier usuario
- D) Pueden personalizarse ampliamente en su configuración por el usuario.

12.- El SAI puede aportar suministro eléctrico durante un cierto periodo de tiempo mediante:

- A) Pilas alcalinas
- B) Placas solares
- C) Acumuladores de corriente.
- D) Acumuladores electrónicos

13.- Los SAI pueden ser:

- A) Para corriente alterna y continua.
- B) Para alto voltaje y bajo voltaje.
- C) Fijos y móviles.
- D) Activos y pasivos.

14.- En cuantos grupos se dividen los mecanismos de seguridad.

- A) Tres
- B) Cuatro
- C) Cinco
- D) Seis

15.- Cuando activamos la función "No molestar" estamos impidiendo:

- A) La entrada de cualquier llamada al terminal, pero no el uso de este para efectuar llamadas.
- B) La entrada de cualquier llamada al terminal y el uso de este para efectuar llamadas.
- C) El uso del terminal para efectuar llamadas.
- D) La entrada de cualquier llamada local al terminal, pero no el uso de este para efectuar llamadas.

16.-¿Las centralitas telefónicas pueden ser también conectadas a redes de nueva tecnología, como la telefonía IP?

- A) No
- B) Si
- C) Ese tipo de telefonía no existe.
- D) Solo si se configura con terminales específicos.

17.- El elemento que gestiona todo el tráfico telefónico de una empresa es:

- A) El RDI.
- B) La central telefónica.
- C) La centralita.
- D) El operador telefónico.

18.- Básicamente, de cuantos elementos se componen las centralitas:

- A) Dos
- B) Tres
- C) Cuatro
- D) Cinco

19.- La longitud de onda es:

- A) Directamente proporcional a la frecuencia.
- B) Inversamente proporcional a la frecuencia
- C) Independiente de la frecuencia.

D) Tiene una relación exponencial.

20.- Un multiplexor es el dispositivo que:

- A) Combina las señales de los transmisores y las envía a través de un canal de alta velocidad.
- B) Usan los receptores para conectarse al canal de alta velocidad.
- C) Prepara la señal para su transmisión.
- D) Regenera la señal.

21.- Un repetidor es un dispositivo que:

- A) Combina las señales de los transmisores y las envía a través de un canal de alta velocidad.
- B) Usan los receptores para conectarse al canal de alta velocidad.
- C) Prepara la señal para su transmisión.
- D) Regenera la señal.

22.- ¿Qué conocemos por T9?:

- A) Un protocolo de telefonía.
- B) Una aplicación de texto predictivo.
- C) Un sistema de mensajera.
- D) Un protocolo de sistemas de buscapersonas.

23.- ¿A partir de que sistema surgió el sistema GPRS?:

- A) UTM
- B) GSM
- C) MMS
- D) SMS

24.- La fibra óptica está constituida por un núcleo de:

- A) Vidrio o plástico
- B) Cobre
- C) Aluminio
- D) Cristal

25.- ¿Cuántos pares componen un cable de pares trenzado?:

- A) Uno
- B) Dos
- C) Como máximo 10
- D) No hay un número fijo.

26.- Cuando se activa la llamada en espera ¿pueden atenderse dos llamadas simultáneamente?:

- A) Una se desvía a otra línea DLI
- B) Siempre que se desee
- C) Solo se atiende una y se pierde la otra
- D) Se da prioridad a la primera

27.- Los sistemas de reconocimiento de voz se usan en:

- A) PBX
- B) IVR
- C) Sistemas de telefonía IP

D) Ninguna es correcta

28.- Los sistemas IP se basan en tecnología:

- A) Digital
- B) Analógica
- C) Híbrida
- D) Coaxial

29.- ¿A que teléfono tendremos que llamar ante una emergencia sanitaria si nos encontramos en Andalucía?:

- A) 061
- B) 112
- C) 061 ó 112
- D) 902 505 061

30.- El teléfono 902 505 060 corresponde a:

- A) Cita previa con el médico de cabecera.
- B) Salud responde.
- C) Es correcta la a).
- D) Cuerpos Seguridad el Estado

31.- Es necesario avisar a los bomberos cuando:

- A) Aunque haya pasado la emergencia.
- B) Aunque no sea necesario asegurar la integridad de las personas.
- C) Se quiera mantener el orden público.
- D) Su intervención sea requerida para extinguir un incendio y rescatar a las víctimas

32.- Las llamadas a personas determinadas en el teléfono de destino a través de operadoras son:

- A) Llamadas a cobro revertido
- B) Llamadas con cargo a un tercer número.
- C) Llamadas personales.
- D) Llamadas con hora predefinida.

33.- El prefijo 908:

- A) Es de tarifa compartida.
- B) Es gratuito.
- C) Se usa para encuestas.
- D) Tiene un coste de llamada local.

34.- ¿Qué prefijo es muy usado en conexiones “gratuitas” de Internet?.

- A) 908
- B) 902
- C) 808
- D) 907

35.- ¿Se puede facturar una llamada a otro abonado diferente al que llama y al que la recibe?

- A) Solamente en marcación automática.
- B) Sí, pero obteniendo previamente su conformidad.

- C) Eso no se puede hacer
- D) Si, siempre.

