

**OFERTA DE EMPLEO PÚBLICO DE PERSONAL ESTATUTARIO DE
INSTITUCIONES SANITARIAS DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE
CANTABRIA**

CATEGORÍA:

TELEFONISTA

Orden SAN/87/2022, de 29 de diciembre, por la que se convocan pruebas selectivas para el acceso, mediante el procedimiento de concurso oposición para la estabilización de empleo temporal, a la condición de personal estatutario fijo en la categoría de Telefonista de Instituciones Sanitarias de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

**EJERCICIO ÚNICO
CUESTIONARIO TIPO TEST**

ADVERTENCIA:

NO ABRA ESTE CUESTIONARIO HASTA QUE SE LE INDIQUE

1.- De acuerdo con el artículo 14 de la Constitución Española de 1978:

- A Los españoles son mayores de edad a los dieciseis años.
- B Los españoles son iguales ante la ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- C Queda abolida la pena de muerte, salvo para delitos de terrorismo.
- D Se reconoce el derecho de reunión pacífica y sin armas. El ejercicio de este derecho necesitará autorización previa.

2.- El derecho a la protección de la salud, se encuentra recogido en la Constitución Española de 1978, en el artículo:

- A 23
- B 33
- C 43
- D 53

3.- De acuerdo con el artículo 1.3 de la Ley Orgánica 8/1981, de 30 de diciembre, de Estatuto de Autonomía para Cantabria, la denominación de la Comunidad Autónoma será la de:

- A Santander.
- B Provincia de los Nueve Valles.
- C Ducado de Cantabria.
- D Ninguna de las opciones anteriores es correcta.

4.- De acuerdo con la Ley Orgánica 8/1981, de 30 de diciembre, de Estatuto de Autonomía para Cantabria, la bandera propia de Cantabria es la formada por dos franjas horizontales, de igual anchura:

- A Roja la superior y blanca la inferior.
- B Blanca la superior y roja la inferior.
- C Azul la superior y blanca la inferior.
- D Blanca la superior y azul la inferior.

5.- De acuerdo con el artículo 1 de la Ley Orgánica 8/1981, de 30 de diciembre, de Estatuto de Autonomía para Cantabria, los poderes de la Comunidad Autónoma emanan de:

- A La Constitución.
- B El Estatuto de Autonomía para Cantabria.
- C El pueblo.
- D Todas las respuestas anteriores son correctas.

6.- De acuerdo con el artículo 3 de la Constitución Española de 1978, el castellano es la lengua oficial del Estado y las demás lenguas españolas:

- A Serán también oficiales en todo el territorio español.
- B Serán también oficiales en las respectivas Comunidades Autónomas de acuerdo con sus Estatutos.
- C En ningún caso serán lenguas oficiales. Podrán tener la consideración de dialectos si así se recoge en sus Estatutos.
- D Está prohibido su uso en todo el territorio español.

- 7.- De acuerdo con el artículo 8 de la Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica, señale en cual de los siguientes supuestos el consentimiento deberá prestarse por escrito:
- A En todo caso.
 - B Intervenciones quirúrgicas.
 - C Siempre que el paciente sea menor de edad.
 - D Para llevar a cabo cualquier tipo de procedimiento diagnóstico.
- 8.- De acuerdo con el artículo 4 de la Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica, en relación con el derecho de información asistencial, señale la respuesta FALSA:
- A Los pacientes tienen derecho a conocer, con motivo de cualquier actuación en el ámbito de su salud, toda la información disponible sobre la misma, salvando los supuestos exceptuados por la Ley.
 - B La información, que como regla general se proporcionará por escrito dejando constancia en la historia clínica, comprende, como mínimo, la finalidad y la naturaleza de cada intervención, sus riesgos y sus consecuencias.
 - C Toda persona tiene derecho a que se respete su voluntad de no ser informada.
 - D La información clínica forma parte de todas las actuaciones asistenciales, será verdadera, se comunicará al paciente de forma comprensible y adecuada a sus necesidades y le ayudará a tomar decisiones de acuerdo con su propia y libre voluntad.
- 9.- De acuerdo con el artículo 5 de la Ley de Cantabria 7/2002, de 10 de diciembre, de Ordenación Sanitaria de Cantabria, el Sistema Autonómico de Salud está integrado por:
- A El Sistema Sanitario Público de Cantabria y la red sanitaria de titularidad privada.
 - B Exclusivamente por los establecimientos, centros y servicios sanitarios existentes en la Comunidad Autónoma de Cantabria de titularidad pública.
 - C Exclusivamente por los establecimientos, centros y servicios sanitarios existentes en la Comunidad Autónoma de Cantabria de titularidad privada.
 - D Los establecimientos, centros y servicios sanitarios existentes en todo el territorio nacional.
- 10.- De acuerdo con el artículo 8 de la Ley de Cantabria 7/2002, de 10 de diciembre, de Ordenación Sanitaria de Cantabria, el Sistema Sanitario Público de Cantabria está integrado por:
- A Los centros, servicios y establecimientos sanitarios de la Agencia Cántabra de Salud.
 - B Los centros, servicios y establecimientos sanitarios del Instituto Cántabro de Gestión Sanitaria.
 - C Los centros, servicios y establecimientos sanitarios de los municipios de la Comunidad Autónoma de Cantabria y cualesquiera otras Administraciones territoriales intracomunitarias.
 - D Los centros, servicios y establecimientos sanitarios de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Cantabria a través de la Consejería competente en materia de servicios sociales.

