



PRUEBAS SELECTIVAS PARA INGRESO POR ACCESO LIBRE COMO PERSONAL LABORAL FIJO.

Grupo Profesional E2

Especialidad “ACTIVIDADES COMERCIALES PROGRAMA 2”

CUESTIONARIO DE EXAMEN

INSTRUCCIONES:

1. **No abra este cuestionario** hasta que se le indique.
2. Este examen consta de un cuestionario de **100** preguntas con cuatro respuestas alternativas cada una, siendo sólo una de ellas la correcta y **6** preguntas adicionales de reserva que serán valoradas en el caso de que se anule alguna de las anteriores.
3. Recuerde que el tiempo de realización de este ejercicio es de **100 MINUTOS**. Si encuentra dificultad en alguna de ellas **NO SE DETENGA Y CONTINÚE** contestando las restantes.
4. Sólo se calificarán las respuestas marcadas en la “Hoja de Examen” y siempre que se tengan en cuenta estas instrucciones y las contenidas en la propia “Hoja de Examen”.
5. **Compruebe siempre** que la marca que va a señalar en la “Hoja de Examen” corresponde al número de pregunta del cuestionario.
6. Todas las preguntas del cuestionario tienen el mismo valor y una sola respuesta correcta.
7. No serán valoradas las preguntas no contestadas. Las contestaciones erróneas serán penalizadas descontando **1/3** del valor de la respuesta correcta. Las respuestas en blanco no penalizan.

ACCESO LIBRE. E2 – ACTIVIDADES COMERCIALES.

PROGRAMA 2.

1.- La Constitución española fue sancionada y promulgada por el Rey:

- a) El 31 de octubre de 1978.
- b) El 6 de diciembre de 1978.
- c) El 27 de diciembre de 1978.
- d) El 29 de diciembre de 1978.

2.- No es una característica de la Constitución española de 1978.

- a) Es una norma escrita.
- b) Flexible en cuanto a su reforma.
- c) De origen popular.
- d) Norma consensuada.

3.- ¿Cómo se denomina el Capítulo segundo, de la Sección primera del Título I de la Constitución española (en adelante CE)?

- a) De los derechos y deberes fundamentales.
- b) Derechos y Libertades.
- c) De los derechos fundamentales y de las libertades públicas.
- d) De los derechos y deberes de los ciudadanos.

4.- Señale la incorrecta. El artículo 18.3 de la CE garantiza el secreto de las comunicaciones y en especial de:

- a) Las postales.
- b) Las telegráficas.
- c) Las telefónicas.
- d) Las telemáticas.

5.- Cualquier ciudadano podrá recabar la tutela ante los Tribunales ordinarios por un procedimiento basado en los principios de preferencia y sumariedad de los derechos reconocidos:

- a) En el artículo 30.
- b) En el artículo 14.
- c) En la Sección segunda, del Capítulo segundo del Título I de la Constitución.
- d) En el Capítulo tercero de la Constitución.

6.- De acuerdo con el artículo 54 de la Ley 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público, la Administración General del Estado actúa y se organiza de acuerdo con el principio de:

- a) Desconcentración funcional y territorial.
- b) Eficiencia en el cumplimiento de los objetivos fijados.
- c) Eficacia en la asignación y utilización de los recursos públicos.
- d) Armonización entre las Administraciones Públicas.

7.- Corresponde dirigir la política de defensa y ejercer respecto de las Fuerzas Armadas las funciones previstas en la legislación reguladora de la defensa nacional y de la organización militar.

- a) Al Consejo de Ministros.
- b) Al Presidente del Gobierno.
- c) Al Ministro de la Presidencia.
- d) A la Ministra de Defensa.

ACCESO LIBRE. E2 – ACTIVIDADES COMERCIALES.

PROGRAMA 2.

8.- ¿A quién corresponde crear, modificar y suprimir los órganos directivos de los Departamentos Ministeriales?

- a) Al Presidente del Gobierno.
- b) Al Consejo de Ministros.
- c) A los Ministros.
- d) Al Ministro de la Presidencia.

9.- Los órganos directivos se ordenan jerárquicamente entre sí de la siguiente manera:

- a) Secretario de Estado, Subsecretario y Director General.
- b) Secretario General, Director General y Subsecretario.
- c) Subsecretario, Director general y Subdirector general.
- d) Director General, Subdirector General y Subsecretario.

10.- Según la Ley 50/1997, del Gobierno, las deliberaciones del Consejo de Ministros serán:

- a) Públicas.
- b) De carácter reservado.
- c) Secretas.
- d) Confidenciales.

11.- El orden del día de las reuniones del Consejo de Ministros se fijará por:

- a) El Secretariado del Gobierno.
- b) El Ministro de la Presidencia.
- c) El Vicepresidente del Gobierno.
- d) El Presidente del Gobierno.

12.- Los Secretarios Generales tienen categoría de:

- a) Secretario de Estado
- b) Subsecretario.
- c) Director General.
- d) Subdirector General.

13.- ¿El nombramiento de qué órgano directivo deberá efectuarse, con carácter general, entre funcionarios de carrera del Estado, de las Comunidades Autónomas o de las Entidades locales, pertenecientes al Subgrupo A1, salvo que el Real Decreto de estructura permita que, en atención a las características específicas de las funciones del órgano directivo, su titular no reúna dicha condición de funcionario?

- a) Secretario de Estado.
- b) Subsecretario.
- c) Director General.
- d) Subdirector General.

14.- Señale de entre los siguientes órganos superiores y directivos quien no tiene la condición de alto cargo:

- a) Secretario de Estado.
- b) Delegado de Gobierno.
- c) Subdirector General.
- d) Subsecretario.

ACCESO LIBRE. E2 – ACTIVIDADES COMERCIALES.

PROGRAMA 2.

