

PRUEBA ÚNICA:

CUESTIONARIO TEÓRICO-PRÁCTICO

**PREGUNTAS
ACCESO LIBRE****CONCURSO-OPOSICIÓN 2025 PARA CUBRIR PLAZAS BÁSICAS VACANTES DE:
TELEFONISTA****ADVERTENCIAS PREVIAS:**

- Está prohibida la entrada al aula y puesto de examen con teléfono móvil o, en general, con algún dispositivo electrónico conectado a datos.
- En la contraportada de este Cuadernillo encontrará instrucciones que debe seguir en caso de haber olvidado dejar el teléfono móvil antes de acceder al aula de examen.
- Está prohibido hablar desde el inicio de la prueba.
- No abra el cuadernillo hasta que se le indique.
- El incumplimiento de las instrucciones supondrá la expulsión del proceso.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE EL EXAMEN:

- Este Cuadernillo de examen incluye las preguntas correspondientes a la PRUEBA ÚNICA, CONSISTENTE EN UN «CUESTIONARIO TEÓRICO-PRÁCTICO». Podrá utilizarlo en su totalidad como borrador, pero **deberá entregarlo completo al finalizar el ejercicio. Usted podrá obtener un ejemplar del Cuadernillo y de la Plantilla con las respuestas correctas en la página web del Organismo, tras la finalización de todas las pruebas de la jornada.**
- También le habrán facilitado una «**Hoja de Respuestas**». Compruebe que en ella están sus datos personales, que son correctos, y **no olvide firmarla**. Recuerde que **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 de examen.
- **El tiempo de duración del examen, esto es, de la prueba única, es de dos horas (120 minutos).**
- **Para abrir este Cuadernillo, rompa el precinto cuando se indique.**
- **Si observa alguna anomalía en la impresión del cuadernillo, solicite su sustitución.** Para ello levante la mano y espere en silencio a ser atendido por las personas que están vigilando el examen.
- Todas las preguntas del examen tienen 4 respuestas alternativas, siendo sólo una de ellas la correcta.

PRUEBA: CUESTIONARIO TEÓRICO-PRÁCTICO

- Esta prueba consta de 75 preguntas, numeradas de la 1 a la 75, y otras 3 de reserva, situadas al final del cuestionario, numeradas de la 151 a la 153.
 - Las preguntas de esta prueba teórico-práctica deben ser contestadas en la «**Hoja de Respuestas**», en las filas de celdillas numeradas de la 1 a la 75.
 - Las preguntas de reserva deben ser contestadas en la zona destinada a «**Reserva**» de la «**Hoja de Respuestas**», en las filas de celdillas numeradas de la 151 a la 153.
- Todas las preguntas de esta prueba tienen el mismo valor y sumarían un máximo de 100 puntos.
- Las contestaciones erróneas se penalizarán con $\frac{1}{4}$ del valor del acierto.

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

ESTE CUADERNILLO DE EXAMEN DEBERÁ ENTREGARSE EN SU TOTALIDAD AL FINALIZAR EL EJERCICIO. Si desea un ejemplar puede obtenerlo en la página web del Organismo.

**CONTINÚA EN LA
CONTRAPORTADA**

ABRIR SOLAMENTE A LA INDICACIÓN DE LA PERSONA RESPONSABLE DEL AULA

PREGUNTAS ACCESO LIBRE

- 1 Según el artículo 43.2 de la Constitución Española, compete a los poderes públicos:**
 - A) Fomentar y organizar la salud pública y el acceso a la cultura, a la que todos tienen derecho.
 - B) Fomentar y tutelar la ciencia, la salud pública y la investigación científica y técnica en beneficio general.
 - C) Promover y tutelar la educación sanitaria, la ciencia, la educación física y el ocio. Asimismo, facilitarán la adecuada utilización de la cultura.
 - D) Organizar y tutelar la salud pública a través de medidas preventivas y de las prestaciones y servicios necesarios.

- 2 Son objeto del Estatuto de Autonomía para Andalucía, recogidos en su artículo 22, todos los derechos de pacientes y usuarios del sistema andaluz de salud que se enumeran a continuación, EXCEPTO:**
 - A) La publicación de información veraz por los poderes públicos, de forma periódica y actualizada, para garantizar la transparencia.
 - B) El respeto a su personalidad, dignidad humana e intimidad.
 - C) La confidencialidad de datos relativos a su salud y sus características genéticas, así como el acceso a su historial clínico.
 - D) La información sobre los servicios y prestaciones del sistema, así como de los derechos que les asisten.

- 3 La Ley 2/1998, de Salud de Andalucía, establece que la atención especializada se prestará por:**
 - A) Los hospitales, centros de salud, consultorios, así como por sus centros de especialidades.
 - B) Los hospitales, consultorios locales y auxiliares, así como por sus centros de especialidades.
 - C) Los hospitales, así como por sus centros de especialidades.
 - D) Los hospitales y consultorios locales.

- 4 En la actualidad, la Ley Orgánica que regula específicamente la Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales en España, es:**
 - A) La Ley Orgánica 1/2014, de 24 de junio.
 - B) La Ley Orgánica 12/2007, de 26 de noviembre.
 - C) La Ley Orgánica 5/1999, de 13 de noviembre.
 - D) La Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre.

- 5 De acuerdo con lo establecido en la Ley 55/2003, del Estatuto Marco del personal estatutario de los servicios de salud, *“La incorrección con los superiores, compañeros, subordinados o usuarios”* tiene la consideración disciplinaria de:
- A) Falta leve.
 - B) Falta grave.
 - C) Falta muy grave.
 - D) Falta flagrante.
- 6 Entre las distintas formas (o métodos válidos) que existen para obtener el Certificado Electrónico de Ciudadano de la FNMT (Fábrica Nacional de Moneda y Timbre), como archivo descargable en su ordenador o dispositivo móvil, NO está la forma de obtener el certificado:
- A) Con vídeo identificación.
 - B) Con acreditación presencial en una Oficina de Acreditación de Identidad.
 - C) Utilizando su DNle (DNI electrónico), si dispone de DNle válido y no revocado, y de lector de DNle.
 - D) Con envío de solicitud por email a la cuenta de correo electrónico de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre.
- 7 ¿Cuál de las siguientes opciones es una herramienta destinada a facilitar a los órganos y unidades administrativas del Servicio Andaluz de Salud (SAS) el uso de la firma electrónica basada en certificado electrónico reconocido o cualificado de documentos procedentes de diferentes sistemas de información independientes, con la consiguiente agilización de la actividad administrativa?
- A) Autoriz@firma.
 - B) eCOfirm@s.
 - C) Registr@firmas.
 - D) Port@firmas.
- 8 Indique cuál de las siguientes operaciones NO puede ser efectuada por un profesional del Servicio Andaluz de Salud que se encuentre en activo desde el espacio "e-atención al profesional":
- A) Acceder a su planilla de horarios, vacaciones, permisos y licencias del año en curso.
 - B) Consultar y descargar su nómina.
 - C) Solicitar certificado de servicios prestados en el Servicio Andaluz de Salud.
 - D) Solicitar su tarjeta personal identificativa de profesional del Servicio Andaluz de Salud.
- 9 De acuerdo con lo establecido en el Plan de Gestión de Residuos del Servicio Andaluz de Salud, los “Residuos peligrosos de origen no sanitario” se clasifican como residuos del:
- A) Grupo II.
 - B) Grupo III.
 - C) Grupo IV.
 - D) Grupo V.

10 La Dirección Gerencia del Servicio Andaluz de Salud define la Política Ambiental del Sistema Integral de Gestión Ambiental en base a una serie de principios, entre los que NO se encuentra:

- A) Potenciar entre los profesionales de los Centros, proveedores, usuarios y otras partes interesadas la concienciación y sensibilización ambiental.
- B) Controlar periódicamente los aspectos ambientales de las instalaciones, adoptando acciones correctivas cuando fuese necesario, tanto en situación normal de funcionamiento como en las situaciones de emergencia.
- C) Prevenir la contaminación y minimizar los impactos ambientales producidos por la actividad de los distintos Centros, en especial los debidos a la generación y gestión de los residuos sanitarios, así como los derivados del uso de recursos energéticos.
- D) Llevar a cabo sus actividades con el criterio de fomentar el incremento continuo del consumo de recursos naturales (agua, combustibles y energía).

11 Según el procedimiento sobre el Plan de Autoprotección del Servicio Andaluz de Salud, ¿qué persona asume la máxima responsabilidad técnica de las acciones contra el siniestro, hasta la llegada de los servicios de apoyo externo, coordinando los equipos de intervención para optimizar las actuaciones sobre las causas y consecuencias derivadas de la emergencia y conseguir su control?

- A) Director del Plan de Actuación en Emergencias.
- B) Jefe de intervención.
- C) Jefe de emergencia.
- D) Jefe de emergencia y evacuación.

12 De acuerdo con lo establecido en el procedimiento sobre el Plan de Autoprotección del Servicio Andaluz de Salud, el "Plan de actuación ante emergencias" es:

- A) El documento que establece el marco organizativo y funcional previsto para una empresa, centro, ubicación, espacio, instalación o dependencia, con el objeto de predecir y controlar los riesgos sobre las personas y dar respuesta adecuada a las posibles situaciones de emergencias, en la zona bajo responsabilidad de la empresa, garantizando la integración de estas actuaciones en el sistema privado y público de protección civil.
- B) El documento que establece las pautas para prevenir, proteger y combatir la violencia hacia los trabajadores, controlando con rapidez cualquier situación de violencia, peligro o emergencia y minimizando sus consecuencias, para fomentar una cultura de seguridad y prevención.
- C) Parte del plan de autoprotección que establece unos criterios básicos de actuación del personal, para una rápida y ordenada actuación, en función del tipo de emergencia. Documento 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.
- D) El instrumento organizativo del Servicio Andaluz de Salud responsable de orientar y marcar las pautas a seguir en la atención a las urgencias y emergencias.