- 11 .- De acuerdo con el artículo 9 de la Ley de Cantabria 7/2002, de 10 de diciembre, de Ordenación Sanitaria de Cantabria, el Sistema Sanitario Público de Cantabria se organiza en demarcaciones territoriales denominadas:**
- A** Áreas de Salud, que constituyen el marco de planificación y desarrollo de las actuaciones sanitarias, y tienen como misión fundamental asegurar la accesibilidad y la continuidad de la atención en los distintos niveles de atención sanitaria.
 - B** Zonas de Salud, que constituyen el marco de planificación y desarrollo de las actuaciones sanitarias, y tienen como misión fundamental asegurar la accesibilidad y la continuidad de la atención en los distintos niveles de atención sanitaria.
 - C** Área Única, que constituye el marco de planificación y desarrollo de las actuaciones sanitarias, y tiene como misión fundamental asegurar la accesibilidad y la continuidad de la atención en los distintos niveles de atención sanitaria.
 - D** Zona de Salud Única, que constituye el marco de planificación y desarrollo de las actuaciones sanitarias, y tiene como misión fundamental asegurar la accesibilidad y la continuidad de la atención en los distintos niveles de atención sanitaria.
- 12 .- De acuerdo con el artículo 8 de la Ley de Cantabria 7/2002, de 10 de diciembre, de Ordenación Sanitaria de Cantabria, el Sistema Sanitario Público de Cantabria está integrado por:**
- A** Los centros, servicios y establecimientos sanitarios de la Agencia Cántabra de Salud.
 - B** Los centros, servicios y establecimientos sanitarios del Instituto Cántabro de Gestión Sanitaria.
 - C** Los centros, servicios y establecimientos sanitarios de los municipios de la Comunidad Autónoma de Cantabria y cualesquiera otras Administraciones territoriales intracomunitarias.
 - D** Los centros, servicios y establecimientos sanitarios de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Cantabria a través de la Consejería competente en materia de servicios sociales.
- 13 .- De acuerdo con el artículo 25 de la Ley de Cantabria 9/2010, de 23 de diciembre, de personal estatutario de instituciones sanitarias de la Comunidad Autónoma de Cantabria, en el caso de pérdida de la condición de personal estatutario fijo como consecuencia de pérdida de la nacionalidad:**
- A** La persona interesada podrá recuperar dicha condición si acredita la desaparición de la causa que la motivó o adquiere otra nacionalidad que otorgue el derecho a acceder a tal condición.
 - B** La persona interesada únicamente podrá recuperar dicha condición si adquiere la nacionalidad española.
 - C** La persona interesada no podrá recuperar dicha condición en ningún caso.
 - D** La persona interesada podrá recuperar dicha condición transcurridos dos años de la pérdida de la nacionalidad.
- 14 .- De acuerdo con el artículo 60 de la Ley de Cantabria 9/2010, de 23 de diciembre, de personal estatutario de instituciones sanitarias de la Comunidad Autónoma de Cantabria, las retribuciones básicas son:**
- A** Sueldo y trienios.
 - B** Sueldo, trienios y complemento específico.
 - C** Sueldo y complemento de productividad.
 - D** Sueldo, trienios, complemento de carrera profesional y pagas extraordinarias.

