



VNIVERSITAT  VALÈNCIA

Servei de Recursos Humans (PTGAS)

Pruebas selectivas para la ampliación de la bolsa de trabajo temporal del grupo A, subgrupo A2, escala técnica media de informática, administración especial.

4 de septiembre de 2026

1. ¿Cuál es la principal diferencia conceptual entre un Call Center tradicional y un Contact Center moderno?

- a) El Call Center gestiona exclusivamente incidencias técnicas de nivel 2, mientras que el Contact Center se ocupa únicamente de consultas comerciales de nivel 1
- b) El Contact Center es una evolución del Call Center que integra múltiples canales de comunicación (voz, email, chat, redes sociales), garantizando una experiencia unificada al cliente
- c) El Call Center trabaja con tecnología VoIP, mientras que el Contact Center opera únicamente con centralitas analógicas tradicionales
- d) El Contact Center gestiona exclusivamente canales de autoservicio digital, eliminando por completo la atención telefónica directa

2. En un sistema CRM, ¿qué módulo centraliza el historial de interacciones, incidencias y comunicaciones de cada usuario?

- a) El módulo de automatización de la fuerza de ventas
- b) El módulo de planificación de recursos empresariales
- c) El módulo de atención al cliente o gestión de casos
- d) El módulo de gestión de campañas de marketing

3. ¿Cuál es el objetivo principal del Nivel 1 de atención prestado por el Call Center?

- a) Gestionar y escalar todos los incidentes al Nivel 2 de soporte especializado para su resolución definitiva
- b) Solucionar el mayor porcentaje de incidentes en el primer contacto mediante soluciones de sencilla y rápida ejecución
- c) Registrar y catalogar todas las incidencias recibidas para su posterior resolución por técnicos presenciales
- d) Proporcionar soporte presencial a los usuarios en las distintas sedes de la Universidad

4. En un Contact Center basado en telefonía IP, ¿qué protocolo se utiliza habitualmente para establecer, modificar y terminar sesiones de comunicación?

- a) SIP
- b) RTP
- c) OAuth 2.0
- d) WebSocket

5. En la organización de un Contact Center, ¿qué norma internacional establece requisitos específicos para centros de contacto con clientes?

- a) OAuth 2.0
- b) RFC 3261
- c) WCAG 2.2
- d) ISO 18295-1

- 6. ¿En qué versión de Moodle LTS se introdujo la integración de la inteligencia artificial (IA) en el núcleo del sistema?**
- a) Moodle 3.11
 - b) Moodle 4.1
 - c) Moodle 5.3
 - d) Moodle 4.5
- 7. ¿Cuál de las siguientes tecnologías permite crear contenidos con empaquetado y seguimiento estándar reutilizables en distintas plataformas de e-learning?**
- a) SCORM
 - b) xAPI (Tin Can)
 - c) PHP
 - d) WebCT
- 8. En la gestión de contenidos docentes dentro de Moodle 4.5, ¿qué formato es considerado el más completo para importar preguntas a un cuestionario desde un archivo de texto?**
- a) Formato Aiken
 - b) Formato XML de Moodle
 - c) Formato GIFT
 - d) Formato CSV estándar
- 9. Al configurar un cuestionario de Moodle 4.5 ¿Qué modo de configuración en el comportamiento de las preguntas permite al estudiante dar varias respuestas en el mismo intento, aplicando una penalización por cada intento equivocado?**
- a) Retroalimentación diferida.
 - b) Modo adaptativo.
 - c) Retroalimentación inmediata.
 - d) Interactivo con múltiples intentos.
- 10. En el ecosistema de herramientas e-learning, ¿cómo se clasifican correctamente Canvas, Moodle y Sakai?**
- a) Son herramientas de autor (authoring tools) que permiten crear contenidos interactivos exportables en formato SCORM.
 - b) Son sistemas de gestión del aprendizaje (LMS) que permiten administrar cursos, matriculaciones, actividades y el seguimiento del progreso del estudiante.
 - c) Son plataformas de videoconferencia especializadas en formación síncrona en tiempo real.
 - d) Son repositorios de objetos de aprendizaje (LOR) diseñados para almacenar y distribuir contenidos digitales reutilizables.