15.- De conformidad con el artículo 99.3, si el Congreso de los Diputados en una primera votación de investidura no otorgase su confianza al candidato a la Presidencia del Gobierno, se someterá a una segunda votación transcurrido el plazo de:

- a) 24 horas.
- b) 48 horas.
- c) 72 horas.
- d) 2 meses.

16.- El Gobierno elaborará un informe periódico sobre el conjunto de sus actuaciones en relación con la efectividad del principio de igualdad entre mujeres y hombres. De este informe se dará cuenta:

- a) Al Presidente del Gobierno.
- b) Al Defensor del Pueblo.
- c) A las Cortes Generales.
- d) Al Tribunal Constitucional.

17.- Cuál de las siguientes afirmaciones no es correcta:

- a) El contrato de trabajo del personal laboral de las administraciones públicas no se formaliza por escrito.
- b) Los procedimientos de selección del personal laboral serán públicos, rigiéndose en todo caso por los principios de igualdad, mérito y capacidad.
- c) En función de la duración, el contrato del personal laboral de las administraciones públicas podrá ser fijo, por tiempo indefinido o temporal.
- d) Se puede contratar personal laboral en las administraciones públicas en cualquiera de las modalidades de contratación de personal previstas en la legislación laboral.

18.- Son funcionarios de carrera:

- a) Quienes, en virtud de nombramiento legal, están vinculados a una Administración Pública por una relación estatutaria regulada por el Derecho Administrativo para el desempeño de servicios profesionales retribuidos de carácter permanente.
- b) Quienes, en virtud de contrato de trabajo, están vinculados a una Administración Pública por una relación estatutaria regulada por el Derecho Administrativo para el desempeño de servicios profesionales retribuidos de carácter permanente.
- c) Quienes, en virtud de nombramiento legal, están vinculados a una Administración Pública por una relación estatutaria regulada por el Derecho Laboral para el desempeño de servicios profesionales retribuidos de carácter permanente.
- d) Quienes, en virtud de contrato de trabajo, están vinculados a una Administración Pública por una relación estatutaria regulada por el Derecho Laboral para el desempeño de servicios profesionales retribuidos de carácter permanente.

19.- Corresponden exclusivamente a funcionarios públicos las siguientes funciones:

- a) Únicamente las que se ejerciten en salvaguardia de los intereses generales del Estado y de las Administraciones Públicas.
- b) Únicamente las que impliquen la participación directa en el ejercicio de las potestades públicas.
- c) Las que impliquen la participación directa o indirecta en el ejercicio de las potestades públicas o en la salvaguardia de los intereses generales del Estado y de las Administraciones Públicas.
- d) Únicamente las que impliquen la participación directa en el ejercicio de las potestades públicas o en la salvaguardia de los intereses generales del Estado y de las Administraciones Públicas.

ACCESO LIBRE. E2 – ACTIVIDADES COMERCIALES.

PROGRAMA 2.

20.- Son funcionarios interinos los que, por razones expresamente justificadas de necesidad y urgencia, son nombrados como tales con carácter temporal para el desempeño de funciones propias de funcionarios de carrera, cuando se dé alguna de las siguientes circunstancias:

- a) La existencia de plazas vacantes, aun cuando sea posible su cobertura por funcionarios de carrera, por un máximo de tres años.
- b) La sustitución transitoria de los titulares, durante el tiempo estrictamente necesario.
- c) La ejecución de programas de carácter temporal, que no podrán tener una duración superior a cinco años, ampliable hasta doce meses más.
- d) El exceso o acumulación de tareas por plazo máximo de doce meses, dentro de un periodo de dieciocho meses

21.- De los siguientes ¿Cuál no es un derecho de los empleados públicos ejercido individualmente?

- a) El derecho a la inamovilidad en la condición de funcionario de carrera.
- b) El derecho al ejercicio de la huelga.
- c) El derecho a la libertad de expresión dentro de los límites del ordenamiento jurídico.
- d) El derecho a la libre asociación profesional.

22.- De acuerdo con el artículo 31 del 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, se entiende por participación institucional:

- a) El derecho a negociar la determinación de condiciones de trabajo de los empleados de la Administración Pública.
- b) La facultad de elegir representantes y constituir órganos unitarios a través de los cuales se instrumente la interlocución entre las Administraciones Públicas y sus empleados.
- c) El derecho a participar, a través de las organizaciones sindicales, en los órganos de control y seguimiento de las entidades u organismos que legalmente se determine.
- d) El derecho a la interposición de recursos en vía administrativa y jurisdiccional contra las resoluciones de los órganos de la administración.

23.- Los empleados públicos tienen el derecho a percibir las retribuciones que les correspondan. Las retribuciones del personal laboral se determinarán:

- a) Únicamente de acuerdo con la legislación laboral y el convenio colectivo que sea aplicable, sin limitación alguna.
- b) Únicamente de acuerdo con la legislación laboral y el convenio colectivo que sea aplicable, con los límites fijados anualmente en la Ley de Presupuestos Generales del Estado para el personal.
- c) De acuerdo con la legislación laboral, el convenio colectivo que sea aplicable y el contrato de trabajo, sin limitación alguna.
- d) De acuerdo con la legislación laboral, el convenio colectivo que sea aplicable y el contrato de trabajo, sin limitación alguna, con los límites fijados anualmente en la Ley de Presupuestos Generales del Estado para el personal.

24.- Según el artículo 11 del 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, en función de su duración, el contrato de trabajo del personal laboral de las administraciones públicas podrá ser:

- a) Fijo, a tiempo parcial o de duración determinada.
- b) Fijo, por tiempo indefinido o temporal.
- c) Fijo, de duración determinada o fijo discontinuo.
- d) Fijo o temporal.

25.- De las siguientes, ¿cuál no es causa de suspensión del contrato de trabajo?

- a) El mutuo acuerdo de las partes.
- b) El ejercicio del derecho de huelga.
- c) Incapacidad temporal.
- d) El cierre ilegal de la empresa.

