



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

**ACCESO:** PROMOCIÓN INTERNA

**CATEGORÍA:** TELEFONISTA

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

Resolución de 13 de abril de 2015 (BOJA núm. 74, 20 de abril)

**ADVERTENCIAS:**

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

**1ª PRUEBA: CUESTIONARIO TEÓRICO**

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

**2ª PRUEBA: CUESTIONARIO PRÁCTICO**

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

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

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

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

**1 El Decreto 183/2003, de 24 de junio, por el que se regula la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos administrativos por medios electrónicos (Internet) está presidido por un deseo simplificador que impregna toda la norma. Las siguientes opciones son expresión de ese deseo. Señale la respuesta incorrecta:**

- A) Evitar a los ciudadanos la aportación de documentos que se puedan obtener en formato electrónico directamente de otras Administraciones
- B) Evitar a los ciudadanos la aportación de documentos que no sean estrictamente necesarios
- C) Limitar el acceso de los ciudadanos a los servicios que presta la Administración andaluza
- D) Reducir y simplificar los procedimientos administrativos

**2 Conforme al Decreto 183/2003, de 24 de junio, el programa o conjunto de programas informáticos que tienen por objeto el tratamiento electrónico de la información, recibe la denominación de:**

- A) Soporte informático
- B) Documento electrónico
- C) Medios electrónicos
- D) Aplicación

**3 Señale la respuesta incorrecta. Entre los principios de funcionamiento que establece el Decreto 183/2003, de 24 de junio, que rigen las relaciones que mantengan los órganos, unidades y entidades de la Administración de la Junta de Andalucía con los ciudadanos y con otras Administraciones Públicas a través de redes abiertas de telecomunicación, están:**

- A) Libre acceso
- B) Confidencialidad
- C) Copago
- D) Seguridad

**4 Señale la respuesta incorrecta. Entre las características que debe de reunir el funcionamiento del Registro telemático de la Junta de Andalucía, que establece el Decreto 183/2003, de 24 de junio, se encuentra:**

- A) Se crea un Registro telemático único para cada una de las Consejerías de la Junta de Andalucía
- B) La recepción de documentos generará automáticamente un número de referencia
- C) El Registro telemático emitirá automáticamente un justificante de la recepción del documento electrónico presentado
- D) La entrada de documentos se podrá realizar las 24 horas del día y los 365 días del año

**5 Señale la respuesta incorrecta. Entre las características que debe de reunir el archivo de documentos electrónicos de la Junta de Andalucía, conforme al Decreto 183/2003, de 24 de junio, se encuentra:**

- A) Los medios o soportes de almacenamiento de documentos electrónicos contarán con medidas de seguridad que aseguren su conservación
- B) Los documentos electrónicos registrados telemáticamente, serán archivados también en formato papel
- C) Los medios o soportes de almacenamiento de documentos electrónicos contarán con medidas de seguridad que garanticen el control de acceso de usuarios a los mismos
- D) Para el archivo de los documentos electrónicos podrá utilizarse el mismo formato o soporte original u otro que garantice la identidad e integridad de la información

**6 Señale la respuesta incorrecta. Los requisitos que tiene que cumplir el sistema para la transmisión y recepción de información en red o de documentos electrónicos entre órganos, o entre éstos y los ciudadanos u otras Administraciones Públicas, según determina el Decreto 183/2003, de 24 de junio, son:**

- A) La existencia de medidas de seguridad para evitar que se intercepten las comunicaciones
- B) La garantía de disponibilidad y acceso de los medios y soportes y de las aplicaciones informáticas
- C) El facilitar y simplificar siempre el acceso de los ciudadanos, aunque no estén autorizados
- D) La compatibilidad técnica de las aplicaciones y medios utilizados por el emisor y el destinatario

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

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

**8 Señale la opción correcta. Según determina el Decreto 183/2003, de 24 de junio, en relación a los requisitos que deberán cumplir las notificaciones administrativas realizadas por medios electrónicos o informáticos para que se entienda practicada a todos los efectos legales, es preciso que:**

- A) Que exista constancia de la recepción de la notificación en la dirección electrónica señalada
- B) Que la notificación haya sido rechazada por el destinatario, y que tras comprobación, el rechazo no sea debido a imposibilidad técnica o material de acceso
- C) Que se produzca el acceso al contenido de la notificación en la dirección electrónica señalada
- D) Que exista constancia de la recepción de la notificación en la dirección electrónica señalada y transcurridos diez días naturales, el destinatario no haya accedido a su contenido

**9 El Decreto 183/2003, de 24 de junio, por el que se regula la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos administrativos, relaciona en su Anexo I una serie de procedimientos administrativos del Servicio Andaluz de Salud (Consejería de Salud) que pueden hacerse por medios electrónicos (Internet). Indique la opción incorrecta:**

- A) Procedimiento para la solicitud de tarjeta sanitaria
- B) Procedimiento para la libre elección de médico
- C) Procedimiento para la libre elección de centro sanitario de atención primaria
- D) Procedimiento para la libre elección de hospital para intervención quirúrgica

- 10 El Decreto 183/2003, de 24 de junio, relaciona en su Anexo II una serie de servicios de información que pueden obtenerse en red (Internet). Señale cuál de los siguientes servicios se pueden obtener en red (Internet) en el Servicio Andaluz de Salud (Consejería de Salud):**
- A) Gestión personalizada de datos de los usuarios del Sistema Andaluz de Salud
  - B) Oferta de empleo público del Servicio Andaluz de Salud
  - C) Las opciones a) y b) son incorrectas
  - D) Las opciones a) y b) son correctas
- 11 Las siguientes opciones son ideas básicas que deben de caracterizar la comunicación que se genera entre los profesionales y los ciudadanos de un centro sanitario. Indique la respuesta incorrecta:**
- A) En comunicación existe la siguiente máxima, "ser amable es rentable"
  - B) La conducta no verbal adquiere en comunicación igual relevancia que la conducta verbal
  - C) En comunicación, lo verdadero es lo que dice el emisor y no lo que entiende el receptor
  - D) El evitar utilizar tecnicismos, facilita la comprensión del mensaje por el receptor
- 12 Las siguientes opciones son requisitos necesarios para fomentar la escucha activa por parte de un profesional en el proceso de comunicación con un ciudadano. Indique la respuesta incorrecta:**
- A) Que el profesional deje de hablar. Si está hablando no puede escuchar al ciudadano
  - B) Ayudar al ciudadano a que se sienta con confianza y libre para expresarse, estableciendo una relación de empatía
  - C) Cortar la conversación del ciudadano constantemente, para puntualizar e interpretar lo que va diciendo, dirigiendo nosotros el diálogo
  - D) Evitar criticar ni argumentar en exceso, ya que esto situaría al ciudadano a la defensiva, enojándole o haciendo que se calle
- 13 Señale la opción incorrecta. 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 profesionales
  - C) Centrada en el profesional
  - D) Con calidad científico - técnica

