



**PRIMER EJERCICIO PARTE PRÁCTICA DEL PROCESO
SELECTIVO DE
C3 SERVICIOS GENERALES Y MANEJO DE EQUIPOS
(ORDEN 9)
DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID**

**Concurso-Oposición Libre
Resolución de fecha 20-11-2024**

14 de junio de 2025

SUPUESTO 1

Estando prestando servicio en la Facultad, el Gerente me encarga franquear la correspondencia que tenemos en la conserjería, tenemos varios tipos de envío y nos surgen varias dudas. ¿Cómo tenemos que proceder en los envíos?

1. Las dimensiones máximas de los envíos en forma de rollo que van con la modalidad del publicorreo es:

- a) $L + 2 D = 17 \text{ cm}$ La mayor no inferior a 10 cm
- b) $L + A + A = 90 \text{ cm}$ sin que la mayor exceda de 60 cm
- c) $L + 2 D = 104 \text{ cm}$ sin que la mayor exceda de 90 cm
- d) $L + 2 D = 90 \text{ cm}$ sin que la mayor dimensión exceda de 90 cm

2. Tenemos que realizar un envío importante que nos solicita el Decano de la Facultad. Por las dimensiones, lo tenemos que introducir en una caja que tenemos en la conserjería. ¿Cómo embalaremos el envío de la forma adecuada siguiendo la normativa de correos en España?

- a) Retiraremos todas las etiquetas antiguas que pueda tener tu caja, nos aseguraremos de que el contenido de tu envío se encuentre seguro, revisando que el embalaje esté en condiciones y tenga grietas para que no supongan un riesgo para el envío, adaptaremos el contenido y utilizamos amortiguación si lo necesitas, como por ej., papel de periódico usado, evitará que se mueva en el interior y lo protegerá durante el transporte, por último, es el momento de asegurar tu envío con un buen cierre y escribir en la solapa los datos del remitente y destinatario, importante es no nos pasarnos del peso máximo que nos indica en Correos
- b) Retiraremos todas las etiquetas antiguas que pueda tener tu caja, nos aseguraremos de que el contenido de tu envío se encuentre seguro, revisando que el embalaje no tenga grietas ni desperfectos que supongan un riesgo para el envío, adaptaremos el contenido y utilizamos amortiguación si lo necesitas, como por ej. Papel de periódico usado, evitará que se mueva en el interior y lo protegerá durante el transporte, por último, es el momento de asegurar tu envío con un buen cierre y escribir en la solapa los datos del remitente y destinatario
- c) Retiraremos todas las etiquetas antiguas que pueda tener tu caja, nos aseguraremos de que el contenido de tu envío se encuentre seguro, revisando que el embalaje no tenga desperfectos que supongan un riesgo para el envío, adaptaremos el contenido al envío del sobre y utilizamos amortiguación si lo necesitas, como por ej., papel de periódico usado, evitará que se mueva en el interior y lo protegerá durante el transporte, por último, es el momento de asegurar tu envío con un buen cierre y escribir en la solapa los datos del remitente y destinatario
- d) Retiraremos todas las etiquetas antiguas que pueda tener tu caja, si no se pueden quitar se lo indicaremos al funcionario de Correos, nos aseguraremos de que el contenido de tu envío se encuentre seguro, revisando que el embalaje no tenga grietas ni desperfectos que supongan un riesgo para el envío, adaptaremos el contenido y utilizamos amortiguación si lo necesitas, como por ej. Papel de periódico usado, evitará que se mueva en el interior y lo protegerá durante el transporte, por último, es el momento de asegurar tu envío con un buen cierre y escribir en la solapa los datos del remitente y destinatario

3. El envío del que estamos hablando, y según el código ISO 3166-1 Alfa 2, el código Botsuana es:

- a) BO
- b) BS
- c) BY
- d) BW

4. También tenemos envíos con la tarifa de libros. ¿Qué entendemos por la definición de “libros”?

a) Libros encuadernados o en fascículos remitidos por empresas editoriales, distribuidoras o centros de enseñanza autorizados, incluyendo el material videográfico y fonográfico. No pueden contener otra publicidad que la que figure en sus cubiertas, con un mínimo de envíos, la admisión de estos envíos en pequeñas cantidades se puede realizar en cualquiera de las oficinas de correos, Para envíos masivos se deberá acudir a las Unidades de Admisión Masiva que tenemos en cada provincia, solo podrán utilizar la tarifa postal de “Libros”, las empresas editoras, distribuidoras del sector del libro, academias y centros de enseñanza a distancia. El remitente de los envíos deberá demostrar, mediante documentación oficial, que desempeña cualquiera de estas actividades empresariales, será obligatorio incluir el código OR y el acceso a la tarifa específica.