36.- En la barra de menús, la opción que contiene los comandos que facilitan la mejora de la presentación de la Información sería:

- A) Edición
- B) Ver
- C) Insertar
- D) Formato

37.- Windows 98 es un sistema operativo

- A) Monousuario
- B) Monotarea
- C) Multiusuario
- D) Multitarea

38.- Cuando decimos de acuerdo con la OIT, que “Las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, y las condiciones de su organización por una parte, y por otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y experiencias todo lo cual, a través de percepciones y experiencias pueden influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo...”, estamos definiendo los riesgos:

- A) Ambientales
- B) Psicológicos
- C) Sociales
- D) Psicosociales

39.- Cuando decimos que el trabajo debe adaptarse al trabajador, estamos hablando de:

- A) Entomología
- B) Psicosociología
- C) Ergonomía
- D) Higiene industrial

40.- Respecto a la silla de trabajo:

- A) Es necesario que las sillas tengan ruedas y posibilidad de giro para permitir la movilidad y el acceso a los elementos de trabajo. Debe garantizar su estanqueidad.
- B) Es necesario que las sillas tengan ruedas y posibilidad de giro para permitir la movilidad y el acceso a los elementos de trabajo. Debe garantizar su estabilidad.
- C) No es necesario que las sillas tengan ruedas y posibilidad de giro para permitir la movilidad y el acceso a los elementos de trabajo. Debe garantizar su estabilidad y estanqueidad.
- D) Nunca ha de tener ruedas.

41.- La silla debe permitir que el tronco permanezca:

- A) Subido, con los hombros hacia atrás y la columna vertebral recta.
- B) Erguido, con los hombros hacia delante y la columna vertebral en “S”.
- C) Subido, con los hombros hacia atrás y la columna vertebral en “S”.
- D) Erguido, con los hombros hacia atrás y la columna vertebral recta.

- 42.- La superficie de la mesa debe ser:
- A) Reflectante, y los bordes de la mesa no cortantes, evitando cantos agudos y cualquier tipo de contraste.
  - B) Poco reflectante, y los bordes de la mesa no cortantes, evitando cantos llanos y cualquier tipo de contraste.
  - C) Reflectante, y los bordes de la mesa no deslizantes, evitando cantos agudos y cualquier tipo de saliente.
  - D) Poco reflectante, acabados en mate, y los bordes de la mesa no cortantes, evitando cantos agudos y cualquier tipo de saliente.
- 43.- Por malas posturas asociadas tanto a la forma de sentarse, como a la posición de la cabeza-cuello y a la posición de muñecas y manos mientras se utiliza el ordenador, se producen:
- A) Problemas musculoesqueléticos.
  - B) Problemas musculocartilaginosos.
  - C) Problemas musculares
  - D) Problemas esqueléticos.
- 44.- La iluminación afecta a cualquier tarea, por ello se requieren condiciones de iluminación adecuadas para prevenir molestias y problemas visuales. Una mala gestión de la iluminación se considera un riesgo relacionado con:
- A) Las condiciones ambientales.
  - B) Los aspectos psicosociales.
  - C) La psicología.
  - D) El entorno psicosocial.
- 45.- El empleo de aparatos de elevada potencia en las tareas más habituales genera riesgos de tipo:
- A) Biológico.
  - B) Mecánico.
  - C) Eléctrico.
  - D) Magnéticos.
- 46.- Respecto a la mesa de trabajo, sus bordes deben ser:
- A) Rectos.
  - B) Ondulados.
  - C) Suavemente curvados.
  - D) Depende de la actividad a realizar.
- 47.- La profundidad óptima del asiento será aquella que permita usar el respaldo:
- A) Sin que se note un excesivo calor debajo de las rodillas.
  - B) Sin que se note una presión excesiva en los tobillos.
  - C) Sin que se note una presión excesiva debajo de las rodillas.
  - D) Cuando el profesional se encuentre cómodo.
- 48.- La fatiga, estrés, carga mental, trabajo a turnos, nocturnidad, se encuentra entre:
- A) Los riesgos higiénicos.
  - B) Los riesgos de seguridad.

- C) Los riesgos ergonómicos y psicosociales.
- D) Los riesgos de cansancio mental.

49.- Se entenderá como “riesgo laboral”:

- A) La posibilidad de que un trabajador sufra una enfermedad en el trabajo.
- B) La posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo.
- C) La posibilidad de que un trabajador sufra acoso en el trabajo.
- D) La posibilidad de que un trabajador solicite baja medica continuada en el trabajo.

50.- Algunos de los principales factores psicosociales que con notable frecuencia condicionan la presencia de problemas laborales son (indique la afirmación incorrecta)

- A) Calefacción excesiva
- B) Funciones contradictorias.
- C) Cambios tecnológicos intempestivos.
- D) Amenaza de conflictos laborales.

51.- La Fundación que se recoge en la Disposición Adicional Quinta de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, tendrá como participantes en la misma:

- A) Ministerio de Interior.
- B) Todas las organizaciones de trabajadores.
- C) Las organizaciones representativas de empresarios.
- D) Cuerpos de bomberos locales.