- 14 Entre los valores del Servicio Andaluz de Salud como organismo público, se encuentra el actuar con eficiencia. Indique la afirmación incorrecta en relación con este concepto:**
- A) Aprovechar plenamente los recursos
  - B) Recortar gastos eliminando prestaciones de la cartera de servicios
  - C) Producir más y mejores resultados
  - D) Organizar bien el tiempo y mejorar la planificación
- 15 Las siguientes medidas contribuyen a preservar y respetar la intimidad del paciente a lo largo del acto clínico. Indique la respuesta incorrecta:**
- A) Evitar que los actos clínicos sean interrumpidos por personas que no tengan relación directa con los mismos
  - B) Buscar espacios donde la comunicación o el cuidado puedan realizarse de forma reservada
  - C) Simultanear atenciones de diversos pacientes en una misma consulta colocando un biombo para separación
  - D) Limitar la realización de comentarios personales delante del paciente entre profesionales, cuando sea necesaria la presencia simultánea de varios profesionales en consulta
- 16 Dentro del proceso de autonomía de los usuarios está 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 no puede solicitar una segunda opinión médica, 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 tiene que tener constancia de que el usuario ha comprendido la información facilitada

**17 En relación a la identificación personal e institucional de nuestros profesionales en el Servicio Andaluz de Salud, indique la respuesta incorrecta:**

- A) Es obligatorio utilizar tarjetas de identificación personal visibles durante el tiempo de permanencia en el centro sanitario
- B) Es correcta la utilización del vestuario clínico de todas las categorías profesionales para su utilización fuera del centro sanitario
- C) Cuando llamemos a un usuario para comunicarle un resultado de una prueba o una gestión, le facilitaremos nuestro nombre y teléfono de contacto por si precisa una aclaración posterior
- D) En la atención telefónica, se identificará el centro o dispositivo desde el que se realiza la llamada y el profesional que atiende

**18 Entre los derechos que tienen los ciudadanos en los servicios sanitarios públicos de Andalucía, NO está:**

- A) Cuidar las instalaciones y colaborar en su mantenimiento
- B) Acceder a su historia clínica mediante los procedimientos establecidos
- C) Que se tengan en cuenta las voluntades anticipadas, manifestadas mediante el procedimiento establecido
- D) Disponer de la Carta de Derechos y Deberes en todos los centros sanitarios

**19 Entre los derechos que tienen los ciudadanos en los servicios sanitarios públicos de Andalucía se encuentra el que se le tenga que facilitar un informe de alta en tres situaciones concretas. Indique la respuesta incorrecta:**

- A) Al producirse el alta en urgencias
- B) Al darse por finalizada la consulta especializada
- C) Al terminar su consulta de atención primaria
- D) Al finalizar su estancia en una institución hospitalaria

**20 En informática, la parte de un sistema o una red que está diseñada para bloquear el acceso no autorizado, permitiendo al mismo tiempo comunicaciones autorizadas, se denomina:**

- A) Antivirus
- B) Router
- C) Firewall
- D) Ninguna de las opciones anteriores es correcta

- 21 ¿ Cómo se denominan, en un sistema informático, los elementos que reciben la información procesada por la CPU y la reproducen, de modo que sea perceptible por el usuario?**
- A) Periféricos de salida
  - B) Periféricos de entrada/salida
  - C) Periféricos de acceso directo
  - D) Periféricos de entrada
- 22 ¿Cuáles de estos equipos son ejemplos específicos de periféricos de entrada?**
- A) Procesador, memoria y cooler
  - B) Ratón, escáner y webcam
  - C) Placa de vídeo, fax y teléfono
  - D) CD, DVD y disquete
- 23 ¿Cuáles de las siguientes denominaciones son nombres de tipos de virus?**
- A) Spywares, Trojans y Malwares
  - B) Firefoxs, Skinheads y Hebolas
  - C) Firewalls, P2P y Blocks
  - D) AVGs, Nortons y Aviras
- 24 En términos informáticos, ¿Qué es un backup?**
- A) Es un programa para rescatar los archivos de un disco duro formateado
  - B) Una copia de seguridad de los datos originales
  - C) Es un programa de Windows XP
  - D) Es un anti-virus
- 25 En un sistema informático, ¿Qué es la memoria RAM?**
- A) Es una técnica que aumenta la velocidad de un dispositivo, trabajando por encima de la capacidad del fabricante
  - B) Memoria sólo para lectura, no puede ser grabado nada en esta memoria y su información ya viene grabada de fábrica
  - C) Es la memoria de corta vida útil, dura sólo un año, de muy bajo costo y baja calidad
  - D) Es la memoria de acceso aleatorio y se utiliza como memoria de trabajo
- 26 En términos informáticos ¿Qué significa encriptar?**
- A) Es una manera de codificar la información para protegerla frente a terceros
  - B) Es guardar los archivos comprimidos para que ocupen menos espacio
  - C) Es realizar copias de seguridad de archivos en tamaño reducido
  - D) Es proteger archivos utilizando un antivirus



- 27 En Informática ¿Cuál de las siguientes unidades de información es la de mayor capacidad?**
- A) Megabyte
  - B) Kilobyte
  - C) Terabyte
  - D) Gigabyte
- 28 Uno de los procesadores de texto más utilizados en la actualidad es el Microsoft Word. En el uso de este programa, la combinación de teclas CTRL + U, proporciona la acción de:**
- A) Seleccionar todo
  - B) Abrir un nuevo documento en blanco
  - C) Copiar
  - D) Pegar
- 29 La aplicación de Windows "Bloc de Notas" o " Notepad" es:**
- A) Un editor de textos con amplias funciones para darle formato al texto
  - B) Un editor de textos simple
  - C) Una aplicación de las conocidas como "agenda electrónica"
  - D) Un lugar de almacenamiento temporal para la transferencia de información entre aplicaciones
- 30 ¿Qué extensión tienen los documentos creados en el procesador de textos Microsoft Word 2007?**
- A) .xls
  - B) .html
  - C) .bmp
  - D) .docx
- 31 Las siguientes opciones son elementos que pertenecen al área de trabajo en una hoja de cálculo de Microsoft Excel. Indique la respuesta incorrecta:**
- A) Filas
  - B) Columnas
  - C) Bases
  - D) Celdas

**32 ¿Qué es una Intranet?**

- A) El sistema mediante el cual se accede a una página de Internet
- B) Un lenguaje de programación de última generación que permite acelerar las búsquedas en la red
- C) Una red de telecomunicaciones mundial que agrupa redes internacionales relacionadas matricialmente entre sí
- D) Es una red informática que utiliza la tecnología del Protocolo de Internet para compartir información dentro de una organización

**33 Cuando hablamos en las comunicaciones a través de Internet del término "Spam", ¿A qué nos estamos refiriendo?**

- A) Es un virus informático
- B) Es un programa espía
- C) Es el envío de correo no solicitado
- D) Es una marca de ordenador

**34 ¿Cómo se denomina la caja donde termina la red del operador de telefonía analógica convencional y comienza la del usuario?**

- A) PTR
- B) Módem
- C) Router
- D) AT

**35 ¿Qué significan las siglas ADSL?**

- A) Analogic Digital Special Line
- B) Analogic Digital Subscriber Line
- C) Asymmetric Digital Subscriber Line
- D) Analogic Digital Subscriber Line

**36 Los sistemas de telefonía tradicionales están basados en las llamadas centrales PBX. ¿Qué significan estas siglas?**

