



Universidad Autónoma de Madrid

**CONCURSO OPOSICION LIBRE, PARA LA PROVISIÓN DE VARIOS
PUESTOS DE TRABAJO VACANTES EN LA RELACIÓN DE PUESTOS
DE TRABAJO DE PERSONAL TÉCNICO, DE GESTIÓN Y DE
ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS LABORAL**

**Puestos Técnico/a Especialista C2/C3, especialidad Servicios e
Información, en Administración, código 3001C25 en Facultad de
Ciencias, código 3601C25 en Facultad de Formación de profesorado
y educación, código 3401C33 en Facultad de Medicina, código
4011C34 en la Oficina de Orientación y Atención al Estudiante de la
Vicegerencia de Estudios y Extensión Universitaria**

**CONVOCADO POR RESOLUCIÓN DE 17 DE DICIEMBRE DE 2024
(BOCM DE 13 DE ENERO DE 2025)**

SEGUNDO EJERCICIO DE LA FASE DE OPOSICIÓN

16 de octubre de 2025

No pasar esta página hasta que lo indique el tribunal

1. De acuerdo con lo establecido en el artículo 2 de la Ley 3/2007, de 22 de marzo, respecto a la igualdad efectiva de mujeres y hombres, las obligaciones establecidas en esta Ley serán de aplicación a toda persona:

- a) Física o jurídica, que se encuentre o actúe en territorio español, con nacionalidad, domicilio o residencia española.
- b) Física o jurídica, que se encuentre o actúe en territorio español, cualquiera que fuese su nacionalidad, domicilio o residencia.
- c) Física, cualquiera que fuese su nacionalidad, domicilio o residencia, aunque no se encuentre o actúe en territorio español.
- d) Física, que se encuentre en territorio español, cualquiera que fuese su nacionalidad, domicilio o residencia.

2. Según el artículo 6 de la Ley 3/2007, de 22 de marzo, respecto a la igualdad efectiva de mujeres y hombres, se considera discriminación directa por razón de sexo la situación en que se encuentra una persona que:

- a) Sea, haya sido o pudiera ser tratada, en atención a su sexo, de manera más favorable que otra en situación comparable.
- b) Sea o haya sido tratada, en atención a su sexo, de manera más favorable que otra en situación comparable.
- c) Sea o haya sido tratada, en atención a su sexo, de manera menos favorable que otra en situación comparable.
- d) Sea, haya sido o pudiera ser tratada, en atención a su sexo, de manera menos favorable que otra en situación comparable.

3. De acuerdo con lo establecido en el artículo 10 de la Ley 3/2007, de 22 de marzo, respecto a la igualdad efectiva de mujeres y hombres, los actos y las cláusulas de los negocios jurídicos que constituyan o causen discriminación por razón de sexo se considerarán:

- a) Anulables.
- b) nulos y sin efecto.
- c) Irregulares.
- d) Revisables.

4. Según lo dispuesto en el artículo 1 del Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano, cómo se denomina al cauce adecuado a través del cual los ciudadanos pueden acceder al conocimiento de sus derechos y obligaciones y a la utilización de los bienes públicos:

- a) Información especial.
- b) Información administrativa.
- c) Información general.
- d) Información restringida.

- 5. Según el artículo 2.3 del Real Decreto 208/1986 que regula los servicios de información administrativa y atención al ciudadano, la información de carácter general deberá ofrecerse a los grupos sociales o instituciones que estén interesados en su conocimiento cuando:**
- a) Resulte conveniente una mayor difusión.
 - b) Cuando sea necesario para resolver conflictos.
 - c) Sea imprescindible para elaborar una norma.
 - d) Ninguna de las respuestas es correcta.
- 6. De conformidad con lo regulado en el artículo 3 del Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano, la información particular:**
- a) Sólo podrá ser facilitada a las personas que tengan la condición de legitimados en cada procedimiento o a sus representantes legales.
 - b) Sólo podrá ser facilitada a las personas que tengan la condición de interesados en cada procedimiento o a sus representantes legales.
 - c) Solo podrá ser facilitada a las personas capacitadas en cada procedimiento pero no a sus representantes legales.
 - d) Sólo podrá ser facilitada a las personas que tengan la condición de interesados en cada procedimiento pero no a sus representantes legales.
- 7. Entre las funciones de atención al ciudadano recogidas en el artículo 4 del Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano, aquélla que se refiere a la localización de dependencias y funcionarios, es la llamada:**
- a) Función de orientación e información.
 - b) Función de recepción y acogida a los interesados.
 - c) Función de gestión y supervisión.
 - d) Ninguna de las respuestas es correcta.
- 8. Qué tipo de información, según el Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano, es la referente a la tramitación y estado en que se encuentran los procedimientos administrativos:**
- a) Información restringida.
 - b) Información especial.
 - c) Información particular.
 - d) Información general.