52.- La cultura de prevención supone:

- A) Planificar la prevención desde Seguridad e Higiene
- B) Formar a los trabajadores en materia específica de su trabajo.
- C) Controlar que el profesional trabaje lo más cómodo posible.
- D) Controlar la eficacia de las medidas adoptadas.

53.- Los aspectos psicosociales de los riesgos relacionados con las condiciones ambientales se refieren a:

- A) Situaciones de manipulación de carga
- B) Presión indebida de tiempos, con objeto de poder salir antes.
- C) Situaciones de aislamiento cuando el trabajador así lo requiera
- D) Situaciones de aislamiento que impidan el contacto social.

54.- ¿Qué se entiende por cobertura?

- A) No perder la comunicación iniciada.
- B) Mantenerse en contacto a la red del país que nos corresponde y no otra.
- C) Las marcas que aparecen en la pantalla del terminal móvil.
- D) La capacidad efectiva de comunicación que tiene el Terminal en función de su posición.

55.- El número máximo que es posible mandar en un mensaje de SMS es:

- A) 40
- B) 160
- C) 60
- D) 120

### SUPUESTO PRACTICO "B"

Doña Francisca Domínguez trabaja de Telefonista en un Centro de Salud. Su actividad principal consiste en dar citas por teléfono, aunque ocasionalmente ha de transferir llamadas a diferentes servicios.

Doña Francisca quiere cambiar de actividad y trabajar en un Hospital; considera que un turno rotativo sería la mejor opción pues se ha matriculado en la universidad y necesita flexibilidad horaria para cursar su carrera.

La atención telefónica le gusta: es amable con el usuario, tiene habilidades comunicativas y, con frecuencia, ha recibido elogios por su actitud y por la labor desempeñada.

Doña Francisca piensa que las funciones que llevará a cabo en un Hospital pueden ser un tanto diferentes a las que venía ejerciendo en el Centro de Salud; por otra parte, considera que en el nuevo destino puede serle útil asimilar ciertos conocimientos técnicos sobre las Centralitas por lo que ha decidido ponerse al día en ese campo.

- 1.- La atención personalizada al ciudadano comprende:
  - A) La derivación de la Oficina correspondiente
  - B) De gestión Económica Administrativa
  - C) De recepción de las iniciativas o sugerencias formuladas por los ciudadanos.
  - D) De recepción de toda documentación pública o privada
  
- 2.- La ventanilla única permite:
  - A) Tramitación y gestión de cualquier documento, público o privado.
  - B) Gestión y auditoria de nuestra cuentas con Hacienda
  - C) Los registros en cualquier órgano de la Administración General del Estado
  - D) La presentación de documentación durante los 365 días del año
  
- 3.- Una de las medidas a tomar, dependiendo del nivel de seguridad, es la realización de auditorias internas o externas ¿con que periodicidad mínima deben realizarse?:
  - A) Cada año.
  - B) Cada dos años.
  - C) Cada seis meses.
  - D) Cada tres años.
  
- 4.- Cifrar las comunicaciones en una medida de nivel:
  - A) Bajo.
  - B) Medio.



- C) Básico.
- D) Alto.

5.- Sobre el consentimiento del afectado a la hora de una cesión de datos:

- A) Puede ser revocable.
- B) Es irrevocable.
- C) No se puede producir nunca la cesión de datos.
- D) Para revocarlo necesita la autorización de la autoridad competente

6.- Entre las ventajas de las instalaciones individuales de tarificación está:

- A) La tecnología en sí.
- B) Facilita la distribución de costos y la proyección de gasto.
- C) La integración de voz y datos.
- D) El control en el gasto de averías.

7.- La tarificación la realiza

- A) Telefonía fija.
- B) Telefonía móvil.
- C) Servicio de datos.
- D) El operador telefónico.

8.- Si hablamos del cableado, en la Junta de Andalucía se usa:

- A) Cableado no apantallado de categoría 5 o superior.
- B) Cableado apantallado de categoría 3 o superior.
- C) No se usan cables, ya que se ha sustituido por tecnología inalámbrica (wireless).
- D) Cableado estructurado.

9.- Durante una llamada telefónica:

- A) Permaneceremos en absoluto silencio mientras la otra persona habla.
- B) Le interrumpiremos si comete algún error.
- C) Mantendremos silencio y daremos muestras de seguir escuchando con coletillas tipo "sí" o "claro".
- D) Daremos nuestra opinión en todo momento.

10.- El medio físico a través del que se transmite el mensaje es:

- A) El código
- B) El contexto.
- C) El medio ambiente.
- D) La electricidad

11.- La situación en que a un individuo se le pide que se comporte de una determinada manera seria:

- A) Retroalimentación-
- B) Modelamiento.
- C) Representación de papeles.
- D) Generalización.

12.- Indique cual de las siguientes no es una habilidad para la escucha activa:

- A) Parafrasear.
- B) Decir cumplidos.

- C) Indicar errores.
- D) Resumir.

13.- En las conductas interpersonales, cuantos componentes nos encontramos:

- A) Dos.
- B) Tres.
- C) Cuatro.
- D) No hay componentes.

14.- La marcación en forma de pulsos se genera en un teléfono mediante un:

- A) Teclado provisto de diez agujeros numerados del 0 al 9.
- B) Disco giratorio provisto de diez agujeros numerados del 0 al 9.
- C) Teclado provisto de diez teclas numeradas del 0 al 9.
- D) Disco giratorio.