- A) Private Branch Xchange
- B) Personal Branch Exchange
- C) Primary Branch Exchange
- D) Private Branch Exchange

**37 Una de las características de las llamadas internas dentro de una Central Telefónica Privada PBX es que:**

- A) No se pueden realizar llamadas internas
- B) Tienen un coste del 50 % de una llamada normal
- C) Tienen en la actualidad un coste fijo de 0.1 céntimo de € por segundo
- D) Son gratuitas

**38 En una comunicación telefónica, podemos definir la conmutación como:**

- A) El proceso para establecer una conexión individual desde un punto de entrada, hacia un punto de salida
- B) El proceso para establecer una conexión múltiple entre dos puntos de entrada y uno o más de salida
- C) El proceso para establecer una conexión múltiple entre más de dos puntos
- D) El proceso para establecer una conexión individual entre múltiples puntos

**39 En una comunicación telefónica, podemos definir la transmisión como:**

- A) El proceso de transportar información entre varios puntos de una red
- B) El proceso de transportar información entre múltiples puntos de una red
- C) El proceso de transportar información en una Centralita VoIP
- D) El proceso de transportar información entre dos puntos de una red

**40 La principal ventaja de la Telefonía IP es la disminución de los costes de las llamadas:**

- A) Verdadero
- B) No es cierto, tienen el mismo coste
- C) No es cierto, las llamadas tienen un coste superior
- D) Solo es cierto en el caso de las llamadas locales

**41 En un terminal de telefonía, la tecla R:**

- A) Es característica de los terminales IP y sirve para reasignar una extensión
- B) Es característica de los terminales analógicos y sirve para comprobar el estado de la línea
- C) Es característica de los terminales IP y sirve para conmutar al estado router
- D) Es característica de los terminales analógicos y sirve para realizar una transferencia de llamada o una consulta

- 42 En una comunicación telefónica, el teléfono es uno de los factores de la comunicación, denominado:**
- A) Canal
  - B) Mensaje
  - C) Código
  - D) Situación o contexto
- 43 Los teléfonos móviles han adquirido funcionalidades que van mucho más allá de limitarse sólo a llamar, como por ejemplo:**
- A) PDA
  - B) Consola de videojuegos
  - C) Micro-proyector
  - D) Todas las respuestas son verdaderas
- 44 La tecnología DECT es el estándar para comunicaciones inalámbricas digitales más aceptado en el mercado mundial, ¿Cuál es el significado de estas siglas?**
- A) Digital european cordless telephony
  - B) Digital european cordless telecommunications
  - C) Digital enhanced cordless telecommunications
  - D) Digital enhanced cordless telephony
- 45 En España, ¿Cómo se clasifican los números en las Páginas amarillas?**
- A) Según la aportación económica de la empresa indicada
  - B) Por orden aleatorio
  - C) Segmentados por sectores de actividad
  - D) Por orden alfabético comenzando por Nombre y a continuación Apellidos
- 46 Dentro del marco de la RCJA, desde un softphone es posible realizar los siguientes tipos de llamadas:**
- A) A otros softphone
  - B) A otros teléfonos convencionales
  - C) A otros softphone y a otros teléfonos convencionales
  - D) En la RCJA no se puede instalar un softphone
- 47 ¿Qué es la RCJA?**
- A) Red de Comunicaciones de la Junta de Andalucía
  - B) Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía
  - C) Red Centralizada de la Junta de Andalucía
  - D) Red Cooperativa de Telefonía de la Junta de Andalucía

**48 La RCJA fue creada por Acuerdo de Consejo de Gobierno en junio del año:**

- A) 1987
- B) 1992
- C) 1998
- D) 2007

**49 ¿Cuántos contratos de la RCJA se han adjudicado hasta la fecha actual?**

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

**50 ¿Qué es CEGES?**

- A) Centro de Gestión de Sistemas del Servicio Andaluz de Salud
- B) Centro de Gestión de Sistemas y Tecnologías del Servicio Andaluz de Salud
- C) Centro de Gestión de Sistemas de la RCJA
- D) Centro de Gestión de Sistemas y Tecnologías de la RCJA

**51 Los servicios incluidos en el último contrato de RCJA están agrupados en lotes. ¿Cuál es el lote correspondiente a los Servicios en Movilidad?**

- A) 3
- B) 4
- C) 5
- D) 6

**52 La red de Acceso del servicio de Datos en la RCJA, se divide en varios lotes independientes, dentro del marco del contrato de RCJA ¿Cuántos y cuáles son esos lotes?**

- A) No es cierto, el servicio de datos está en el Lote 5
- B) Dos lotes: Lote de Acceso de Alta Capacidad y Lote de Acceso de Baja Capacidad
- C) Tres lotes: Lote de Acceso de Alta Capacidad, Lote de Acceso de Baja Capacidad y Lote de Acceso de Respaldo para Sedes Críticas
- D) Cuatro lotes: Lote de Acceso de Alta Capacidad, Lote de Acceso de Baja Capacidad, Lote de Acceso de Respaldo para Sedes Críticas y Lote de Acceso de Respaldo para el resto de Sedes

- 53 ¿La RCJA se interconecta, desde su creación, con otras redes externas para compartir información y recursos?**
- A) Sí, pero solamente con redes públicas
  - B) Sí, pero solamente con redes privadas
  - C) Sí, con redes públicas y privadas
  - D) No se interconecta con ninguna otra red
- 54 La numeración corporativa de las extensiones de la RCJA, ¿está integrada para los servicios de telefonía fija y telefonía móvil?**
- A) No, son planes de numeración distintos
  - B) Si
  - C) Sí, pero solamente dentro de la misma provincia
  - D) Sí, pero solamente dentro de Andalucía
- 55 En el actual contrato de RCJA de Servicios en Movilidad la capacidad de "roaming" internacional está disponible por defecto para todas las extensiones de la RCJA:**
- A) Sí, siempre
  - B) Si, siempre que la línea no tenga restringidas las llamadas externas
  - C) No
  - D) Sí, sólo para las líneas del personal directivo
- 56 En el actual contrato de RCJA de Servicios en Movilidad ¿se ofrece un servicio limitador de consumo de voz/datos?**
- A) Sí
  - B) No está disponible esta opción
  - C) Sí, pero solamente hay límite en el uso de datos
  - D) Sí, pero solamente hay límite en el uso de voz
- 57 En el actual contrato de RCJA, "SIO" es la herramienta utilizada por la Dirección de los Servicios para gestionar los procedimientos referentes a la operativa de provisión, incidencias y facturación. Está formada por los siguientes módulos:**
- A) Módulo de Gestión de catálogo, Módulo de gestión de incidencias
  - B) Módulo de gestión de catálogo, Módulo de gestión de incidencias, Módulo de verificación y Control de facturación
  - C) Módulo de gestión de catálogo, Módulo de gestión de incidencias, Módulo de control de facturación
  - D) Módulo de gestión de catálogo, Módulo de gestión de incidencias, Módulo de verificación y control de facturación y Módulo de informes