11. Si un docente desea restringir las acciones del estudiante en la plataforma Moodle al realizar un cuestionario para que no pueda copiar, pegar texto ni utilizar el botón de «volver atrás», ¿qué configuración debe utilizar?

- a) Configurar el cuestionario con contraseña de acceso y límite de tiempo estricto
- b) Utilizar el «Modo quiosco» disponible en la configuración general de actividades de Moodle
- c) Activar la opción de «Seguridad del navegador» o requerir el uso del navegador personalizado «Safe Exam Browser» (SEB)
- d) Restringir el acceso mediante una dirección IP específica del aula de informática

12. Como administrador de sistemas, ¿cuál es el paso previo y estrictamente recomendado que se debe realizar antes de ejecutar la actualización del código de Moodle?

- a) Notificar a todos los usuarios mediante un anuncio en el foro de novedades del sitio
- b) Poner el sitio en «Modo de mantenimiento» y realizar una copia de seguridad completa de la base de datos, el directorio de datos (moodledata) y el código fuente
- c) Ejecutar el script de comprobación de requisitos del sistema y actualizar las dependencias de PHP
- d) Desactivar todos los plugins de terceros instalados y limpiar la caché del sistema

13. Cuando se utiliza la herramienta «Reiniciar curso» en Moodle y se selecciona la opción «Seleccionar por defecto», ¿qué acciones se llevan a cabo de forma automática?

- a) Solo se eliminan las calificaciones y los registros de actividad, manteniendo las matrículas y los envíos de tareas
- b) Se borran únicamente los mensajes de los foros y los intentos de cuestionarios, conservando las calificaciones finales del libro de calificaciones
- c) Se eliminan eventos, registros, calificaciones, mensajes de los foros, intentos de resolver cuestionarios, envíos de las tareas y se desmatricula a los estudiantes
- d) Se restablece el curso a su configuración inicial eliminando todas las actividades, recursos y matriculaciones, incluida la del propio docente

14. Son componentes principales de cualquier distribución GNU/Linux:

- a) El kernel, el Shell y SELinux
- b) El sistema de archivos, el kernel y el gestor de paquetes APT
- c) El kernel, el Shell y el sistema de archivos
- d) El Shell, el sistema de archivos y el servidor SSH

15. Cuando se instala una distribución GNU/Linux, ¿qué opción permite más adelante poder reinstalarla o instalar una diferente sin afectar a los documentos de los usuarios?

- a) Crear dos particiones, usando "/" como punto de montaje en una y "/usr" en la otra
- b) Crear dos particiones, usando "/" como punto de montaje en una y "/home" en la otra
- c) Crear tres particiones, usando "/" como punto de montaje en la primera, "/usr" en la segunda y "/etc" en la tercera
- d) Crear una sola partición y usar "/home" como punto de montaje

16. ¿Cuál es el resultado de ejecutar como usuario root el comando 'chmod 764 script.sh' en un sistema GNU/Linux?

- a) Cualquier usuario del sistema puede editar script.sh, mientras que solo pueden leerlo los usuarios del grupo
- b) El grupo obtiene permisos de ejecución sobre script.sh, pero no de lectura
- c) Todos los usuarios pueden leer script.sh, el usuario propietario y los usuarios del grupo pueden editarlo y solo el usuario propietario puede ejecutarlo
- d) La edición y ejecución de script.sh queda restringida al usuario propietario y al grupo, pero todos los usuarios del sistema pueden leerlo

17. En un sistema Linux que permita el uso del comando "visudo" ¿qué diferencia existe entre la utilización del comando "sudo visudo" y la edición directa como usuario root del fichero "/etc/sudoers"?

- a) El comando visudo no existe en ninguna distribución
- b) Ninguna, son equivalentes
- c) El comando visudo permite la lectura de /etc/sudoers, no su edición
- d) El comando evita la edición concurrente de /etc/sudoers y valida su sintaxis

18. ¿Qué comando convierte en un sistema Linux al usuario "joan" y al grupo "vesprada" en propietarios del fichero "registre.log"?

- a) chmod joan:vesprada registre.log
- b) sudo chown joan:vesprada registre.log
- c) sudo chmod -u joan -g vesprada registre.log
- d) chown vesprada:joan registre.log

19. ¿Qué información se almacena respectivamente en los ficheros "/etc/passwd" y "/etc/group" de un sistema Linux?