13 Entre los elementos o factores facilitadores de la comunicación interpersonal NO se encuentra:

- A) Escuchar activamente.
- B) Exigir, juzgar al interlocutor e imponer ideas.
- C) Empatizar.
- D) Dar la información en sentido positivo, enfatizando los aspectos positivos.

14 ¿Cómo se denomina el comportamiento comunicacional en el cual la persona no agrade ni se somete a la voluntad de otras personas sino que manifiesta sus convicciones y defiende sus derechos, siendo una forma de expresión congruente, directa y equilibrada, cuya finalidad es comunicar nuestras ideas y sentimientos o defender nuestros legítimos derechos sin la intención de herir o perjudicar, actuando desde un estado interior de autoconfianza?

- A) Asertividad.
- B) Amabilidad.
- C) Empatía.
- D) Credibilidad.

15 En la atención telefónica, ¿cuál de las siguientes conductas facilita la comunicación con un interlocutor que padece tartamudez?

- A) Decirle que hable más despacio, que respire y que coja aire.
- B) Decirle que esté tranquilo y que no se ponga nervioso.
- C) Hablarle utilizando un ritmo pausado y tranquilo, sin que parezca poco natural o exagerado.
- D) Terminar o completar sus frases.

16 En un proceso comunicativo, toda respuesta o reacción relevante que el receptor envía al emisor de un mensaje, que sirve a este último para cerciorarse de que el mensaje cumplió su intención comunicativa, y para que el emisor pueda variar o adaptar el mensaje al receptor según la respuesta que vaya obteniendo de este, se denomina:

- A) Feedback (o retroalimentación).
- B) Backup (o retromensaje de seguridad).
- C) Flashback (o escena retrospectiva).
- D) Backpack (o paquete retroactivo).

17 ¿Cuál de las siguientes expresiones NO se encuentra recogida en el “Libro de Estilo del Servicio Andaluz de Salud” con relación a las “quejas y reclamaciones”?

- A) Toda queja, justificada o no a criterio del profesional ante quien se expresa, debe ser tratada como una fuente importante de información sobre el funcionamiento de los servicios sanitarios.
- B) Una queja es la expresión que un usuario hace de su malestar por una actuación del SAS, tanto si es por la actuación de un profesional como si se refiere a aspectos organizativos.
- C) Justificarse es responder a una queja. El profesional al que un usuario expone una queja deberá argumentar para probar al usuario la no culpabilidad de la organización y/o del profesional frente a la acusación o sospecha expresada en la queja.
- D) El profesional al que un usuario expone una queja, le atenderá tanto si es resultado de su actuación personal como si no lo es. Si, a criterio del profesional, él mismo no tiene conocimientos suficientes para ayudar al usuario y va a ser atendido mejor por otro profesional o unidad, tras escucharle, le dirigirá hacia esa persona o unidad.

18 En relación a la “identificación personal e institucional” de los profesionales en el Servicio Andaluz de Salud (SAS) recogida en el “Libro de Estilo del Servicio Andaluz de Salud”, indique cuál de las siguientes afirmaciones es INCORRECTA:

- A) Identificarse correctamente ayuda a que el usuario sepa quién le está atendiendo y supone aceptar la responsabilidad personal, del centro sanitario y del SAS como organización.
- B) La utilización de un vestuario profesional común orienta al usuario acerca de la función que el profesional desempeña. Como norma general, es correcta la utilización del vestuario clínico fuera del centro.
- C) Es obligatorio para los profesionales utilizar tarjetas de identificación personal de manera visible durante el tiempo de permanencia en el centro.
- D) En la atención telefónica se identificará el centro o dispositivo desde el que se realiza o atiende la llamada y la persona que la realiza.

19 Conforme a lo establecido en el Libro de Estilo del Servicio Andaluz de Salud (SAS), existen situaciones difíciles o de conflicto excepcionales en que un usuario (por sus características personales o bien por el estrés) puede plantear una petición no razonable cuya demanda el sistema no puede o no debe atender (porque puede ir en contra de los valores de la organización, contra la responsabilidad profesional, o que no es posible legalmente), en estos casos la norma es:

- A) No proporcionar información al usuario para evitar cualquier posible desacuerdo.
- B) Informar al usuario de forma complaciente de que la organización estudiará su demanda (aunque conozcamos que no puede ser atendida) para así evitar cualquier posible confrontación con el mismo.
- C) Informar al usuario de que no se puede atender su demanda, pero en ningún caso explicar las razones por las que esto es así para evitar cualquier posible conflicto directo.
- D) Informar al usuario de que no se puede atender su demanda y explicar las razones por las que esto es así.

20 Dentro del hardware de un ordenador, ¿qué componente tiene la función de interpretar las instrucciones de un programa informático mediante la realización de las operaciones básicas aritméticas, lógicas, y externas (procedentes de la unidad de entrada/salida)?

- A) Disco duro.
- B) CPU.
- C) Memoria flash.
- D) Memoria RAM.

21 ¿Cuál de los siguientes elementos corresponde con un periférico de entrada de un ordenador?

- A) Ratón.
- B) Proyector de vídeo.
- C) Monitor no táctil.
- D) Altavoces.

22 Indique cuál de los siguientes es un Sistema Operativo:

- A) MachintOS.
- B) BIOS.
- C) Android.
- D) NeTSAS.

23 En Informática, ¿cuál es el sistema de numeración en el que los números son representados utilizando únicamente dos cifras: 0 (cero) y 1 (uno)?

- A) Sistema binario.
- B) Sistema biádico.
- C) Sistema bidual.
- D) Sistema bidecimal.

24 Indique cuál de las siguientes opciones NO es un navegador web:

- A) Opera.
- B) Chrome.
- C) Yahoo.
- D) Firefox.

25 En Libreoffice CALC, señale qué función se utiliza para multiplicar todos los números indicados en un rango de celdas de números (expresado como argumento de la función) y devuelve el producto:

- A) MULT()
- B) MULTIPLICA()
- C) MULTIPLICAR()
- D) PRODUCTO()

- 26 La red privada que ofrece a los profesionales del Servicio Andaluz de Salud (SAS) el acceso desde la red corporativa a contenidos de carácter interno y común, ordenada en áreas funcionales (Asistencia Sanitaria, Gestión Económica, Profesionales, Tecnologías de la Información e Información General), así como el acceso a aplicaciones relacionadas con la gestión sanitaria, se denomina:**
- A) Intranet del SAS.
 - B) RedSAS.
 - C) Internet del SAS.
 - D) NetSAS.
- 27 En informática, .odt es la extensión del nombre del archivo predeterminada para los ficheros creados con:**
- A) El programa gestor de base de datos Base del paquete ofimático LibreOffice.
 - B) El procesador de texto Writer del paquete ofimático LibreOffice.
 - C) La hoja de cálculo Calc del paquete ofimático LibreOffice.
 - D) La hoja de cálculo Excel del paquete ofimático Microsoft Office.
- 28 Indique cuál de las siguientes opciones se considera un MASC (Medio Alternativo de Solución de Conflictos o Medio Adecuado de Solución de Controversias):**
- A) La conciliación.
 - B) La tormenta de ideas diplomática (o *diplomatic brainstorming*).
 - C) El juego de negocios (o *business game*).
 - D) La técnica de *role playing*.
- 29 En el comportamiento organizacional, ¿cómo se denomina el comportamiento anticipatorio de una persona y orientado al cambio que implica actuar antes de una situación futura (en lugar de sólo reaccionar), y que significa asumir la responsabilidad (o tomar el control) para hacer que las cosas sucedan?**
- A) Efectividad.
 - B) Proactividad.
 - C) Asertividad.
 - D) Eficacia.
- 30 El ladrón de tiempo que consiste en la acción o hábito de retrasar actividades o situaciones que deben atenderse, sustituyéndolas por otras situaciones más irrelevantes o agradables por miedo a afrontarlas o pereza a realizarlas, se denomina:**
- A) Posterización.
 - B) Postranización.
 - C) Procrastinación.
 - D) Síndrome de “*Afterout*”.

- 31 En redes de telecomunicación, ¿cuál de las siguientes opciones se considera un medio de transmisión no guiado o inalámbrico (en el que se propagan las señales a través del aire o del vacío en forma de onda electromagnética)?**
- A) Par trenzado.
 - B) Radiofrecuencia.
 - C) Fibra óptica.
 - D) Cable coaxial.
- 32 En redes de telecomunicación, indique cuál es el nombre con el que se denomina al “cable de par trenzado blindado” o “cable de par trenzado apantallado”:**
- A) Cable ATP.
 - B) Cable STP.
 - C) Cable UTP.
 - D) Cable BTP.
- 33 Una red de computadoras que une e interconecta varias redes de ámbito geográfico mayor, por ejemplo redes de área local, aunque sus miembros no estén todos en una misma ubicación física, se denomina:**
- A) Red de área amplia (WAN).
 - B) Red de área metropolitana (MAN).
 - C) Red de área periurbana (PAN).
 - D) Red de área interurbana (IAN).
- 34 Indique cuál de los siguientes elementos es un componente que puede formar parte de un sistema de telefonía IP:**
- A) Gatetrunker.
 - B) Gatesplitter.
 - C) Gatekeeper.
 - D) Gaterooter.
- 35 En telefonía, el conjunto de recursos que hacen posible que la señal de voz viaje a través de Internet empleando el protocolo IP (Protocolo de Internet), se denomina:**
- A) Voz sobre protocolo de internet.
 - B) Voz sobre IP.
 - C) VoIP.
 - D) Todas las respuestas anteriores son correctas.