- 58 En la RCJA, cuando nos referimos a perfiles de usuario, estamos hablando de:**
- A) Las características del puesto de trabajo
  - B) Las distintas restricciones en las llamadas salientes
  - C) Las distintas restricciones en las llamadas entrantes
  - D) Los complementos que podemos asociar a una línea
- 59 En el actual contrato de RCJA de Voz fija, cuando realizamos una llamada desde un número de la RCJA hacia otro número no perteneciente a la RCJA ¿qué número aparecerá en la pantalla del destinatario?**
- A) El número público de la extensión
  - B) El número corto de la extensión
  - C) Puede aparecer el número corto o el número largo, depende del operador de telefonía al que realicemos la llamada
  - D) Siempre aparece como número oculto
- 60 En el actual contrato de RCJA de Voz Fija ¿es posible a un usuario cambiar su ubicación física manteniendo la extensión corporativa, sin necesidad de realizar ninguna modificación en el cableado ni reconfiguraciones en los sistemas de telefonía?**
- A) Si, solamente si se trata de una extensión VoIP
  - B) Si, solamente si se hace dentro de la misma sede
  - C) Si, solamente si se hace dentro de la misma provincia
  - D) Siempre que se cambie de ubicación física, es necesario hacer modificaciones en el cableado
- 61 En el actual contrato de RCJA de Voz Fija existe una funcionalidad que permite la configuración de un grupo de extensiones, de forma que las llamadas dirigidas a una de las extensiones sean atendidas inicialmente por uno o varios asistentes en otras extensiones. Una vez atendida la llamada, ésta podrá ser terminada, o transferida con o sin consulta a la extensión inicial. Esta funcionalidad se denomina:**
- A) Grupo de salto
  - B) Grupo de telecaptura
  - C) Grupo Responsable - Asistente
  - D) No existe esta opción en la RCJA
- 62 En el actual contrato de RCJA de Voz Fija, ¿es posible disponer en nuestros centros de Línea de Red Telefónica Básica o Líneas RDSI?**
- A) Sí, es posible
  - B) No, en ningún caso
  - C) Solamente podemos disponer de Líneas de Red Telefónica Básica
  - D) Solamente podemos disponer de Líneas RDSI

- 63 En el actual contrato de RCJA de Voz Fija, para Telefonía VoIP ¿cómo podemos activar el desvío inmediato de llamadas de nuestra línea?**
- A) Pulsaremos la tecla Asterisco +41+ número deseado
  - B) Pulsaremos la tecla Almohadilla + 41+ número al que se desvía + tecla OK
  - C) Pulsaremos la tecla Asterisco + 41+ número al que se desvía + tecla OK y necesariamente el auricular estará en reposo
  - D) Siempre tenemos que solicitarlo al coordinador de telefonía del centro
- 64 En el actual contrato de RCJA de Voz Fija, para Telefonía VoIP ¿qué tecla mantenemos pulsada durante cinco segundos para silenciar el timbre de llamadas?**
- A) La tecla "OK"
  - B) La tecla "Asterisco"
  - C) Ambas teclas a la vez
  - D) No se puede silenciar el timbre del teléfono
- 65 Las características principales de los sistemas de mensajes por megafonía definidos por la Norma UNE-EN60849, indican que el sistema debe ser:**
- A) Capaz de emitir señales de alerta a todo el centro de forma simultánea
  - B) Capaz de emitir mensajes de voz a una o más áreas de forma simultánea
  - C) Capaz de emitir señales de alerta de voz a una o más áreas de forma simultánea
  - D) Capaz de emitir señales de alerta y mensajes de voz a una o más áreas de forma simultánea
- 66 Las características principales de los sistemas de mensajes por megafonía definidos por la Norma UNE-EN60849, indican que el sistema debe de:**
- A) Deshabilitar en menos de 5 segundos cualquier función no relacionada con su función de emergencia
  - B) Deshabilitar inmediatamente cualquier función no relacionada con su función de emergencia
  - C) Bajar el volumen de cualquier función no relacionada con su función de emergencia para que se escuche el mensaje de emergencia
  - D) Ninguna de las respuestas anteriores es verdadera
- 67 La Norma Tecnológica NTE IAM (Instalaciones Audiovisuales: Megafonía), específica que:**
- A) Se dispondrá de planos definitivos del montaje de la instalación
  - B) Se dispondrá de planos definitivos del montaje de la instalación así como diagramas esquemáticos de los circuitos existentes
  - C) Se aconseja disponer de planos definitivos del montaje de la instalación
  - D) Esta norma no hace referencia a los planos de la instalación



**68 Según el Código Técnico de la Edificación ¿cuándo es obligatorio disponer en los lugares de pública concurrencia de un sistema de megafonía para emitir señales de emergencia?**

- A) En todos los lugares de pública concurrencia
- B) Cuando la ocupación sea superior a 50 personas
- C) Cuando la ocupación sea superior a 100 personas
- D) Cuando la ocupación sea superior a 500 personas

**69 Los aspectos organizativos, como por ejemplo los retrasos en la atención, son los motivos que los pacientes señalan de forma más frecuente:**

- A) Como causas de insatisfacción
- B) Como causas de satisfacción
- C) Como excusa para llegar tarde a consulta
- D) Nunca ocurre en los servicios sanitarios públicos

**70 Las causas que generan mayor insatisfacción en los pacientes son:**

- A) Los retrasos en la atención
- B) Las listas de espera
- C) A y B son correctas
- D) Ninguna de las anteriores es correcta

**71 El concepto de calidad tiene dos componentes:**

- A) Diagnosticar correctamente y aplicar la terapéutica más conveniente según el estado de conocimientos de cada momento
- B) La sensación del enfermo y sus familiares de haber sido tratados con interés, deferencia y educación y adecuadamente
- C) Científico técnico y calidad percibida
- D) Todas son correctas

**72 En el modelo de calidad total:**

- A) El ciudadano se convierte en agente activo
- B) Supone una nueva manera de entender la satisfacción del paciente porque son ellos los que determinan sus expectativas
- C) El profesional sanitario debe conocer, entender y asumir el punto de vista del paciente para incrementar su satisfacción y la calidad de la asistencia sanitaria
- D) Todas son correctas

**73 Los elementos tangibles en un modelo de calidad:**

- A) Incluyen las instalaciones y las infraestructuras de los centros
- B) Son los aspectos de confort como la hostelería y el horario de visitas
- C) Son los que más satisfacción producen
- D) Las opciones A y B son correctas

**74 Los usuarios pueden expresarse mediante sugerencias, grupos focales, contactos informales, encuestas o quejas. ¿Cuáles de sus aportaciones deben ser tenidas en cuenta?**

- A) Las realizadas de forma escrita
- B) Las realizadas en el Libro de Sugerencias y Reclamaciones
- C) Las realizadas por cualquier medio
- D) Las que sean razonables y expresadas con educación

**75 ¿Cuál es la definición más completa de trabajo en equipo?**

- A) Grupo de personas que colaboran en la realización de tareas para alcanzar objetivos comunes
- B) Grupo de personas que colaboran en la realización de tareas para alcanzar objetivos comunes y que tienen normas que regulan las relaciones entre los miembros
- C) Grupo de personas que buscan objetivos comunes y que se definen claramente como miembros de un equipo
- D) Grupo de personas que colaboran en la realización de una serie de tareas

