

PROCESO SELECTIVO PARA EL ACCESO A LA CONDICIÓN DE PERSONAL ESTATUTARIO FIJO EN PLAZAS DEL SERVICIO ARAGONÉS DE SALUD DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN.

Resolución de 21 de diciembre de 2015 (B.O.A. número 28 de 11 de febrero de 2016)

CATEGORÍA:

TELEFONISTA

ADVERTENCIAS:

- No abra este cuestionario hasta que se le indique. Para hacerlo introduzca la mano en el cuadernillo y con un movimiento ascendente rasgue el lomo derecho (ver figura esquina inferior derecha).
- Este cuestionario consta de 110 preguntas de las cuales las 10 últimas son de reserva. Las preguntas de este cuestionario deben ser contestadas en la «Hoja de Examen» entre los números 1 y 110.
- Si observa alguna anomalía en la impresión del cuestionario solicite su sustitución.
- **IMPORTANTE:** Los aspirantes del turno de promoción interna, estarán exentos de contestar a las preguntas número **1 a 30 Inclusive**.
- Los aspirantes del turno libre deberán tener en cuenta **todas** las preguntas del cuestionario.
- **El tiempo de realización de este ejercicio es de 1:45 horas para el turno libre y de 1:15 horas para el turno de promoción interna.**
- Todas las preguntas del cuestionario tienen el mismo valor. Las respuestas correctas puntuarán positivamente, las no contestadas no tendrán valoración alguna y las contestadas erróneamente restarán un tercio del valor de la respuesta correcta.
- Compruebe siempre que el número de respuesta que señale en la «Hoja de Examen» es el que corresponde al número de pregunta del cuestionario.
- En cada pregunta existe una y sólo una respuesta correcta.
- Este cuestionario puede utilizarse en su totalidad como borrador.
- No se permite el uso de calculadora, libros ni documentación alguna, móvil o ningún otro elemento electrónico.
- **SOBRE LA FORMA DE CONTESTAR EN LA "HOJA DE EXAMEN" LEA MUY ATENTAMENTE LAS INSTRUCCIONES QUE FIGURAN AL DORSO DE LA MISMA.**
- **ESTE CUESTIONARIO NO DEBERÁ SER DEVUELTO AL FINALIZAR EL EJERCICIO.**
- **TODOS LOS MÓVILES DEBERÁN ESTAR APAGADOS. SU INCUMPLIMIENTO PODRÁ SER MOTIVO DE EXPULSIÓN.**

ABRIR SOLAMENTE A LA INDICACIÓN DEL TRIBUNAL



1.- Según el artículo 1 de la Ley 39/2015 de Procedimiento Común de las Administraciones Públicas, la presente ley tiene por objeto regular:

- A) los principios a los que se ha de ajustar el ejercicio de la iniciativa legislativa y la potestad reglamentaria.
- B) las bases del régimen jurídico de las Administraciones Públicas.
- C) los principios del sistema de responsabilidad de las Administraciones Públicas y de la potestad sancionadora.
- D) la organización y funcionamiento de la Administración General del Estado.

2.- ¿En qué año entró en vigor la Ley 39/2015 de Procedimiento Común de las Administraciones Públicas?

- A) 2015
- B) 2016
- C) 2017
- D) No está aún vigente.

3.- Según el artículo 14 del Estatuto de Autonomía de Aragón, los Poderes Públicos aragoneses garantizarán un sistema sanitario público desarrollado desde los principios de:

- A) Universalidad y equidad.
- B) Universalidad y solidaridad.
- C) Universalidad y calidad
- D) Universalidad y eficiencia

4.- El marco geográfico y poblacional básico de la atención primaria de salud es:

- A) El centro de salud.
- B) El área de salud.
- C) La Provincia.
- D) La zona de salud.

5.- Según el artículo 16 de la Constitución Española ninguna confesión tendrá carácter:

- A) Popular.
- B) Autonómica.
- C) Estatal.
- D) Ninguna de las anteriores es correcta.

6.- ¿A quién le corresponde la propuesta de fijación de plantillas de personal de los diversos centros y servicios, y sus modificaciones en el Servicio Aragonés de Salud?:

- A) Al Servicio de Política de personal.
- B) A la Dirección Económica administrativa.
- C) Al Director Gerente del Servicio Aragonés de Salud.
- D) A la Dirección de Recursos Humanos.

7.- Según el artículo 102 de la Constitución Española, la responsabilidad criminal del Presidente y los demás miembros del gobierno será exigible en su caso:

- A) Ante el Tribunal Constitucional.
- B) Ante la Sala de lo Penal del Tribunal Supremo.
- C) Ante la Sala de lo Penal de la Audiencia Nacional.
- D) Ante el Juzgado de Guardia correspondiente.