- a) Las listas de usuarios y grupos registrados en el sistema y sus propiedades, exceptuando las contraseñas
- b) Las listas de usuarios y grupos registrados en el sistema y sus propiedades, incluyendo las contraseñas
- c) Las listas de contraseñas y grupos registrados en el sistema y sus propiedades
- d) Todas las respuestas anteriores son falsas

20. ¿Qué longitud tiene una dirección IP versión 4?

- a) 128 bits
- b) 64 bits
- c) 16 bits
- d) 32 bits

21. ¿Cuántas subredes se generan aplicando la máscara de subred 255.255.255.192 a una red de clase C IPv4?

- a) 16
- b) 4
- c) 8
- d) 64

22. ¿Cuál es la función principal del campo TTL (Time To Live) en un paquete IP?

- a) Indicar el tamaño máximo del paquete que puede transmitirse
- b) Definir el protocolo de transporte utilizado (TCP/UDP)
- c) Especificar la dirección IP de destino
- d) Controlar el número máximo de saltos que puede dar un paquete antes de ser descartado

23. ¿Qué servicio permite la resolución de nombres de dominio en direcciones IP?

- a) FTP
- b) DHCP
- c) DNS
- d) NTP

24. ¿Cuál es la principal ventaja de la agregación de rutas?

- a) Aumentar el número de direcciones IP disponibles
- b) Reducir el tamaño de las tablas de encaminamiento
- c) Mejorar la velocidad del enlace físico
- d) Eliminar la necesidad de subredes

25. ¿Qué red agregada representa correctamente las siguientes redes?

192.168.0.0/24

192.168.1.0/24

- a) 192.168.0.0/23
- b) 192.168.0.0/25
- c) 192.168.0.0/22
- d) 192.168.1.0/23

26. El actual Esquema Nacional de Seguridad está regulado por:

- a) Real Decreto 3/2010
- b) Ley 39/2015
- c) Real Decreto 311/2022
- d) Ley Orgánica 3/2018

27. ¿Cuántas dimensiones de seguridad contempla el ENS?

- a) Tres
- b) Cuatro
- c) Cinco
- d) Seis

28. ¿Cuál de las siguientes NO es una dimensión de seguridad?

- a) Integridad
- b) Disponibilidad
- c) Confidencialidad
- d) Rentabilidad

29. ¿Quién aprueba la Política de Seguridad de la Información de la Universitat de València?

- a) El Comité de Seguridad
- b) El Consejo de Gobierno
- c) El Rector
- d) El Servicio de Ciberseguridad

30. Ante un correo electrónico sospechoso, el usuario debe:

- a) Abrir los archivos adjuntos para comprobar su contenido
- b) Reenviarlo a otros compañeros
- c) No abrirlo ni ejecutar archivos no confiables
- d) Responder al remitente

31. Los equipos de la Universitat de València conectados a la red cableada deben tener instalado:

- a) Cualquier antivirus
- b) El antivirus proporcionado por la Universitat
- c) Dos antivirus simultáneamente
- d) Ningún antivirus

32. ¿Qué recomienda el Reglamento de seguridad de la información en la utilización de medios electrónicos de la Universitat de València como alternativa al uso de memorias USB para almacenar información de trabajo?

- a) Servicios gratuitos de almacenamiento en Internet
- b) El correo electrónico personal
- c) Los espacios de disco corporativos
- d) Discos duros personales

33. Los sistemas operativos y aplicaciones utilizados en los equipos de la Universitat deben:

- a) Ser siempre de software libre
- b) Disponer de soporte y mantenimiento por parte del fabricante
- c) Tener una antigüedad inferior a cinco años
- d) Estar instalados por el propio usuario

34. ¿Qué es una vulnerabilidad?

- a) Una copia de seguridad
- b) Una debilidad que puede ser explotada
- c) Un incidente de seguridad
- d) Un antivirus

35. En una organización, dos sistemas presentan la misma probabilidad de sufrir un incidente. ¿Cuál tendrá mayor riesgo?

- a) El que tenga mayor impacto.
- b) El que tenga menor impacto.
- c) Ambos tendrán siempre el mismo riesgo.
- d) No puede determinarse.

36. ¿Qué significa reducir la superficie de exposición?