9. ¿Qué elemento de la comunicación corresponde al medio por el cual se transmite el mensaje?

- a) Emisor.
- b) Receptor.
- c) Canal.
- d) Código.

10. ¿Qué forma de comunicación es más adecuada para transmitir instrucciones detalladas y permanentes?

- a) Comunicación oral.
- b) Comunicación escrita.
- c) Comunicación telefónica.
- d) Comunicación no verbal.

11. Una ventaja de la comunicación presencial es:

- a) Permite registrar automáticamente la conversación.
- b) Elimina totalmente el ruido comunicativo.
- c) Facilita la observación de gestos y tono.
- d) Es más lenta que la comunicación escrita.

12. ¿Qué entendemos por barrera comunicativa?

- a) Un canal de comunicación.
- b) Un obstáculo que dificulta la comprensión del mensaje.
- c) Un código compartido entre emisor y receptor.
- d) Un medio para mejorar la comunicación.

13. ¿Cuál de los siguientes NO es un principio de la comunicación eficaz?

- a) Claridad.
- b) Brevedad.
- c) Ambigüedad.
- d) Retroalimentación.

14. Si el operador no sabe la respuesta en una llamada, lo correcto es:

- a) Inventar una solución rápida.
- b) Derivar la llamada a la persona adecuada.
- c) Evitar reconocer el desconocimiento.
- d) Terminar la llamada sin explicación.

15. ¿Qué actitud transmite desinterés en la atención telefónica?

- a) Parafrasear al cliente.
- b) Responder con monosílabos secos.
- c) Usar un tono cálido.
- d) Confirmar los datos.

16. Una señal de escucha activa en una llamada es:

- a) Permanecer en silencio absoluto.
- b) Usar expresiones de atención como “entiendo”.
- c) No responder hasta el final.
- d) Hablar al mismo tiempo que el cliente.

17. Conforme a lo establecido en el Manual de Protocolo Universitario de la CRUE, documento de referencia que se aplica en la Universidad Autónoma de Madrid, indicar qué actos no están categorizados como solemnes:

- a) Apertura del Curso Académico.
- b) Homenajes.
- c) Doctorado Honoris Causa
- d) Santo Tomás de Aquino o equivalente.

18. Conforme a lo establecido en el Manual de Protocolo Universitario de la CRUE, documento de referencia que se aplica en la Universidad Autónoma de Madrid, indicar la respuesta correcta respecto a las banderas:

- a) Las universidades cuentan con su propia bandera, al tener un carácter oficial.
- b) En cualquier lugar que luzca la bandera nacional, podrá haber otras de mayor tamaño.
- c) Las universidades cuentan con su propia bandera, al no tener un carácter oficial.
- d) La bandera de la Universidad podrá estar presente en los actos universitarios solemnes.

19. Con relación al manejo y funcionamiento de equipos audiovisuales, ¿cómo se puede evitar el efecto de acople de un micrófono o efecto Larsen?

- a) Bajando el volumen que afecta a ese micrófono.
- b) Apagando los micrófonos que tiene alrededor.
- c) Subiendo el volumen que afecta a ese micrófono.
- d) Apagando el amplificador y volviéndolo a encender.

20. Con relación al manejo y funcionamiento de equipos audiovisuales, ¿es recomendable usar auriculares cuando se lleva a cabo una videoconferencia con un ordenador?

- a) Es indiferente.
- b) Depende de la aplicación con la que se lleve a cabo la videoconferencia.
- c) No, es perjudicial para el sonido.
- d) Sí, puesto que evita el efecto retorno.

21. Con relación al manejo y funcionamiento de equipos audiovisuales, ¿qué es la resolución de un proyector?

- a) Es su luminosidad máxima.
- b) Es el producto entre los píxeles horizontales y verticales.
- c) Es el número de entradas que puede admitir dicho equipo.
- d) Es el número máximo de colores que puede mostrar.

22. ¿Cuál es el objetivo principal de la prevención de riesgos laborales en el puesto de trabajo?

- a) Aumentar la productividad del centro.
- b) Reducir costes laborales.
- c) Prevenir los riesgos y proteger la seguridad y la salud de los trabajadores.
- d) Controlar los tiempos de presencia.