8.- Según el Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de Octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto básico del empleado público, Es un derecho individual ejercido colectivamente:

- A) La libertad sindical.
- B) Recibir protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo.
- C) La libertad de expresión dentro de los límites del ordenamiento jurídico.
- D) La libre asociación profesional.

9.- Según el Real Decreto Legislativo 5/2015 de 30 Octubre, ¿Cuál de los siguientes NO es un principio al que está sujeta la negociación colectiva?

- A) Colaboración.
- B) Legalidad.
- C) Cobertura presupuestaria.
- D) Publicidad.

10.- Conforme al artículo 46 de la Ley 14/1986, General de Sanidad, cuál es una característica fundamental del Sistema Nacional de Salud:

- A) La concentración de los recursos sanitarios.
- B) La elaboración de un marco legal común para la gestión efectiva de los servicios sanitarios.
- C) La prestación de una atención integral procurando altos niveles de calidad debidamente evaluados y controlados.
- D) La regulación e imposición de cotizaciones y tasas para la prestación de servicios sanitarios.

11.- La plataforma logística intermodal de Teruel se denomina:

- A) PLAZA.
- B) PLHUS.
- C) PLATEA.
- D) PLTER.

12.- ¿Qué país fue en 2015 el principal proveedor de la Comunidad Autónoma de Aragón?:

- A) China.
- B) Alemania.
- C) EEUU.
- D) Marruecos.

13.- ¿Cuál de las siguientes comarcas NO pertenece a la Comunidad Autónoma de Aragón?

- A) Bajo Aragón
- B) Sobrarbe
- C) Maestrazgo
- D) Aliste

14.- ¿A quién le corresponde la jefatura superior del personal adscrito al Servicio Aragonés de Salud?:

- A) Al Director Gerente del Servicio Aragonés de Salud.
- B) Al Consejero de Sanidad.
- C) Al Director de Recursos Humanos del Servicio Aragonés de Salud.
- D) Al Director General de Asistencia sanitaria.

15.- La Ley 14/1986, General de Sanidad, establece que el área de salud se extenderá su acción a una población:

- A) No inferior a 10.000 habitantes ni superior a 50.000 habitantes.
- B) No inferior a 50.000 habitantes ni superior a 100.000 habitantes.
- C) No inferior a 100.000 habitantes ni superior a 200.000 habitantes.
- D) No inferior a 200.000 habitantes ni superior a 250.000 habitantes.

16.- Según el censo del año 2015, ¿Cuál es el número aproximado de habitantes de la Comunidad Autónoma de Aragón?

- A) Menos de 1.000.000 de habitantes.
- B) Más de 1.000.000 y menos de 1.200.000 de habitantes.
- C) Más de 1.200.000 y menos de 1.500.000 de habitantes.
- D) Más de 2.000.000 habitantes.

17.- Según la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, uno de los contaminantes físicos más común en los puestos de trabajo, independientemente de la actividad de que se trate, es:

- A) La radiación solar.
- B) El mal olor.
- C) El ruido.
- D) La suciedad.

18.- ¿Cuántas comarcas hay en Aragón?

- A) 33
- B) 32
- C) 31
- D) 30

19.- Según la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, las condiciones ambientales de los lugares de trabajo, la temperatura de los locales cerrados de trabajo donde se realicen trabajos sedentarios propios de oficinas o similares estará comprendida entre:

- A) 18 y 24°C
- B) 17 y 27°C
- C) 17 y 23°C
- D) 18 y 26°C

20.- Según el Estatuto Marco del Personal Estatutario de los Servicios de Salud: señale en cuál de los siguientes supuestos NO podrá darse un nombramiento de personal estatutario temporal de carácter eventual:

- A) Cuando se trate de la prestación de servicios determinados de naturaleza temporal, coyuntural o extraordinaria.
- B) Cuando sea necesario para garantizar el funcionamiento permanente y continuado de los centros sanitarios.
- C) Para el desempeño de una plaza vacante.
- D) Para la prestación de servicios complementarios de una reducción de jornada ordinaria.

21.- ¿Qué río NO pasa por la Comunidad Autónoma de Aragón?

- A) Río Gállego.
- B) Río Guadalope.
- C) Río Cinca.
- D) Río Arlanza.