b) Libros encuadernados o en fascículos remitidos por empresas editoriales, distribuidoras o centros de enseñanza autorizados, incluyendo el material videográfico y fonográfico. No pueden contener otra publicidad que la que figure en sus cubiertas, No es necesario presentar un mínimo de envíos por remesa, la admisión de estos envíos en pequeñas cantidades se puede realizar en cualquiera de las oficinas de correos, Para envíos masivos se deberá acudir a las Unidades de Admisión Masiva que tenemos en cada provincia, solo podrán utilizar la tarifa postal de “Libros”, las empresas editoras, distribuidoras del sector del libro, academias y centros de enseñanza a distancia. El remitente de los envíos deberá demostrar, mediante el certificado oficial de la editorial de la enseñanza, (COEE) que desempeña cualquiera de estas actividades empresariales, será obligatorio incluir el código OR y el acceso a la tarifa específica.

c) Libros encuadernados o en fascículos remitidos por empresas editoriales, distribuidoras o centros de enseñanza autorizados, incluyendo el material videográfico y fonográfico. No pueden contener otra publicidad que la que figure en sus cubiertas, No es necesario presentar un mínimo de envíos por remesa, la admisión de estos envíos en pequeñas cantidades se puede realizar en cualquiera de las oficinas de correos, Para envíos masivos se deberá acudir a las Unidades de Admisión Masiva que tenemos en cada provincia, solo podrán utilizar la tarifa postal de “Libros”, las empresas editoras, distribuidoras del sector del libro, academias y centros de enseñanza a distancia. El remitente de los envíos deberá demostrar, mediante documentación oficial, que desempeña cualquiera de estas actividades empresariales, será obligatorio incluir el código OR y el acceso a la tarifa específica.

d) Libros encuadernados o en fascículos remitidos por empresas editoriales, distribuidoras o centros de enseñanza autorizados, incluyendo el material videográfico, fonográfico, radiográfico y cualquier actividad editorial, o pueden contener otra publicidad que la que figure en sus cubiertas, la admisión de estos envíos en pequeñas cantidades se puede realizar en cualquiera de las oficinas de correos, Para envíos masivos se deberá acudir a las Unidades de Admisión Masiva que tenemos en cada provincia, solo podrán utilizar la tarifa postal de “Libros”, las empresas editoras, distribuidoras del sector del libro, academias y centros de enseñanza a distancia.

5. En un departamento de la Facultad, nos preguntan por las garantías del servicio de Burofax Premium de Correos:

- a) Se devuelve la tarifa correspondiente al burofax y los valores añadidos si es por demora atribuible a Correos
- b) Se devuelve la tarifa correspondiente al burofax sin incluir los valores añadidos si es por demora atribuible a Correos
- c) No se devuelve la tarifa en ningún caso
- d) Se devuelve la tarifa correspondiente al burofax y los valores añadidos si es por demora atribuible a Correos siempre que se realice el envío Online

6. El envío al apartado de correos especial para un envío de correspondencia oficial y exclusivamente postal es:

- a) 071
- b) 080
- c) 040
- d) 070

7. Tenemos varios Cecogramas. ¿Necesita franqueo?:

- a) Sí, como todo envío que enviamos a Correos
- b) Solamente si va al servicio nacional
- c) Sí, tanto servicio internacional como servicio nacional
- d) No, no necesita franqueo

8. ¿Cuál es el espesor máximo de un sobre para una carta normalizada según Correos?:

- a) 8 mm
- b) 5 mm
- c) 6 mm
- d) 4 mm

9. Según la normativa de Correos, la definición de carta es:

- a) Todo envío cerrado cuyo contenido no se indique ni pueda conocerse, así como toda Comunicación en forma escrita sobre soporte físico de cualquier naturaleza que tenga carácter actual y personal
- b) Todo envío cerrado cuyo contenido se indique y pueda conocerse, así como toda Comunicación en forma escrita sobre soporte físico de cualquier naturaleza que tenga carácter actual y personal
- c) Todo envío cerrado cuyo contenido no se indique ni pueda conocerse, así como toda Comunicación en forma escrita sobre soporte informático de cualquier naturaleza que tenga carácter personal
- d) Toda pieza rectangular de cartulina consistente o material similar lleve o no el título de tarjeta postal, que circule al descubierto y que contenga un mensaje de carácter actual y personal

10. Tengo que enviar un paquete estándar a Islandia. ¿Qué medidas y peso máximo, y qué código ISO tiene ese paquete y ese país?