- a) Comprar más servidores
- b) Reducir los elementos accesibles que pueden ser atacados
- c) Incrementar el número de usuarios
- d) Aumentar los servicios publicados

37. ¿Cuál es el objetivo principal del análisis forense?

- a) Mejorar el rendimiento del equipo
- b) Obtener, preservar y analizar evidencias digitales
- c) Instalar nuevas aplicaciones
- d) Eliminar malware automáticamente

38. ¿Qué tipo de seguridad protege frente a incendios o inundaciones?

- a) Seguridad lógica
- b) Seguridad física
- c) Seguridad perimetral
- d) Seguridad criptográfica

39. ¿Cuál es la finalidad de un análisis de vulnerabilidades?

- a) Incrementar el número de usuarios
- b) Identificar debilidades para corregirlas antes de que sean explotadas
- c) Crear nuevas vulnerabilidades
- d) Sustituir vulnerabilidades conocidas por vulnerabilidades sin conocer

40. ¿Cuál de los siguientes elementos puede considerarse un activo de información?

- a) Solo la información electrónica
- b) Solo los servidores
- c) Información, aplicaciones, equipos, servicios y cualquier otro recurso con valor para la organización
- d) Únicamente los documentos clasificados como confidenciales

41. ¿Qué objetivo tiene el Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI)?

- a) Garantizar la interoperabilidad de las TIC en la Administración Pública
- b) Regular la contratación de servicios tecnológicos
- c) Mejorar la conectividad en redes universitarias
- d) Establecer estándares de ciberseguridad

42. El Nodo de Interoperabilidad del Sistema Universitario Español (NISUE) es:

- a) Una plataforma para gestionar la conectividad entre universidades
- b) Un nodo que facilita la interoperabilidad entre universidades y otras entidades
- c) Un sistema para el almacenamiento de datos académicos
- d) Un servicio de red privada para estudiantes

43. ¿Cuál es un componente esencial del NISUE?

- a) El desarrollo de aplicaciones móviles
- b) La gestión de redes sociales
- c) La interoperabilidad con la PID
- d) El almacenamiento en servidores locales

44. ¿Qué entidades utilizan el SCSP?

- a) Administraciones públicas y universidades
- b) Empresas privadas exclusivamente
- c) Usuarios domésticos
- d) Redes sociales

45. ¿Qué principio establece el ENI para los sistemas de interoperabilidad?

- a) Independencia de las normas técnicas
- b) Exclusividad de tecnologías propietarias
- c) Centralización absoluta de datos
- d) Reutilización de recursos y servicios

46. La Plataforma de Intermediación de Datos (PID) ofrece servicio de:

- a) Gestión descentralizada de trámites administrativos
- b) Verificación y consulta de datos para trámites administrativos
- c) Creación de documentos electrónicos firmados
- d) Gestión de la movilidad académica

47. ¿Qué tipo de información gestiona el NISUE?

- a) Información comercial
- b) Archivos multimedia
- c) Datos académicos y administrativos
- d) Datos financieros

48. ¿Cuál de las siguientes opciones no es una de las etapas del diseño de bases de datos relacionales?

- a) Diseño conceptual
- b) Diseño lógico
- c) Diseño interactivo
- d) Diseño físico

49. DDL (Data Definition Language) incluye:

- a) CREATE, DROP, TRUNCATE, ALTER
- b) SELECT, CREATE, GRANT, REVOKE
- c) SELECT, INSERT, UPDATE, DELETE
- d) SELECT, DROP, COMMIT, UPDATE

50. DML (Data Manipulation Language) incluye:

- a) CREATE, DROP, TRUNCATE, ALTER
- b) SELECT, INSERT, COALESCE, TO_DATE
- c) SELECT, INSERT, COMMIT, ROLLBACK
- d) SELECT, INSERT, UPDATE, DELETE

51. ¿Qué técnica podemos usar para optimizar una consulta SQL en Oracle que trabaja con una gran cantidad de datos en una tabla?

- a) Aplicar filtros "WHERE" antes de realizar el "JOIN"
- b) Quitar todos los índices
- c) Utilizar alias de tabla para reducir el tamaño de las consultas
- d) No indexar la clave primaria

52. ¿Qué consulta SQL es correcta?