22.- Según el Estatuto de Autonomía de Aragón, la gestión de la asistencia sanitaria de la Seguridad Social:

- A) Es una competencia ejecutiva.
- B) Es una competencia compartida.
- C) Es una competencia estatal.
- D) Es una competencia exclusiva

23.- Según el artículo 30 de la Ley 39/2015 de Procedimiento Común de las Administraciones Públicas, cuando los plazos se hayan señalado por días naturales por declararlo así una ley o por el Derecho de la Unión Europea:

- A) Se computarán automáticamente en días hábiles.
- B) Se hará constar esta circunstancia en las notificaciones correspondientes.
- C) El interesado podrá solicitar su conversión en días hábiles.
- D) Todas las respuestas anteriores son incorrectas.

24.- De acuerdo con la Ley 6/2002, de Salud de Aragón, ¿a quién corresponde custodiar la historia clínica?

- A) Al facultativo que asistió al paciente.
- B) Al servicio médico que asistió al paciente.
- C) Al centro asistencial.
- D) A nadie.

25.- Según el artículo 62 de la Ley 55/2003, de 16 de Diciembre, del Estatuto Marco del personal estatutario de los servicios de salud, el régimen general de situaciones del personal estatutario fijo de los servicios de salud NO comprende:

- A) Servicios especiales.
- B) Excedencia por servicios en el sector público.
- C) Excedencia voluntaria.
- D) Excedencia forzosa.

26.- ¿En qué año entró en vigor la actual Constitución Española?

- A) 1977
- B) 1978
- C) 1979
- D) 1980

27.- El Justicia de Aragón rinde cuentas de su gestión ante:

- A) La Diputación General.
- B) El Tribunal Superior de Justicia de Aragón.
- C) El Consejo Consultivo
- D) Las Cortes de Aragón.

28.- Según la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, la distancia recomendada desde la pantalla del ordenador a los ojos del operador debe ser como mínimo

- A) 40 cm
- B) 50 cm
- C) 20 cm
- D) Ninguna es correcta.

29.- Según el artículo 46 del Estatuto de Autonomía de Aragón, ¿Quién nombra al Presidente de Aragón?

- A) Las Cortes Generales.
- B) El Presidente de las Cortes.
- C) El Rey.
- D) El Gobierno de Aragón.

30.- ¿Cómo se llama el túnel internacional que une España y Francia por la comarca del Sobrarbe?:

- A) Túnel de Bielsa-Aragouet.
- B) Túnel de Cotefablo.
- C) Túnel de Monrepós.
- D) túnel de Canals Royes.

31.- ¿Qué se transmite por las mangueras de unión entre los altavoces y el amplificador?

- A) Ondas magnéticas.
- B) Ondas acústicas.
- C) Corriente eléctrica.
- D) Impulsos sincronizados con los golpes de frecuencias bajas de sonido transmitido.

32.- El número de extensiones en una central telefónica viene determinado por:

- A) El número de líneas externas de la misma.
- B) El número de usuarios y la capacidad de la central.
- C) Es un número fijo determinado por el fabricante que no se puede cambiar.
- D) Es ilimitado siempre que sea múltiplo de 9.

33.- El SAI On line es el que:

- A) Está conectado en paralelo con la Centralita. La Centralita funciona normalmente conectada a la red eléctrica normal y simultáneamente las baterías se están cargando. Si se produce un fallo en la red, se conmuta la Centralita y pasa a ser alimentada por las baterías.
- B) Está en serie con la Centralita. Las baterías se están cargando y suministrando alimentación al servicio telefónico, Si hay un corte en el fluido no es necesaria la conmutación y la respuesta es inmediata.
- C) Este tipo de SAI utiliza un inversor bidireccional.
- D) Al detectar un fallo de corriente eléctrica, se conectan las baterías, pero necesita un tiempo para hacer la conmutación hacia las baterías.

34.- La función de un sistema de alimentación ininterrumpida "S.A.I" es:

- A) Proporciona ventilación y alimentación a equipos sensibles a perder datos almacenados.
- B) Proporcionar alimentación con baterías en caso de fallo del suministro principal.
- C) Compensar las caídas de tensión de la corriente principal con baterías.
- D) Protege el equipo contra picos de tensión.

35.- ¿Se pueden mejorar las prestaciones o capacidad de una central telefónica?

- A) No.
- B) Sí, mediante actualizaciones de "software", de "hardware" o ampliaciones de "hardware".
- C) Solamente en aquellas centrales digitales que soporten voz sobre IP.
- D) Sí, siempre y cuando estas centrales no soporten voz sobre IP.

36.- La comunicación entre personal de la misma categoría profesional.

- A) Comunicación horizontal.
- B) Comunicación vertical.
- C) Comunicación descendente.
- D) Comunicación ascendente

37.- Como se denomina el énfasis que se pone a la voz:

- A) Intensidad.
- B) Volumen.
- C) Modulación.
- D) Entonación.