- 15 .- De acuerdo con el artículo 79 de la Ley de Cantabria 9/2010, de 23 de diciembre, de personal estatutario de instituciones sanitarias de la Comunidad Autónoma de Cantabria, la excedencia por cuidado de familiares:**
- A Tendrá una duración no superior a dos años para atender al cuidado de cada hijo o hija, tanto cuando lo sea por naturaleza como por adopción o acogimiento permanente o preadoptivo, a contar desde la fecha de nacimiento o, en su caso, de la resolución judicial o administrativa.
 - B No será computable a efectos de trienios, carrera y derechos en el régimen de Seguridad Social que sea de aplicación.
 - C Durante el tiempo de los tres años de excedencia, tendrá derecho a la reserva del mismo puesto o plaza de trabajo que desempeñaba.
 - D Constituye un derecho familiar del personal.
- 16 .- Según el artículo 6 de la Ley de Cantabria 9/2010, de 23 de diciembre, de personal estatutario de instituciones sanitarias de la Comunidad Autónoma de Cantabria, atendiendo a la función desarrollada, el personal estatutario se clasifica en:**
- A Personal sanitario y personal de gestión y servicios.
 - B Personal sanitario, personal de servicios y personal administrativo.
 - C Personal sanitario y personal no sanitario.
 - D Personal sanitario, personal administrativo, personal conductor y personal de limpieza.
- 17 .- De acuerdo con el artículo 79 de la Ley de Cantabria 9/2010, de 23 de diciembre de personal estatutario de instituciones sanitarias de la Comunidad Autónoma de Cantabria, el personal estatutario tendrá derecho a un periodo de excedencia para atender al cuidado de cada hijo o hija, tanto cuando lo sea por naturaleza como por adopción o acogimiento permanente o preadoptivo, cuya duración no podrá ser superior a:**
- A 2 años.
 - B 3 años.
 - C 4 años.
 - D 1 año.
- 18 .- Según el artículo 50 de la Ley de Cantabria 9/2010, de 23 de diciembre, de personal estatutario de instituciones sanitarias de la Comunidad Autónoma de Cantabria, los puestos de jefatura de unidad, tanto sanitaria como no sanitaria:**
- A Serán provistos por el sistema de concurso de traslados.
 - B Serán provistos por el sistema de libre designación.
 - C Serán provistos por el sistema de comisión de servicios.
 - D Todas las respuestas anteriores son verdaderas.
- 19 .- Según el artículo 98 de la Ley de Cantabria 2/2019, de 7 de marzo, para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres, las Administraciones públicas de Cantabria:**
- A Garantizarán a las mujeres atenciones específicas y diferenciadas, desde una perspectiva sanitaria y de genética de la salud, durante todas las etapas de su vida.
 - B Impulsarán la aplicación de medidas y programas específicos que permitan dar respuesta a las necesidades que presenten los ciudadanos.
 - C Impulsarán las medidas necesarias para avanzar en la prevención y tratamiento de enfermedades que afectan igualmente a mujeres y hombres.
 - D Prestarán una atención especial a los problemas específicos de salud que afectan a las mujeres, dentro de su diversidad, con el objeto de contribuir a la mejora, la promoción y protección de la salud durante todo su ciclo vital.

- 20 .- En el artículo 2 de la Ley de Cantabria 1/2004, de 1 de abril, Integral para la Prevención de la Violencia contra las Mujeres y la Protección a sus Víctimas, se entiende por violencia de género:**
- A Toda conducta activa u omisiva de violencia o agresión, basada en la pertenencia de la víctima a minorías étnicas.
 - B Toda conducta activa u omisiva de violencia o agresión, basada en la pertenencia de la víctima al sexo femenino, exclusivamente en el ámbito familiar o privado.
 - C Toda conducta activa u omisiva de violencia o agresión, basada en la pertenencia de la víctima al sexo femenino, así como la amenaza de tales actos, la coacción o privación ilegítima de libertad y la intimidación, que tenga como resultado posible o real un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico, tanto si ocurre en público como en la vida familiar o privada.
 - D Toda conducta activa u omisiva de violencia o agresión, basada en la pertenencia de la víctima al sexo femenino, exclusivamente en el ámbito público.
- 21 .- La atención personalizada al ciudadano comprende la función de:**
- A Recepción y acogida a los ciudadanos.
 - B Orientación e información.
 - C Gestión.
 - D Todas las opciones anteriores son correctas.
- 22 .- A los efectos de la Ley Orgánica de Protección de datos personales, se entenderán por datos de carácter personal:**
- A Cualquier información concerniente a personas físicas.
 - B Cualquier información concerniente a personas físicas o jurídicas.
 - C Cualquier información concerniente a personas físicas identificadas.
 - D Cualquier información concerniente a personas físicas identificadas o identificables.
- 23 .- A los efectos de la Ley Orgánica de protección de datos, se entenderá por afectado o interesado:**
- A Persona física o jurídica titular de los datos que sean objeto del tratamiento.
 - B Persona física titular de los datos personales.
 - C Persona física titular de los datos que sean objeto del tratamiento.
 - D Persona física o jurídica titular de los datos personales.
- 24 .- A efectos de la Ley Orgánica de protección de datos, tienen el carácter de fuente de acceso público:**
- A El censo electoral.
 - B Los diarios y boletines oficiales.
 - C Los diarios y boletines oficiales y los medios de comunicación.
 - D Los diarios y boletines oficiales y la prensa.
- 25 .- Tendrán derecho a asistencia sanitaria pública en el Servicio Cántabro de Salud:**
- A Todas las personas debidamente acreditadas por medio de la tarjeta sanitaria individual.
 - B Otro documento acreditativo oficial que reconozca su derecho a la asistencia sanitaria.
 - C Otros colectivos que no teniendo derecho a la tarjeta sanitaria emitida por la comunidad de Cantabria, si tienen derecho a la atención sanitaria.
 - D Todas las respuestas anteriores son correctas