**76 En un equipo de trabajo:**

- A) Deben existir normas explícitas que regulen la distribución de autoridad y las tareas entre los miembros
- B) Los miembros se perciben como una unidad diferenciada
- C) Existen normas para garantizar la consecución de objetivos y la motivación de las personas
- D) Todas las respuestas son correctas

**77 En la fase de iniciación de un grupo de trabajo:**

- A) Hay una gran dependencia del líder
- B) El papel del líder no es determinante
- C) No se han definido todavía los sistemas de comunicación que utilizará el grupo
- D) Las respuestas A y C son correctas

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

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

**79 Un equipo de trabajo:**

- A) Es un grupo de personas con habilidades complementarias con un propósito común
- B) Tiene un objetivo que se desea alcanzar y un enfoque de actuación de los que se consideran mutuamente responsables
- C) Las respuestas A y B son correctas
- D) Conlleva, de forma necesaria, la delegación de tareas

**80 En un equipo de trabajo, el líder:**

- A) Realiza una función integradora sobre todo en las primeras fases de la formación del equipo
- B) No deberá soportar una carga real de trabajo como un miembro más del equipo
- C) Tiene como funciones fomentar la participación de los miembros, armonizar las tareas y, además, ha de ser capaz de solucionar conflictos
- D) Son correctas a y c

**81 El órgano del cuerpo más importante de la voz es:**

- A) La faringe
- B) La glotis
- C) La laringe
- D) Ninguna de las anteriores

**82 Son factores de riesgo de afecciones en la voz:**

- A) Automedicarse
- B) Las opciones A y D son correctas:
- C) El silencio
- D) Articulación rápida y pobre sin marcar las letras y vocales

**83 La temperatura de los locales donde se realicen trabajos sedentarios propios de oficinas o similares debe estar comprendida entre:**

- A) 21 y 24° C
- B) 15 y 30° C
- C) 20 y 25° C
- D) 17 y 27° C

**84 ¿La voz debe formar parte de la actividad de vigilancia de la salud de los centros sanitarios?**

- A) La Ley 31/1995 lo excluye expresamente
- B) Si
- C) La Ley 31/1995 lo limita a la profilaxis tras accidentes de trabajo
- D) No

**85 El nivel de ruido en un local de trabajo destinado puestos de oficina no debe superar:**

- A) Los 55 decibelios
- B) Los 65 decibelios
- C) Los 75 decibelios
- D) Todas son falsas

**86 ¿Cómo deben ser las dimensiones de la mesa de trabajo para PVD?**

- A) Debe tener un 1 metro de largo por 2 metros de ancho
- B) No importan las dimensiones, siempre podemos disponer del espacio que queda debajo para colocar cajones, papelera, cajas, etc
- C) Suficientes para permitir la colocación flexible de la pantalla, del teclado, de los documentos y del material accesorio
- D) Ninguna de las anteriores es correcta

**87 Señale cual de las siguientes respuestas es incorrecta:**

- A) Nunca se debe utilizar un enchufe con la conexión de un ladrón para conectar varios equipos a la vez
- B) Nunca utilice la electrificación que viene instalada en la mesa
- C) Nunca extienda, ni cruce cables (alargaderas, etc...) por su zona de trabajo, ni por lugares de paso
- D) Nunca sustituya el enchufe de un cable original por otro sin toma a tierra

**88 En relación con la pantalla del ordenador, indique la respuesta incorrecta:**

- A) Los caracteres deben estar bien definidos
- B) Los caracteres deben tener una dimensión adecuada
- C) La polaridad negativa es más beneficiosa que la positiva por las condiciones de luminosidad
- D) La imagen debe ser estable, sin destellos, centelleos o cualquier otra forma de inestabilidad

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

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

**90 La norma ISO 9001:2008 promueve la adopción de un enfoque basado en:**

- A) Beneficios
- B) Procesos
- C) Costes
- D) Todas las anteriores son correctas

**91 Conforme a las normas ISO, se denomina 'requisito':**

- A) Al conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, que transforman elementos de entrada en resultados
- B) A resultado de un proceso
- C) A la necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria
- D) Al grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con las expectativas

**92 Conforme a las normas ISO, en los sistemas de gestión de la calidad, a la capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración, se le denomina:**

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

- 93 La relación entre la cantidad de productos obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción, se denomina:**
- A) Rendimiento
  - B) Valor
  - C) Productividad
  - D) Resultado
- 94 A la relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo, se le denomina:**
- A) Eficacia
  - B) Efectividad
  - C) Eficiencia
  - D) Valor
- 95 El Sistema de Gestión Ambiental corporativo del Servicio Andaluz de Salud es el:**
- A) SIGSAS
  - B) DIGA
  - C) SIGA
  - D) SASIG
- 96 Conforme a la norma ISO 14001, el documento que recoge la intención y dirección generales de una organización, relacionadas con su desempeño ambiental, como las ha expresado formalmente la alta dirección de la organización, se denomina:**
- A) Revisión por la Dirección
  - B) Manual de gestión ambiental
  - C) Política ambiental
  - D) Objetivos y metas ambientales
- 97 Las siguientes opciones son medios de extinción de incendios. Indique la respuesta incorrecta:**
- A) Las bocas de incendio equipadas
  - B) Los detectores automáticos
  - C) Los extintores
  - D) Los rociadores

**98 Uno de los siguientes es un medio de detección de incendios:**

- A) Las bocas de incendio equipadas
- B) Los pulsadores de los sistemas manuales de alarma
- C) Los hidrantes exteriores
- D) La columna seca

**99 Conforme al Real Decreto 393/2007, el sistema de acciones y medidas encaminadas a prevenir y controlar los riesgos sobre las personas y los bienes, a dar respuesta adecuada a las posibles situaciones de emergencia y a garantizar la integración de estas actuaciones con el sistema público de protección civil, se denomina:**

- A) Autoprotección
- B) Sistema de gestión de calidad
- C) Plan de emergencias
- D) Protocolo de catástrofes externas

**100 El documento perteneciente al plan de autoprotección en el que se prevé la organización de la respuesta ante situaciones de emergencias clasificadas, las medidas de protección e intervención a adoptar, y los procedimientos y secuencia de actuación para dar respuesta a las posibles emergencias, se denomina:**

- A) Plan de actuación en emergencias
- B) Plan de autoprotección
- C) Plan de extinción de incendios y salvamento
- D) Plan de catástrofes

**101 Esperanza es telefonista del Servicio Andaluz de Salud. Tiene plaza fija en el Hospital Valle del Guadalquivir. Desarrolla sus funciones en la central telefónica de ese hospital.**

**Es época de alta frecuentación y el hospital está casi lleno y a pleno rendimiento en todas sus áreas. Y eso se nota también en el trabajo que se realiza en la central telefónica. Las llamadas de todo tipo se suceden y son gestionadas por Esperanza y sus compañeros en la forma en que cada una debe ser atendida.**

**En determinado momento un ciudadano -presa del nerviosismo o por mala educación- se dirige a Esperanza de forma inadecuada. Responda a las siguientes preguntas relacionadas con la comunicación y la atención a situaciones de este tipo:**

