

ACTA Nº 2

ACTA DE LA SESION DEL PRIMER EJERCICIO DE LA FASE DE OPOSICIÓN DE LA CONVOCATORIA PARA LA COBERTURA DE UNA PLAZA DE COMETIDOS ESPECIALES C1, ENCUADRADA EN LA ESCALA DE ADMINISTRACIÓN ESPECIAL, SUBESCALA SERVICIOS ESPECIALES, CLASE DE COMETIDOS ESPECIALES, PUESTO DE TRABAJO DE RESPONSABLE DE ATENCIÓN CIUDADANA, MEDIANTE EL SISTEMA DE CONCURSO-OPOSICIÓN LIBRE PARA EL AYUNTAMIENTO DE ALCORCÓN.

En Alcorcón, siendo las 10:00 horas del día 22 de noviembre de 2024, en el polideportivo de Los Cantos, Calle de los Cantos 28 de esta Ciudad, se reúnen los miembros asistentes del Órgano de Selección del procedimiento para la cobertura de una plaza de RESPONSABLE DE ATENCIÓN CIUDADANA, MEDIANTE EL SISTEMA DE CONCURSO-OPOSICIÓN LIBRE PARA EL AYUNTAMIENTO DE ALCORCÓN:

ASISTENTES

PRESIDENTA

Dña. María Jessica López Garrosa

VOCALES

Vocal.1. María Jesús Serrano de la Rosa

Vocal.2. Ángel Francisco Ruiz de Miguel

Vocal.3. Estela Fernández López

SECRETARIO

D. Carlos Andrés Guerrero Fernández

Es el objeto de esta sesión, la celebración del primer ejercicio del proceso de oposición, examen tipo test de 80 preguntas más 5 preguntas de reserva con 3 respuestas alternativas, siendo sólo una de ellas correcta, sobre la totalidad del temario indicado en el Anexo I (temario general y temario específico).

El acierto puntúa 0,25 y el error resta 0,08.

A tal efecto se procede a preparar el ejercicio entre todos los miembros del Tribunal, poniendo en común el trabajo realizado por cada uno de ellos en función de su especialización profesional.

Impresos tales ejercicios en presencia de todos los miembros asistentes en las oficinas del Polideportivo Los Cantos, se procede a su clasificado, grapado y ensobrado, de tal forma que, ultimadas

tales cuestiones, se reconoce el aula y se realizan pequeñas adaptaciones en pupitres y ventilación de la sala para asegurar la máxima comodidad y seguridad de los aspirantes.

De conformidad con las determinaciones de la convocatoria (acta anterior), y dando por finalizada la preparación del ejercicio, la Presidenta da orden de comenzar con el llamamiento de los aspirantes en el entorno de las 12 horas, concurriendo los siguientes que se dirán, debidamente identificados, que conforme van entrando van recibiendo instrucciones sobre el modo en que se haya de proceder para la realización del ejercicio, así como hoja de datos personales, sobres para introducir los diversos documentos y hojas para desarrollar los ejercicios propuestos:

Número de Opositor	APELLIDO 1	APELLIDO 2	NOMBRE
1	Gonzalez	Ortiz	Lourdes
2	Alises	Fernandez – Pacheco	Mariola
3	Barba	Jiménez	Fernando
4	Mardomingo	Alonso	María Cristina
5	Lucía	Céspedes	María Elena

Admitidos los aspirantes del cuadro previa puntual comprobación de su identidad, da comienzo el ejercicio, no produciéndose durante su desarrollo incidencia alguna, más allá de las que ahora se enumeran:

- Se anula la pregunta 25 entrando en juego la primera de reserva. **Motivo:** Dos alternativas exactamente iguales.
- La pregunta 83, ya de reserva, se sustituye por otra nueva 83. **Motivo:** Todas las respuestas iguales.

83. ¿En qué fecha ratificó el pueblo español por referéndum la Constitución Española de 1978?

- a) 8 de diciembre de 1978
- b) 6 de diciembre de 1978**
- c) 6 de diciembre de 1977

Terminado el examen en el entorno de las 13:35 horas tras 90 minutos conferidos, se informa sobre el modo en el que se va a proceder a recoger el sobre que contiene los ejercicios realizados y el sobre cerrado con datos identificativos de cada aspirante, documentos que son introducidos por cada uno de ellos, que proceden a su cierre de manera ordenada y diligente.

Uno de los opositores centraliza la recogida de todos los sobres y procede a su mezcla aleatoria y numeración, previamente a que sean custodiados hasta el momento en que se vaya a producir la

corrección de los ejercicios, que será absolutamente anónima, pues los sobres que contienen la identificación del aspirante no serán abiertos hasta que hayan sido corregidos todos los ejercicios.