ACCESO LIBRE. E2 – ACTIVIDADES COMERCIALES.

PROGRAMA 2.

26.- Es una causa de extinción del contrato de trabajo:

- a) La fuerza mayor temporal.
- b) El nombramiento como alto cargo por el Gobierno de la Nación.
- c) El nombramiento como personal eventual para ocupar puestos de trabajo con funciones expresamente calificadas como de confianza o asesoramiento político.
- d) La dimisión del trabajador.

27.- De acuerdo a lo establecido en el artículo 96 del 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 no puede sancionarse con el despido disciplinario del personal laboral:

- a) La falta de asistencia al trabajo sin causa justificada de tres o cuatro días en el período de un mes.
- b) La prevalencia de la condición de empleado público para obtener un beneficio indebido para sí o para otro.
- c) El incumplimiento de la obligación de atender los servicios esenciales en caso de huelga.
- d) El incumplimiento de las normas sobre incompatibilidades cuando ello dé lugar a una situación de incompatibilidad.

28.- La consecuencia de la declaración de improcedencia el despido del personal laboral fijo, acordado como consecuencia de la incoación de un expediente disciplinario es:

- a) La readmisión.
- b) La sanción a la autoridad que acordó el despido declarado improcedente.
- c) La reincorporación del trabajador, con traslado forzoso para evitar que puedan volver a producirse los hechos.
- d) La reincorporación del trabajador, con la penalización a efectos de carrera, promoción o movilidad voluntaria.

29.- Según el artículo 19 del 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, el derecho a la carrera profesional y la promoción del personal laboral de las administraciones públicas se hará efectivo a través de:

- a) Los procedimientos previstos en el Estatuto de los Trabajadores exclusivamente.
- b) Los procedimientos previstos exclusivamente en los convenios colectivos.
- c) Los procedimientos previstos en el Estatuto de los Trabajadores o en los convenios colectivos.
- d) Los procedimientos de carrera y promoción interna regulados en el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público para los funcionarios de carrera.

30.- Indique la afirmación correcta en relación a la sindicación del personal laboral:

- a) Está exceptuado del ejercicio de este derecho el personal laboral que presta servicios en las administraciones públicas.
- b) El personal laboral de las administraciones públicas no podrán pertenecer a sindicato alguno mientras se hallen en activo.
- c) Todos los trabajadores tienen derecho a sindicarse libremente para la promoción y defensa de sus intereses económicos y sociales.
- d) Se regirá por su normativa específica, dado el carácter de imparcialidad de las administraciones públicas.

31.- De acuerdo a la Ley Orgánica 11/1985, de 2 de agosto, de Libertad Sindical el personal laboral de las administraciones públicas:

- a) No puede fundar sindicatos sin autorización previa.
- b) Únicamente puede afiliarse a sindicatos que restrinjan su ámbito de actuación a las administraciones públicas.
- c) Está obligado a afiliarse a un sindicato del ámbito de las administraciones públicas.
- d) Tiene el derecho a afiliarse al sindicato de su elección con la sola condición de observar los estatutos del mismo.

ACCESO LIBRE. E2 – ACTIVIDADES COMERCIALES.

PROGRAMA 2.

32.- Conforme al artículo 8 de la Ley Orgánica 11/1985, de 2 de agosto, de Libertad Sindical, los trabajadores afiliados a un sindicato pueden en el ámbito del centro de trabajo:

- a) Celebrar reuniones, sin necesidad de notificación previa, dentro del horario de trabajo.
- b) Distribuir información sindical, dentro del horario de trabajo y sin limitación alguna.
- c) Recaudar cuotas perturbando la actividad normal de la empresa.
- d) Constituir Secciones Sindicales de conformidad con lo establecido en los Estatutos del Sindicato.

33.- Con el fin de facilitar la promoción profesional de las empleadas públicas y su acceso a puestos directivos en la Administración General del Estado y en los organismos públicos vinculados o dependientes de ella, en las convocatorias de los correspondientes cursos de formación, qué porcentaje de las plazas se reservará para aquéllas que reúnan los requisitos establecidos:

- a) Al menos un 33%.
- b) Al menos un 40%.
- c) Al menos un 50%.
- d) Al menos un 65%.

34.- La Ley Orgánica 3/2007, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, en el capítulo II del título V, reconoce el principio de presencia equilibrada en la Administración General del Estado y en los Organismos públicos vinculados o dependientes de ella. Señale la incorrecta:

- a) Los tribunales y órganos de selección del personal de la Administración General del Estado y de los organismos públicos vinculados o dependientes de ella responderán al principio de presencia equilibrada de mujeres y hombres, salvo por razones fundadas y objetivas, debidamente motivadas.
- b) El Gobierno atenderá al principio de presencia equilibrada de mujeres y hombres en el nombramiento de las personas titulares de los órganos directivos de la Administración General del Estado y de los organismos públicos vinculados o dependientes de ella, considerados en su conjunto, cuya designación le corresponda.
- c) La representación de la Administración General del Estado y de los organismos públicos vinculados o dependientes de ella en las comisiones de valoración de méritos para la provisión de puestos de trabajo procurará atender al principio de composición equilibrada de ambos性.
- d) La Administración General del Estado y los organismos públicos vinculados o dependientes de ella observarán el principio de presencia equilibrada en los nombramientos que le corresponda efectuar en los consejos de administración de las empresas en cuyo capital participe.

35.- De conformidad con el artículo 42 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, realizará programas específicos para internos condenados por delitos relacionados con la violencia de género:

- a) Los Juzgados de violencia sobre la mujer.
- b) Los Juzgados de Primera Instancia e Instrucción.
- c) La Administración penitenciaria.
- d) La Junta de Tratamiento.