**Ante una situación de tensión con un usuario que nos transmite sus quejas se pueden realizar diferentes acciones para contrarrestar la situación facilitando la comunicación. Indique la respuesta incorrecta:**

- A) Decirle que se calme y que se tranquilice
- B) No interrumpirle
- C) Escucharle de forma activa
- D) Dejar que se exprese

**102 Indique cuál de las siguientes acciones es un elemento que dificulta la comunicación interpersonal:**

- A) Pedir opinión y empatizar
- B) Utilizar el sarcasmo y la ironía
- C) Utilizar un lenguaje adecuado con mensajes consistentes
- D) Escoger el lugar y el momento adecuado para hablar

**103 ¿Cómo se denomina al estilo de comunicación que no suele tener en cuenta los sentimientos de los otros y presenta poca capacidad de empatizar, provocando en los demás respuestas de defensa y de ataque?**

- A) Estilo de comunicación agresivo
- B) Estilo de comunicación pasivo
- C) Estilo de comunicación asertivo
- D) No es un estilo de comunicación, es la empatía



- 104 Las siguientes características son propias de un estilo de comunicación asertivo. Indique la opción incorrecta:**
- A) Exponemos nuestros puntos de vista a la vez que tomamos en cuenta los de los demás
  - B) Nos ponemos en el lugar del otro y transmitimos esta capacidad empática
  - C) Entendemos que la comunicación es unilateral e imponemos nuestros planteamientos
  - D) Protegemos nuestra autoestima y respetamos a los demás
- 105 Las siguientes opciones son características básicas de la comunicación que se genera entre los profesionales y los ciudadanos de un centro sanitario. Señale la respuesta incorrecta:**
- A) Cuando existen problemas de comunicación, la responsabilidad es del emisor
  - B) Se deberán utilizar estrategias de comunicación distintas para adaptarnos a las diferentes tipologías de ciudadanos
  - C) Los mensajes en comunicación deben de ser lo mas extensos posibles, de forma que la información transmitida tienda a la saturación y no le genere dudas al ciudadano
  - D) En comunicación es imprescindible utilizar mecanismos de retroalimentación
- 106 Señale cuál de las siguientes opciones facilita la comunicación interpersonal:**
- A) Exigir
  - B) Menospreciar
  - C) Preguntar
  - D) Amenazar
- 107 Entre las técnicas de excelencia para la atención telefónica, se encuentra la adaptación del tono de voz del operador a los diferentes momentos, situaciones y circunstancias que se planteen. Indique cuál de las siguientes recomendaciones es incorrecta:**
- A) Ante las reclamaciones utilizaremos un tono conciliador y tranquilizante
  - B) Cuando nos veamos obligados a poner objeciones utilizaremos un tono bajo, pero sincero y convincente
  - C) Si estamos detectando necesidades emplearemos un tono que denote desinterés y escucha pasiva
  - D) Si estamos argumentando emplearemos un tono que demuestre conocimiento del tema y seguridad

- 108 Las siguientes opciones constituyen reglas básicas para atender con calidad las llamadas telefónicas en un centro sanitario. Señale la respuesta incorrecta:**
- A) Contestaremos siempre saludando, identificándonos nosotros y el servicio, y ofreciendo colaboración
  - B) Adoptaremos una postura adecuada y sonriremos cuando la ocasión se preste
  - C) Si necesitamos recabar información sobre el tema, nunca debemos dejar esperando más de cinco minutos al ciudadano al teléfono
  - D) Proporcionaremos información concreta y breve sobre el tema solicitado
- 109 En comunicación, el feed-back:**
- A) Es la respuesta del receptor del mensaje al emisor del mismo para demostrar que está escuchando
  - B) Es la duración de la comunicación que permite evitar la pérdida de comprensión del mensaje por el usuario
  - C) Es el número de llamadas del operador contestadas en su turno de trabajo
  - D) Ninguna de las anteriores es correcta
- 110 En las expectativas de un paciente influyen:**
- A) Las necesidades personales
  - B) La cultura y educación de cada paciente
  - C) Las experiencias previas en un centro o servicio
  - D) Todas son correctas
- 111 ¿Qué se debe hacer en primer lugar ante una petición no razonable de un usuario?**
- A) Informarle de que no se puede atender su demanda y explicarle los motivos
  - B) Llamar al superior inmediato y ponerlo en conocimiento de la Policía
  - C) Las peticiones de los usuarios siempre son razonables
  - D) Adoptar una actitud de complacencia puesto que el usuario siempre lleva razón
- 112 Las siguientes opciones son medidas para fomentar la confidencialidad de la información del paciente durante el proceso de atención en un centro sanitario. Señale la respuesta incorrecta:**
- A) Los profesionales deben de considerar como información personal de un usuario, no solo los registros clínicos, sino también la información personal administrativa
  - B) El nombre, la dirección o detalles de localización sobre la habitación donde se encuentra hospitalizado un paciente, facilitados verbalmente, no puede considerarse como información personal administrativa de un usuario
  - C) Los profesionales utilizarán la información personal de usuarios en su trabajo y para los fines para los que el mismo la facilitó
  - D) Los profesionales utilizarán la información personal de usuarios para garantizar la continuidad en el cuidado sanitario

**113 Dentro del principio general de confidencialidad y respecto a la información que desde un centro sanitario se puede facilitar sobre un paciente, indique la opción incorrecta:**

- A) Los profesionales deben abstenerse de dar información y hacer comentarios de los registros clínicos de pacientes en los pasillos y ascensores públicos de los centros
- B) Pueden ser destinatarios de esta información las personas por el paciente autorizadas o las que legalmente puedan tener derecho a obtenerla
- C) Es necesario evitar la publicación de información personal no autorizada por el paciente por mecanismos indirectos, como la exposición pública de listados de embarazadas citadas
- D) Los únicos casos justificados en los que se puede facilitar información personal de un paciente sin su consentimiento previo, es cuando ésta sea solicitada por un medio de comunicación por tratarse de un personaje público hospitalizado

**114 Según el Libro de Estilo del Servicio Andaluz de Salud, el tratamiento adecuado para dirigirse a los usuarios adultos es:**

- A) De "tú"
- B) De "usted"
- C) Según las circunstancias, de "tú" o de "usted"
- D) El Libro de Estilo del Servicio Andaluz de Salud no dice nada al respecto

**115 Para el desarrollo de sus funciones, Esperanza y sus compañeros disponen de los medios técnicos necesarios.**

**Responda a las siguientes preguntas en relación con el equipamiento propio de las centrales telefónicas:**

**¿Qué es el Hardware?**

- A) Es el conjunto de todas las partes físicas de un sistema informático
- B) Es el conjunto de dispositivos y componentes lógicos de un sistema informático
- C) Es el conjunto de herramientas necesarias para que funcione un PC
- D) Es el conjunto de programas de software básico y de aplicación