Comienza la corrección sin solución de continuidad.

Resultado de la corrección, se tiene

Sobre	Nombre de Opositor	Acertadas + 0,25	Falladas - 0,08	No contestadas	Puntuación
1	LOURDES GONZALEZ ORTIZ	48	31	1	9,52
2	MARIOLA ALISES FERNANDEZ-PACHECHO	57	22	1	12,49
3	FERNANDO BARBA JIMENEZ	61	15	4	14,05
4	CRISTINA MARDOMINGO ALONSO	66	8	6	15,86
5	MARIA ELENA LUCIA CESPEDES	52	26	2	10,92

Estableciendo las bases de la convocatoria que al segundo ejercicio tan solo pueden optar aquellos aspirantes que hayan superado el primero por haber obtenido una puntuación de 10 o más puntos, se convoca a todo los opositores que han obtenido al menos esa puntuación para la realización del **SUPUESTO PRÁCTICO** relacionado con el programa que figura como temario específico dentro del Anexo I de las bases (que será propuesto por el Órgano de Selección en el momento de realización de la prueba) **EL DÍA 29 de diciembre DE 2024** en el polideportivo de los Cantos, Calle de los Cantos 28 de esta Ciudad, **a las 12 horas**, quedando convocado el Tribunal 2 horas antes en ese mismo lugar

Este ejercicio se calificará de 0 a 25 puntos, siendo necesario para aprobar obtener una calificación de 12,50 puntos.

Los parámetros de calificación de los ejercicios serán:

- 60%, conocimientos Técnicos (15 puntos) sobre la materia consultada, correcto manejo de conocimientos técnicos, la madurez y soltura en la aplicación de los conocimientos a la realidad de la profesión, en un nivel puramente práctico.
- 30 %, capacidad de análisis, justificación y orden (7,5 puntos): adecuada identificación y concreción del verdadero problema planteado y el planteamiento en su resolución.
- 10%, Capacidad de expresión escrita (2,5 puntos): capacidad de comunicación del candidato, con un uso adecuado del lenguaje en su vertiente morfosintáctica, letra legible y limpia. Estructura del ejercicio.



Los aspirantes deberán venir debidamente identificados con su DNI.

Siendo las 14.30 horas, terminado el ejercicio tras agradecer a los aspirantes lo realizado, y corregido éste, por la Sra. Presidenta se levanta la sesión, extendiéndose la presente acta que será firmada en prueba de conformidad, de todo lo cual, como Secretario del Tribunal, doy fe.

EL SECRETARIO

VºBº LA PRESIDENTA

Anexo

PROCESO SELECTIVO PARA PARA LA PARA LA COBERTURA DE UNA PLAZA DE COMETIDOS ESPECIALES C1, ENCUADRADA EN LA ESCALA DE ADMINISTRACIÓN ESPECIAL, SUBESCALA SERVICIOS ESPECIALES, CLASE DE COMETIDOS ESPECIALES, PUESTO DE TRABAJO DE RESPONSABLE DE ATENCIÓN CIUDADANA, MEDIANTE EL SISTEMA DE CONCURSO-OPOSICIÓN LIBRE PARA EL AYUNTAMIENTO DE ALCORCÓN

INSTRUCCIONES

1ª) El presente cuestionario tipo test consta de un total de **80 preguntas** (80 preguntas + 5 preguntas de reserva), cada una de las cuales dispone de tres respuestas alternativas, de las que **sólo una es correcta.**

2ª) El tiempo para la realización de este ejercicio será de 90 minutos. Se calificará de 0 a 20 puntos, siendo eliminados/as aquellos/as aspirantes que no alcancen la puntuación mínima de 10 puntos.

3ª) En la calificación de este ejercicio cada respuesta contestada correctamente se valorará con 0,25 puntos. La pregunta no contestada, no tendrá valoración, y la pregunta con contestación errónea se penalizará con 0,08 puntos.

4ª) Marque la respuesta que considere correcta rodeando la correspondiente letra (a, b, o c) con un círculo. En el caso de que desee rectificar/anular la respuesta marcada tache ésta con un aspa. A continuación, podrá marcar la respuesta que considere correcta rodeándola con un nuevo círculo.