15.- ¿Qué entenderíamos por escuchar?:

- A) Es entender, comprender o dar sentido a lo que se oye.
- B) Es percibir vibraciones de sonido.
- C) Es interpretar lo que se oye sin intentar darle sentido.
- D) Responder rápidamente.

16.- ¿De que tipo de terminal es exclusiva la tecla "R"?:

- A) De los terminales analógicos.
- B) De los terminales digitales.
- C) De los terminales IP.
- D) De los terminales inalámbricos.

17.- La marcación decádica por pulsos:

- A) Es un sistema analógico.
- B) Es un sistema digital.
- C) Envía información alfanumérica.
- D) Es un sistema mecánico de conexión simple.

18.- La copia de una base de datos con información confidencial del usuario es un ataque de:

- A) Interrupción.
- B) Interceptación.
- C) Modificación.
- D) Generación.

19.- La introducción de mensajes falsos en la red es un ataque de:

- A) Interrupción
- B) Interceptación.
- C) Modificación.
- D) Generación.

20.- La responsabilidad que se tiene sobre los datos de terceros:

- A) No está regulada.
- B) Esta regulada en la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD).
- C) Se recoge en el artículo 14.8 de la Constitución Española.

D) Esta regulado en la Ley de Protección de Datos de Terceros (LPDT).

21.- Los ataques pasivos:

- A) Modifican la información contenida.
- B) Pueden alterar el estado del sistema.
- C) No se altera su operación.
- D) Los descodifica

22.- ¿Se puede llegar a eliminar la necesidad de operador de una centralita?:

- A) Si, siempre.
- B) No, porque sin operador no funcionan.
- C) Si, en algunos casos.
- D) Es una figura que no existe.

23.- ¿Qué maniobra es conocida como “retrollamada”:

- A) La marcación abreviada.
- B) El transferir una llamada a otra extensión.
- C) Si el usuario al que llamamos está ocupado, el sistema nos devolverá una llamada cuando este quede libre.
- D) Activar la función “No molestar”.

24.- Las señales digitales:

- A) Aparecen en el mundo físico como tales.
- B) Pueden adquirir un número infinito de valores.
- C) No están contempladas.
- D) Ninguna es correcta.

25.- Los parámetros fundamentales de una señal digital son:

- A) Altura del pulso y frecuencia de repetición.
- B) Duración y frecuencia de repetición.
- C) Altura del pulso.
- D) Altura del pulso, duración y frecuencia de repetición.

26.- Los móviles de primera generación o 1G tenían:

- A) Calidad de los enlaces de voz muy baja, baja capacidad y nula seguridad.
- B) Calidad de los enlaces de seguridad muy baja y baja capacidad.
- C) Baja capacidad de seguridad y nula calidad de voz.
- D) Nula seguridad y excelente recepción.

27.- ¿Es posible enviar un mensaje a un teléfono de la red fija de telefonía?:

- A) No es posible.
- B) Si, llega a través de lo que se conoce como “text to speech”.
- C) Solo si el terminal está en una ciudad.
- D) Solo si el terminal tiene un display.

28.- En la red en forma de estrella:

- A) Cada nodo se conecta con el siguiente.
- B) Cada nodo tiene sus propias conexiones con los demás nodos.
- C) Todos los nodos se conectan a un nodo central.
- D) Todos los nodos se conectan directamente al bus.

- 29.- En la red en forma de malla:
- A) Cada nodo se conecta con el siguiente.
  - B) Cada nodo tiene sus propias conexiones con los demás nodos.
  - C) Todos los nodos se conectan a un nodo central.
  - D) Todos los nodos se conectan directamente al bus.
- 30.- Los teléfonos de información comienzan por el prefijo:
- A) 111.
  - B) 902.
  - C) 188.
  - D) 118.
- 31.- Las llamadas que se cargan al abonado de destino se llaman:
- A) Llamadas a cobro revertido.
  - B) Llamadas revertidas.
  - C) Llamadas a destino.
  - D) Llamadas a cobro por segundos.
- 32.- En una llamada con hora predefinida.
- A) No podemos fijar la hora a la que queremos que la llamada se efectúe.
  - B) Podemos fijar la hora a la que queremos que la llamada se efectúe al día siguiente.
  - C) Podemos fijar la hora a la que queremos que la llamada se efectúe.
  - D) El coste es gratuito.
- 33.- El servicio de teleasistencia:
- A) Permite la permanencia hospitalaria a personas vulnerables.
  - B) No permite la permanencia en su hogar a personas vulnerables.
  - C) Permite la permanencia en su hogar a personas no vulnerables.
  - D) Permite la permanencia en su hogar a personas vulnerables.
- 34.- El encargado de recibir y transmitir la información en la fase de emergencia es:
- A) La Dirección.
  - B) La Dirección Técnica.
  - C) La Central de Coordinación.
  - D) Los grupos Operativos.
- 35.- Según la normativa vigente, el usuario tiene derecho a la libre elección de medico general y de pediatra.
- A) Correcto.
  - B) Incorrecto, no puede elegir el medico general.
  - C) Incorrecto, no puede elegir al pediatra.
  - D) Incorrecto, no puede elegir ni al medico general ni al pediatra.
- 36.- Una de las ventajas de usar las tarjetas sanitarias individuales es:
- A) Se puede utilizar en los países no comunitarios
  - B) Se puede utilizar una por grupo familiar.
  - C) La no automatización de gestiones.