38.- ¿Qué son los motores de búsqueda? :

- A) Son páginas web que permiten buscar otras páginas.
- B) Son páginas web para programadores informáticos.
- C) Son páginas web que son utilizadas únicamente en el ámbito científico-tecnológico.
- D) Ninguna de las anteriores es correcta.

39.- Si existe una situación de emergencia, ¿Cómo se debe actuar?:

- A) Debe dirigirse hacia la salida principal corriendo, pero sin coger ningún efecto personal.
- B) Debe actuar siempre conforme al plan de Emergencias del Centro de trabajo según las indicaciones efectuadas.
- C) Si hay fuego abrir ventanas para que salga el humo.
- D) Si está en un piso alto, coger el ascensor para salir lo antes posible.

40.- Cual de estas opciones es FALSA. Los sistemas IVR permiten:

- A) Un alto grado de reducción de costes.
- B) No existen sistemas IVR en telefonía.
- C) Un alto grado de reducción de tiempos de espera.
- D) Actuar como receptor de llamadas en horarios fuera de atención al público.

41.- Todo tratamiento de datos personales de modo que la información que se obtenga no pueda asociarse a persona identificada o identificable es:

- A) Fuentes accesibles al público.
- B) Tratamiento de datos.
- C) Cesión o Comunicación de datos.
- D) Procedimiento de disociación.

42.- Cuando adquirimos un amplificador o caja acústica figura inscrita en la caja su potencia. Realmente este dato representa:

- A) La potencia pico que puede alcanzar durante un corto periodo de tiempo.
- B) La potencia que consume el equipo.
- C) La potencia que sacará en caso de que la fuente o receptor sea de la misma potencia.
- D) No significa nada.

43.- Señale la definición INCORRECTA. El uso de centrales telefónicas privadas permite....:

- A) Con un número reducido de líneas externas dar servicio de llamada al exterior a un mayor número de usuarios.
- B) Las comunicaciones internas entre las extensiones.
- C) Una mayor flexibilidad a la hora de dirigir el tráfico de llamadas entrantes.
- D) Prescindir de los trabajadores dedicados a atender al usuario.

44.- Señale la opción CORRECTA. El servicio 061:

- A) Es un organismo autónomo que depende directamente de la Consejería de Sanidad.
- B) Se presta directa y exclusivamente desde los centros de Atención Primaria.
- C) Se coordina con otros servicios de emergencia como el 112, bomberos, etc.
- D) Deriva todas las llamadas al hospital de referencia.

45.- Para un hospital con más de 100 camas se exige una comunicación directa con el parque de Bomberos más cercano. Esta comunicación debe ser:

- A) Comunicación totalmente alámbrica entre los dos terminales alimentados ambos con baterías.
- B) Dos teléfonos móviles de última generación con números codificados de fácil marcado.
- C) Teléfonos con marcado por tonos para garantizar la comunicación.
- D) No se exige que sea telefónica puede ser mediante por "WhatsApp" o correo electrónico.

46.- La incapacidad Permanente total para la profesión habitual:

- A) Indemnización de 24 mensualidades de la base reguladora, pero puede continuar trabajando.
- B) Inhabilita al trabajador para la realización de todas o de las fundamentales tareas de su profesión habitual, siempre que pueda dedicarse a otra distinta.
- C) Prestación Vitalicia del 100% de su base reguladora. Inhabilita al trabajador para cualquier profesión u oficio.
- D) Baja temporal hasta la recuperación del trabajador.

47.- En una conversación las pausas son:

- A) Una descortesía.
- B) Un descanso.
- C) Una herramienta de comunicación.
- D) Ninguna de las anteriores.

48.- En una centralita, un grupo de captura es:

- A) No existen grupos de captura en telefonía.
- B) Una agrupación de extensiones con capacidad para capturar las llamadas entre ellas de forma sencilla.
- C) El grupo donde entran las llamadas externas de la línea principal.
- D) El grupo que captura la línea de salida y por el que se encaminan las llamadas salientes.

49.- ¿Una central telefónica permite la conexión de teléfonos inalámbricos?

- A) Solamente en centrales digitales.
- B) No.
- C) Solamente cinco terminales.
- D) Sí.

50.- Si quien proporciona el servicio demuestra saber y querer, el usuario percibe:

- A) Empatía.
- B) Objetividad.
- C) Calidad.
- D) Control personal.

51.- La asignación del Código de Identificación Personal del Sistema Nacional de Salud:

- A) Se realizará en el momento de la inclusión de los datos relativos a cada ciudadano en la base de datos de población protegida por el Sistema Nacional de Salud.
- B) Actuará como clave de vinculación del único código de Identificación Personal Autonómico que cada persona puede tener asignado a lo largo de su vida.
- C) Tendrá carácter repetible y serán varios a lo largo de la vida de cada persona.
- D) No existe el Código de Identificación Personal del Sistema Nacional de Salud.