26 .- ¿Dónde se solicita la tarjeta sanitaria?:

- A En el hospital asignado a su domicilio.
- B En el ayuntamiento donde esté empadronado.
- C En el centro de salud asignado a su domicilio.
- D En la Consejería de Salud del Gobierno de Cantabria.

27 .- Un código:

- A No es necesario para la comunicación.
- B Si es aconsejable su uso para comunicar algo.
- C Es absolutamente necesario para entenderse.
- D Su necesidad depende de la cultura del hablante.

28 .- El emisor, dentro del proceso de comunicación, es:

- A El que descodifica el mensaje.
- B El objeto de que se habla.
- C El que reduce el pensamiento a palabra.
- D El que transporta el mensaje.

29 .- La atención al ciudadano, como cliente de la Administración pública:

- A La ha de realizar el conserje del departamento al que acude el ciudadano.
- B Es exclusiva del personal de Servicios.
- C La ha de realizar todo el personal de la Administración.
- D Se realiza exclusivamente previa cita.

30 .- A los ciudadanos presuntuosos hay que tratarlos:

- A Pasándonos a su bando.
- B Mostrándoles los conocimientos técnicos que poseemos.
- C Dando toda clase de detalles que les demuestren que están en un error.
- D No compitiendo con ellos e, incluso, llegar a adularlos.

31 .- En la atención al ciudadano:

- A No importa cómo digamos las cosas, con tal de dar solución válida.
- B Debemos citar hasta el más mínimo detalle para que el ciudadano quede bien informado.
- C El ciudadano sigue prefiriendo la atención personal.
- D Lo importante es sonreír amablemente.

32 .- Sonreír cuando se habla por teléfono:

- A Ayuda a transmitir amabilidad.
- B Se interpreta, evidentemente, como una burla.
- C Significa una falta de respeto hacia nuestro interlocutor.
- D Denota siempre confianza.

33 .- En el momento de atender una queja telefónica, ¿qué no debemos de hacer antes de tomar la palabra?:

- A Hacer una pausa antes de intervenir.
- B Esperar a que baje su agresividad.
- C Hacer interrupciones con frases breves.
- D Dar señales de asentimiento.

34 .- ¿Qué no deberá hacer el receptor en una conversación telefónica?:

- A Mostrar ayuda y colaboración.
- B Terminar las frases iniciadas por el interlocutor.
- C Escuchar la exposición del mensaje de forma activa.
- D Proporcionar los datos que le sean solicitados y sean procedentes.

35 .- La actitud del que recibe el mensaje telefónico debe ser:

- A Positiva y profesional.
- B Perfeccionista.
- C Personal.
- D Inquisitiva.

36 .- Son soluciones de comunicación para las personas con deficiencia visual las siguientes:

- A La entrada de información se produce por vía auditiva y táctil.
- B No es posible para la persona observar determinados fenómenos e imitar.
- C Las deficiencias visuales implican una falta de orientación en el espacio.
- D Las respuestas anteriores son correctas.

37 .- Cuando el usuario tiene una capacidad limitada para comprender el lenguaje, es recomendable:

- A Hablarle despacio.
- B Dar instrucciones breves, concisas y claras.
- C Dar tiempo al usuario para asimilar las instrucciones.
- D Las respuestas anteriores son correctas.

38 .- Es un elemento de la comunicación:

- A El teléfono.
- B La voz.
- C El auricular.
- D La red telefónica.

39 .- ¿A qué se denomina terminal telefónico?.

- A Al teléfono en sí mismo.
- B A la persona que contesta la llamada.
- C A la centralita.
- D Al repetidor telefónico.

40 .- Los terminales telefónicos pueden ser:

- A Por fibra óptica.
- B Digitales y modulares.
- C Analógicos y ópticos.
- D Digitales y analógicos.

41 .- Cada centralita digital:

- A Utiliza un hardware común a todas.
- B Todas usan el mismo software.
- C Las centralitas digitales no tienen software.
- D Usa un software propio del fabricante.