- a) SELECT SUMATORIO(precio) FROM producto;
- b) SELECT TOTAL(precio) FROM producto;
- c) SELECT MEDIA(precio) FROM producto;
- d) SELECT SUM(precio) FROM producto;

53. ¿Qué devolverá la siguiente select?

SELECT * FROM tabla1 LEFTJOIN tabla2 ON tabla1.columna1 = tabla2.columna1;

- a) Devolverá solamente las filas donde tabla1.columna1 es not null
- b) Devolverá solamente las filas donde tabla2.columna1 es null
- c) Devolverá las filas de la tabla1 combinada con la tabla2 según la condición indicada en el where, pero siempre devolverá las filas de la tabla1, incluso aunque no cumplan la condición
- d) Devolverá todas las filas de la tabla2, incluso aunque no cumplan la condición

54. Con relación a las pruebas de software:

- a) Las pruebas no deben ser un paso final justo antes del lanzamiento, sino que deben abordarse en la fase de planificación del diseño y continuar en el resto de fases
- b) Las pruebas deben realizarse solamente antes del lanzamiento de una nueva versión
- c) No hay ningún tipo de prueba que requiera la aceptación del cliente
- d) Detectar un error de software al principio no es importante

55. Con relación a las pruebas de caja negra y caja blanca:

- a) Las pruebas de caja blanca evalúan el comportamiento de un software desde una perspectiva externa, mientras que las pruebas de caja negra se centran en el código interno
- b) No hay ninguna diferencia
- c) Las pruebas de caja blanca requieren acceso al código fuente del software, mientras que las pruebas de caja negra no lo requieren
- d) Las pruebas de caja blanca sólo se enfocan en las entradas y salidas de la aplicación sin necesidad de acceder al código fuente

56. ¿Qué tipo de pruebas verifican que los diferentes módulos o componentes de un programa funcionen correctamente de manera aislada?

- a) Pruebas de integración
- b) Pruebas unitarias
- c) Pruebas de sistema
- d) Pruebas de aceptación

57. Las pruebas de integración:

- a) Pueden ser realizadas únicamente por el usuario final (cliente)
- b) Son una fase del desarrollo de software donde se combinan módulos individuales y se comprueba que funcionan correctamente en conjunto
- c) Normalmente se realizan antes de haber realizado las pruebas unitarias
- d) No se pueden automatizar

58. Métrica v3:

- a) Facilita la operación y el mantenimiento, pero perjudica el uso de los productos de software obtenidos
- b) Facilita la operación y el uso de los productos de software obtenidos, pero perjudica el mantenimiento
- c) Es una norma para la gestión de servicios de tecnologías de la información
- d) Es un estándar de desarrollo que cubre el Proceso de Desarrollo y el Proceso de Mantenimiento de Sistemas de Información

59. ¿Cuál de las siguientes herramientas NO es un framework pensado especialmente para la creación de aplicaciones web front-end?

- a) React
- b) Angular
- c) Spring Boot
- d) Vue.js

60. ¿Cuál es el valor de la variable “res” al final del siguiente fragmento de código Javascript?

```
const s = (a, b) => b + a;
```

```
const d = (n) => n * 2;
```

```
let res = s(s("ho", "la"), d(100));
```

- a) hola200
- b) laho100
- c) 100hola
- d) 200laho

61. En el contexto de *React*, ¿qué es “useState”?

- a) Un hook usado para añadir estado modificable a un componente
- b) Un hook usado para sincronizar un componente con el estado de un sistema externo
- c) Un hook usado para referenciar un valor no necesario para mostrar un componente
- d) Un hook usado para cachear el estado de un cálculo entre renderizados

62. ¿Qué herramienta NO permite la interconexión entre una aplicación web frontend y un servicio web o una aplicación backend sin necesidad de refrescar completamente el navegador?

- a) XMLHttpRequest
- b) API fetch
- c) getHttpResource
- d) Método ajax de jQuery

63. En la arquitectura de las aplicaciones web es frecuente la aplicación de los patrones DAO (Data Access Object) y DTO (Data Transfer Object). ¿En qué se diferencia un DAO de un DTO?