1) a) b) c)

1) a) b) c)

1) a) b) c)

**PROCESO SELECTIVO PARA LA PROVISIÓN DE 1 PLAZA DE TÉCNICO/A
RESPONSABLE DE ATENCIÓN CIUDADANA POR TURNO
LIBRE - FASE DE OPOSICIÓN – 1^{ER} EJERCICIO TIPO TEST**

1. **El Rey prestará juramento de desempeñar fielmente sus funciones, guardar y hacer guardar la Constitución y las leyes y respetar los derechos de los ciudadanos y de las Comunidades Autónomas**
 - a) **Al ser proclamado por las Cortes Generales**
 - b) Al ser proclamado por el Congreso
 - c) Al ser proclamado por el Senado

2. **La Constitución Española tiene**
 - a) 168 artículos, 4 disposiciones adicionales, 9 transitorias, una derogatoria y una final
 - b) 169 artículos, 4 disposiciones adicionales, 10 transitorias, una derogatoria y una final
 - c) **169 artículos, 4 disposiciones adicionales, 9 transitorias, una derogatoria y una final**

3. **Las reclamaciones ante el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno**
 - a) **Son potestativas. El plazo máximo para resolver y notificar la resolución será de tres meses, transcurrido el cual, la reclamación se entenderá desestimada.**
 - b) Son necesarias. El plazo máximo para resolver y notificar la resolución será de tres meses, transcurrido el cual, la reclamación se entenderá desestimada.
 - c) Son necesarias. El plazo máximo para resolver y notificar la resolución será de tres meses, transcurrido el cual, la reclamación se entenderá estimada.

4. **Según el art. 34 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, el derecho de los trabajadores a participar en las cuestiones relacionadas con la prevención de riesgos en el trabajo**
 - a) Se canalizará a través de sus representantes y de representación especializada en las empresas o centros de trabajo que cuenten con cinco o más trabajadores



- b) **Se canalizará a través de sus representantes y de representación especializada en las empresas o centros de trabajo que cuenten con seis o más trabajadores**
 - c) Se canalizará a través de sus representantes y de representación especializada en las empresas o centros de trabajo que cuenten con cincuenta o más trabajadores
5. **En las empresas que, de acuerdo con lo dispuesto en el 38.2 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, no cuenten con Comité de Seguridad y Salud por no alcanzar el número mínimo de trabajadores establecido al efecto, las competencias atribuidas a aquél serán ejercidas**
- a) **Por los Delegados de Prevención**
 - b) Por comisiones paritarias de trabajadores y representantes de los empresarios
 - c) Por la autoridad gubernativa laboral
6. **De acuerdo a la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, indique la afirmación correcta:**
- a) Se consideran interesados en el procedimiento administrativo, quienes promuevan como titulares de derechos o intereses legítimos individuales o colectivos.
 - b) Las personas físicas con capacidad de obrar y las personas jurídicas, siempre que ello esté previsto en sus Estatutos, podrán actuar en representación de otras ante las Administraciones Públicas.
 - c) **Todas las anteriores son correctas.**
7. **En cuanto a la consideración de Administraciones Públicas, señale la respuesta incorrecta:**
- a) Tienen consideración de Administraciones Públicas, Las Administraciones de las Comunidades Autónomas.
 - b) **Tienen consideración de Administraciones Públicas, los organismos públicos y entidades de derecho privado que integran el sector público institucional.**
 - c) Tienen consideración de Administraciones Públicas, Las Entidades que integran la Administración Local.
8. **El transcurso del plazo máximo legal para resolver un procedimiento y notificar la resolución se podrá suspender cuando:**
- a) Cuando se soliciten informes optativos a un órgano de la misma o distinta Administración.
 - b) **Cuando deba requerirse a cualquier interesado para la subsanación de deficiencias o la aportación de documentos y otros elementos de juicio necesarios.**
 - c) Cuando concurren circunstancias sobrevenidas que imposibiliten el transcurso del plazo.
9. **El silencio tendrá efecto desestimatorio en los procedimientos:**