52.- ¿Qué elementos son necesarios para que se establezca la comunicación?:

- A) Fuente o emisor, mensaje, receptor, proceso de codificar y proceso de decodificar.
- B) Fuente o emisor, mensaje, canal de comunicación, proceso de rectificar, proceso de decodificar.
- C) Fuente, canal, mensaje y receptor.
- D) Fuente, codificador/decodificador, mensaje, canal, y receptor.

53.- Para personalizar la conversación NO deberemos:

- A) Usar el título (doctor, licenciado, etc.) cuando se identifique así el interlocutor.
- B) Anteponer Sr/Sra.
- C) Tratarlo de usted mientras el interlocutor no diga lo contrario.
- D) Iniciar la conversación tuteando al usuario.

54.- Un buscapersonas, también llamado beeper, pager, etc., ¿Cuál es su principal ventaja sobre otros medios de comunicación usados como la telefonía móvil o walkies por radiofrecuencia?

- A) Es resistente al agua.
- B) La cobertura es mayor al trabajar en un rango de frecuencias muy alto.
- C) Es capaz de recibir un número ilimitado de caracteres alfanuméricos con los datos de las llamadas recibidas y su consumo de batería es menor que la de un teléfono móvil.
- D) Son mucho más económicos porque no se depende de una operadora de telefonía.

55.- En el navegador Google Chrome podemos navegar en modo incognito, lo que nos permite:

- A) Que las páginas que visitemos no se guarden ni en el historial ni en el almacén de cookies una vez que hayas cerrado todas las pestañas de incognito.
- B) Que las páginas que visitemos se guarden en el historial pero no en el almacén de cookies.
- C) Ocultar nuestra actividad de navegación a nuestra empresa pero podrá ser vista por tu proveedor de servicios de internet.
- D) Que nuestras acciones sean totalmente invisibles.

56.- Los usuarios suelen evaluar la calidad del servicio que reciben sobre la base de cinco factores distintos:

- A) Elementos tangibles, promesas cumplidas, actitud de servicio, competencia del personal y empatía.
- B) Elementos intangibles, promesas cumplidas, actitud del servicio, competencia del personal y simpatía.
- C) Promesas cumplidas, simpatía del personal, conocimientos del personal, competencia y elementos tangibles.
- D) Promesas cumplidas, elementos del servicio, aptitud, competencia del servicio y simpatía.

57.- La transferencia de llamadas consiste en:

- A) Transferir una llamada desde una extensión a otra SIN posibilidad de anunciarla al tercer interlocutor.
- B) Transferir una llamada desde una extensión a otra CON posibilidad de anunciarla al tercer interlocutor.
- C) No se pueden transferir llamadas de una extensión a otra.
- D) Pasar llamadas exclusivamente desde el puesto de operadora.

58.- ¿Cómo define la Real Academia de la Lengua Española la Comunicación?:

- A) Un proceso de interacción social, a través de un intercambio de información.
- B) Un proceso de interacción social, a través de un intercambio equilibrado de información y experiencia.
- C) Capacidad propia del ser humano para expresar pensamientos y sentimientos por medio de la palabra.
- D) La transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor.

59.- Para un telefonista indique cuál de las siguientes afirmaciones es INCORRECTA:

- A) Dejar que la persona que llama sea la primera en colgar el aparato telefónico.
- B) Tener a mano una lista de los números de teléfono más frecuentes.
- C) Tener preparado papel y bolígrafo -o lápiz- para notas.
- D) Discutir cuando piensas que no lleva razón el paciente/usuario.

60.- Los/as telefonistas dependen orgánicamente de:

- A) La gestión de la comunicación.
- B) La Dirección de RR. HH.
- C) Dirección de Personal Subalterno.
- D) Dirección o Subdirección de Gestión y Servicios Generales.

61.- ¿Cuál de estos tipos NO es una modulación analógica de la señal?

- A) QAM.
- B) AM.
- C) FM.
- D) GPRS.

62.- ¿Quién emite la Tarjeta Sanitaria y que validez tiene?:

- A) El Instituto Carlos III y tiene una validez de 5 años.
- B) La Administración Sanitaria Autonómica con una validez de 5 años.
- C) La Administración Sanitaria Autonómica y el Instituto Nacional de Gestión Sanitaria y será válida en todo el Sistema Nacional de Salud.
- D) El Instituto Nacional de Gestión Sanitaria y tendrá una validez de 5 años.

63.- En caso de recibir una comunicación para ponerse en contacto con carácter de urgencia con el Servicio de Bomberos, ¿a qué número llamaría?