36 En telefonía, un servicio con valor añadido se define como:

- A) Un servicio de internet que permite traducir el nombre de un sitio web u otros dominios en una dirección IP.
- B) Todo servicio que requiere el tratamiento de datos de tráfico o datos de localización distintos de los de tráfico que vaya más allá de lo necesario para la transmisión de una comunicación o su facturación.
- C) Todo servicio que garantice la conexión permanente a internet sin interrupciones con el objeto de reducir la carga administrativa y la complejidad en la configuración de los sistemas asociados.
- D) Un servicio utilizado en comunicaciones móviles celulares cuando un terminal se traslada a lo largo de su zona de cobertura con el objetivo de transferir la prestación de una estación base a otra como mecanismo para garantizar una realización adecuada del servicio, cuando la calidad del enlace es insuficiente en una de las estaciones.

37 El sistema telefónico que es capaz de recibir una llamada e interactuar con el humano a través de grabaciones de voz y el reconocimiento de respuestas simples, se denomina:

- A) *Direct Inward Dialing* (DID).
- B) *Automatic Call Distributor* (ACD).
- C) *Direct Inward Automatic System* (DIAS).
- D) *Interactive Voice Response* (IVR).

38 En redes de telecomunicación, las siglas RDSI significan Red Digital de:

- A) Sistemas de Interconectados.
- B) Sistemas de Información.
- C) Servicios Integrados.
- D) Servicios de Intercomunicación.

39 En un sistema telefónico, ¿cuál de las siguientes opciones corresponde con un tipo de micrófono que puede utilizar una fuente de alimentación conocida como *phantom power* (o alimentación fantasma)?

- A) Micrófono de condensador.
- B) Micrófono pinzoeléctrico.
- C) Micrófono de carboncillo.
- D) Micrófono ghost.

40 En telefonía móvil, ¿qué nombre recibe la clave personal de desbloqueo o código de ocho dígitos usado en sistemas de telefonía móvil para desbloquear una tarjeta SIM del equipo móvil en la que se ha introducido varias veces el número PIN incorrectamente?

- A) PIK.
- B) PID.
- C) PUK.
- D) PUN.

41 En telefonía, ¿qué es DECT?

- A) Un estándar del Instituto Español de Normas de Telecomunicaciones para teléfonos alámbricos analógicos.
- B) Un estándar del Instituto Estadounidense de Normas de Telecomunicaciones para teléfonos inalámbricos analógicos.
- C) Un estándar del Instituto Español de Normas de Telecomunicaciones para teléfonos alámbricos digitales.
- D) Un estándar del Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones para teléfonos inalámbricos digitales.

42 ¿En qué generación de telefonía móvil se introdujo el estándar AMPS (*Advanced Mobile Phone System*)?

- A) Primera generación (1G).
- B) Segunda generación (2G).
- C) Tercera generación (3G).
- D) Cuarta generación (4G).

43 ¿Qué es el IMEI de un terminal móvil?

- A) Es un código que identifica al aparato de forma exclusiva a nivel mundial, y es transmitido por el aparato a la red al conectarse a esta.
- B) Es una tarjeta inteligente removible usada en teléfonos móviles y módems HSPA o LTE que se conectan al dispositivo vía ranura lectora o lector SIM.
- C) Es un tipo de contraseña (o número de identificación personal) utilizada en ciertos sistemas, como la tarjeta SIM o el teléfono móvil, para identificarse y obtener acceso al sistema.
- D) Es una clave o contraseña de 8 dígitos de longitud para desbloquear la tarjeta SIM del equipo móvil cuando se ha olvidado el PIN, o bien se ha bloqueado totalmente el móvil.

44 En telefonía móvil, MMS es:

- A) Un código de identificación único para cada dispositivo de telefonía móvil, integrado en la tarjeta SIM, que permite su identificación a través de las redes UMTS y GSM.
- B) Un estándar de mensajería que le permite a los teléfonos móviles enviar y recibir contenidos multimedia, incorporando sonido, video o fotos.
- C) Un sistema de radiocomunicaciones móviles para aplicaciones privadas que dan soporte de comunicación a todo un colectivo como los taxis, formando grupos y subgrupos de usuarios.
- D) Un programa de software libre que proporciona funcionalidades de una central telefónica (PBX).

45 La Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía (RCJA) fue creada por Acuerdo de Consejo de Gobierno en:

- A) Junio del año 1989.
- B) Junio del año 1998.
- C) Julio del año 1989.
- D) Julio del año 1998.

- 46 Para llevar a cabo la adecuación de procesos de la RCJA se ha seguido un modelo que define un conjunto de conceptos y buenas prácticas usadas para la gestión de servicios de tecnologías de la información, el desarrollo de tecnologías de la información y las operaciones relacionadas con la misma en general. Este modelo se denomina:**
- A) AGIL.
 - B) COBIL.
 - C) ITIL.
 - D) SCRUL.
- 47 Dentro de las herramientas que la RCJA pone al alcance de los usuarios para mejorar la comunicación y el trabajo, está incluida:**
- A) Zoorcuit.
 - B) FaceTime.
 - C) VPN de usuario.
 - D) Códigos ASCIT.
- 48 ¿Cómo se denomina el Plan existente en la RCJA que consiste en una numeración corta de seis dígitos (números de extensión corporativa) para llamadas dentro de la Red Corporativa, asociada a una numeración pública de nueve dígitos (números de la red pública) con acceso directo a la extensión?**
- A) Plan de Numeración Público.
 - B) Plan de Normalización Público.
 - C) Plan de Numeración Privado.
 - D) Plan de Numeración Provincial.
- 49 En la RCJA se puede hacer uso de unos códigos denominados USSD mediante los cuales cualquier usuario puede transmitir información o instrucciones a los teléfonos móviles corporativos por la red. ¿Qué código debería usar para “consultar el IMEI del terminal” en un teléfono móvil corporativo?**
- A) *#102#descolgar
 - B) *#06#descolgar
 - C) *#042#descolgar
 - D) ##21#descolgar
- 50 Los organismos adheridos actualmente a la RCJA prestan servicios en diferentes ámbitos. Entre los citados ámbitos se encuentra:**
- A) La Comunidad Sanitaria.
 - B) La Comunidad Educativa.
 - C) La Comunidad Judicial.
 - D) Todas las respuestas anteriores son correctas.

51 ¿Qué nombre recibe la tarjeta SIM programable integrada directamente en un dispositivo (como un teléfono móvil), eliminando la necesidad de una tarjeta física?

- A) eSIM.
- B) wSIM.
- C) inSIM.
- D) SIMEI.

52 En la RCJA, ¿qué código USSD debería usar para “anular todos los desvíos” existentes en un teléfono móvil corporativo?

- A) ##002#descolgar
- B) ##042#descolgar
- C) ##043#descolgar
- D) ##102#descolgar

53 SANDETEL es:

- A) Un tipo de terminal telefónico analógico que se contempla para usuarios con discapacidades auditivas.
- B) Un tipo de terminal telefónico digital que se contempla para usuarios con discapacidades auditivas.
- C) La sociedad pública encargada de la gestión de la Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía, llevando a cabo los servicios prestados relacionados con dicha gestión, así como aquellos otros de valor añadido relacionados con el ámbito de las telecomunicaciones.
- D) La herramienta de gestión corporativa desde la que se puede convertir un número corto (número de extensión corporativa) de la numeración reservada a la Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía (de 6 dígitos) a un número largo de la numeración pública (de 9 dígitos) y viceversa.

54 Señale cuál de las siguientes opciones corresponde con un tipo de terminal telefónico:

- A) OpenStage 15 SIP.
- B) OpenScape Concierge DA310.
- C) Gigaset 40T DIG.
- D) DECT Gigaset 60T.

55 En el actual contrato de la RCJA, ¿qué código se debería teclear para activar la funcionalidad “Activar desvío inmediato de voz (llamada)” desde un terminal IP (con el auricular en reposo) en telefonía fija?

- A) Tecla asterisco + 70 + nº de teléfono al que se desvía + tecla OK
- B) Tecla asterisco + 71 + nº de teléfono al que se desvía + tecla OK
- C) Tecla asterisco + 26 + nº de teléfono al que se desvía + tecla OK
- D) Tecla asterisco + 41 + nº de teléfono al que se desvía + tecla OK

- 56 En telefonía, ¿cómo se denomina la tarifa en la que una compañía que ofrece un servicio cobra una cantidad fija por él, independientemente de la cantidad de tiempo que lo use el usuario o flujo que se utilice?**
- A) Tarifa ondulada.
 - B) Tarifa escalonada.
 - C) Tarifa diferenciada.
 - D) Tarifa plana.
- 57 ¿Cuál de las siguientes opciones corresponde con un prefijo telefónico usado en números de teléfono de tarificación especial de España de la denominada “numeración de red inteligente”?**
- A) 810.
 - B) 900.
 - C) 910.
 - D) 960.
- 58 OpenScape Concierge es una aplicación software usada en el Servicio Andaluz de Salud para manejar la consola de operadora telefónica. Señale cuál de las siguientes opciones corresponde con el nombre de una “función de llamada” utilizada en la aplicación “OpenScape Concierge V4 Professional” en el ámbito de la RCJA:**
- A) Diferir.
 - B) Demorar.
 - C) Transferir.
 - D) Contener.
- 59 Un profesional del Servicio Andaluz de Salud y usuario/a de un puesto de operadora de telefonía que ha iniciado sesión en la aplicación “OpenScape Concierge V4 Professional” en el ámbito de la RCJA, y que se encuentra en estado disponible en la aplicación, ¿cuál de las siguientes teclas de acceso rápido del teclado (o atajo del teclado) tendría que usar para aceptar una llamada entrante en su puesto de operadora?**
- A) F1.
 - B) F5.
 - C) F9.
 - D) F11.
- 60 En el ámbito de la RCJA, ¿qué nombre recibe el botón (ubicado en el área o división denominada "Destino de marcación" accesible desde la ventana principal de la aplicación “OpenScape Concierge V4 Professional”) que se utiliza para anunciar de la transferencia de la llamada al interlocutor/a del destino marcado o para hacerle una pregunta mientras la llamada original está retenida?**
- A) Anuncia.
 - B) Pregunta.
 - C) Comenta.
 - D) Consulta.