36.- La Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, tiene por objeto actuar contra la violencia que, como manifestación de la discriminación, la situación de desigualdad y las relaciones de poder de los hombres sobre las mujeres, se ejerce sobre éstas por parte de:

- a) De quienes sean sus cónyuges.
- b) De quienes hayan sido sus cónyuges.
- c) De quienes estén o hayan estado ligados a ellas por relaciones similares de afectividad, aun sin convivencia.
- d) Todas son correctas.

ACCESO LIBRE. E2 – ACTIVIDADES COMERCIALES.

PROGRAMA 2.

37.- Señale la incorrecta. Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, establece en su artículo 1 que esta Ley tiene por objeto:

- a) La promoción de la autonomía personal.
- b) La accesibilidad universal.
- c) La vida independiente.
- d) El desarrollo de las actividades básicas de la vida diaria.

38.- De conformidad con lo establecido en el artículo 14.1 de la Ley 39/2006, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia (en adelante Ley de Dependencia), las prestaciones de atención a la dependencia podrán tener la naturaleza de:

- a) Servicios y prestaciones económicas.
- b) Pensiones asistenciales.
- c) Becas de apoyo educativo.
- d) De exenciones fiscales.

39.- El reconocimiento de la situación de dependencia se efectuará mediante:

- a) Resolución expedida por la Administración Autonómica correspondiente a la residencia del solicitante.
- b) Resolución expedida por la Entidad Local correspondiente a la residencia del solicitante, a propuesta de los servicios sociales.
- c) Dictamen técnico de los servicios sociales y sanitarios.
- d) Resolución expedida por la Administración Central y tendrá validez en todo el territorio nacional.

40.- La situación de dependencia se clasificará en:

- a) Grados.
- b) Porcentajes.
- c) Grados y porcentajes.
- d) Niveles e intervalos.

41.- ¿Cuál de los siguientes no es un objetivo adecuado en un servicio de atención al público?

- a) Proporcionar información clara y precisa.
- b) Resolver dudas y realizar trámites de manera eficiente.
- c) Priorizar la rapidez del servicio sobre la calidad de la atención.
- d) Fomentar una relación de confianza y respeto entre la administración y los ciudadanos.

42.- Una buena práctica en atención al público es:

- a) Hablar en un tono elevado para mostrar seguridad y autoridad.
- b) Corregir al ciudadano de forma inmediata, incluso interrumpiéndolo.
- c) Responder de manera breve y evitar que el interlocutor formule muchas preguntas.
- d) Escuchar activamente al ciudadano, sin interrumpirlo.

43.- La cortesía, regla básica en el trato con el ciudadano, ¿qué implica?

- a) Ponerse en el lugar del ciudadano para entender sus necesidades.
- b) Mostrar respeto y amabilidad hacia el ciudadano, especialmente en situaciones difíciles.
- c) Salvaguardar la privacidad de la información personal y sensible facilitada por los ciudadanos.
- d) Atender de forma rápida y eficiente al ciudadano, sin descuidar la calidad del servicio.

44.- ¿Cuál es la actuación correcta al atender a ciudadanos insatisfechos?

- a) Escuchar atentamente sus quejas y buscar una solución efectiva.
- b) Justificar la actuación de la administración para que los ciudadanos reconsideren sus quejas.
- c) Ignorar las quejas para evitar problemas mayores, aunque la administración no tenga razón.
- d) No atender las quejas que no estén suficientemente justificadas.

ACCESO LIBRE. E2 – ACTIVIDADES COMERCIALES.

PROGRAMA 2.

45.- Un derecho que tienen los administrados en su relación con las administraciones públicas es:

- a) Derecho a no recibir respuesta a sus solicitudes si estas son complejas o requieren un análisis detallado.
- b) Derecho a recibir una respuesta inmediata en cualquier trámite administrativo.
- c) Derecho a no presentar documentación si al administrado le resulta complicado obtenerla.
- d) Derecho a recibir información clara, accesible y comprensible sobre los procedimientos que les afectan.

46.- ¿Cuál es la actuación considerada eficaz y profesional en atención telefónica?

- a) Mantener un tono emocionalmente neutro y evitar el uso de nombres propios para no generar familiaridad.
- b) Utilizar la escucha activa, la sonrisa telefónica, facilitar información completa y clara y gestionar eficientemente la duración de la llamada.
- c) Limitar la información proporcionada a los puntos considerados esenciales con el fin de reducir la duración de la llamada.
- d) Repetir de manera sistemática las instrucciones o conclusiones a todos los interlocutores.

47.- ¿Cuál es una ventaja de las líneas telefónicas fijas tradicionales?

- a) Proporcionan comunicación estable y sin interrupciones.
- b) Permiten movilidad total y acceso remoto.
- c) Presentan bajos costes al utilizar tecnología VoIP.
- d) Facilitan el acceso a aplicaciones y la realización de videollamadas.

48.- Las centralitas telefónicas tradicionales:

- a) Permiten realizar llamadas a través de Internet.
- b) Gestionan distintas líneas y extensiones telefónicas en una organización.
- c) Ofrecen movilidad total y acceso remoto a llamadas telefónicas.
- d) Son sistemas que requieren conexión a Internet de alta velocidad para funcionar.

49.- Respeto a las normas de uso y atención telefónica:

- a) Es recomendable contestar las llamadas en los tres primeros tonos.
- b) Hay que escuchar al ciudadano evitando hacer preguntas para que exprese libremente su consulta o problema.
- c) Establecen pautas para gestionar llamadas de manera correcta, eficiente y cortés, sin enfocarse en mejorar la experiencia del ciudadano ni en optimizar la comunicación.
- d) Su propósito es gestionar situaciones difíciles o llamadas de emergencia.

50.- Las guías telefónicas:

- a) Personales, proporcionan información de contacto de empresas, negocios, comercios y profesionales.
- b) Digitales, son publicaciones que contienen un listado de números de teléfono organizados por dígitos ascendentes.
- c) Son publicaciones diseñadas para facilitar la búsqueda de contactos telefónicos.
- d) Las más utilizadas son las físicas (impresas) porque su información se puede actualizar continuamente.