D) La disminución de errores administrativos.

37.- El grado de competencia de un sujeto concreto frente a un objetivo determinado es:

- A) Experiencia.
- B) Habilidad.
- C) Conocimiento.
- D) Simpatía.

38.- La telefonía móvil utiliza antenas:

- A) Sólo los repetidores.
- B) Solo en los terminales.
- C) Los terminales no tienen antenas.
- D) Tanto en repetidores como terminales móviles.

39.- En cuanto a los componentes no verbales de la conducta interpersonal, con relación a la mirada:

- A) La gente que mira más es vista, en general, como más hostil.
- B) Mirar menos intensifica emociones como la ira.
- C) El oyente que mira más, genera más respuesta por parte del que habla.
- D) La mirada esquiva tranquiliza.

40.- Al hablar para asegurarnos una comunicación telefónica efectiva tenemos que procurar:

- A) Que el volumen de nuestra voz sea lo más alto posible.
- B) Que el tono de voz sea natural, vocalizar y hablar despacio.
- C) Que nuestras respuestas sean concisas y con monosílabos.
- D) Obtener información.

41.- Empatía es:

- A) El modo de ser de una persona que la hace agradable.
- B) Intentar entender lo que siente el interlocutor, no significando que aceptemos ni que estemos de acuerdo con sus ideas.
- C) Habilidad para emitir juicios valorativos.
- D) Afirmar o asegurar con certeza.

42.- Las copias de seguridad son un mecanismo de:

- A) Prevención.
- B) Detección.
- C) Recuperación.
- D) Pruebas.

43.- ¿A que denominamos número de cabecera en una centralita telefónica?:

- A) A la agrupación de todas las extensiones de una centralita en un solo número de acceso.
- B) Es el título que recibe la centralita.
- C) A la agrupación de todas las líneas de una centralita en un solo número de acceso.
- D) A la pantalla de visualización.

- 44.- ¿Puede ser un ordenador un elemento de la centralita telefónica?:
- A) Si.
  - B) No.
  - C) Solo en las centralitas analógicas.
  - D) Es un elemento incompatible con las centralitas.
- 45.- La señal generada por un usuario en el micrófono de su teléfono es:
- A) Una señal digital.
  - B) Una señal analógica.
  - C) Dependiendo de la potencia, puede ser una señal analógica o una señal digital.
  - D) Dependiendo del tono, puede ser una señal analógica o una señal digital.
- 46.- La principal desventaja de la Red Privada es:
- A) Falta de seguridad.
  - B) Limite de cobertura.
  - C) Elevados costes.
  - D) Tasa de error elevada.
- 47.- Es un objetivo principal de "Salud responde":
- A) Garantizar el acceso a la información sobre los servicios que presta la Consejería de Salud.
  - B) Garantizar la cita previa en el mismo día que se solicita.
  - C) Garantizar la renovación de la tarjeta sanitaria en 24 horas.
  - D) Conocer al ciudadano.
- 48.- ¿Qué servicio da tranquilidad al usuario, aliviando la carga psicológica y física que soporta la familia?:
- A) El servicio de urgencias sanitarias.
  - B) El servicio de Telemedicina.
  - C) El servicio de teleasistencia.
  - D) Salud responde.
- 49.- Cuando una persona abonada al servicio de teleasistencia acciona el pulsador:
- A) Aparece en la pantalla del operador una señal de alarma.
  - B) Suena un timbre especial.
  - C) Aparece en la pantalla del operador toda la información referente a la persona que llama.
  - D) Aparece en la pantalla del operador un aviso.
- 50.- El Plan de Autoprotección comprende la organización de los medios:
- A) Humanos.
  - B) Técnicos.
  - C) Humanos y técnicos.
  - D) De infraestructuras.
- 51.- El Plan de Autoprotección:
- A) Reduce el tiempo de respuesta ante un siniestro.
  - B) Aumenta el tiempo de respuesta ante un siniestro.
  - C) No influye en el tiempo de respuesta.

D) Depende del tipo de siniestro.

52.- Uno de los objetivos del Plan de Autoprotección es:

- A) Garantizar una correcta evacuación de los ocupantes de las últimas planta del edificio.
- B) Garantizar el rescate y salvamento de las personas afectadas por la emergencia en toda la urbanización colindante.
- C) Que se hagan los planos del edificio.
- D) Minimizar los daños materiales en la instalación. En el entorno y el medio ambiente.

53.- Ante la llamada de la prensa u otro medio de comunicación, preguntando por información clínica de un paciente se deberá:

- A) Contestar a las preguntas.
- B) Pasar la llamada a información.
- C) Pasar la llamada al gabinete de prensa o, en su defecto, a quien corresponda.
- D) Ponerle en contacto con el médico responsable de ese paciente.

54.- El Terminal móvil transmite:

- A) Sólo cuando llama
- B) Sólo cuando recibe
- C) Cuando llama, cuando recibe y regularmente a intervalos
- D) El Terminal móvil no es el que transmite.