- A) 112.
- B) 080.
- C) 091.
- D) 092.

64.- La Unidad o Servicio de Admisión del Hospital, está adscrito directamente:

- A) Dirección de Asuntos Generales.
- B) Dirección de Gestión.
- C) Dirección de Enfermería
- D) A ninguna de las anteriores.

65.- ¿Cuál de estos incidentes NO está recogido en un Plan de Autoprotección?

- A) Robo o hurto.
- B) Incendio.
- C) Conato de incendio.
- D) Amenaza de bomba.

66.- ¿Qué función realiza el micrófono en una instalación de megafonía? (cuando estamos hablando frente a él)

- A) Regula el volumen de nuestra voz para ecualizarlo en el amplificador.
- B) Transmite las ondas sonoras de nuestra voz a través de la manguera hasta el altavoz.
- C) Transmite las ondas sonoras de nuestra voz a través de la manguera hasta el amplificador.
- D) Convierte las ondas sonoras de nuestra voz en una señal eléctrica.

67.- ¿Qué es una BTS en una red de telefonía móvil?

- A) Código con el que se emiten las llamadas.
- B) Big Telecommunication Station (Principal estación de telecomunicación).
- C) Estación Transceptora Base.
- D) Organización que controla a las grandes compañías.

68.- ¿Cómo denominamos a “la disposición a evaluar de determinada manera ciertos objetos, acciones y situaciones.”?

- A) Actitud.
- B) Eficacia.
- C) Habilidad.
- D) Eficiencia.

69.- La alineación de un párrafo puede ser:

- A) A la izquierda, centrada, a la derecha y justificada.
- B) A la izquierda, centrada y a la derecha.
- C) A la izquierda, centrada, a la derecha y normalizada.
- D) A la izquierda, centrada, a la derecha y verificada.

70.- La red de comunicaciones del Gobierno de Aragón es una red:

- A) Punto a punto semi-dúplex.
- B) Multipunto.
- C) Analógica en su totalidad.
- D) Punto a punto half-dúplex.

71.- Indicar en cuál de estas tecnologías NO es posible el envío de datos.

- A) 4G.
- B) 3G.
- C) 2G.
- D) 1G.

72.- A partir de cuantos años por falta de requerimiento por motivo asistencial o fallecimiento del paciente, pasa una Historia Clínica del archivo activo al archivo pasivo:

- A) 10 años.
- B) 7 años.
- C) 5 años.
- D) 3 años.

73.- El método que se utiliza en la actualidad dentro de la RTB (Red telefónica básica) para marcar el número destino, se denomina:

- A) Decádica o de disco.
- B) Multifrecuencia.
- C) Conmutador de gravedad.
- D) Ninguna es correcta.

74.- Dentro del plan de calidad, ¿Qué es la eficacia?:

- A) Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera.
- B) Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado.
- C) Hacerse cargo de algo.
- D) Adecuación de un producto o servicio a las características especificadas..

75.- ¿Cuál de estos fue el primer tipo de micrófono?

- A) Dinámico
- B) De cinta
- C) De carbón
- D) Capacitivo

76.- Los traslados internos de los pacientes entre Servicios son autorizados por:

- A) El propio servicio que lo está tramitando.
- B) El servicio de Admisión.
- C) La dirección del Hospital.
- D) El Jefe de la Guardia.

77.- En relación con las centrales telefónicas privadas, señale la afirmación CORRECTA:

- A) Las centrales telefónicas privadas no se pueden conectar entre sí.
- B) La interconexión de dos centrales privadas solamente se puede realizar a través de la red pública.
- C) Únicamente se pueden interconectar centrales telefónicas del mismo fabricante y modelo.
- D) Se pueden interconectar dos centrales telefónicas privadas bien a través de la red pública o mediante una red privada.

78.- Son directrices, instrucciones u órdenes de servicio dictadas por un ente orgánico superior dirigidas hacia órganos de rango inferior:

- A) Las circulares.
- B) Los protocolos.
- C) Los procedimientos.
- D) Ninguno de los anteriores.

79.- ¿Qué es la escucha activa?:

- A) Escuchar todo el tiempo.
- B) Hablar y contestar rápidamente.
- C) Que el interlocutor sienta que le atendemos con atención, usando expresiones cortas para que entienda que le escuchamos.
- D) Ninguna de las anteriores.

80.- Para evitar que una conversación telefónica mediante voz sobre IP pueda ser interceptada o escuchada por terceros se puede:

- A) Hablar a un volumen más bajo.
- B) No se pueden interceptar las comunicaciones en voz sobre IP.
- C) Encriptar la información aunque suponga una pérdida de calidad.
- D) Colocar un filtro de ADSL entre el auricular y la base del teléfono.