51.- ¿Cuál es una buena práctica al utilizar una guía telefónica digital?

- a) Buscar en orden alfabético sin considerar otros criterios de búsqueda que no aportan mayor rapidez ni precisión.
- b) Agilizar el proceso realizando las búsquedas manualmente y desactivar las opciones de filtrado.
- c) Utilizar las opciones de búsqueda avanzada para encontrar la información de forma rápida y precisa.
- d) No verificar si la información encontrada está actualizada.

ACCESO LIBRE. E2 – ACTIVIDADES COMERCIALES.

PROGRAMA 2.

52.- ¿Qué afirmación es cierta respecto a las guías telefónicas?

- a) La información que contiene una guía telefónica es pública, por tanto, se puede utilizar con fines comerciales sin necesidad de autorización previa.
- b) Las guías telefónicas digitales se pueden utilizar sin necesidad de conexión a Internet y con cualquier dispositivo electrónico.
- c) Las guías telefónicas digitales posibilitan realizar búsquedas avanzadas, pero no permiten filtrar los resultados.
- d) Las guías telefónicas digitales pueden ofrecer enlaces a páginas web, opciones de contacto alternativos y localización física de los contactos integrando mapas interactivos.

53.- ¿Cuál es la función principal de las tarjetas de sistema en una centralita privada de conmutación (PBX)?

- a) Ampliar la capacidad de almacenamiento para registrar históricos de llamadas y mensajes de voz.
- b) Gestionar la conexión y la comunicación entre las líneas internas y externas de la centralita.
- c) Almacenar los directorios telefónicos de los usuarios internos y externos.
- d) Programar las rutas de llamada automáticamente basándose en las horas de mayor tráfico.

54.- En una centralita privada de conmutación (PBX), ¿cuál es la función que permite programar directorios y extensiones?

- a) La configuración de tarjetas de línea externa para conectar con la red pública.
- b) La programación de menús IVR (Respuesta de Voz Interactiva) para guiar a los usuarios.
- c) La implementación de directorios de usuarios para asignar extensiones específicas a cada empleado.
- d) La instalación de tarjetas de redundancia para garantizar la continuidad del servicio.

55.- ¿Cuál es el componente de hardware que es el principal responsable de gestionar las llamadas entrantes y salientes en una centralita PBX?

- a) El servidor de bases de datos.
- b) La tarjeta de red.
- c) La tarjeta de conmutación o tarjeta de interfaz de línea.
- d) El Gateway de VoIP.

56.- ¿cuál es el aspecto de la programación de una PBX que es fundamental para garantizar la eficiencia de las llamadas en una organización con un alto volumen de tráfico telefónico?

- a) Todas las llamadas se deben desviar automáticamente a un buzón de voz cuando el sistema esté ocupado, sin necesidad de ofrecer opciones de redirección.
- b) Debe incluir la configuración de rutas de llamadas que optimicen el uso de las líneas externas, priorizando ciertos tipos de llamadas o números según la demanda.
- c) Debe establecer solo una ruta de llamada predeterminada, sin permitir ajustes o personalizaciones considerando las necesidades de la empresa.
- d) La programación no es relevante ya que las PBX actuales gestionan todas las llamadas automáticamente sin necesidad de intervención o configuración adicional.

57.- Indica cuál de las siguientes no es una función de una centralita privada de conmutación (PBX) actual:

- a) Permite que las llamadas externas lleguen a las extensiones correctas y que las internas se comuniquen entre sí sin necesidad de líneas externas.
- b) Configura desvíos de llamadas automáticos según horarios o condiciones específicas, como la disponibilidad de los empleados.
- c) Crea grupos de llamadas para redirigir las llamadas entrantes a varias extensiones internas simultáneamente, optimizando la distribución de las llamadas.
- d) Se integra con sistemas externos como CRM, bases de datos o plataformas de atención al cliente que sean del mismo fabricante que la PBX.

ACCESO LIBRE. E2 – ACTIVIDADES COMERCIALES.

PROGRAMA 2.

58.- Las líneas telefónicas:

- a) Analógicas, utilizan redes IP para transmitir la voz.
- b) Digitales, requieren puertos específicos para conectarse a la centralita y permiten una transmisión de voz de alta calidad.
- c) VoIP, necesitan cables telefónicos físicos para transmitir llamadas a través de Internet.
- d) Digitales, transmiten datos a baja velocidad y con calidad de voz inferior a las líneas analógicas.

59.- ¿Qué medidas deben incluir la seguridad de las centralitas telefónicas?

- a) Seguridad estática, seguridad dinámica y medidas de protección para asegurar la alimentación ininterrumpida.
- b) Es suficiente con medidas relativas a la seguridad estática o de confidencialidad.
- c) Es suficiente con medidas relativas a la seguridad dinámica o de protección física.
- d) Es suficiente con incluir medidas de protección de alimentación ininterrumpida.

60.- ¿Cuál es la medida de seguridad que se utiliza para proteger la confidencialidad de las comunicaciones en una centralita telefónica?

- a) Autenticación de usuarios.
- b) Control de acceso físico.
- c) Cifrado de las comunicaciones.
- d) Uso de alimentación ininterrumpida.

61.- ¿Cuál es una medida de seguridad estática en una centralita telefónica?

- a) La protección física de los equipos y el control de acceso a las instalaciones.
- b) El establecimiento de contraseñas complejas para el acceso de los usuarios.
- c) El uso de sistemas de alimentación ininterrumpida (SAI) para proteger los equipos.
- d) El cifrado de las comunicaciones para garantizar la confidencialidad.

62.- ¿Cuál es el objetivo principal de los sistemas de alimentación ininterrumpida (SAI) en las centralitas?

- a) Asegurar que las centralitas funcionen sin interrupción durante un corte de energía.
- b) Proteger las centralitas contra ataques de piratas informáticos.
- c) Controlar el acceso de usuarios no autorizados.
- d) Proporcionar almacenamiento seguro de los datos de las llamadas.