55.- Toda consola de operador dispone de:

- A) Alimentación continua
- B) Pantalla alfanumérica
- C) Pantalla plana
- D) Teclado ergonómico

### SUPUESTO PRACTICO C

En un hospital del Servicio Andaluz de Salud (SAS) está trabajando desde hace catorce años un telefonista, que obtuvo plaza en la reserva para discapacitados; desde que empezó a trabajar ha tenido que adaptarse a varios tipos de central de teléfonos.

El sistema sanitario también ha sufrido importantes cambios en todo este tiempo, así como la atención al usuario.

Por todo ello y para mejorar su formación y adaptarse a las nuevas tecnologías ha tenido que realizar varios cursos entre otros, uno de comunicación y otro de riesgos laborales.

- 1.- ¿A que Comunidad Autónoma pertenece el SAS?
  - A) Comunidad Autónoma de Andalucía.
  - B) Es un hospital privado
  - C) Comunidad Autónoma de Salamanca.
  - D) A la Sociedad Andaluza de la Salud.
  
- 2.- La Autonomía es un poder limitado por
  - A) El Gobierno Central.
  - B) Los Jueces
  - C) La Constitución.
  - D) El Senado.
  
- 3.- Para ocupar un puesto de telefonista en el SAS, ¿tendrá que declarar a que religión pertenece?
  - A) Si, por tener que trabajar en domingo.
  - B) Nadie podrá ser obligado a declarar sobre su religión.
  - C) Tendrá que ser Católico.
  - D) Tiene obligación de declarar todo lo que le pregunten.
  
- 4.- Cualquier información concerniente a personas físicas identificada o identificables, son
  - A) Datos físicos.
  - B) Datos informáticos.
  - C) Información General.
  - D) Datos de carácter personal.
  
- 5.- El sistema de información asistencial para todo el SAS, corporativo integrado por diversos módulos relacionados y que comparten información entre si, es el
  - A) Sistema informático.
  - B) Sistema Central.
  - C) Diraya
  - D) Sistema coaxial.
  
- 6.- Salud Responde, es el modulo de citación que ha permitido al usuario, mediante un número de teléfono único, obtener cita para
  - A) Su centro de Atención Primaria.
  - B) El especialista.
  - C) Cita para operarse.
  - D) Las vacunas que se ha puesto.



- 7.- La transferencia de información de un emisor a un receptor, el cual debe estar en condiciones de comprenderla, es:
- A) La Radio.
  - B) La comunicación.
  - C) El lenguaje.
  - D) La visualización.
- 8.- El conjunto de circunstancias (lugar, momento etc.) que rodean al acto comunicativo y lo condicionan, se denomina
- A) Circunstancias Comunicativas.
  - B) Vocabulario.
  - C) Contexto situacional.
  - D) Forma de hablar.
- 9.- ¿Por qué ley puede acceder a un puesto de trabajo en igualdad de condiciones, la telefonista que mencionamos en el supuesto práctico que estamos desarrollando?
- A) Ley del trabajo.
  - B) Ley específica para discapacitados
  - C) Ley de Seguridad Social.
  - D) Ley de Igualdad de Oportunidades.
- 10.- El elemento importantísimo en la comunicación telefónica, correspondiente, por hacer una semejanza, a los puntos y comas en la comunicación escrita, es el
- A) El silencio.
  - B) El silbido.
  - C) Mover la cabeza.
  - D) Hablar con un tono de voz grave.
- 11.- Las características a tener en cuenta referentes a la voz en la comunicación telefónica, son
- A) El tono, el timbre, la articulación de la palabra, la simpatía y La velocidad.
  - B) El timbre, el tono, la articulación de la palabra, la modulación y la velocidad.
  - C) La voz tiene que ser fina y aguda.
  - D) La voz será además de fina y aguda muy fuerte para que se escuche bien.
- 12.- La escucha telefónica para que sea efectiva, tiene que ser
- A) Muy fuerte,
  - B) Con los cascos puestos
  - C) Sencilla y clara.
  - D) Activa.
- 13.- Cada persona tiene un estilo de comunicarse aunque a veces puede utilizar distintos estilos dependiendo de las situaciones, ¿Cuántos modos de comunicación existen?
- A) Asertivo, despectivo y agresivo.
  - B) Agresivo, despectivo y familiar.
  - C) Asertivo, agresivo y no-agresivo.
  - D) Familiar, resumido y claro.