42 .- Son servicios propios de las centralitas digitales:

- A La llamada a tres y desvío de llamadas.
- B Las llamadas a números específicos.
- C Las llamadas a cuatro con captura de tono.
- D Los tonos híbridos.

43 .- A una centralita digital, ¿se pueden conectar terminales analógicos?.

- A Nunca, bajo ningún concepto.
- B Siempre que se quiera.
- C Solo si lo hacen a través de adaptadores específicos.
- D Ninguna de las anteriores.

44 .- Toda consola de operador dispone de:

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

45 .- Algunas consolas disponen de:

- A Conexión para televisión por cable.
- B Conexión para televisión interior.
- C Circuito cerrado de televisión.
- D Auriculares y cascos.

46 .- El terminal móvil transmite:

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

47 .- La comunicación está formada por los siguientes elementos:

- A Emisor, mensaje, receptor, código y canal.
- B Emisor, mensaje, receptor, código, contexto y canal.
- C Emisor, receptor, código, canal y contexto.
- D Emisor, mensaje y receptor.

48 .- Se entiende como modulación:

- A Palabras bien dichas.
- B Eficiencia en las palabras.
- C Musicalidad en las palabras.
- D Hablar alto.

49 .- ¿Son las pausas herramientas de comunicación?.

- A Si.
- B No.
- C Depende del canal.
- D Depende del contexto.

50 .- La funcionalidad de incitación de la comunicación telefónica atiende a:

- A Emisor.
- B Contexto.
- C Receptor.
- D Canal.

51 .- Al contestar una llamada se debe:

- A Responder rápidamente contestando al teléfono lo antes posible.
- B No usar en lo posible la siguiente frase: "Buenos días, habla (...), ¿en qué le puedo ayudar?".
- C Usar un saludo apropiado como "buenas tardes" (a las 12:00 horas).
- D Ninguna de las respuestas anteriores es cierta.

52 .- Al transferir una llamada se debe:

- A Realizar aunque no se conozca el teléfono.
- B Realizar sin notificar a la persona que se le transfiere quién es el interlocutor.
- C Transferir solo aquellas llamadas que no se pueden atender.
- D Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.

53 .- Para personalizar la conversación, se debe tener en cuenta:

- A Anteponer Sr./Sra.
- B Usarse el título (Doctor, licenciado, ingeniero, etc) cuando se identifique al interlocutor.
- C Tratarlo de Ud. Mientras el interlocutor no diga lo contrario.
- D Todas las respuestas anteriores son correctas.

54 .- Las consolas de operadoras:

- A Permiten al operador u operadora optimizar su tiempo y gestionar mejor el servicio.
- B No son digitales.
- C No tienen pantalla de caracteres alfanuméricos.
- D No tienen un panel de teclas para llamadas.

55 .- ¿Cómo se denominan los dos niveles de seguridad que se deben hacer presentes en la gestión de una centralita telefónica?.

- A Pasiva y activa.
- B Dinámica y estática.
- C Integral y telématica.
- D Ninguno de los anteriores.

- 56.- **¿El concepto de confidencialidad en las comunicaciones está regulado por la ley?.**
- A Nunca.
 - B A veces.
 - C Siempre.
 - D Solo afecta al telefonista.
- 57.- **¿Qué nombre recibe la función de control que realiza una centralita por sí misma para asegurar su correcto funcionamiento?.**
- A Autocontrol.
 - B Autodiagnóstico.
 - C Autochequeo.
 - D Autotest.
- 58.- **¿Dónde se registran los errores detectados automáticamente por la centralita?.**
- A En un libro para tal efecto.
 - B En un anuario que rellena el telefonista.
 - C En un historial de fallos interno.
 - D No se lleva registro, pues se solucionan automáticamente.
- 59.- **¿A qué se denomina sistema de alimentación de la centralita?.**
- A Al sistema que aporta la conexión a la red.
 - B Al sistema que alimenta la impresora que lleva conectada.
 - C Al sistema que aporta el fluido eléctrico.
 - D Ninguna de las anteriores.
- 60.- **¿A qué se denomina SAI?.**
- A Al sistema de alimentación ininterrumpida.
 - B Al servicio de asistencia interna.
 - C Al sistema de alimentación integral.
 - D Al servicio de asistencia integral.
- 61.- **¿Es igual la transparencia que la confidencialidad?.**
- A Sí.
 - B No.
 - C Depende de la organización.
 - D Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.

62 .- Hablar de confidencialidad es hablar de:

- A Privacidad.
- B Intimidad y transparencia.
- C Privacidad y transparencia.
- D Intimidad y privacidad.