63.- En una centralita, ¿cómo se puede lograr la protección contra accesos no autorizados?

- a) Utilizando firewalls y sistemas de detección de intrusos.
- b) Implementando protocolos de cifrado.
- c) Creando redundancias en las comunicaciones.
- d) Adoptando sistemas de alimentación ininterrumpida.

64.- Acción considerada medida de seguridad estática para proteger las centralitas PBX:

- a) Cifrado de datos en tiempo real durante las llamadas.
- b) Monitoreo en tiempo real para detectar intentos de intrusión.
- c) Redundancia en la alimentación eléctrica para evitar cortes de energía.
- d) Implementación de una política de control de acceso para las llamadas.

65.- ¿Qué es el Sistema Ibercom?

- a) Un sistema de comunicaciones unificadas que gestiona voz, datos y otros servicios de comunicación.
- b) Un sistema de gestión de datos utilizado exclusivamente en comunicaciones de emergencia.
- c) Un sistema de telefonía móvil de última generación.
- d) Un protocolo de transmisión de datos para redes sociales.

ACCESO LIBRE. E2 – ACTIVIDADES COMERCIALES.

PROGRAMA 2.

66.- ¿Cuál es una de las características de seguridad que presenta el Sistema Ibercom?

- a) La seguridad depende únicamente de la protección básica proporcionada por las redes públicas, no cuenta con medidas adicionales.
- b) Utiliza protocolos de cifrado de extremo a extremo y autenticación mutua para proteger la confidencialidad, integridad y privacidad de las comunicaciones.
- c) Solo protege las comunicaciones de voz, no aplica medidas de seguridad a otros tipos de datos o servicios.
- d) Depende exclusivamente de la infraestructura de redes sociales y sus protocolos de seguridad para proteger la privacidad de las comunicaciones.

67.- ¿Cuál es la principal diferencia entre una PBX tradicional y una PBX basada en la nube (PBX IP) en términos de infraestructura y mantenimiento?

- a) Las PBX tradicionales requieren hardware físico instalado en el sitio y mantenimiento local, mientras que las PBX IP son gestionadas externamente sin necesidad de mantenimiento físico local.
- b) Las PBX tradicionales son más costosas de instalar, pero las PBX IP tienen costes operativos más bajos debido a la falta de hardware y la gestión externa.
- c) Las PBX IP dependen de líneas analógicas para la transmisión de voz, mientras que las PBX tradicionales usan tecnología digital.
- d) Las PBX tradicionales no pueden integrarse con dispositivos móviles, mientras que las PBX IP permiten realizar llamadas solo a través de aplicaciones móviles.

68.- La interfaz de usuario del Sistema Ibercom se describe como:

- a) Compleja y difícil de usar, requiere formación específica.
- b) Simple y accesible, diseñada para facilitar la gestión de las comunicaciones.
- c) No tiene una interfaz de usuario definida.
- d) Diseñada para que la utilicen exclusivamente técnicos con conocimientos avanzados.

69.- ¿Cuál es la función principal de un buscapersonas?

- a) Enviar alertas o mensajes cortos a un receptor específico.
- b) Realizar llamadas telefónicas.
- c) Proporcionar acceso a Internet.
- d) Grabar conversaciones.

70.- ¿Qué tipo de señal indica la recepción de un mensaje en un buscapersonas?

- a) Un sonido de alarma.
- b) Un cambio de color en la pantalla.
- c) Vibraciones o luces LED.
- d) Un mensaje de texto en el teléfono.

71.- ¿Qué componente del sistema de buscapersonas se encarga de enviar señales?

- a) Receptor portátil.
- b) Software de gestión.
- c) Transmisor principal.
- d) Antena repetidora.

72.- ¿Cuál de los siguientes no es una función del software de gestión en un sistema de buscapersonas?

- a) Enviar mensajes.
- b) Almacenar y consultar mensajes enviados.
- c) Configurar los dispositivos receptores.
- d) Extender el alcance de la señal.

ACCESO LIBRE. E2 – ACTIVIDADES COMERCIALES.

PROGRAMA 2.

73.- ¿Cuál es la función principal de las torres de señal o estaciones base en una red de telefonía móvil?

- a) Almacenar los datos del usuario.
- b) Proveer conexión a Internet mediante WiFi.
- c) Recibir y transmitir señales entre el dispositivo móvil y la red.
- d) Controlar el uso de datos móviles de los usuarios.

74.- El roaming en telefonía móvil es:

- a) El servicio que permite usar el móvil fuera del país de origen, con acceso a llamadas, mensajes y datos.
- b) La capacidad de realizar llamadas internacionales sin cargos adicionales.
- c) El servicio que permite transferir datos entre dispositivos móviles.
- d) La opción de enviar mensajes de texto gratuitos mientras se viaja al extranjero.

75.- ¿Cuál es la principal diferencia entre las redes 2G y las redes 4G en términos de servicios móviles?

- a) Las redes 2G son adecuadas para llamadas de voz, mientras que las redes 4G son apropiadas para servicios de datos avanzados como videollamadas y transmisiones en línea.
- b) Las redes 4G ofrecen alta calidad en llamadas de voz, mientras que las redes 2G son más adecuadas para servicios que utilizan internet, como videollamadas y transmisiones en línea.
- c) Las redes 2G permiten navegar por internet a más velocidad que las 4G, especialmente en zonas con baja cobertura.
- d) Las redes 4G ofrecen una calidad de llamada más baja que las redes 2G.

76.- ¿Cuáles son los servicios adicionales que ofrece la tecnología 3G en comparación con la tecnología 2G?

- a) Mejora la calidad de las llamadas de voz.
- b) Permite acceso a internet y videollamadas.
- c) Solo mejora la cobertura de las llamadas.
- d) Ofrece mayor velocidad en los mensajes de texto.