23. ¿Cuál de las siguientes obligaciones es básica para la empresa en materia de prevención de riesgos?

- a) Permitir que cada trabajador elija su horario.
- b) Evaluar los riesgos y adoptar las medidas preventivas necesarias.
- c) Externalizar siempre la limpieza de las instalaciones.
- d) Eximir al trabajador de formación si tiene experiencia.

24. En la evaluación de riesgos, ¿qué paso se realiza antes de determinar medidas concretas de control?

- a) Compra de equipos de protección personal.
- b) Identificación y análisis de las fuentes de peligro presentes en el puesto.
- c) Imposición de sanciones por incumplimiento.
- d) Elaboración del parte de vacaciones.

25. Ante una persona inconsciente que respira, ¿cuál es la actuación correcta inicial?

- a) Colocarla boca abajo inmediatamente.
- b) Intentar moverla mucho para buscar heridas.
- c) Colocar en posición lateral de seguridad y solicitar ayuda sanitaria.
- d) Administrar agua y café para reanimarla.

26. ¿Cuál es la secuencia básica inicial en soporte vital para evaluar a una persona?

- a) Correr, gritar.
- b) Respirar, rascar y vendar.
- c) Llamar a un superior y salir corriendo.
- d) Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.

27. ¿Cuál es el elemento del “triángulo del fuego” que, si se elimina, impide la combustión?

- a) Radiación solar.
- b) Tiempo.
- c) Oxígeno (comburente).
- d) Ruido ambiental.

28. ¿Qué clase de extintor se recomienda para fuegos en materiales sólidos como papel o madera (Clase A)?

- a) Un cubo de agua.
- b) Extintor de agua o polvo ABC (apto para fuegos clase A).
- c) Un cubo de arena exclusivamente.
- d) Gas inflamable para sofocar la llama.

29. Ante un fuego en equipo eléctrico conectado, ¿qué NO debe hacerse?

- a) Cortar la corriente si es seguro hacerlo.
- b) Usar agua a chorro directamente sobre el equipo energizado.
- c) Utilizar extintor de CO₂ o polvo si es seguro.
- d) Avisar al servicio de emergencias.

30. En un procedimiento de evacuación, ¿qué prioridad debe seguirse siempre?

- a) Evacuar materiales sensibles.
- b) Esperar permiso escrito.
- c) Priorizar la seguridad y vida de las personas frente a bienes materiales.
- d) Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.

31. Si suena la alarma de incendios, ¿qué acción es adecuada mientras evacuas?

- a) Recoger pertenencias.
- b) Ignorar la alarma.
- c) Seguir la vía señalizada, no usar ascensores y cerrar puertas al salir.
- d) Ninguna respuesta es correcta.

32. ¿Qué es un punto de encuentro o concentración en un plan de emergencia?

- a) Lugar dentro del edificio para esconderse.
- b) Zona exterior segura donde se reúnen las personas tras la evacuación.
- c) Oficina del jefe.
- d) Ninguna respuesta es correcta.

33. ¿Cuál es el atajo para pegar texto en el procesador de texto Word?:

- a) Ctrl + X.
- b) Ctrl + C.
- c) Ctrl + V.
- d) Ctrl + Z.

34. ¿Qué es una tabla dinámica en una hoja de cálculo Excel?:

- a) Es una tabla que se utiliza para crear gráficos y visualizaciones de datos.
- b) Es una herramienta avanzada para calcular, resumir y analizar datos que le permite ver comparaciones, patrones y tendencias en ellos.
- c) Es una herramienta que permite crear tablas y formatos de datos de manera personalizada.
- d) Es una herramienta que permite analizar datos de forma automatizada.

35. ¿Qué es el protocolo HTTP?:

- a) Es un protocolo de transferencia de archivos.
- b) Es un protocolo de comunicación para la web.
- c) Es un protocolo de seguridad para la red.
- d) Es un protocolo de correo electrónico.

36. ¿Qué es un dominio de internet?:

- a) Es un nombre único que identifica a una subárea de internet.
- b) Es un número de IP que identifica un servidor.
- c) Es un tipo de archivo que se utiliza en la web.
- d) Es un programa que se utiliza para crear sitios web

37. El acceso a la página de la Biblioteca en la página institucional de la Universidad Autónoma de Madrid que realizará a través del enlace:

- a) Vida Universitaria.
- b) La UAM.
- c) Servicios Universitarios.
- d) Información Pública.