63 .- El autodiagnóstico es un sistema propio de seguridad estática de las centralitas:

- A Falso.
- B Verdadero.
- C No, es el SAI.
- D Ninguna de las respuestas anteriores es cierta.

64 .- Los SAI:

- A Suministran tensión eléctrica si se produce la interrupción del suministro normal de corriente de la centralita.
- B Mantienen la tensión de alimentación de la centralita estable.
- C Pueden utilizarse en corriente continua y/o alterna.
- D Todas las respuestas anteriores son correctas.

65 .- En el nivel íntimo de confidencialidad se incluyen aquellos eventos o informaciones que el individuo excluye voluntariamente del posible escrutinio de los demás:

- A Falso.
- B Depende de la persona.
- C Verdadero.
- D Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.

66 .- En el nivel intermedio de confidencialidad se incluyen aquellas informaciones que, aún siendo íntimas, por estar en conocimiento de varias personas no vinculadas con el secreto, pueden considerarse públicas:

- A Falso.
- B Depende de la persona.
- C Verdadero.
- D Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.

67 .- La función de la centralita telefónica es:

- A Interconectar a varias centrales de la misma red.
- B Permitir la conexión de terminales de otras redes.
- C La gestión de llamadas entrantes y salientes de una empresa o servicio.
- D La gestión de llamadas entrantes pero no salientes.

68 .- La central telefónica se encuentra ubicada en:

- A El mismo lugar que la centralita.
- B La centralita y la central son la misma cosa.
- C No existe el término central, el correcto es centralita.
- D Se encuentra en la sede central del operador telefónico.

69 .- La función principal de las centralitas telefónicas es:

- A La conmutación y direccionamiento de las llamadas.
- B El gestionar las llamadas entrantes.
- C El gestionar las llamadas salientes.
- D Ninguna de las anteriores.

70 .- Las centralitas con líneas ADSL gestionan:

- A Datos en formato digital.
- B Señales analógicas.
- C Llamadas de fuera de la red.
- D Ninguna de las anteriores.

71 .- La centralita puede direccionar las llamadas hacia determinadas líneas con el fin de:

- A Repartir el trabajo.
- B Intentar mantener alguna libre.
- C No recalentar el sistema.
- D Ninguna de las anteriores.

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

- A Siempre.
- B Siempre que se desee.
- C Solo se atiende una y se pierde la otra.
- D Se da prioridad a la primera.

73 .- El servicio de llamada a tres también se denomina:

- A Multiconferencia.
- B Multillamada.
- C Conferencia a tres.
- D Conferencia múltiple.

74.- **La principal ventaja de las centrales modulares es:**

- A La de ampliarse con más placas y crecer al mismo tiempo que las necesidades del usuario.
- B No ampliarse.
- C No atender las necesidades del usuario a medida que crezcan sus necesidades.
- D Traen alarmas incorporadas.

75.- **¿Permiten las centrales digitales operadoras sobre ordenadores?.**

- A No.
- B Sí.
- C Depende de la computadora.
- D Depende de la tarjeta de red del ordenador.

76.- **Los sistemas de centrales digitales más modernos permiten intercomunicarse con cualquier otra central telefónica del mercado que disponga de algún estándar específico:**

- A Falso.
- B Verdadero.
- C Depende de la situación geográfica de la central.
- D No hay tecnología suficiente para realizar tal maniobra.

77.- **Se denomina "centralita telefónica":**

- A Al dispositivo utilizado como terminal en las llamadas.
- B Al dispositivo utilizado como línea en las llamadas.
- C Al dispositivo utilizado para la gestión de las llamadas, tanto entrantes como salientes, de una empresa o servicio.
- D Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.

78.- **¿Qué es una central telefónica?.**

- A Corresponde al elemento central ubicado en la sede del operador telefónico y que es donde se conectan las líneas de todos sus abonados.
- B Es parecido a una central nuclear, pero dedicada a fabricar teléfonos.
- C Elemento que permite conmutar o dirigir las llamadas telefónicas en el ámbito local de un abonado o entre distintas extensiones de éste.
- D Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.

79.- **Desde toda centralita telefónica se deben poder dirigir las llamadas entrantes, hacia los distintos terminales telefónicos finales, cuya única misión es servir de instrumentos de comunicación y no de gestores de línea:**

- A Falso.
- B Verdadero y a estos terminales finales se les llama "extensiones".
- C Depende del edificio.
- D Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.

80 .- La restricción de llamadas consiste en:

- A Restringir sobre el total de las extensiones o sobre alguna de ellas, bien evitando que puedan recibir llamadas o realizarlas a números previamente grabados.
- B Restringir sobre el total de los terminales o sobre alguno de ellos.
- C Restringir sobre el total de las plantas del edificio para evitar que puedan recibir llamadas o realizarlas desde cualquier planta.
- D Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.