- 14.- El teléfono en el "Sistema de comunicación telefónico", se conoce como
- A) Terminal de operador.
  - B) Terminal telefónico.
  - C) Dispositivo Terminal
  - D) Dispositivo telefónico
- 15.- ¿Quién fue el inventor del micrófono de carbón?
- A) Gram. Bell
  - B) Antonio Meucci
  - C) Thomas Edison.
  - D) David Edward Hughes.
- 16.- ¿Cómo se llama al Sistema multifrecuencia?
- A) DTMF.
  - B) DPTS.
  - C) Sistema Dual.
  - D) Sistema operativo.
- 17.- La variante del micrófono de condensador que utiliza un electrodo laminar de plástico que, al estar polarizado, es decir, que está cargado desde su fabricación y no necesita por tanto ninguna alimentación, es el
- A) El micrófono inalámbrico.
  - B) El auricular de mesa
  - C) El micrófono eléctrico.
  - D) El micrófono personal.
- 18.- El dispositivo hardware con forma de teléfono que utiliza una conexión de red de datos, (Intranet, Internet, etc.), se conoce como
- A) Sistema Dual.
  - B) Terminal Telefónico y FM.
  - C) Terminal telefónico IP
  - D) Sistema de señales.
- 19.- El nombre de protocolo de red que sirve para acceder mediante una red a otra máquina, se llama
- A) Tronel.
  - B) Telnet.
  - C) Protocolo de actuación
  - D) Red de redes.
- 20.- ¿De qué tipo de terminal es exclusiva la tecla "R"?
- A) Terminales de Sistemas.
  - B) Centrales nucleares.
  - C) Terminales de operadoras
  - D) Terminales telefónicas analógicas
- 21.- El terminal telefónico digital está compuesto de los mismos elementos que el terminal analógico más
- A) Un módem
  - B) Un mueble.
  - C) Una guía de teléfono

- D) Un condensador.
- 22.- Cuando el operador de la centralita es el encargado de conectar los dos teléfonos implicados en una llamada mediante dos clavijas, decimos que está manejando una centralita
- A) Centralita familiar
  - B) Centralita personal.
  - C) Centralita manual.
  - D) Centralita de pueblo.
- 23.- ¿Que posibilitó la creación del sistema telefónico automático?
- A) El selector automático de línea.
  - B) El selector manual de línea
  - C) El selector de canales.
  - D) El mando a distancia.
- 24.- El elemento que gestiona todo el tráfico telefónico de una empresa y es el puente de conexión entre cualquier extensión de la empresa y la red pública telefónica, es
- A) La mesa de operadoras
  - B) La centralita
  - C) La pantalla del ordenador.
  - D) Los cables de teléfono
- 25.- ¿De cuantos elementos se componen básicamente las centralitas?
- A) Siete
  - B) Nueve.
  - C) Dos.
  - D) Tres.
- 26.- El aprendizaje por medio de imitación, se puede definir como
- A) Domesticar.
  - B) Imita
  - C) Modelamiento.
  - D) Modulo.
- 27.- Define cuales son los tres elementos comunes a todos los tipos de consolas de operadoras.
- A) Pantalla alfanumérica, mesa y teclado.
  - B) Auricular, teclado y teléfono.
  - C) Teclado, Pantalla alfanumérica y auricular.
  - D) Pantalla digital, micro-auricular y teclado.
- 28.- El estándar europeo de telecomunicaciones para las comunicaciones sin hilos de voz y datos de usuarios que se mueven dentro de un área pequeña y bien definida, es el.
- A) El estándar DECT.
  - B) El estándar europeo.
  - C) Sistema de estándar.
  - D) Ninguna es correcta.

- 29.- Los elementos del sistema inalámbrico son.
- A) Modulo radioconmutador, estación base y terminal inalámbrico.
  - B) Teléfono, Terminal inalámbrico y consola
  - C) Estación base, modulo radioconmutador y mesa.
  - D) Terminal inalámbrico, cargador y consola.
- 30.- En el caso de una centralita hay que distinguir entre dos niveles de seguridad
- A) Seguridad personal y Seguridad estética.
  - B) Seguridad dinámica y seguridad estática.
  - C) Nivel de seguridad alto y nivel bajo.
  - D) Seguridad ambiental y seguridad dinámica.
- 31.- Cuando los ataques aun sistema de comunicaciones no modifican la información contenida en el sistema ni su estado ni su operación, decimos que es un ataque
- A) Nulo.
  - B) Defectuoso.
  - C) Pasivo.
  - D) Personal.
- 32.- La seguridad en el ámbito de las centralitas telefónicas que introduce el propio operador mientras esta utilizando el sistema, es la seguridad
- A) Seguridad personal.
  - B) Seguridad operativa
  - C) Seguridad dimanica.
  - D) Seguridad en el trabajo.
- 33.- El sistema que direcciona automáticamente las llamadas hacia los usuarios que se van quedando libres, es el
- A) BNB.
  - B) AUP.
  - C) DCD
  - D) ACD.
- 34.- El paso posterior a las redes analógicas y anteriores a las redes RDSI, es la:
- A) RDI.
  - B) ASL.
  - C) RPS.
  - D) RAN.
- 35.- El incidente que puede ser controlado de forma sencilla y rápida por personal del establecimiento y con sus propios medios, está contemplado en las emergencias como
- A) Emergencia menor.
  - B) Conato de emergencia.
  - C) Conato de evacuación.
  - D) Ensayo de incendio