- 61 En el ámbito de la RCJA, ¿qué nombre recibe el área (o división) accesible desde la ventana principal de la aplicación “OpenScape Concierge V4 Professional” que proporciona información sobre valores estadísticos en tiempo real, como la cantidad de llamantes en cola de espera, la cantidad de llamadas atendidas hoy, la cantidad de operadoras registradas y la cantidad de operadoras disponibles (campos nombrados en la aplicación con las etiquetas de campo “Llam. en espera”, “Llam. atend. hoy”, “Operad. registr.” y “Operad. disp.” respectivamente)?**
- A) Vista gral Puestos Operadora.
 - B) Cuadro mandos Puestos Operadora.
 - C) Resum. Indicadores Puest. Operad.
 - D) Resum. Puest. Operad.
- 62 En el ámbito de la RCJA, la función de llamada “Aparcar”, existente en la aplicación “OpenScape Concierge V4 Professional”, aparca la llamada activa y es mostrada en la denominada:**
- A) Cola de espera de demora (o cola de espera de aplazamiento).
 - B) Cola de espera de edición (o cola de espera de procesamiento).
 - C) Cola de espera de aceptación (o cola de espera de admisión).
 - D) Cola de espera de dirección (o cola de espera de direccionamiento).
- 63 ¿Cuál de las siguientes opciones es considerada un consejo para el cuidado de la voz?**
- A) No fumar.
 - B) Carraspear.
 - C) Utilizar el aire pulmonar residual al hablar.
 - D) Hablar gritando.
- 64 De acuerdo con lo establecido en la Nota Técnica de Prevención 1.148 (NTP 1148), son factores de riesgo de la voz extrínsecos (relacionados con las condiciones de trabajo):**
- A) Los antecedentes patológicos.
 - B) Los antecedentes psicoemocionales.
 - C) Los antecedentes medicamentosos.
 - D) El ruido, temperatura, humedad y reverberación.

65 El Real Decreto sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización, define “Pantalla de visualización” como:

- A) Una pantalla alfanumérica o gráfica, independientemente del método de representación visual utilizado.
- B) Una pantalla alfanumérica o gráfica, dependiendo del método de representación visual utilizado, incluidos los sistemas informáticos destinados prioritariamente a ser utilizados por el público.
- C) Una pantalla alfanumérica o gráfica, dependiente del método de representación visual utilizado, incluidos los sistemas llamados “portátiles”, siempre y cuando no se utilicen de modo continuado en un puesto de trabajo.
- D) Una pantalla alfanumérica, dependiendo del método de representación gráfica utilizado, incluidos los sistemas informáticos destinados prioritariamente a ser utilizados por el público.

66 Según el Anexo III del Real Decreto por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad en los lugares de trabajo, en los locales de trabajo cerrados deberá cumplirse que la humedad relativa esté comprendida entre el 30 y 70 por 100, excepto en los locales donde existan riesgos por electricidad estática en los que el límite inferior será el:

- A) 35 por 100.
- B) 45 por 100.
- C) 50 por 100.
- D) 55 por 100.

67 ¿Qué aplicación informática es usada como sistema de información para la Gestión del Mantenimiento y los Activos del Servicio Andaluz de Salud, cuyo propósito es la gestión completa y homogénea de dichos activos, permitiendo que cualquier equipo o instalación, tarea de mantenimiento, planificación de tareas y recursos empleados, puedan ser accesibles y gestionados a través de la misma?

- A) GESMAO SAS.
- B) GMA SAS.
- C) SIGMA SAS.
- D) SIGMA MANSIS.

68 Indique cómo se denomina el tipo de mantenimiento que está destinado a la conservación de equipos o instalaciones mediante la realización de revisión y limpieza que garanticen su buen funcionamiento y fiabilidad, cuyo principal objetivo es evitar o mitigar las consecuencias de los fallos del equipo, logrando prevenir las incidencias antes de que estas ocurran:

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

- 69 Entre los principios de gestión de calidad recogidos en la Norma ISO 9001:2015 (y en los que se basa esta Norma Internacional), se encuentra el principio de:**
- A) Proporcionalidad.
 - B) Seguridad jurídica.
 - C) Enfoque al cliente.
 - D) Accesibilidad.
- 70 La organización pública de evaluación y certificación adscrita a la Consejería de Salud y Consumo de la Junta de Andalucía e integrada en la Fundación Progreso y Salud cuya finalidad es impulsar la cultura de calidad y la mejora continua de los servicios que prestan las organizaciones y los profesionales sanitarios y de servicios sociales, que ofrece herramientas y servicios específicos para diferentes ámbitos, destacando su labor de producción y difusión de manuales de estándares y sus programas de certificación, es:**
- A) La Agencia de Evaluación y Certificación Sanitaria de Andalucía (AECSA).
 - B) La Organización de Evaluación de la Calidad Sanitaria de Andalucía (OECSA).
 - C) La Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía (ACSA).
 - D) La Agencia de Calidad de Evaluación y Certificación Sanitaria de Andalucía (ACECSA).
- 71 ¿Cuál es el servicio de Soporte Integral de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) del Servicio Andaluz de Salud (SAS) que tiene como objetivo principal acercar la tecnología a los profesionales del SAS, y que ésta sea una aliada en el desempeño de su labor profesional, dando respuesta a las necesidades informáticas que puedan surgirles en su trabajo diario?**
- A) ayudaCEGES.
 - B) ayudaDIGITAL.
 - C) Resuelve.
 - D) @yudaSAS.
- 72 ¿Cuál de las siguientes es una aplicación para la gestión de contraseñas en el Servicio Andaluz de Salud (SAS) que le permite al profesional del SAS la autogestión de su cuenta de usuario, tanto para el cambio de contraseña como para la recuperación de la misma?**
- A) Gescontr@.
 - B) Agescon.
 - C) Contr@signa.
 - D) Resuelve.
- 73 Señale cuál de las siguientes opciones corresponde con un gestor de correo electrónico (o cliente de correo electrónico) que pueden usar los profesionales en el Servicio Andaluz de Salud para acceder a su correo electrónico corporativo:**
- A) Oultbook Express.
 - B) Mozilla Thunderbird.
 - C) Emailbox.
 - D) Postspring.

74 Los ciberataques suponen un riesgo para la seguridad del paciente, de los profesionales y para el normal funcionamiento de nuestra organización. Indique cuál de las siguientes opciones corresponde con un tipo de ciberataque:

- A) Trunking.
- B) Firmware.
- C) Phishing.
- D) Roaming.

75 ¿Cuál de las siguientes conductas relacionadas con el “uso de aplicaciones y sistemas” NO se encuentra recogida en el “Código de Conducta en el uso de las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación) para profesionales públicos de la Administración de la Junta de Andalucía”?

- A) Los profesionales utilizarán exclusivamente las aplicaciones y sistemas que para el desempeño de sus funciones les haya habilitado la Administración de la Junta de Andalucía. Estas aplicaciones y sistemas podrán pertenecer a otras Administraciones Públicas u otras entidades.
- B) Los profesionales atenderán a las guías, instrucciones y manuales establecidos para el uso de las aplicaciones y sistemas.
- C) Los profesionales atenderán a los protocolos y mecanismos establecidos para gestionar incidencias y solicitudes de permisos.
- D) Los profesionales deberán cerrar las sesiones diariamente al finalizar su turno de trabajo. Se recomienda realizarlo simplemente cerrando la ventana de trabajo de cada aplicación.

PREGUNTAS ACCESO LIBRE

- 151 ¿Cuál es el atajo de teclado o combinación de teclas para reenviar un correo electrónico usando la herramienta Thunderbird?**
- A) Ctrl + S
 - B) Ctrl + L
 - C) Ctrl + R
 - D) Ctrl + F
- 152 El artículo 38 del Decreto 622/2019 de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía, regula:**
- A) La Carpeta Ciudadana.
 - B) El Registro Electrónico Único.
 - C) Los criterios para la simplificación de procedimientos, agilización de trámites y reducción de cargas.
 - D) Los medios de notificación electrónica y vías de acceso.
- 153 La norma que aprueba el nuevo modelo del Libro de Hojas de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía es:**
- A) La Orden de 6 de septiembre de 1988.
 - B) La Orden de 6 de noviembre de 1989.
 - C) La Orden de 6 de septiembre de 2021.
 - D) La Orden de 6 de noviembre de 2024.

INSTRUCCIONES PARA LAS PERSONAS OPOSITORAS

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

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

SOBRE LA UTILIZACIÓN DE TELÉFONOS MÓVILES Y OTROS DISPOSITIVOS ELECTRÓNICOS:

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

SOBRE EL CORRECTO DESARROLLO DE LA PRUEBA:

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

SOBRE EL CONTENIDO DEL CUADERNILLO DE EXAMEN:

- Iniciada la prueba, si observa alguna anomalía en la impresión del Cuadernillo de examen, levante la mano y, cuando le atiendan, solicite su sustitución.
- Si entiende que existen preguntas confusas, incorrectamente formuladas o con respuestas erróneas, **LE RECORDAMOS QUE LAS ALEGACIONES A LAS PREGUNTAS HAN DE REALIZARSE EN LOS TRES DÍAS HÁBILES SIGUIENTES A LA REALIZACIÓN DEL EXAMEN A TRAVÉS DE LA V.E.C. (Ventanilla Electrónica del Candidato)**

NO ESTÁ PERMITIDO INTERRUPIR EL CORRECTO DESARROLLO DEL EXAMEN.