81 .- ¿Hay centralitas que disponen de control de las llamadas y de consumo mediante impresión automática al terminar la conferencia?

- A No.
- B Depende de la llamada.
- C Sí.
- D Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.

82 .- ¿Cuál de las siguientes no es función de centralita telefónica?:

- A Simplificar el volumen de comunicaciones telefónicas de una entidad.
- B Centralizar el volumen de comunicaciones telefónicas de una entidad.
- C Optimizar el volumen de comunicaciones telefónicas de una entidad.
- D Todas las respuestas anteriores son correctas.

83 .- Cuando realizamos una llamada internacional a través del servicio automático de una centralita, debemos:

- A Marcar 00, después el indicativo del país y por último el número que deseamos precedido del indicativo de la localidad.
- B Marcar el indicativo del país, después 00, y por último el número que deseamos.
- C Marcar 00, después el número que deseamos precedido del indicativo de la localidad y por último el indicativo del país.
- D Basta con marcar 00 y el número que deseamos.

84 .- Las redes de voz se utilizan generalmente para:

- A La transmisión digital.
- B La transmisión de mensajes hablados.
- C La transmisión de voz y música en formato digital.
- D La transmisión de voz o música en formato analógico.

85 .- Normalmente las redes de voz y datos se encuentran:

- A Juntas.
- B La de datos en reserva de la de voz.
- C La de voz en reserva de la de datos.
- D Separadas.

86 .- La capacidad de un sistema para permitir el tráfico de datos a una determinada velocidad se denomina:

- A Ancho de banda.
- B Banda ancha.
- C Capacidad de tráfico digital.
- D Ninguna de las anteriores.

87 .- A que se denomina Frame Relay:

- A A una red digital de voz y datos.
- B A un gestor de ancho de banda.
- C A un tipo de centralita.
- D A un tipo de consola de operador.

88 .- La red LAN es una red de:

- A Area amplia.
- B Area extensa.
- C Area local.
- D Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.

89 .- Los conectores de los cables de pares de hilos de cobre trenzados, se denominan:

- A RJ11.
- B RJ45.
- C 10BaseT.
- D 100BaseT.

90 .- La regulación actual contenida en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales:

- A Tiene por objeto promover la seguridad y la salud de los trabajadores mediante la aplicación de las medidas y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de los riesgos derivados del trabajo.
- B Establece los principios generales relativos a la prevención de los riesgos profesionales, la información, la consulta, la participación y formación de los trabajadores en materia preventiva.
- C Tiene el carácter de Derecho necesario mínimo indisponible, pudiendo ser mejoradas y desarrolladas en los convenios colectivos.
- D Todas las respuestas anteriores son correctas.

91 .- Según la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo constituye:

- A Riesgo laboral.
- B Daño derivado del trabajo.
- C Prevención.
- D Condición de trabajo.

- 92 .- Para la Ley de Prevención de Riesgos Laborales cualquier máquina, aparato, instrumento o instalación utilizada en el trabajo es:**
- A Un equipo de protección individual.
 - B Un medio de protección colectiva.
 - C Un equipo de trabajo.
 - D Un riesgo laboral grave o inminente.
- 93 .- El ruido, iluminación, temperatura y humedad, exposición a gases, radiaciones, exposición a enfermedades infecciosas y contaminantes biológicos se encuentran entre:**
- A Los riesgos higiénicos.
 - B Los riesgos de seguridad.
 - C Los riesgos ergonómicos.
 - D Los riesgos psicosociales.
- 94 .- La fatiga, estrés, carga mental, trabajo a turnos, nocturnidad, se encuentran entre:**
- A Los riesgos higiénicos.
 - B Los riesgos de seguridad.
 - C Los riesgos ergonómicos y psicosociales.
 - D Ninguna de las respuestas es correcta.
- 95 .- La participación de los trabajadores en las cuestiones relacionadas con la prevención de riesgos laborales, se llevará a cabo a través de sus representantes:**
- A En las empresas o centros de trabajo que cuenten con seis o más trabajadores.
 - B En las empresas o centros de trabajo que cuenten con cuatro o más trabajadores.
 - C En las empresas o centros de trabajo que cuenten con cinco o más trabajadores.
 - D Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.
- 96 .- El comité de seguridad y salud en el trabajo se reunirá:**
- A Semanalmente.
 - B Trimestralmente.
 - C Mensualmente.
 - D Anualmente
- 97 .- La ergonomía tiene como principal objetivo:**
- A Adecuar la persona a las condiciones de trabajo que realiza, con el fin de evitar o disminuir los factores de riesgo.
 - B Adaptar el puesto de trabajo a la persona, reduciendo los efectos negativos sobre la salud del trabajador.
 - C Acomodar la persona a su puesto de trabajo, para disminuir la influencia significativa de las condiciones adversas de seguridad y salud.
 - D Acondicionar el entorno de trabajo a la persona, exceptuando la elección de equipos de trabajo adecuados, así como los métodos de producción.