- a) 200/105 cm, sin superar ninguna medida 105 cm hasta 30 kg de peso y código ISO IS
- b) 200/100 cm, sin superar ninguna medida 100 cm hasta 25 kg de peso y código ISO IS
- c) 90/60 cm, siendo la mayor menor de 60 cm, hasta 2 kg de peso y código ISO IS
- d) 90/60 cm, siendo la mayor menor de 60 cm, hasta 20 kg de peso y código ISO IS

SUPUESTO 2

Alejandro es Técnico Especialista C3 de Servicios Generales, y trabaja en la Facultad de Medicina. Hoy se celebra un congreso en dicha facultad, por lo que:

11. Su C1 le pide que le haga 120 fotocopias DIN A4, sabiendo que las medidas son:

- a) 21 x 29,7 cm
- b) 20 x 29,7 cm
- c) 20 x 28,7 cm
- d) 20 x 29,5 cm

12. Antes de comenzar el congreso, Alejandro va al aula a comprobar que todo funciona correctamente, y se da cuenta de que el conector de audio está roto. Coge otro tipo:

- a) VGA macho
- b) Jack macho
- c) Euroconector
- d) VGA hembra

13. Al encender el ordenador tiene problemas con el software del sistema, el cual es:

- a) Word
- b) Windows XP
- c) Access
- d) Excel

14. Comprueba también el subsistema más importante de un ordenador, sabiendo que es:

- a) La Unidad Central de Proceso
- b) La memoria central
- c) Las unidades de entrada/salida
- d) Los periféricos

15. Cuando arregla y comprueba el buen funcionamiento del aula, Alejandro va a hacer las fotocopias que tenía pendientes, pero se da cuenta de que el formato del párrafo se ha desconfigurado, por lo que pregunta al ponente cómo quiere alinear el texto. ¿Cuántos tipos de alineación diferentes podría aplicar al texto?:

- a) Izquierda y derecha
- b) Izquierda, derecha y central
- c) Izquierda, derecha y total
- d) Izquierda, derecha, centrada y justificada

16. Antes de realizar las fotocopias, Alejandro decide comprobar que el texto ha quedado alineado correctamente. Para eso, le pide al ponente que se desplace a lo largo del documento y avance una página. ¿Qué tecla debe pulsar?:

- a) CTRL + RePág
- b) CTRL + Flecha
- c) CTRL + AvPág
- d) ALT + AvPág

17. El ponente pide ayuda a Alejandro para enviar unos vídeos, y le pregunta qué función tiene la codificación de los archivos de vídeo:

- a) Aumentar la calidad del vídeo
- b) Mejorar el sonido del vídeo
- c) Cambiar las imágenes del vídeo
- d) Comprimir los archivos

18. El ponente desea guardar en su pendrive (con capacidad para 1 TB) varias carpetas de documentos que le ha facilitado un colega. Si el tamaño de dichas carpetas es de 1500 GB. ¿Tiene capacidad suficiente?:

- a) No. Un TB tiene 1000 GB de capacidad
- b) Sí. Un TB tiene 10000 GB de capacidad
- c) Sí. Un TB tiene 1500 GB de capacidad
- d) No. Un TB tiene 100 GB de capacidad

19. Al proyectar el PowerPoint no sale la imagen. Alejandro coge el mando y pulsa el botón de selección de fuente que permite cambiar las diferentes entradas. Este botón es:

- a) Menú
- b) Source
- c) CHLIST
- d) Pre+CH

20. Le solicitan a Alejandro cortar documentación del congreso para lo que debe utilizar la guillotina. ¿Cuál es el nombre del artefacto que sujeta con gran firmeza el papel al cortar en una guillotina?

- a) Pistón.
- b) Pilón.
- c) Guía.
- d) Pisón.

SUPUESTO 3

Se encuentra desempeñando las labores de Técnico Especialista C3 de Servicios Generales y Manejo de Equipos en una facultad de la UCM en el Campus de Moncloa.

21. Dentro de las funciones y tareas generales a desarrollar referentes al control y la seguridad en el interior del edificio de la facultad se encontrarían:

- a) Cuidar la imagen y la limpieza de los entornos de los edificios de la UCM
- b) Conocer la ubicación e identificar las llaves de corte de agua del edificio por plantas y aseos, para poder atajar en primera instancia cualquier contrat tiempo
- c) Conocer la identidad de todos los integrantes de la plantilla de la facultad
- d) Los Técnicos Especialista C3 de Servicios generales y manejo de equipos no tienen competencias sobre ningún componente del control y de la seguridad interior en los edificios

22. Durante su jornada habitual se acerca una persona, a la conserjería donde se encuentra, y se identifica como profesor Ayudante Doctor de uno de los Departamento de Estudios de la Facultad. Y le solicita un aula que esté dotada con un ordenador, conexión a internet y una pantalla de conexión, dado que va a realizar la presentación de un libro. ¿Cómo actuaría?:

- a) Confirmaría en el estadillo de aulas si hay una reserva de aula para ese evento o si dicho profesor ha realizado una reserva de aula a su nombre y le facilitaría el acceso
- b) Le diría que ha de esperar hasta que acuda el Técnico Especialista C1 de Servicios Generales de la Facultad que es el encargado de las reservas
- c) Le daría directamente las llaves del aula si viese que está libre sin verificación de la misma
- d) Llamaría a la Gerencia de la Facultad para resolver la situación dado que los Técnico Especialista C3 no puede abandonar la conserjería

23. Así mismo este profesor le comunica que es un acto protocolario y que hay que colocar banderas en el aula. Dispone de la enseña nacional, de una bandera de la Universidad y de una Bandera de la Comunidad de Madrid. ¿Cómo actuaría?:

- a) Al no ser un acto oficial no se colocarían banderas y no se le facilitaría ninguna
- b) Se colocaría únicamente la bandera de la Universidad
- c) Se colocaría una bandera de la Universidad y otra de la Comunidad de Madrid
- d) Se colocaría una bandera de la Comunidad, una bandera de España y una bandera de la Universidad Complutense de Madrid

24. Así mismo este profesor le solicita que conecte su ordenador portátil a la pantalla LCD existente en el aula. ¿A través de cuál de las siguientes conexiones conectaría ambos dispositivos?:

- a) Conector HDMI
- b) Conector JACK
- c) Conector DIN
- d) Conector coaxial para TV

25. En el acto que se produce en el aula. El profesor se dirige a los presentes reconociéndose como una persona empática. ¿A qué se está refiriendo cuando se reconoce como empático?:

- a) A la capacidad de identificarse con alguien y compartir sus sentimientos
- b) A la capacidad de valorarnos y apreciarnos a nosotros mismos
- c) A la capacidad de mostrar ante los demás el conocimiento adquirido
- d) A la capacidad de esconder nuestras inseguridades

26. El profesor le solicita, por favor, que le ayude con el recuento de los asistentes al acto y que si puede le entregue los datos de los mismos en una hoja de Excel, donde se recoja el número de asistentes femeninos, número de asistentes masculinos y el número total de asistentes. Para ello recurrirá al Sumatorio de Excel. ¿Con qué símbolo se inician las fórmulas en Excel?:

- a) Con el símbolo de barra divisoria (/)
- b) Con el símbolo del guion (-)
- c) Con el símbolo igual (=)
- d) Con el símbolo de interrogación (?)

27. Durante el desarrollo del acto suena la alarma de incendios de la facultad y usted observa que transcurrido unos minutos no sale nadie del aula ¿Cómo actuaría?:

- a) Esperaría hasta confirmar que se trata de una alarma de incendios real y no de una prueba de simulacro de incendios
- b) Entraría en el aula y avisaría a todos los presentes de la activación de la alarma de incendios pero que no han de preocuparse ni iniciar ninguna medida de evacuación hasta que usted compruebe que se trata de una incidencia real
- c) Entraría en el aula y avisaría a los allí presentes de la activación de la alarma de incendios y que deben proceder a abandonar el aula y dirigirse a las salidas más cercanas de manera ordenada
- d) Entraría en el aula y avisaría a los allí presentes de la activación de la alarma de incendios y que abandonen el aula y salgan de la facultad por la salida principal obligatoriamente y ordenadamente

28. Estando presencialmente en la Conserjería de la Facultad, suena el teléfono constantemente. ¿Cómo actuaría?:

- a) No lo atiende y deja que suene constantemente
- b) Como norma general se debe contestar al teléfono
- c) Deriva la llamada directamente al servicio de atención al público de la Facultad
- d) Los encargados de atender las llamadas telefónicas son los Auxiliares de Servicios Generales.

29. Durante esa misma jornada un alumno le avisa que debido a las inclemencias del tiempo de ese día ha caído una rama de grandes dimensiones junto a la fachada de la facultad ¿Cómo actuaría?:

- a) Se lo comunica al Técnico Especialista C1 de Servicios Generales
- b) Llama al número de emergencias del servicio de mantenimiento de la facultad
- c) Llama al número del Centro de Atención de Emergencias y Seguridad
- d) Se lo comunica directamente a la Gerencia de la Facultad.

30. Se encuentra realizando una jornada de trabajo en sábado por la mañana. En ese momento se encuentra sólo en la facultad, y observa que hay una pérdida de agua por una tubería de calefacción ¿Cómo actuaría?:

- a) Llamaría a la extensión 1226 para indicar la incidencia
- b) Llamaría al teléfono móvil de la persona encargada del mantenimiento de la facultad para indicarle la incidencia
- c) Apagaría la calefacción de la Facultad
- d) Avisaría al teléfono 900100394 para indicar la incidencia