38. En el email opositor@uam.es ¿Cómo se denomina la parte que va después del símbolo @?

- a) Servidor de correo.
- b) Dominio.
- c) Parte local.
- d) Cuenta de correo.

39. ¿Qué es el protocolo SMTP?:

- a) Es un protocolo para gestionar correos electrónicos.
- b) Es un protocolo para la transferencia de correos electrónicos.
- c) Es un protocolo para eliminar correos electrónicos.
- d) Es un protocolo para crear correos electrónicos.

40. ¿Cuál es el límite de tamaño de datos adjuntos para los archivos en Outlook y en la mayoría de los proveedores de correo electrónico:

- a) 10 MB.
- b) 15 MB.
- c) 25 MB.
- d) 50 MB.

PREGUNTAS DE RESERVA

41. Conforme a lo establecido en Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, indicar la respuesta correcta:

- a) La persona acosada no será la única legitimada en los litigios sobre acoso sexual y acoso por razón de sexo
- b) En determinados casos, se considerarán discriminatorios el acoso sexual y el acoso por razón de sexo.
- c) En cualquier caso, se considera discriminatoria toda orden de discriminar, directa o indirectamente, por razón de sexo.
- d) Constituye discriminación indirecta por razón de sexo todo trato desfavorable a las mujeres relacionado con el embarazo o la maternidad.

42. Con relación a las Barreras comunicativas, en referencia a las “Barreras Personales”, el receptor, al interpretar el mensaje recibido, lo filtra en función de:

- a) Utilización de un vocabulario.
- b) Efecto halo.
- c) Utilización de un idioma diferente.
- d) Filtro.

43. Con relación a la atención telefónica, indicar uno de los aspectos que caracterizan al tono de voz "tranquilo":

- a) Refleja una actitud positiva de disposición a la ayuda.
- b) Refleja una actitud de convencimiento propio.
- c) Refleja una actitud de control, de dominio de la situación.
- d) Refleja una actitud de profesionalidad y serenidad.

44. Conforme a lo establecido en la Guía de Primeros Auxilios de SAMUR- Protección Civil, qué no se ha de hacer en el caso de una resucitación cardiopulmonar (RCP) si la víctima está consciente, le contesta y se mueve:

- a) En caso necesario, alerte al 112.
- b) Averigüe la causa del incidente.
- c) Déjela en la misma posición y busque lesiones evidentes.
- d) Muévela y busque lesiones evidentes.

45. Conforme a lo establecido en las normas generales de actuación de la Universidad Autónoma de Madrid, en referencia al Plan de Emergencia y Evacuación, el "Equipo de Segunda Intervención" está conformado por:

- a) El personal del Servicio de Seguridad Exterior y Servicio de Mantenimiento.
- b) El conjunto de profesores que se encuentren dando clase en el momento en el que se produce la alarma.
- c) El personal del Servicio de Salud Laboral.
- d) El conjunto de profesores que no estén dando clase en el momento en el que se produce la alarma.

46. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 8 del Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano, cuántos tipos de oficinas de información y atención al ciudadano existen en los servicios centrales.

- a) Un solo tipo de oficina.
- b) Dos tipos de oficinas.
- c) Tres tipos de oficinas.
- d) En el Real Decreto mencionado no se encuentra regulado este extremo.

47. Cuando el receptor interpreta incorrectamente el mensaje debido a interferencias, hablamos de:

- a) Contexto.
- b) Ruido.
- c) Retroalimentación.
- d) Código.

48. Conforme a lo establecido en el Manual de Protocolo Universitario de la CRUE, documento de referencia que se aplica en la Universidad Autónoma de Madrid, indicar el color empleado para el traje académico referido a la rama de conocimiento de ciencias de la salud:

- a) Azul celeste.
- b) Naranja
- c) Marrón
- d) Gris claro.

49. Ante una hemorragia abundante en una extremidad, la medida más inmediata y eficaz es:

- a) Limpiar la herida con alcohol y seguir trabajando.
- b) Elevar la extremidad y aplicar frío únicamente.
- c) Llamar a un superior e irse.
- d) Presión directa sobre la zona sangrante (vendaje compresivo) y solicitar asistencia urgente.

50. ¿Cuál es la función de la opción revisión de cambios en el procesador de texto Word?:

- a) Permite ver los cambios realizados en un documento.
- b) Permite comparar dos versiones de un documento.
- c) Permite proteger un documento.
- d) Permite aceptar o rechazar cambios realizados en un documento.