77.- ¿Qué es un handoff (Transferencia de llamada) en redes móviles?

- a) El proceso por el que se aumenta la señal en áreas congestionadas.
- b) La desconexión temporal de la red para realizar labores de mantenimiento.
- c) El ajuste de la potencia de la señal en el móvil para mejorar la recepción.
- d) El cambio de la llamada de una estación base a otra sin interrumpir la comunicación.

78.- ¿Cuál es la función que tiene el sistema operativo de un teléfono móvil?

- a) Almacenar los mensajes y llamadas realizadas.
- b) Gestionar el hardware y permitir la ejecución de aplicaciones.
- c) Mejorar la señal de la red móvil.
- d) Controlar la duración de la batería.

79.- ¿Qué es una red trunking?

- a) Una red de telecomunicaciones que asigna canales de manera fija y exclusiva para cada usuario.
- b) Una red que se utiliza solo en situaciones de emergencia.
- c) Una red que opera exclusivamente en frecuencias de radio para comunicaciones.
- d) Una red que asigna dinámicamente los canales a los usuarios en función de la demanda de tráfico.

80.- ¿Cuál es la función principal de un canal de control en una red trunking?

- a) Transmitir las comunicaciones de voz entre usuarios.
- b) Gestionar la asignación de canales de tráfico a los usuarios.
- c) Mejorar la calidad del sonido en las comunicaciones.
- d) Asegurar la seguridad de las transmisiones.

ACCESO LIBRE. E2 – ACTIVIDADES COMERCIALES.

PROGRAMA 2.

81.- El sistema de trunking, que es un estándar en las comunicaciones de emergencia, es:

- a) GSM.
- b) RITAR.
- c) TETRA.
- d) GPT.

82.- Las redes de trunking utilizan principalmente el siguiente tipo de comunicación:

- a) Datos.
- b) Audio.
- c) Vídeo.
- d) Audio y vídeo.

83.- ¿Cuál es el servicio de Ibercom que permite a las empresas gestionar sus comunicaciones internas y externas de manera centralizada a través de la nube?

- a) Conexión a Internet de alta velocidad.
- b) Servicios de videoconferencia.
- c) Hosting web.
- d) Centralita Virtual (PBX en la Nube).

84.- El servicio de Ibercom que proporciona una conexión segura para transmitir datos entre diferentes ubicaciones de una empresa es:

- a) Soluciones en la Nube.
- b) Redes Privadas Virtuales (VPN).
- c) Telefonía móvil para empresas.
- d) Servicios IoT (Internet de las Cosas).

85.- ¿Cuál es la función principal de un repetidor en una red de comunicación?

- a) Aumentar la capacidad de la red.
- b) Amplificar o regenerar la señal para extender su alcance.
- c) Filtrar interferencias en la señal.
- d) Establecer conexiones directas entre nodos.

86.- ¿Qué repetidor es utilizado en redes digitales para evitar la distorsión de la señal?

- a) Repetidor analógico.
- b) Repetidor de señal.
- c) Repetidor digital.
- d) Repetidor híbrido.

87.- ¿Cuál es la red que ofrece la mayor fiabilidad y redundancia, al permitir múltiples rutas para transmitir datos?

- a) Red jerárquica.
- b) Red en estrella.
- c) Red en bus.
- d) Red en malla.

88.- ¿Qué tecnología es la más adecuada para transmitir datos de alta velocidad a larga distancia sin necesidad de cables?

- a) WI-FI.
- b) Bluetooth.
- c) Redes móviles 4G/5G.
- d) Radiofrecuencia (RF).

ACCESO LIBRE. E2 – ACTIVIDADES COMERCIALES.

PROGRAMA 2.

89.- En una red en estrella, si un enlace entre dos nodos falla:

- a) La red queda temporalmente desconectada hasta que se restablece el enlace.
- b) Los datos se pierden permanentemente debido al fallo del enlace.
- c) Los nodos afectados dejan de recibir tráfico hasta que se restablece el enlace.
- d) El tráfico se redirige automáticamente a través de otro enlace disponible.

90.- En un organismo público, ¿cuál es el medio de transmisión que mejor garantiza la seguridad y fiabilidad de las comunicaciones?

- a) Cable de cobre.
- b) Red pública comercial.
- c) Fibra óptica.
- d) Conexión Wi-Fi.

91.- La afirmación incorrecta relativa a redes de comunicación es:

- a) La Red de Área Local (LAN) es una red de comunicación que abarca un área geográfica limitada, como una oficina.
- b) Un medio de transmisión es un canal a través del cual se transmiten datos y señales entre dispositivos conectados en una red.
- c) En una red de tipo bus la información fluye en una sola dirección y todos los dispositivos están conectados en un ciclo cerrado.
- d) Una red de comunicación consiste en un conjunto de dispositivos interconectados que comparten recursos y permiten el intercambio de datos.

92.- ¿Qué indica el tono de ocupado en una comunicación telefónica?

- a) La llamada está siendo dirigida a un número concreto y se está esperando que el receptor la conteste.
- b) La comunicación telefónica ha finalizado.
- c) La línea a la que se llama está ocupada y no puede recibir la llamada en este momento.
- d) Se ha producido un fallo técnico en el sistema.

93.- ¿Cuál es la principal función del proceso de selección de llamadas en redes telefónicas de un organismo oficial?

- a) Garantizar la seguridad y confidencialidad de las comunicaciones, enrutando las llamadas al destino adecuado según su prioridad.
- b) Dirigir todas las llamadas a la central telefónica sin aplicar criterios de seguridad o prioridad.
- c) Permitir la conexión directa de llamadas internacionales sin restricciones de seguridad.
- d) Redirigir automáticamente todas las llamadas a un sistema sin intervención humana.

94.- ¿Qué implica la transmisión de llamadas telefónicas utilizando redes seguras?