- a) Un DTO transfiere datos entre base de datos y aplicación, y un DAO permite el acceso a los datos en la aplicación desde el frontend
- b) Un DAO contiene solo atributos sin comportamiento, mientras que un DTO puede contener también lógica de negocio
- c) Un DAO se utiliza exclusivamente en el frontend, y un DTO en el backend
- d) Un DTO no accede a la base de datos, mientras que un DAO sí lo hace

64. ¿Cuál de los siguientes es un ORM (Object-Relational Mapping) para Java?

- a) Spring Boot
- b) Hibernate
- c) Thymeleaf
- d) MongoDB

65. Según el artículo 1.2 de la LOSU, para ser consideradas universidades, las instituciones deben ofertar títulos universitarios oficiales de Grado, Máster Universitario y Doctorado:

- a) Únicamente cuando se trate de instituciones de titularidad pública que formen parte del sistema educativo
- b) En la mayoría de ramas de conocimiento, pudiendo desarrollar otras actividades formativas
- c) En todas las ramas de conocimiento, pudiendo desarrollar otras actividades formativas
- d) En la mayoría de ramas de conocimiento, no pudiendo desarrollar otras actividades formativas

66. De conformidad con lo establecido en el artículo 3 relativo a la autonomía de las universidades:

- a) Las universidades carecen de personalidad jurídica propia y desarrollan sus funciones bajo la tutela administrativa del Estado en virtud del artículo 27.10 de la Constitución Española
- b) Las universidades están dotadas de personalidad jurídica y desarrollan sus funciones en régimen de autonomía en virtud del derecho reconocido en el artículo 27.10 de la Constitución Española
- c) Las universidades están dotadas de personalidad jurídica y desarrollan sus funciones en régimen de autonomía en virtud del derecho fundamental reconocido en el artículo 27.10 de la Constitución Española
- d) Las universidades no están dotadas de personalidad jurídica pero desarrollan sus funciones en régimen de autonomía en virtud del derecho fundamental reconocido en el artículo 27.10 de la Constitución Española

67. Atendiendo al tenor literal del artículo 40 de la LOSU relativo a centros y estructuras, dicho artículo establece que:

- a) Las universidades podrán estructurarse, según lo determinen sus Estatutos, en facultades, escuelas, departamentos, institutos universitarios de investigación, escuelas de doctorado o en otros centros o estructuras necesarios para el desarrollo de las funciones que le son propias
- b) Las universidades podrán estructurarse, según lo determinen sus Estatutos, en campus, facultades, escuelas, departamentos, institutos universitarios de investigación, escuelas de doctorado o en otros centros o estructuras necesarios para el desarrollo de las funciones que le son propias
- c) Las universidades se estructurarán, según lo determinen sus Estatutos, en campus, facultades, escuelas, departamentos, institutos universitarios de investigación, escuelas de doctorado o en otros centros o estructuras necesarios para el desarrollo de las funciones que le son propias
- d) Las universidades se estructurarán, según lo determinen su ley de creación, en campus, facultades, escuelas, departamentos, institutos universitarios de investigación, escuelas de doctorado o en otros centros o estructuras necesarios para el desarrollo de las funciones que le son propias

68. ¿Cuál de las siguientes opciones no se trata de una de las unidades básicas con las que debe contar una universidad según el artículo 43 de la LOSU?

- a) Servicios de salud y acompañamiento psicológico y pedagógico
- b) Servicios de orientación profesional
- c) Unidades de igualdad y de diversidad
- d) Servicio de deportes y actividades deportivas universitarias

69. ¿Cuál de los siguientes órganos universitarios es el encargado de elaborar y aprobar los Estatutos de la universidad y, en su caso, modificarlos?

- a) Claustro Universitario
- b) Consejo de Gobierno
- c) Consejo Social
- d) Consejo de Estudiantes

70. ¿Según lo establecido por el artículo 50 de la LOSU, durante su mandato, el Rector o Rectora no podrá:

- a) Nombrar aquellos representantes de la universidad en diversos órganos, entidades e instituciones en los cuales tenga representación la universidad
- b) Nombrar personal eventual para realizar las funciones previstas y con las condiciones establecidas en el artículo 12 del texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público aprobado por el Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre
- c) Proponer al Claustro Universitario las líneas generales de la política universitaria
- d) Presentarse a ningún proceso de promoción académica ni formar parte de una comisión de promoción