**116 En un sistema informático ¿qué tipo de periférico es el monitor no táctil?**

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

- 117 En Microsoft Windows ¿Cuáles son las teclas de atajo usadas en este mismo orden para: Cortar, Copiar y Pegar?**
- A) Alt + N, Ctrl + Q y Ctrl + P
  - B) Alt + F4, Ctrl + Del y Ctrl + A
  - C) Ctrl + X, Ctrl + C y Ctrl + V
  - D) Ctrl + Alt + Del, F5 y Ctrl + D
- 118 Una dirección IP es una etiqueta numérica que identifica a una interfaz de un dispositivo (habitualmente un ordenador) dentro de una red que utilice el protocolo IPv4. ¿Cuál de las siguientes es una dirección IP válida?**
- A) www.yahoo.com
  - B) 192.168.200.195
  - C) \\Servidor\Impresoras\HP2810\
  - D) Avenida 19 N° 118-30
- 119 Para realizar llamadas externas desde una central telefónica privada PBX, en nuestros centros y en Europa, es necesario marcar una tecla y después el número al que deseamos realizar la llamada ¿Cuál es esta tecla?**
- A) El asterisco
  - B) El 9
  - C) El 0
  - D) La tecla almohadilla
- 120 ¿Se puede conectar un teléfono analógico en un sistema telefónico VOIP?**
- A) No, nunca
  - B) Sí, siempre
  - C) Sí, mediante un adaptador ATA
  - D) Sí, mediante un modem
- 121 Las llamadas Páginas Blancas de la guía de teléfonos, contienen los datos de:**
- A) Empresas
  - B) Particulares
  - C) Empresas y Particulares
  - D) Organismos Públicos

- 122 La consola de operadora es uno de los elementos más importantes del sistema telefónico ya que es la encargada de actuar sobre todo el tráfico de llamadas. Aunque existen muchos tipos y marcas, todas ellas tienen varios elementos en común:**
- A) Pantalla y teclado
  - B) Pantalla y auricular
  - C) Teclado y auricular
  - D) Pantalla, teclado y auricular
- 123 La numeración corporativa de las extensiones de la RCJA está formada por un total de ¿cuántas cifras?**
- A) 4
  - B) 6
  - C) 7
  - D) 9
- 124 En el actual contrato de la RCJA, alguna de las facilidades generales en el tratamiento de llamadas en los Servicios en Movilidad, es:**
- A) Candado de extensiones
  - B) Tratamiento de llamadas maliciosas
  - C) Captura de llamadas
  - D) Todas las respuestas anteriores son correctas
- 125 En el actual contrato de RCJA de Voz Fija es posible configurar un grupo de extensiones en las que desde cualquier extensión del grupo será posible capturar las llamadas dirigidas a cualquier otra y transferir las mismas entre ellas. ¿Cómo se denomina esta opción?**
- A) Grupo de salto
  - B) Grupo de telecaptura
  - C) Grupo Responsable - Asistente
  - D) No existe esta opción en la RCJA
- 126 En el actual contrato de RCJA de Voz Fija la funcionalidad que permite distintas configuraciones -cola única/múltiple, priorizable/no priorizable, seleccionable/no seleccionable-, se denomina:**
- A) No existe esta opción en la RCJA
  - B) Grupo de telecaptura
  - C) Grupo Responsable - Asistente
  - D) Grupo de salto

**127 Al final del turno de mañana, se activa la central de alarmas del hospital y se confirma que se ha producido un incendio y parece que ha sido en una subcentral térmica del hospital.**

**La central telefónica asume entonces el importante rol que le corresponde en una situación crítica como ésta.**

**Responda a las siguientes preguntas relacionadas con estas situaciones y su regulación:**

**En un plan de autoprotección, el Jefe de Intervención es:**

- A) La persona que asume la máxima responsabilidad técnica de la coordinación del mantenimiento de los medios de detección y extinción de incendios
- B) La persona que asume la máxima responsabilidad técnica de las acciones contra el siniestro, hasta la llegada de los servicios de apoyo externo
- C) La persona que asume la responsabilidad de la implantación del plan de autoprotección
- D) La persona que asume la responsabilidad de integración del plan de autoprotección con otros de nivel superior que resulten vinculantes

**128 En un plan de autoprotección, se denomina alarma a:**

- A) La situación declarada con el fin de tomar precauciones específicas debido a la probable y cercana ocurrencia de un suceso o accidente
- B) El aviso o señal por la que se informa a las personas para que sigan instrucciones específicas ante una situación de emergencia
- C) La alerta ante una situación de emergencia en un edificio de pública concurrencia
- D) A la persona responsable de la implantación del plan de autoprotección

**129 Según el procedimiento sobre autoprotección del SAS, el centro de coordinación de emergencias es:**

- A) El Servicio de Extinción de Incendios y Salvamento al que corresponde atender las emergencias en el edificio
- B) El punto predefinido en el plan de autoprotección donde se ubican el Jefe de Emergencias y el Jefe de Intervención para coordinar la emergencia
- C) El punto donde se almacenan y custodian los equipos materiales de extinción de incendios para su fácil acceso por los equipos de emergencia en caso de alarma por incendio
- D) El punto donde se reciben las llamadas de alarma y desde donde se movilizan los recursos necesarios para el control de la emergencia

**130 El Equipo de Segunda Intervención (ESI) en el plan de autoprotección es:**

- A) El que asegura la extinción de un incendio tras la intervención de los equipos de extinción externos
- B) El equipo de primeros auxilios que presta asistencia especializada a los heridos en una emergencia tras el diagnóstico inicial realizado por los equipos de primera intervención (EPI)
- C) El personal presente en cada turno que detecta la emergencia
- D) La máxima capacidad extintora, hasta la llegada de los bomberos

**131 El equipo de primera intervención (EPI) en un plan de autoprotección es:**

- A) El equipo de protección individual (EPI) que utilizan los equipos de extinción
- B) El personal presente en cada turno que detecta la emergencia
- C) El personal de Mantenimiento que acomete la extinción del incendio hasta la llegada de los bomberos
- D) El equipo de bomberos que inicia la extinción del incendio

**132 Esperanza y sus compañeros dan respuesta adecuada a estas y a todas las otras muchas situaciones que se presentan diariamente y en todos los turnos en la central telefónica del hospital porque constituyen un buen equipo de trabajo.**

**Responda a las siguientes preguntas relacionadas con el trabajo en equipo:**

**Un equipo efectivo se caracteriza por:**

- A) Tener objetivos específicos, competencia técnica y un sistema de comunicación directo
- B) Tener un líder o coordinador de carácter informal que asuma de forma espontánea la representación del grupo frente a terceros
- C) Ser un grupo de personas que tienen un objetivo en común que cumplen en un plazo determinado de tiempo que les es establecido
- D) Tener objetivos específicos y un sistema de comunicación espontáneo

**133 En los verdaderos equipos de trabajo:**

- A) Se asume que lo esencial no es el resultado individual sino el logro del equipo
- B) Ha de contarse con habilidades científico técnicas y de comunicación
- C) Se reconoce a los miembros del equipo como participantes activos e igualmente importantes
- D) Todas las respuestas anteriores son correctas

**134 La existencia de relaciones interpersonales en un grupo:**

- A) Puede provocar que surjan conflictos
- B) Hace necesario que exista una comunicación efectiva y directa
- C) Conlleva, de forma necesaria, la delegación de tareas
- D) Las respuestas A y B son correctas