- 36.- La Dirección Técnica, del Plan de Emergencias, la sumirá el Jefe Seguridad, y en su defecto
- A) Cualquier persona que pase por allí.
  - B) El Jefe de Cocina.
  - C) El Jefe de Mantenimiento.
  - D) El personal se servicio.
- 37.- En ningún momento la centralita de teléfono intervendrá en un caso de emergencia
- A) Si debe intervenir aunque solo sea en un primer momento.
  - B) No intervendrá nunca.
  - C) No es su función.
  - D) Solo intervendrá si se averían los teléfonos.
- 38.- ¿Cuántos capítulos contiene la Ley de Prevención de Riesgos Laborales?
- A) 11.
  - B) 2.
  - C) 13.
  - D) 7.
- 39.- ¿En que capítulo se regula la política en materia de prevención de riesgos para proteger la seguridad y la salud en el trabajo?
- A) Capítulo XI
  - B) Capítulo II
  - C) Capítulo I, artículo III.
  - D) No está regulada esa materia en ningún capítulo.
- 40.- Se considera accidente de trabajo
- A) Los que solamente se realicen prestando la actividad laboral.
  - B) Los que se realicen solamente en la puerta del trabajo.
  - C) Los que se realicen prestando la actividad laboral como los que tengan íntima relación con ella.
  - D) Los que el Jefe crea oportunos.
- 41.- Al personal estatutario al servicio de La Junta de Andalucía, ¿le será de aplicación la Ley de Riesgos Laborales?
- A) No, solo a la empresa privada
  - B) Si, como a todos los trabajadores de las Administraciones Públicas.
  - C) Si, pero solo a los jefes.
  - D) No, solo al personal Sanitario.
- 42.- Según la Ley de riesgos Laborales, ¿cómo deber ser las sillas de trabajo de las telefonistas?
- A) Anatómicas con reposabrazos.
  - B) Anatómicas y bajas.
  - C) Mejor sillones.
  - D) Con reposabrazos y respaldo abatible.
- 43.- Cuando trabajamos frente al ordenador, ¿cuál deber el ángulo máximo de giro de la cabeza?
- A) Inferior a 45 grados.

- B) Superior a 20 grados
  - C) Superior a 60 grados
  - D) Inferior a 35 grados.
- 44.- A Las Fuerzas Armadas les será de aplicación la Ley de Riesgos Laborales
- A) NO
  - B) Si.
  - C) No esta regulado nada al respecto.
  - D) Las Fuerzas Armadas no son trabajadores.
- 45.- Si un usuario quiere formular una reclamación por el trato recibido por una telefonista, podrá hacerlo por
- A) Presencialmente, por correo postal o por videoconferencia.
  - B) Presencialmente, por correo postal o por medios telemáticos
  - C) Por medios telemáticos, por SMS. O por la prensa
  - D) No se admiten reclamaciones.
- 46.- La seguridad de una centralita telefónica se puede ver afectada por tres tipos diferentes de peligro
- A) Desastres naturales, errores y omisiones humanas y actos intencionales
  - B) Actos intencionales, bajas laborales y desastres naturales.
  - C) Errores y omisiones humanas, desastres naturales y problemas laborales.
  - D) Desastres naturales, errores humanos y sobrecarga de llamadas.
- 47.- Una telefonista se puede negar a dar una información que solo pueda ser revelada a los usuarios autorizados en tiempo y forma, ¿en que atributo de la información se basa para ello?
- A) La experiencia.
  - B) La antigüedad.
  - C) La confidencialidad.
  - D) La confianza.
- 48.- ¿Cual es el órgano consultivo de la Dirección del Plan de emergencia?
- A) Grupo de trabajo.
  - B) Grupo Asesor de Emergencia
  - C) Asesores de emergencia y catástrofes.
  - D) Cuerpo general de emergencias.
- 49.- En una conversación telefónica si creemos tener la respuesta al problema de la otra persona, antes incluso que te haya contado la mitad, estaremos cayendo en el
- A) Síndrome del listo.-
  - B) la solución rápida.
  - C) Síndrome del telefonista.
  - D) Síndrome del experto.
- 50.- Las obligaciones básicas que afectan a los fabricantes, importadores y suministradores de maquinaria, equipos, productos útiles de trabajo, se recogen en la Ley de Prevención de Riesgos Laboral, en el capítulo
- A) Capítulo VII.

- B) Capitulo I
- C) Capitulo VI
- D) Capitulo III.

- 51.- ¿Cuántos trienios de antigüedad tendrá la telefonista que nos sirve de ejemplo?
- A) Cuatro
  - B) Tres.
  - C) Cinco.
  - D) Cuatro y dos años.
- 52.- ¿Qué grado de minusvalía deberá tener una persona discapacitada para optar a una plaza de personal estatutario, reservada a minusvalidez?
- A) Igual o superior al 33%
  - B) Superior al 33%
  - C) Entre el 4º y el 65%
  - D) Inferior al 20%
- 53.- En, Andalucía, dentro de la reserva mínima para personas con discapacidad se podrá, a su vez, reservar para ser cubiertas por personas con discapacidad física, sensorial o psiquiátrica que no tengan origen en retraso mental leve o moderado un mínimo de
- A) Un 1%
  - B) Un 2%
  - C) Un 3%
  - D) Un 4%
- 54.- El derecho de huelga
- A) Se ejerce ilimitadamente.
  - B) Es un derecho fundamental y no puede ser limitado.
  - C) Se ejercerá garantizando los servicios esenciales.
  - D) Es un derecho de los ciudadanos.
- 55.- El Título Preliminar de la Constitución establece que España se constituye en un Estado
- A) Autoritario.
  - B) Democrático-orgánico.
  - C) Monarquía parlamentaria.
  - D) Democrática de Derecho.