98 .- Las empresas, en atención al número de trabajadores y a la naturaleza y peligrosidad de las actividades realizadas, podrán, siempre que ello no suponga una reducción del nivel de protección de la seguridad y salud de los trabajadores y en los términos que reglamentariamente se determinen:

- A Realizar el plan de prevención de riesgos laborales, la evaluación de riesgos y planificación de la actividad preventiva de forma simplificada.
- B Realizar el plan de prevención de riesgos laborales, la evaluación de riesgos de forma simplificada.
- C Realizar el plan de prevención de riesgos laborales de forma simplificada.
- D Realizar exclusivamente la evaluación de riesgos y la planificación de la actividad preventiva de forma simplificada.

99 .- Forma parte del derecho de los trabajadores a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo:

- A La paralización de la actividad en caso de riesgo grave o inminente.
- B La vigilancia de su estado de salud.
- C El derecho de información en materia preventiva.
- D Todas las respuestas anteriores son correctas.

100 .- Indique cual de la siguiente documentación debe conservar el empresario a disposición de la autoridad laboral:

- A Plan de prevención de riesgos laborales
- B Práctica de los controles del estado de salud de los trabajadores.
- C Planificación de la actividad preventiva.
- D Todas las respuestas anteriores son correctas.

PREGUNTAS DE RESERVA

PREGUNTAS DE RESERVA

PREGUNTAS DE RESERVA

101 .- ¿Es posible la capacidad de comunicación con un usuario con sordera total que imposibilita el habla?.

- A Sí, aplicando el protocolo de comunicación con usuarios con discapacidad auditiva.
- B No, nunca.
- C Sí, a veces, si se dispone de un sistema de conversión del habla en texto o de un SAAC.
- D Sí, a través de amplificadores.

102 .- Al iniciar una conversación telefónica:

- A Pregunte el nombre a quien le conteste.
- B Diga su nombre y razón de la llamada.
- C Espere que le pregunten el tiempo necesario.
- D Muéstrese alegre.

103 .- El telefonista, ¿puede difundir la información que llegue a su conocimiento?.

- A Siempre que lo valore como interesante.
- B Solo cuando se lo pida su jefe.
- C Nunca, permaneciendo además al margen del tráfico telefónico.
- D Estará pendiente del contenido de las comunicaciones por si alguna fuera de interés.

104 .- La seguridad de las centralitas puede ser vulnerable por los peligros:

- A Plagas de mosquitos.
- B Cortes de suministros eléctricos.
- C Actos intencionales.
- D Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.

105 .- A los terminales finales conectados a una centralita se les denomina:

- A Módems.
- B Routers.
- C Extensiones.
- D Teléfonos finales.

106 .- Al servicio que puede evitar la entrada de determinadas llamadas o la realización de ellas desde determinadas extensiones, se le denomina:

- A Restricción de llamadas.
- B Prohibición de llamadas.
- C Anulación de llamadas.
- D No se puede evitar que se realicen o reciban llamadas libremente.

107 .- En el supuesto de que desee mantener una conversación simultánea con dos interlocutores al mismo tiempo desde una centralita, deberá disponer de la denominada:

- A Llamada a tres.
- B Hiperconferencia.
- C Superconferencia.
- D Multiconferencia.

108 .- Qué se entiende por un sistema multimedia:

- A Sistema de transmisión de voz.
- B Sistema para correo electrónico.
- C Sistema para la transmisión de sonidos e imágenes.
- D La conexión a internet.

109 .- El envío y recepción de señales procedentes de ordenadores se conoce como:

- A Transmisión de datos.
- B Red de datos.
- C Los medios que permiten comunicar los ordenadores y equipos electrónicos.
- D Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.

110 .- Los servicios de prevención deberán estar en condiciones de proporcionar a la empresa el asesoramiento y apoyo que precise en función de los tipos de riesgo en ella existentes y en lo referente a:

- A** El diseño de un plan de prevención de riesgos laborales que permite la integración de la prevención en la empresa.
- B** La implantación de un plan de prevención de riesgos laborales que permite la integración de la prevención en la empresa.
- C** La aplicación de un plan de prevención de riesgos laborales que permita la integración de la prevención en la empresa.
- D** Todas las respuestas anteriores son correctas.