**135 La "objetivación" de un conflicto:**

- A) Es evitar el enfrentamiento
- B) Es separar los motivos del enfrentamiento de la relación interpersonal
- C) Es uno de los pasos para actuar ante una relación interpersonal bloqueada
- D) Las respuestas B y C son correctas

**136 Las siguientes opciones constituyen a menudo un 'ladrón del tiempo'. Indica la respuesta incorrecta:**

- A) Visitas inesperadas e interrupciones
- B) El desorden
- C) La disciplina personal
- D) Internet

**137 A la actitud de asumir la responsabilidad de hacer que las cosas sucedan; o sea, de decidir en cada momento lo que queremos hacer y cómo lo vamos a hacer, se le denomina:**

- A) Autonomía
- B) Proactividad
- C) Intuición
- D) Responsabilidad

**138 ¿En cuál de los siguientes casos las reuniones se convierten en verdaderos 'ladrones del tiempo':**

- A) Cuando el material o los contenidos que necesitamos para su desarrollo no están bien preparados y a tiempo
- B) Cuando su duración es excesiva
- C) Cuando no se traducen en acciones
- D) Todas las respuestas anteriores son correctas



**139 ¿En qué casos el teléfono móvil se convierte en un verdadero 'ladrón del tiempo'?**

- A) Cuando contestamos instintivamente a cualquier llamada. Incluso en plena conversación con otra persona
- B) Cuando atendemos, en cuanto los recibimos, todos los mensajes de Whatsapp, correo electrónico y aplicaciones similares, con independencia de lo que en cada momento estemos haciendo
- C) Cuando no sabemos ignorar y apagar el móvil cuando realmente sería necesario hacerlo
- D) Todas las respuestas anteriores son correctas

**140 Conforme a la norma ISO 9001:2008, la adopción de un sistema de gestión de la calidad debería ser:**

- A) Una iniciativa participada de los trabajadores
- B) Una decisión estratégica de la organización
- C) Una decisión de la Administración
- D) Las opciones A y C son válidas

**141 Conforme a la norma ISO 9001:2008, la implantación de un sistema de gestión de la calidad exige la implicación:**

- A) Sólo de la dirección de la organización
- B) De la dirección de la organización y de su responsable o equipo de gestión de la calidad
- C) Del responsable de calidad y de los trabajadores
- D) De todos los miembros de la organización

**142 En su trabajo diario Esperanza y sus compañeros realizan muchas actividades que exigen ser realizadas en condiciones de seguridad y salud y de sostenibilidad.**

**Responda a las siguientes preguntas relacionadas con la prevención de riesgos laborales y la gestión ambiental:**

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

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

**143 ¿Cómo debe quedar la altura del monitor del ordenador con respecto a los ojos del usuario?**

- A) Su borde superior deberá estar a la altura de los ojos del usuario o algo por debajo
- B) Su borde superior deberá estar muy por debajo de los ojos del usuario
- C) Su borde superior deberá estar muy por encima de los ojos del usuario
- D) Su borde inferior deberá estar al nivel del pecho del usuario

**144 Respecto al espacio de trabajo:**

- A) Es conveniente dejar libre el perímetro de la mesa para aprovechar bien la superficie de trabajo y permitir la movilidad del trabajador/a
- B) No es conveniente dejar libre el perímetro de la mesa
- C) La superficie de la mesa de trabajo debe ser de 2 metros cuadrados
- D) Ninguna de las respuestas anteriores es correcta

**145 Señale cual de las siguientes respuestas es incorrecta con respecto a la colocación de accesorios en la mesa:**

- A) Procure reservar las zonas más accesibles de la mesa para colocar el ordenador y el atril, o para dejar espacio libre para trabajar
- B) Si dispone de bloques de cajones móviles y de suficiente espacio en su entorno de trabajo, puede colocarlos fuera del perímetro de la mesa, aprovechando su tapa para colocar los elementos que suelen estorbar más
- C) Pierda unos minutos en ordenar su mesa antes de acabar la jornada de trabajo
- D) Los elementos accesorios (teléfono, fax, impresoras, bandeja para documentos, etc.) deben colocarse en la zona de cajones y en las partes más próximas al teclado para trabajar más cómodamente

**146 El traslado manual de cargas y su almacenamiento:**

- A) Debe hacerlo exclusivamente el personal celador, que es al que corresponde esta función
- B) Debe realizarse situando las de mayor peso y/o tamaño en la parte más baja
- C) El traslado debe hacerse con la carga pegada al cuerpo y sin que impida la visibilidad
- D) Las opciones B y C son correctas

**147 Señale cuál de las siguientes opciones NO es una medida colectiva de prevención frente al riesgo de afecciones en la voz:**

- A) Mantener la humedad relativa del local de trabajo por encima del 70%
- B) Disminuir el ruido ambiental como por ejemplo, bajar o eliminar el volumen de la música para evitar que los trabajadores deban gritar para comunicarse
- C) Disponer de fuentes u otros sistemas de agua potable con el fin de poder hidratar la garganta
- D) Mantener la temperatura del local de trabajo entre los 17 y 27°C

**148 Para un telefonista, tomar caramelos refrescantes o mentolados en el trabajo:**

- A) Es un medio de prevenir afecciones en la voz, pues mantienen las cuerdas vocales a temperatura adecuada
- B) Deben evitarse porque enfrían las cuerdas vocales
- C) Es un medio de prevenir afecciones en la voz, pues mantienen las cuerdas vocales en un grado de humedad recomendable
- D) Ninguna de las respuestas anteriores es correcta

**149 ¿Dónde se depositan los residuos de papel y cartón?**

- A) En bolsa negra o marrón
- B) En el cubo de basura
- C) En contenedor verde con bolsa roja
- D) En contenedor específico para papel y cartón

**150 ¿Dónde se deben depositar las pilas de Ni/Cd o Mercurio gastadas?**

- A) En garrafas destruibles blancas
- B) En contenedor específico etiquetado "Pilas Ni/Cd o Hg"
- C) En contenedor M.E.R. azul
- D) En contenedor verde con bolsa roja

**151 Las siglas ISO significan:**

- A) Protocolo de Sistema Operativo (en inglés)
- B) Organización para la Seguridad de la Información (en inglés)
- C) Organización Internacional de Normalización (en inglés)
- D) Estrategia de Organización de Procesos (en inglés)

**152 Las principales normas internacionales de gestión de calidad para el desarrollo de los sistemas de gestión ambiental, son:**

- A) ISO 14001 y EMAS
- B) ISO 9001 y EMAS
- C) ISO 14001 y OHSAS
- D) ISO 9001 y OHSAS

**153 Un simulacro de incendio sirve para evaluar:**

- A) El entrenamiento de los componentes de los equipos de emergencia
- B) La comprobación del correcto funcionamiento de los medios de protección
- C) El control de tiempos, tanto de evacuación como de intervención de los equipos de emergencia y de los Bomberos
- D) Todas las anteriores son correctas









**JUNTA DE ANDALUCIA**  
**CONSEJERÍA DE SALUD**

**CONSEJERÍA DE SALUD**

**JUNTA DE ANDALUCIA**