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



PRUEBA ÚNICA:

CUESTIONARIO TEÓRICO-PRÁCTICO

**PREGUNTAS ACCESO
PROMOCIÓN INTERNA****CONCURSO-OPOSICIÓN 2025 PARA CUBRIR PLAZAS BÁSICAS VACANTES DE:**
TELEFONISTA**ADVERTENCIAS PREVIAS:**

- Está prohibida la entrada al aula y puesto de examen con teléfono móvil o, en general, con algún dispositivo electrónico conectado a datos.
- En la contraportada de este Cuadernillo encontrará instrucciones que debe seguir en caso de haber olvidado dejar el teléfono móvil antes de acceder al aula de examen.
- Está prohibido hablar desde el inicio de la prueba.
- No abra el cuadernillo hasta que se le indique.
- El incumplimiento de las instrucciones supondrá la expulsión del proceso.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE EL EXAMEN:

- Este Cuadernillo de examen incluye las preguntas correspondientes a la PRUEBA ÚNICA, CONSISTENTE EN UN «CUESTIONARIO TEÓRICO-PRÁCTICO». Podrá utilizarlo en su totalidad como borrador, pero **deberá entregarlo completo al finalizar el ejercicio. Usted podrá obtener un ejemplar del Cuadernillo y de la Plantilla con las respuestas correctas en la página web del Organismo, tras la finalización de todas las pruebas de la jornada.**
- También le habrán facilitado una «**Hoja de Respuestas**». Compruebe que en ella están sus datos personales, que son correctos, y **no olvide firmarla**. Recuerde que **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 de examen.
- **El tiempo de duración del examen, esto es, de la prueba única, es de dos horas (120 minutos).**
- **Para abrir este Cuadernillo, rompa el precinto cuando se indique.**
- **Si observa alguna anomalía en la impresión del cuadernillo, solicite su sustitución.** Para ello levante la mano y espere en silencio a ser atendido por las personas que están vigilando el examen.
- Todas las preguntas del examen tienen 4 respuestas alternativas, siendo sólo una de ellas la correcta.

PRUEBA: CUESTIONARIO TEÓRICO-PRÁCTICO

- Esta prueba consta de 75 preguntas, numeradas de la 1 a la 75, y otras 3 de reserva, situadas al final del cuestionario, numeradas de la 151 a la 153.
 - Las preguntas de esta prueba teórico-práctica deben ser contestadas en la «**Hoja de Respuestas**», en las filas de celdillas numeradas de la 1 a la 75.
 - Las preguntas de reserva deben ser contestadas en la zona destinada a «**Reserva**» de la «**Hoja de Respuestas**», en las filas de celdillas numeradas de la 151 a la 153.
- Todas las preguntas de esta prueba tienen el mismo valor y sumarían un máximo de 100 puntos.
- Las contestaciones erróneas se penalizarán con $\frac{1}{4}$ del valor del acierto.

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

ESTE CUADERNILLO DE EXAMEN DEBERÁ ENTREGARSE EN SU TOTALIDAD AL FINALIZAR EL EJERCICIO. Si desea un ejemplar puede obtenerlo en la página web del Organismo.

**CONTINÚA EN LA
CONTRAPORTADA**

ABRIR SOLAMENTE A LA INDICACIÓN DE LA PERSONA RESPONSABLE DEL AULA

PREGUNTAS ACCESO PROMOCIÓN INTERNA

- 1 La herramienta que la Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía (RCJA) pone al alcance de los usuarios, que consiste en una plataforma de colaboración en la nube que ofrece servicios de videoconferencia, reuniones virtuales, mensajería instantánea, y seminarios web, cuyo enfoque principal es proporcionar una experiencia de comunicación fluida y de alta calidad, se denomina:**

 - A) Comunic@.
 - B) VConferenc.
 - C) Room.
 - D) Zoom.
- 2 De acuerdo con lo establecido en el artículo 3 del Decreto 622/2019 (de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía), entre los principios que se tendrán particularmente en consideración en materia de administración electrónica, en función del estado de la tecnología y con plena sujeción a las disposiciones estatales básicas en la materia, se encuentra el principio de:**

 - A) Usabilidad.
 - B) Impulso de la brecha digital, con especial limitación a las personas mayores o con discapacidad.
 - C) Limitación de la actuación administrativa automatizada.
 - D) Accesibilidad y discriminación.
- 3 En Informática, Microsoft Bing es:**

 - A) Un navegador de internet.
 - B) Un procesador de textos.
 - C) Un motor de búsqueda web.
 - D) Un sistema operativo.
- 4 El Real Decreto que regula las disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización (PVD) es el:**

 - A) Real Decreto 486/1995, de 15 de abril.
 - B) Real Decreto 486/1996, de 14 de abril.
 - C) Real Decreto 488/1996, de 15 de abril.
 - D) Real Decreto 488/1997, de 14 de abril.

- 5 Según lo establecido en el Decreto 622/2019 (de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía), ¿cómo se denomina el servicio de administración electrónica que se pone a disposición de la ciudadanía a fin de facilitar el ejercicio de los derechos de las personas interesadas en sus relaciones con la Administración de la Junta de Andalucía, mediante el que podrá tener acceso a su información de carácter personal en poder de las Administraciones Públicas así como sobre los procedimientos en los que tenga condición de persona interesada?**
- A) Carpeta Ciudadana.
 - B) eCO.
 - C) BandeJA.
 - D) iCl@ve.
- 6 Entre las distintas formas (o métodos válidos) que existen para obtener el Certificado Electrónico de Ciudadano de la FNMT (Fábrica Nacional de Moneda y Timbre), como archivo descargable en su ordenador o dispositivo móvil, NO está la forma de obtener el certificado:**
- A) Con vídeo identificación.
 - B) Con acreditación presencial en una Oficina de Acreditación de Identidad.
 - C) Utilizando su DNle (DNI electrónico), si dispone de DNle válido y no revocado, y de lector de DNle.
 - D) Con envío de solicitud por email a la cuenta de correo electrónico de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre.
- 7 ¿Cuál de las siguientes opciones es una herramienta destinada a facilitar a los órganos y unidades administrativas del Servicio Andaluz de Salud (SAS) el uso de la firma electrónica basada en certificado electrónico reconocido o cualificado de documentos procedentes de diferentes sistemas de información independientes, con la consiguiente agilización de la actividad administrativa?**
- A) Autoriz@firma.
 - B) eCOfirm@s.
 - C) Registr@firmas.
 - D) Port@firmas.
- 8 Indique cuál de las siguientes operaciones NO puede ser efectuada por un profesional del Servicio Andaluz de Salud que se encuentre en activo desde el espacio "e-atención al profesional":**
- A) Acceder a su planilla de horarios, vacaciones, permisos y licencias del año en curso.
 - B) Consultar y descargar su nómina.
 - C) Solicitar certificado de servicios prestados en el Servicio Andaluz de Salud.
 - D) Solicitar su tarjeta personal identificativa de profesional del Servicio Andaluz de Salud.

- 9 De acuerdo con lo establecido en el Plan de Gestión de Residuos del Servicio Andaluz de Salud, los “Residuos peligrosos de origen no sanitario” se clasifican como residuos del:**
- A) Grupo II.
 - B) Grupo III.
 - C) Grupo IV.
 - D) Grupo V.
- 10 La Dirección Gerencia del Servicio Andaluz de Salud define la Política Ambiental del Sistema Integral de Gestión Ambiental en base a una serie de principios, entre los que NO se encuentra:**
- A) Potenciar entre los profesionales de los Centros, proveedores, usuarios y otras partes interesadas la concienciación y sensibilización ambiental.
 - B) Controlar periódicamente los aspectos ambientales de las instalaciones, adoptando acciones correctivas cuando fuese necesario, tanto en situación normal de funcionamiento como en las situaciones de emergencia.
 - C) Prevenir la contaminación y minimizar los impactos ambientales producidos por la actividad de los distintos Centros, en especial los debidos a la generación y gestión de los residuos sanitarios, así como los derivados del uso de recursos energéticos.
 - D) Llevar a cabo sus actividades con el criterio de fomentar el incremento continuo del consumo de recursos naturales (agua, combustibles y energía).
- 11 Según el procedimiento sobre el Plan de Autoprotección del Servicio Andaluz de Salud, ¿qué persona asume la máxima responsabilidad técnica de las acciones contra el siniestro, hasta la llegada de los servicios de apoyo externo, coordinando los equipos de intervención para optimizar las actuaciones sobre las causas y consecuencias derivadas de la emergencia y conseguir su control?**
- A) Director del Plan de Actuación en Emergencias.
 - B) Jefe de intervención.
 - C) Jefe de emergencia.
 - D) Jefe de emergencia y evacuación.

12 De acuerdo con lo establecido en el procedimiento sobre el Plan de Autoprotección del Servicio Andaluz de Salud, el "Plan de actuación ante emergencias" es:

- A) El documento que establece el marco organizativo y funcional previsto para una empresa, centro, ubicación, espacio, instalación o dependencia, con el objeto de predecir y controlar los riesgos sobre las personas y dar respuesta adecuada a las posibles situaciones de emergencias, en la zona bajo responsabilidad de la empresa, garantizando la integración de estas actuaciones en el sistema privado y público de protección civil.
- B) El documento que establece las pautas para prevenir, proteger y combatir la violencia hacia los trabajadores, controlando con rapidez cualquier situación de violencia, peligro o emergencia y minimizando sus consecuencias, para fomentar una cultura de seguridad y prevención.
- C) Parte del plan de autoprotección que establece unos criterios básicos de actuación del personal, para una rápida y ordenada actuación, en función del tipo de emergencia. Documento 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.
- D) El instrumento organizativo del Servicio Andaluz de Salud responsable de orientar y marcar las pautas a seguir en la atención a las urgencias y emergencias.