- a) La eliminación de sistemas de conmutación automática, incompatibles con las medidas de seguridad.
- b) El uso de conexiones encriptadas para prevenir interceptaciones.
- c) El uso de redes móviles para evitar el espionaje, sin implantar otras medidas de protección.
- d) El uso de VoIP sin ninguna medida de seguridad adicional.

95.- ¿Cuál es el sistema telefónico que permite enrutar las llamadas automáticamente, sin necesidad de intervención humana?

- a) Sistema de conmutación manual.
- b) Sistema de conmutación de circuito.
- c) Sistema de conmutación de paquetes.
- d) Sistema de conmutación automática.

ACCESO LIBRE. E2 – ACTIVIDADES COMERCIALES.

PROGRAMA 2.

96.- ¿Qué debe hacer un operador telefónico si detecta que una llamada de emergencia está siendo bloqueada por saturación de la red?

- a) Descartar la llamada y esperar a que la red se recupere.
- b) Priorizar la llamada de emergencia, siguiendo los protocolos de tráfico prioritario.
- c) Redirigir la llamada a una red no segura para que sea atendida lo antes posible.
- d) Indicar al usuario que llame más tarde, esperando que desaparezca la saturación de la red.

97.- La comunicación entre diferentes áreas geográficas dentro de un país se realiza en el tráfico:

- a) De emergencia.
- b) Local.
- c) Interurbano.
- d) Internacional.

98.- ¿Cuáles son las redes de comunicación que garantizan la máxima seguridad en las comunicaciones telefónicas, su confidencialidad y protegen frente a interceptaciones?

- a) Redes móviles comerciales, con medidas de seguridad estándar.
- b) Redes VoIP sin ninguna medida de protección adicional.
- c) Redes públicas, accesibles a cualquier usuario.
- d) Redes privadas de alta seguridad, con encriptación y control de acceso estricto.

99.- ¿Cuál es la técnica que se utiliza en las redes telefónicas para gestionar eficientemente el tráfico de llamadas y evitar la sobrecarga de la red?

- a) El balanceo de carga para distribuir el tráfico entre diferentes rutas.
- b) El uso exclusivo de conexiones analógicas.
- c) El análisis manual de las llamadas entrantes.
- d) La redirección de todas las llamadas a sistemas de conmutación manual.

100.- ¿Cómo se demuestra asertividad en la atención a los ciudadanos?

- a) Utilizando un lenguaje corporal cerrado y tono de voz autoritario, para evitar que el ciudadano perciba un trato especial o diferente al de otros.
- b) Imponiendo la opinión propia para resolver la consulta de forma eficiente.
- c) Escuchando activamente la demanda y se expresan las ideas propias de forma respetuosa, buscando soluciones mutuamente satisfactorias.
- d) Priorizando la resolución objetiva de la consulta sin considerar la situación emocional o personal del ciudadano.

PREGUNTAS DE RESERVA:

101.- Señale la correcta. Con la finalidad garantizar y promover el derecho a la igualdad real y efectiva de las personas LGTBI, en lo referente al empleo público, las Administraciones Públicas, en el ámbito de sus competencias, prevé las siguientes medidas:

- a) Implementarán medidas para la promoción y defensa de la igualdad de trato y no discriminación de las personas LGTBI en el acceso al empleo público y carrera profesional, previa negociación con las organizaciones sindicales de conformidad con la normativa aplicable.
- b) Incluirán en los programas de las pruebas selectivas de acceso al empleo público formación y conocimientos sobre igualdad de trato y no discriminación de las personas LGTBI.
- c) Procurar que la documentación administrativa y los formularios sean adecuados a la diversidad en materia de orientación sexual, identidad sexual, expresión de género y características sexuales y a la diversidad familiar.
- d) Todas son correctas.

ACCESO LIBRE. E2 – ACTIVIDADES COMERCIALES.

PROGRAMA 2.

102.- De conformidad con lo establecido en artículo 11 de la Ley Orgánica 11/1985, de 2 de agosto, de Libertad Sindical, las administraciones públicas procederán al descuento de la cuota sindical sobre los salarios y a la correspondiente transferencia al sindicato del trabajador afiliado:

- a) Siempre que lo solicite el sindicato.
- b) Siempre que lo solicite el trabajador.
- c) A solicitud del sindicato del trabajador afiliado y previa conformidad, siempre, de éste.
- d) En ningún caso puede procederse al descuento de la cuota sindical en las administraciones públicas.

103.- En atención telefónica una falta grave a los derechos de los ciudadanos es:

- a) Interrumpir la llamada de forma brusca sin dar al ciudadano oportunidad de expresar completamente su demanda.
- b) Ofrecer información genérica al ciudadano sin adaptar la respuesta a sus necesidades concretas.
- c) Confirmar al final de la llamada que el ciudadano ha entendido la información transmitida, sin ofrecer un resumen o verificar si tiene más dudas.
- d) Transferir la llamada a otro departamento sin haber evaluado la necesidad de que intervenga personal más especializado.

104.- El principio de confidencialidad en la seguridad dinámica de las centralitas se refiere a:

- a) La protección contra la pérdida de datos.
- b) La autenticación de los usuarios mediante contraseñas.
- c) La protección contra daños físicos en los servidores.
- d) La protección de las comunicaciones mediante el cifrado.

105.- Respecto a los medios de transmisión, ¿cuál es la afirmación correcta?

- a) La fibra óptica es un medio guiado.
- b) El cable coaxial es un medio no guiado.
- c) Las microondas son un medio guiado.
- d) La radiofrecuencia es un medio guiado.

106.- En una red de malla redundante si un enlace entre dos nodos falla:

- a) La red queda temporalmente desconectada hasta que se restablece el enlace.
- b) Los datos se pierden permanentemente debido al fallo del enlace.
- c) Los nodos afectados dejan de recibir tráfico hasta que se restablece el enlace.
- d) El tráfico se redirige automáticamente a través de otro enlace disponible.