81.- Señale la opción INCORRECTA. El administrador de la central telefónica puede prohibir a una extensión:

- A) Realizar llamadas externas.
- B) Desviar llamadas al exterior.
- C) Descolgar el auricular.
- D) Activar el servicio No Molestar.

82.- La banda magnética de la Tarjeta Sanitaria tiene:

- A) Una pista alfanumérica, 1 pista numérica, 1 pista regrabable.
- B) Una pista libre, 1 pista en braille, 1 pista con letra de control.
- C) Una pista alfanumérica y 1 regrabable.
- D) Ninguna de las anteriores es correcta.

83.- Señale la opción INCORRECTA. Una central telefónica privada...:

- A) Ha de tener obligatoriamente telefonistas para dirigir el tráfico de llamadas entrantes.
- B) Puede dirigir el tráfico de llamadas entrantes de forma automática en función del número marcado.
- C) Puede contar con guías vocales y operadoras automáticas que faciliten el trabajo a los usuarios internos y externos.
- D) Puede encaminar las llamadas entrantes tanto a usuarios internos de la propia central como a usuarios externos.

84.- La instalación de comunicación directa con el servicio de Bomberos exigida para hospitales de más de 100 camas, ¿a qué número llama?

- A) 11888.
- B) 112.
- C) 080.
- D) A ninguno, la llamada es directa mediante algún sistema de pulsación directa.

85.- Indique qué puesto dentro de la organización del Plan de Autoprotección y de catástrofes externas en el que un error o dejación de funciones puede ocasionar demoras de actuación, agravamiento de la situación y descoordinación de actuaciones de los equipos.

- A) Jefe de Emergencia.
- B) Miembro del equipo de evacuación.
- C) Telefonista.
- D) Miembro del equipo de primera intervención.

86.- Indicar cuál de estos protocolos de comunicación NO es usado por los buscapersonas.

- A) POCSAG
- B) ERMES
- C) TAP
- D) TCP/AP

87.- Un repetidor formado por dos antenas parabólicas adosadas tiene la función de:

- A) Cambiar la dirección de la señal radioeléctrica.
- B) Amplificar las señales de la frecuencia principal.
- C) Emitir 1024 frecuencias en una señal radioeléctrica.
- D) Codificar las señales emitidas.

88.- Señale la opción INCORRECTA. En un centro de salud de Atención Primaria existen números externos para recibir llamadas destinadas a:

- A) Cita previa.
- B) Avisos a domicilio.
- C) Fax.
- D) Devolución de medicamentos.

89.- Indique cuál de estos NO es un tipo de micrófono.

- A) De Criptonita.
- B) Piezoeléctrico.
- C) Dinámico.
- D) De carbono.

90.- Señale la respuesta CORRECTA. El Gobierno de Aragón:

- A) Dispone de un único número externo para cada uno de los departamentos y organismos autónomos.
- B) Dispone de números externos para todos aquellos servicios que lo precisen.
- C) Asigna un número externo distinto a todas y cada una de las extensiones.
- D) Solamente utiliza números externos especiales como el 061, 112, etc.

91.- Indique cuál de estas funciones básicas NO es competencia de los Servicios de Admisión, Atención y Documentación Clínica:

- A) Programación de ingresos.
- B) Gestión de camas.
- C) Control del gasto correspondiente al Capítulo II.
- D) Coordinación organizativa del proceso asistencial.

92.- La presentación preliminar consiste en:

- A) Mostrar los códigos de campo del documento.
- B) Dar el mismo formato a los párrafos.
- C) Mostrar una vista previa del documento antes de imprimirlo.
- D) No existe esta opción en los programas ofimáticos.

93.- NO es un elemento de la comunicación:

- A) El teléfono.
- B) La red telefónica.
- C) La voz.
- D) Ninguna de las anteriores es correcta.

94.- Señale la opción CORRECTA. El directorio telefónico del Gobierno de Aragón:

- A) No existe.
- B) Se publica anualmente y en formato papel, de forma similar a las guías telefónicas.
- C) Está restringido su uso al personal de Aragonesa de Servicios Telemáticos.
- D) Es accesible desde el Portal del Empleado.

95.- Los errores detectados en el proceso rutinario de autodiagnóstico de la centralita:

- A) Debe registrarse manualmente en un archivo destinado para dicho fin.
- B) No es necesario registrarlos.
- C) Se registran automáticamente en un historial de fallos accesible a los usuarios autorizados.
- D) Paralizan todos los servicios de la centralita.