13 Entre los elementos o factores facilitadores de la comunicación interpersonal NO se encuentra:

- A) Escuchar activamente.
- B) Exigir, juzgar al interlocutor e imponer ideas.
- C) Empatizar.
- D) Dar la información en sentido positivo, enfatizando los aspectos positivos.

14 ¿Cómo se denomina el comportamiento comunicacional en el cual la persona no agrede ni se somete a la voluntad de otras personas sino que manifiesta sus convicciones y defiende sus derechos, siendo una forma de expresión congruente, directa y equilibrada, cuya finalidad es comunicar nuestras ideas y sentimientos o defender nuestros legítimos derechos sin la intención de herir o perjudicar, actuando desde un estado interior de autoconfianza?

- A) Asertividad.
- B) Amabilidad.
- C) Empatía.
- D) Credibilidad.

15 En la atención telefónica, ¿cuál de las siguientes conductas facilita la comunicación con un interlocutor que padece tartamudez?

- A) Decirle que hable más despacio, que respire y que coja aire.
- B) Decirle que esté tranquilo y que no se ponga nervioso.
- C) Hablarle utilizando un ritmo pausado y tranquilo, sin que parezca poco natural o exagerado.
- D) Terminar o completar sus frases.

16 En un proceso comunicativo, toda respuesta o reacción relevante que el receptor envía al emisor de un mensaje, que sirve a este último para cerciorarse de que el mensaje cumplió su intención comunicativa, y para que el emisor pueda variar o adaptar el mensaje al receptor según la respuesta que vaya obteniendo de este, se denomina:

- A) Feedback (o retroalimentación).
- B) Backup (o retromensaje de seguridad).
- C) Flashback (o escena retrospectiva).
- D) Backpack (o paquete retroactivo).

17 ¿Cuál de las siguientes expresiones NO se encuentra recogida en el “Libro de Estilo del Servicio Andaluz de Salud” con relación a las “quejas y reclamaciones”?

- A) Toda queja, justificada o no a criterio del profesional ante quien se expresa, debe ser tratada como una fuente importante de información sobre el funcionamiento de los servicios sanitarios.
- B) Una queja es la expresión que un usuario hace de su malestar por una actuación del SAS, tanto si es por la actuación de un profesional como si se refiere a aspectos organizativos.
- C) Justificarse es responder a una queja. El profesional al que un usuario expone una queja deberá argumentar para probar al usuario la no culpabilidad de la organización y/o del profesional frente a la acusación o sospecha expresada en la queja.
- D) El profesional al que un usuario expone una queja, le atenderá tanto si es resultado de su actuación personal como si no lo es. Si, a criterio del profesional, él mismo no tiene conocimientos suficientes para ayudar al usuario y va a ser atendido mejor por otro profesional o unidad, tras escucharle, le dirigirá hacia esa persona o unidad.

18 En relación a la “identificación personal e institucional” de los profesionales en el Servicio Andaluz de Salud (SAS) recogida en el “Libro de Estilo del Servicio Andaluz de Salud”, indique cuál de las siguientes afirmaciones es INCORRECTA:

- A) Identificarse correctamente ayuda a que el usuario sepa quién le está atendiendo y supone aceptar la responsabilidad personal, del centro sanitario y del SAS como organización.
- B) La utilización de un vestuario profesional común orienta al usuario acerca de la función que el profesional desempeña. Como norma general, es correcta la utilización del vestuario clínico fuera del centro.
- C) Es obligatorio para los profesionales utilizar tarjetas de identificación personal de manera visible durante el tiempo de permanencia en el centro.
- D) En la atención telefónica se identificará el centro o dispositivo desde el que se realiza o atiende la llamada y la persona que la realiza.

19 Conforme a lo establecido en el Libro de Estilo del Servicio Andaluz de Salud (SAS), existen situaciones difíciles o de conflicto excepcionales en que un usuario (por sus características personales o bien por el estrés) puede plantear una petición no razonable cuya demanda el sistema no puede o no debe atender (porque puede ir en contra de los valores de la organización, contra la responsabilidad profesional, o que no es posible legalmente), en estos casos la norma es:

- A) No proporcionar información al usuario para evitar cualquier posible desacuerdo.
- B) Informar al usuario de forma complaciente de que la organización estudiará su demanda (aunque conozcamos que no puede ser atendida) para así evitar cualquier posible confrontación con el mismo.
- C) Informar al usuario de que no se puede atender su demanda, pero en ningún caso explicar las razones por las que esto es así para evitar cualquier posible conflicto directo.
- D) Informar al usuario de que no se puede atender su demanda y explicar las razones por las que esto es así.

20 Dentro del hardware de un ordenador, ¿qué componente tiene la función de interpretar las instrucciones de un programa informático mediante la realización de las operaciones básicas aritméticas, lógicas, y externas (procedentes de la unidad de entrada/salida)?

- A) Disco duro.
- B) CPU.
- C) Memoria flash.
- D) Memoria RAM.

21 ¿Cuál de los siguientes elementos corresponde con un periférico de entrada de un ordenador?

- A) Ratón.
- B) Proyector de vídeo.
- C) Monitor no táctil.
- D) Altavoces.

22 Indique cuál de los siguientes es un Sistema Operativo:

- A) MachintOS.
- B) BIOS.
- C) Android.
- D) NeTSAS.

23 En Informática, ¿cuál es el sistema de numeración en el que los números son representados utilizando únicamente dos cifras: 0 (cero) y 1 (uno)?

- A) Sistema binario.
- B) Sistema biádico.
- C) Sistema bidual.
- D) Sistema bidecimal.

24 Indique cuál de las siguientes opciones NO es un navegador web:

- A) Opera.
- B) Chrome.
- C) Yahoo.
- D) Firefox.

25 En Libreoffice CALC, señale qué función se utiliza para multiplicar todos los números indicados en un rango de celdas de números (expresado como argumento de la función) y devuelve el producto:

- A) MULT()
- B) MULTIPLICA()
- C) MULTIPLICAR()
- D) PRODUCTO()

26 La red privada que ofrece a los profesionales del Servicio Andaluz de Salud (SAS) el acceso desde la red corporativa a contenidos de carácter interno y común, ordenada en áreas funcionales (Asistencia Sanitaria, Gestión Económica, Profesionales, Tecnologías de la Información e Información General), así como el acceso a aplicaciones relacionadas con la gestión sanitaria, se denomina:

- A) Intranet del SAS.
- B) RedSAS.
- C) Internet del SAS.
- D) NetSAS.

27 En informática, .odt es la extensión del nombre del archivo predeterminada para los ficheros creados con:

- A) El programa gestor de base de datos Base del paquete ofimático LibreOffice.
- B) El procesador de texto Writer del paquete ofimático LibreOffice.
- C) La hoja de cálculo Calc del paquete ofimático LibreOffice.
- D) La hoja de cálculo Excel del paquete ofimático Microsoft Office.

28 Indique cuál de las siguientes opciones se considera un MASC (Medio Alternativo de Solución de Conflictos o Medio Adecuado de Solución de Controversias):

- A) La conciliación.
- B) La tormenta de ideas diplomática (o *diplomatic brainstorming*).
- C) El juego de negocios (o *business game*).
- D) La técnica de *role playing*.

29 En el comportamiento organizacional, ¿cómo se denomina el comportamiento anticipatorio de una persona y orientado al cambio que implica actuar antes de una situación futura (en lugar de sólo reaccionar), y que significa asumir la responsabilidad (o tomar el control) para hacer que las cosas sucedan?

- A) Efectividad.
- B) Proactividad.
- C) Asertividad.
- D) Eficacia.

- 30 El ladrón de tiempo que consiste en la acción o hábito de retrasar actividades o situaciones que deben atenderse, sustituyéndolas por otras situaciones más irrelevantes o agradables por miedo a afrontarlas o pereza a realizarlas, se denomina:**
- A) Posterización.
 - B) Postranización.
 - C) Procrastinación.
 - D) Síndrome de “*Afterout*”.
- 31 En redes de telecomunicación, ¿cuál de las siguientes opciones se considera un medio de transmisión no guiado o inalámbrico (en el que se propagan las señales a través del aire o del vacío en forma de onda electromagnética)?**
- A) Par trenzado.
 - B) Radiofrecuencia.
 - C) Fibra óptica.
 - D) Cable coaxial.
- 32 En redes de telecomunicación, indique cuál es el nombre con el que se denomina al “cable de par trenzado blindado” o “cable de par trenzado apantallado”:**
- A) Cable ATP.
 - B) Cable STP.
 - C) Cable UTP.
 - D) Cable BTP.
- 33 Una red de computadoras que une e interconecta varias redes de ámbito geográfico mayor, por ejemplo redes de área local, aunque sus miembros no estén todos en una misma ubicación física, se denomina:**
- A) Red de área amplia (WAN).
 - B) Red de área megapolitana (MAN).
 - C) Red de área periurbana (PAN).
 - D) Red de área interurbana (IAN).
- 34 Indique cuál de los siguientes elementos es un componente que puede formar parte de un sistema de telefonía IP:**
- A) Gatetrunker.
 - B) Gatesplitter.
 - C) Gatekeeper.
 - D) Gaterooter.
- 35 En telefonía, el conjunto de recursos que hacen posible que la señal de voz viaje a través de Internet empleando el protocolo IP (Protocolo de Internet), se denomina:**
- A) Voz sobre protocolo de internet.
 - B) Voz sobre IP.
 - C) VoIP.
 - D) Todas las respuestas anteriores son correctas.

36 En telefonía, un servicio con valor añadido se define como:

- A) Un servicio de internet que permite traducir el nombre de un sitio web u otros dominios en una dirección IP.
- B) Todo servicio que requiere el tratamiento de datos de tráfico o datos de localización distintos de los de tráfico que vaya más allá de lo necesario para la transmisión de una comunicación o su facturación.
- C) Todo servicio que garantice la conexión permanente a internet sin interrupciones con el objeto de reducir la carga administrativa y la complejidad en la configuración de los sistemas asociados.
- D) Un servicio utilizado en comunicaciones móviles celulares cuando un terminal se traslada a lo largo de su zona de cobertura con el objetivo de transferir la prestación de una estación base a otra como mecanismo para garantizar una realización adecuada del servicio, cuando la calidad del enlace es insuficiente en una de las estaciones.

37 El sistema telefónico que es capaz de recibir una llamada e interactuar con el humano a través de grabaciones de voz y el reconocimiento de respuestas simples, se denomina:

- A) *Direct Inward Dialing* (DID).
- B) *Automatic Call Distributor* (ACD).
- C) *Direct Inward Automatic System* (DIAS).
- D) *Interactive Voice Response* (IVR).

38 En redes de telecomunicación, las siglas RDSI significan Red Digital de:

- A) Sistemas de Interconectados.
- B) Sistemas de Información.
- C) Servicios Integrados.
- D) Servicios de Intercomunicación.

39 En un sistema telefónico, ¿cuál de las siguientes opciones corresponde con un tipo de micrófono que puede utilizar una fuente de alimentación conocida como *phantom power* (o alimentación fantasma)?

- A) Micrófono de condensador.
- B) Micrófono pinzoeléctrico.
- C) Micrófono de carboncillo.
- D) Micrófono ghost.

40 En telefonía móvil, ¿qué nombre recibe la clave personal de desbloqueo o código de ocho dígitos usado en sistemas de telefonía móvil para desbloquear una tarjeta SIM del equipo móvil en la que se ha introducido varias veces el número PIN incorrectamente?

- A) PIK.
- B) PID.
- C) PUK.
- D) PUN.

41 En telefonía, ¿qué es DECT?

- A) Un estándar del Instituto Español de Normas de Telecomunicaciones para teléfonos alámbricos analógicos.
- B) Un estándar del Instituto Estadounidense de Normas de Telecomunicaciones para teléfonos inalámbricos analógicos.
- C) Un estándar del Instituto Español de Normas de Telecomunicaciones para teléfonos alámbricos digitales.
- D) Un estándar del Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones para teléfonos inalámbricos digitales.

42 ¿En qué generación de telefonía móvil se introdujo el estándar AMPS (*Advanced Mobile Phone System*)?

- A) Primera generación (1G).
- B) Segunda generación (2G).
- C) Tercera generación (3G).
- D) Cuarta generación (4G).

43 ¿Qué es el IMEI de un terminal móvil?

- A) Es un código que identifica al aparato de forma exclusiva a nivel mundial, y es transmitido por el aparato a la red al conectarse a esta.
- B) Es una tarjeta inteligente removible usada en teléfonos móviles y módems HSPA o LTE que se conectan al dispositivo vía ranura lectora o lector SIM.
- C) Es un tipo de contraseña (o número de identificación personal) utilizada en ciertos sistemas, como la tarjeta SIM o el teléfono móvil, para identificarse y obtener acceso al sistema.
- D) Es una clave o contraseña de 8 dígitos de longitud para desbloquear la tarjeta SIM del equipo móvil cuando se ha olvidado el PIN, o bien se ha bloqueado totalmente el móvil.

44 En telefonía móvil, MMS es:

- A) Un código de identificación único para cada dispositivo de telefonía móvil, integrado en la tarjeta SIM, que permite su identificación a través de las redes UMTS y GSM.
- B) Un estándar de mensajería que le permite a los teléfonos móviles enviar y recibir contenidos multimedia, incorporando sonido, video o fotos.
- C) Un sistema de radiocomunicaciones móviles para aplicaciones privadas que dan soporte de comunicación a todo un colectivo como los taxis, formando grupos y subgrupos de usuarios.
- D) Un programa de software libre que proporciona funcionalidades de una central telefónica (PBX).

45 La Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía (RCJA) fue creada por Acuerdo de Consejo de Gobierno en:

- A) Junio del año 1989.
- B) Junio del año 1998.
- C) Julio del año 1989.
- D) Julio del año 1998.

- 46 Para llevar a cabo la adecuación de procesos de la RCJA se ha seguido un modelo que define un conjunto de conceptos y buenas prácticas usadas para la gestión de servicios de tecnologías de la información, el desarrollo de tecnologías de la información y las operaciones relacionadas con la misma en general. Este modelo se denomina:**
- A) AGIL.
 - B) COBIL.
 - C) ITIL.
 - D) SCRUL.
- 47 Dentro de las herramientas que la RCJA pone al alcance de los usuarios para mejorar la comunicación y el trabajo, está incluida:**
- A) Zoorcuit.
 - B) FaceTime.
 - C) VPN de usuario.
 - D) Códigos ASCIT.
- 48 ¿Cómo se denomina el Plan existente en la RCJA que consiste en una numeración corta de seis dígitos (números de extensión corporativa) para llamadas dentro de la Red Corporativa, asociada a una numeración pública de nueve dígitos (números de la red pública) con acceso directo a la extensión?**
- A) Plan de Numeración Público.
 - B) Plan de Normalización Público.
 - C) Plan de Numeración Privado.
 - D) Plan de Numeración Provincial.
- 49 En la RCJA se puede hacer uso de unos códigos denominados USSD mediante los cuales cualquier usuario puede transmitir información o instrucciones a los teléfonos móviles corporativos por la red. ¿Qué código debería usar para “consultar el IMEI del terminal” en un teléfono móvil corporativo?**
- A) *#102#descolgar
 - B) *#06#descolgar
 - C) *#042#descolgar
 - D) ##21#descolgar
- 50 Los organismos adheridos actualmente a la RCJA prestan servicios en diferentes ámbitos. Entre los citados ámbitos se encuentra:**
- A) La Comunidad Sanitaria.
 - B) La Comunidad Educativa.
 - C) La Comunidad Judicial.
 - D) Todas las respuestas anteriores son correctas.

51 ¿Qué nombre recibe la tarjeta SIM programable integrada directamente en un dispositivo (como un teléfono móvil), eliminando la necesidad de una tarjeta física?

- A) eSIM.
- B) wSIM.
- C) inSIM.
- D) SIMEI.

52 En la RCJA, ¿qué código USSD debería usar para “anular todos los desvíos” existentes en un teléfono móvil corporativo?

- A) ##002#descolgar
- B) ##042#descolgar
- C) ##043#descolgar
- D) ##102#descolgar

53 SANDETEL es:

- A) Un tipo de terminal telefónico analógico que se contempla para usuarios con discapacidades auditivas.
- B) Un tipo de terminal telefónico digital que se contempla para usuarios con discapacidades auditivas.
- C) La sociedad pública encargada de la gestión de la Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía, llevando a cabo los servicios prestados relacionados con dicha gestión, así como aquellos otros de valor añadido relacionados con el ámbito de las telecomunicaciones.
- D) La herramienta de gestión corporativa desde la que se puede convertir un número corto (número de extensión corporativa) de la numeración reservada a la Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía (de 6 dígitos) a un número largo de la numeración pública (de 9 dígitos) y viceversa.

54 Señale cuál de las siguientes opciones corresponde con un tipo de terminal telefónico:

- A) OpenStage 15 SIP.
- B) OpenScape Concierge DA310.
- C) Gigaset 40T DIG.
- D) DECT Gigaset 60T.

55 En el actual contrato de la RCJA, ¿qué código se debería teclear para activar la funcionalidad “Activar desvío inmediato de voz (llamada)” desde un terminal IP (con el auricular en reposo) en telefonía fija?

- A) Tecla asterisco + 70 + nº de teléfono al que se desvía + tecla OK
- B) Tecla asterisco + 71 + nº de teléfono al que se desvía + tecla OK
- C) Tecla asterisco + 26 + nº de teléfono al que se desvía + tecla OK
- D) Tecla asterisco + 41 + nº de teléfono al que se desvía + tecla OK

- 56 En telefonía, ¿cómo se denomina la tarifa en la que una compañía que ofrece un servicio cobra una cantidad fija por él, independientemente de la cantidad de tiempo que lo use el usuario o flujo que se utilice?**
- A) Tarifa ondulada.
 - B) Tarifa escalonada.
 - C) Tarifa diferenciada.
 - D) Tarifa plana.
- 57 ¿Cuál de las siguientes opciones corresponde con un prefijo telefónico usado en números de teléfono de tarificación especial de España de la denominada “numeración de red inteligente”?**
- A) 810.
 - B) 900.
 - C) 910.
 - D) 960.
- 58 OpenScape Concierge es una aplicación software usada en el Servicio Andaluz de Salud para manejar la consola de operadora telefónica. Señale cuál de las siguientes opciones corresponde con el nombre de una “función de llamada” utilizada en la aplicación “OpenScape Concierge V4 Professional” en el ámbito de la RCJA:**
- A) Diferir.
 - B) Demorar.
 - C) Transferir.
 - D) Contener.
- 59 Un profesional del Servicio Andaluz de Salud y usuario/a de un puesto de operadora de telefonía que ha iniciado sesión en la aplicación “OpenScape Concierge V4 Professional” en el ámbito de la RCJA, y que se encuentra en estado disponible en la aplicación, ¿cuál de las siguientes teclas de acceso rápido del teclado (o atajo del teclado) tendría que usar para aceptar una llamada entrante en su puesto de operadora?**
- A) F1.
 - B) F5.
 - C) F9.
 - D) F11.
- 60 En el ámbito de la RCJA, ¿qué nombre recibe el botón (ubicado en el área o división denominada "Destino de marcación" accesible desde la ventana principal de la aplicación “OpenScape Concierge V4 Professional”) que se utiliza para anunciar de la transferencia de la llamada al interlocutor/a del destino marcado o para hacerle una pregunta mientras la llamada original está retenida?**
- A) Anuncia.
 - B) Pregunta.
 - C) Comenta.
 - D) Consulta.