96.- Se dice que un procesador de textos es WYSIWYG (What You See Is What You Get) cuando:

- A) No se entiende su manejo.
- B) Dispone de un módulo de traducción del inglés.
- C) Es capaz de imprimir automáticamente el trabajo en cuanto se termine.
- D) Es capaz de mostrar el documento de forma similar a como quedará mientras se trabaja en él.

97.- La red de comunicaciones del Gobierno de Aragón:

- A) Es una red LAN.
- B) Es una red MAN.
- C) Es una red WAN.
- D) Ninguna de las anteriores.

98.- En una base de datos, la información se agrupa en:

- A) Tablas.
- B) Clusters.
- C) Sectores.
- D) Carpetas.

99.- ¿Qué tecnología de comunicación usan los aviones que hacen vuelos interoceánicos para ofrecer el servicio de llamadas a los pasajeros?

- A) Radiofrecuencia.
- B) Antenas con amplificadores 4G.
- C) Sistemas de comunicación vía satélite.
- D) Comunicación por HLR enlazado con UMTS.

100.- ¿Se pueden compartir datos entre un procesador de textos y una hoja de cálculo?

- A) Sí, de diversas formas.
- B) Solo si el procesador de textos cuenta con el módulo "Mathematics 9.0" integrado.
- C) Únicamente si son del mismo fabricante.
- D) No, porque la hoja de cálculo solamente puede manejar números y fórmulas.

101.- ¿Qué es el (CIP – AUT) en la Tarjeta Sanitaria?:

- A) Código de Interés Personal de Autonomía del Paciente.
- B) Código de Identificación de Pacientes Autónomos.
- C) Código de Identificación de Personal Autorizados.
- D) Código de Identificación Personal Asignado por la Administración Sanitaria.

102.- Las redes de transmisión de datos se clasifican según su topología en:

- A) Conexión en serie y conexión en paralelo.
- B) Redes secuenciales, redes de verificación y redes redundantes.
- C) No existe ningún tipo de clasificación topológica de las redes.
- D) Redes de bus, de anillo, de estrella, de árbol, de malla, de doble anillo y mixtas.

103.- Cuando inicie una conversación telefónica:

- A) Escuche con atención y espere a que le pregunten.
- B) Identifique a su interlocutor preguntándole el nombre.
- C) Muéstrese muy campechano.
- D) Identifíquese y explique la razón de su llamada.

104.- ¿Qué tipo de cable se usa para conexión de las estaciones de radioenlace con sus antenas?

- A) Cable de acero reforzado.
- B) Fibra óptica.
- C) Cable coaxial.
- D) Cable de sección $4 \times 1,5 \text{mm}^2$

105.- El primer protocolo que reguló la transmisión de voz sobre IP fue:

- A) H.323.
- B) Skype.
- C) No hay un protocolo estándar. Cada fabricante tiene el suyo propio.
- D) PIPVIP Protocolo de Intercambio de Paquetes sobre Voz IP.

106.- Señale la respuesta CORRECTA:

- A) El directorio telefónico de una central telefónica puede ser consultado desde una extensión digital o IP.
- B) Los directorios telefónicos solamente muestran las iniciales de los nombres por motivos de seguridad.
- C) En los directorios telefónicos únicamente se incluyen las extensiones asignadas a Jefes de Departamento.
- D) Los faxes nunca son incluidos en directorios telefónicos.

107.- Uno de los derechos de los ciudadanos frente a la Administración es:

- A) Derecho a acceder libremente a los archivos y registros de la Administración.
- B) A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados.
- C) Derecho a identificar a todo el personal del Servicio de Admisión de enfermos.
- D) Ninguna de las anteriores es correcta.

108.- La caída de objetos o desprendimientos podrían ser:

- A) Riesgo considerable.
- B) Riesgo eléctrico.
- C) Riesgo genérico.
- D) Incendios.

109.- Un enlace hipertexto nos permite:

- A) "Saltar" directamente de una página web a otra relacionada con ella, sin necesidad de escribir la dirección de la nueva página en la barra de direcciones.
- B) Almacenar la información en ficheros.
- C) "Saltar" directamente de una página web a otra, siempre que escribamos la dirección de la nueva página en la barra de direcciones.
- D) Recuperar el contenido de un fichero

110.- ¿Qué es un spyware?:

- A) Un programa que se instala sin su permiso en su ordenador para recopilar información sobre las actividades realizadas en éste.
- B) Un programa antivirus.
- C) Un programa que sirve para bloquear el acceso no autorizado, permitiendo al mismo tiempo comunicaciones autorizadas.
- D) Es un programa que permite garantizar la identidad y autenticidad de los usuarios en internet.

ESTA PÁGINA ESTÁ EN BLANCO INTENCIONADAMENTE