- 61 En el ámbito de la RCJA, ¿qué nombre recibe el área (o división) accesible desde la ventana principal de la aplicación “OpenScape Concierge V4 Professional” que proporciona información sobre valores estadísticos en tiempo real, como la cantidad de llamantes en cola de espera, la cantidad de llamadas atendidas hoy, la cantidad de operadoras registradas y la cantidad de operadoras disponibles (campos nombrados en la aplicación con las etiquetas de campo “Llam. en espera”, “Llam. atend. hoy”, “Operad. registr.” y “Operad. disp.” respectivamente)?**
- A) Vista gral Puestos Operadora.
 - B) Cuadro mandos Puestos Operadora.
 - C) Resum. Indicadores Puest. Operad.
 - D) Resum. Puest. Operad.
- 62 En el ámbito de la RCJA, la función de llamada “Aparcar”, existente en la aplicación “OpenScape Concierge V4 Professional”, aparca la llamada activa y es mostrada en la denominada:**
- A) Cola de espera de demora (o cola de espera de aplazamiento).
 - B) Cola de espera de edición (o cola de espera de procesamiento).
 - C) Cola de espera de aceptación (o cola de espera de admisión).
 - D) Cola de espera de dirección (o cola de espera de direccionamiento).
- 63 ¿Cuál de las siguientes opciones es considerada un consejo para el cuidado de la voz?**
- A) No fumar.
 - B) Carraspear.
 - C) Utilizar el aire pulmonar residual al hablar.
 - D) Hablar gritando.
- 64 De acuerdo con lo establecido en la Nota Técnica de Prevención 1.148 (NTP 1148), son factores de riesgo de la voz extrínsecos (relacionados con las condiciones de trabajo):**
- A) Los antecedentes patológicos.
 - B) Los antecedentes psicoemocionales.
 - C) Los antecedentes medicamentosos.
 - D) El ruido, temperatura, humedad y reverberación.

65 El Real Decreto sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización, define “Pantalla de visualización” como:

- A) Una pantalla alfanumérica o gráfica, independientemente del método de representación visual utilizado.
- B) Una pantalla alfanumérica o gráfica, dependiendo del método de representación visual utilizado, incluidos los sistemas informáticos destinados prioritariamente a ser utilizados por el público.
- C) Una pantalla alfanumérica o gráfica, dependiente del método de representación visual utilizado, incluidos los sistemas llamados “portátiles”, siempre y cuando no se utilicen de modo continuado en un puesto de trabajo.
- D) Una pantalla alfanumérica, dependiendo del método de representación gráfica utilizado, incluidos los sistemas informáticos destinados prioritariamente a ser utilizados por el público.

66 Según el Anexo III del Real Decreto por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad en los lugares de trabajo, en los locales de trabajo cerrados deberá cumplirse que la humedad relativa esté comprendida entre el 30 y 70 por 100, excepto en los locales donde existan riesgos por electricidad estática en los que el límite inferior será el:

- A) 35 por 100.
- B) 45 por 100.
- C) 50 por 100.
- D) 55 por 100.

67 ¿Qué aplicación informática es usada como sistema de información para la Gestión del Mantenimiento y los Activos del Servicio Andaluz de Salud, cuyo propósito es la gestión completa y homogénea de dichos activos, permitiendo que cualquier equipo o instalación, tarea de mantenimiento, planificación de tareas y recursos empleados, puedan ser accesibles y gestionados a través de la misma?

- A) GESMAO SAS.
- B) GMA SAS.
- C) SIGMA SAS.
- D) SIGMA MANSIS.

68 Indique cómo se denomina el tipo de mantenimiento que está destinado a la conservación de equipos o instalaciones mediante la realización de revisión y limpieza que garanticen su buen funcionamiento y fiabilidad, cuyo principal objetivo es evitar o mitigar las consecuencias de los fallos del equipo, logrando prevenir las incidencias antes de que estas ocurran:

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

- 69 Entre los principios de gestión de calidad recogidos en la Norma ISO 9001:2015 (y en los que se basa esta Norma Internacional), se encuentra el principio de:**
- A) Proporcionalidad.
 - B) Seguridad jurídica.
 - C) Enfoque al cliente.
 - D) Accesibilidad.
- 70 La organización pública de evaluación y certificación adscrita a la Consejería de Salud y Consumo de la Junta de Andalucía e integrada en la Fundación Progreso y Salud cuya finalidad es impulsar la cultura de calidad y la mejora continua de los servicios que prestan las organizaciones y los profesionales sanitarios y de servicios sociales, que ofrece herramientas y servicios específicos para diferentes ámbitos, destacando su labor de producción y difusión de manuales de estándares y sus programas de certificación, es:**
- A) La Agencia de Evaluación y Certificación Sanitaria de Andalucía (AECSA).
 - B) La Organización de Evaluación de la Calidad Sanitaria de Andalucía (OECSA).
 - C) La Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía (ACSA).
 - D) La Agencia de Calidad de Evaluación y Certificación Sanitaria de Andalucía (ACECSA).
- 71 ¿Cuál es el servicio de Soporte Integral de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) del Servicio Andaluz de Salud (SAS) que tiene como objetivo principal acercar la tecnología a los profesionales del SAS, y que ésta sea una aliada en el desempeño de su labor profesional, dando respuesta a las necesidades informáticas que puedan surgirles en su trabajo diario?**
- A) ayudaCEGES.
 - B) ayudaDIGITAL.
 - C) Resuelve.
 - D) @yudaSAS.
- 72 ¿Cuál de las siguientes es una aplicación para la gestión de contraseñas en el Servicio Andaluz de Salud (SAS) que le permite al profesional del SAS la autogestión de su cuenta de usuario, tanto para el cambio de contraseña como para la recuperación de la misma?**
- A) Gescontr@.
 - B) Agescon.
 - C) Contr@signa.
 - D) Resuelve.
- 73 Señale cuál de las siguientes opciones corresponde con un gestor de correo electrónico (o cliente de correo electrónico) que pueden usar los profesionales en el Servicio Andaluz de Salud para acceder a su correo electrónico corporativo:**
- A) Oultbook Express.
 - B) Mozilla Thunderbird.
 - C) Emailbox.
 - D) Postspring.

74 Los ciberataques suponen un riesgo para la seguridad del paciente, de los profesionales y para el normal funcionamiento de nuestra organización. Indique cuál de las siguientes opciones corresponde con un tipo de ciberataque:

- A) Trunking.
- B) Firmware.
- C) Phishing.
- D) Roaming.

75 ¿Cuál de las siguientes conductas relacionadas con el “uso de aplicaciones y sistemas” NO se encuentra recogida en el “Código de Conducta en el uso de las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación) para profesionales públicos de la Administración de la Junta de Andalucía”?

- A) Los profesionales utilizarán exclusivamente las aplicaciones y sistemas que para el desempeño de sus funciones les haya habilitado la Administración de la Junta de Andalucía. Estas aplicaciones y sistemas podrán pertenecer a otras Administraciones Públicas u otras entidades.
- B) Los profesionales atenderán a las guías, instrucciones y manuales establecidos para el uso de las aplicaciones y sistemas.
- C) Los profesionales atenderán a los protocolos y mecanismos establecidos para gestionar incidencias y solicitudes de permisos.
- D) Los profesionales deberán cerrar las sesiones diariamente al finalizar su turno de trabajo. Se recomienda realizarlo simplemente cerrando la ventana de trabajo de cada aplicación.

PREGUNTAS ACCESO PROMOCIÓN INTERNA

- 151 ¿Cuál es el atajo de teclado o combinación de teclas para reenviar un correo electrónico usando la herramienta Thunderbird?**
- A) Ctrl + S
 - B) Ctrl + L
 - C) Ctrl + R
 - D) Ctrl + F
- 152 El artículo 38 del Decreto 622/2019 de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía, regula:**
- A) La Carpeta Ciudadana.
 - B) El Registro Electrónico Único.
 - C) Los criterios para la simplificación de procedimientos, agilización de trámites y reducción de cargas.
 - D) Los medios de notificación electrónica y vías de acceso.
- 153 La norma que aprueba el nuevo modelo del Libro de Hojas de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía es:**
- A) La Orden de 6 de septiembre de 1988.
 - B) La Orden de 6 de noviembre de 1989.
 - C) La Orden de 6 de septiembre de 2021.
 - D) La Orden de 6 de noviembre de 2024.

INSTRUCCIONES PARA LAS PERSONAS OPOSITORAS

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

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

SOBRE LA UTILIZACIÓN DE TELÉFONOS MÓVILES Y OTROS DISPOSITIVOS ELECTRÓNICOS:

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

SOBRE EL CORRECTO DESARROLLO DE LA PRUEBA:

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

SOBRE EL CONTENIDO DEL CUADERNILLO DE EXAMEN:

- Iniciada la prueba, si observa alguna anomalía en la impresión del Cuadernillo de examen, levante la mano y, cuando le atiendan, solicite su sustitución.
- Si entiende que existen preguntas confusas, incorrectamente formuladas o con respuestas erróneas, **LE RECORDAMOS QUE LAS ALEGACIONES A LAS PREGUNTAS HAN DE REALIZARSE EN LOS TRES DÍAS HÁBILES SIGUIENTES A LA REALIZACIÓN DEL EXAMEN A TRAVÉS DE LA V.E.C. (Ventanilla Electrónica del Candidato)**

NO ESTÁ PERMITIDO INTERRUPIR EL CORRECTO DESARROLLO DEL EXAMEN.

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