- a) Relativos al ejercicio del derecho de petición.
 - b) De responsabilidad patrimonial de las Administraciones Públicas.
 - c) **Todas las respuestas son correctas**
10. **Son hábiles:**
- a) Las horas comprendidas entre las 8 de la mañana y las 9 de la noche de un día hábil.
 - b) Todas las horas del día que formen parte del día.
 - c) **Todas las horas del día que formen parte de un día hábil.**
11. **El funcionamiento del registro electrónico se regirá entre otras, por la siguiente regla:**
- a) Permitirá la presentación de documentos todos los días del año durante las horas indicadas en la sede electrónica del registro de cada Administración Pública.
 - b) **El inicio del cómputo de los plazos que hayan de cumplir las Administraciones Públicas vendrá determinado por la fecha y hora de presentación en el registro electrónico de cada Administración u Organismo. En todo caso, la fecha y hora efectiva de inicio del cómputo de plazos deberá ser comunicada a quien presentó el documento.**
 - c) A los efectos del cómputo de plazo fijado en días hábiles, y en lo que se refiere al cumplimiento de plazos por los interesados, la presentación en un día inhábil se entenderá realizada en día hábil en cualquier caso.
12. **Dentro de la garantías del procedimiento que se indican en la Ley 39/2015, son derechos del interesado en el procedimiento administrativo:**
- a) A conocer, únicamente dentro del plazo del trámite de audiencia, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados.
 - b) A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas, bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos, que consideren necesario los interesados.
 - c) **Ninguna de las anteriores es correcta.**
13. **Los procedimientos se iniciarán de oficio por acuerdo del órgano competente:**
- a) Por propia iniciativa o como consecuencia de orden superior.
 - b) A petición razonada de otros órganos.
 - c) **Todas son correctas.**
14. **En cuanto a la finalización del procedimiento, pondrán fin al mismo:**
- a) **la resolución, el desistimiento, y la imposibilidad material de continuarlo por causas sobrevenidas.**
 - b) La resolución, la sentencia firme, y la renuncia al derecho en que se funde la solicitud.
 - c) La resolución, el desistimiento, y el pacto entre las partes.
15. **En los procedimientos iniciados a solicitud del interesado, cuando se produzca su paralización por causa imputable al mismo, la Administración le advertirá que se producirá la caducidad del procedimiento transcurrido:**
- a) 1 mes.



- b) 3 meses.
 - c) 6 meses.
16. **Iniciado el procedimiento de revisión de oficio al que se refieren los artículos 106 y 107:**
- a) No se podrá suspender la ejecución del acto.
 - b) El órgano competente para declarar la nulidad o lesividad podrá suspender la ejecución del acto, cuando lo estime conveniente.
 - c) **El órgano competente para declarar la nulidad o lesividad podrá suspender la ejecución del acto, cuando ésta pudiera causar perjuicios de imposible o difícil reparación.**
17. **En cuanto a la Revisión de disposiciones y actos nulos, Las Administraciones Públicas declararán de oficio la nulidad de los actos administrativos que hayan puesto fin a la vía administrativa o que no hayan sido recurridos en plazo, en los supuestos previstos en el artículo 47.1:**
- a) En cualquier momento anterior al trámite de audiencia, por iniciativa propia, y previo dictamen favorable del Consejo de Estado u órgano consultivo equivalente de la Comunidad Autónoma, si lo hubiere.
 - b) En cualquier momento anterior al trámite de audiencia, por iniciativa propia o a solicitud de interesado, y previo dictamen favorable del Consejo de Estado u órgano consultivo equivalente de la Comunidad Autónoma, si lo hubiere.
 - c) **Ninguna de las anteriores es correcta.**
18. **El recurso de alzada podrá interponerse:**
- a) **Ante el órgano que dictó el acto que se impugna o ante el competente para resolverlo.**
 - b) Ante el órgano competente para resolver el acto que se impugna.
 - c) Ante el orden jurisdiccional contencioso-administrativo.
19. **El plazo para la interposición del recurso de reposición si el acto fuera expreso será:**
- a) 10 días.
 - b) **1 mes.**
 - c) 2 meses.
20. **De acuerdo a la Ley 40/2015 de 1 de Octubre de Régimen jurídico del Sector Público, Tendrán la consideración de órganos administrativos:**
- a) **Las unidades administrativas a las que se les atribuyan funciones que tengan efectos jurídicos frente a terceros, o cuya actuación tenga carácter preceptivo.**
 - b) Las unidades administrativas a las que se les atribuyan funciones que no tengan efectos jurídicos frente a terceros, o cuya actuación tenga carácter facultativo.
 - c) Ninguna de las anteriores es correcta.
21. **En cuanto a la Responsabilidad Patrimonial de las Administraciones Públicas, señale la respuesta correcta:**



- a) Los particulares tendrán derecho a ser indemnizados por las Administraciones Públicas correspondientes, de toda lesión que sufran en cualquiera de sus bienes y derechos, siempre que la lesión sea consecuencia del funcionamiento normal o anormal de los servicios públicos salvo en los casos de fuerza mayor o de daños que el particular tenga el deber jurídico de soportar de acuerdo con la Ley.
- b) En todo caso, el daño alegado habrá de ser efectivo, evaluable económicamente e individualizado con relación a una persona o grupo de personas.
- c) **Todas las anteriores es correcta.**

22. Se definen como convenios:

- a) **Los acuerdos con efectos jurídicos adoptados por las Administraciones Públicas, los organismos públicos y entidades de derecho público vinculados o dependientes o las Universidades públicas entre sí o con sujetos de derecho privado para un fin común.**
- b) Los acuerdos sin efectos jurídicos adoptados por las Administraciones Públicas, los organismos públicos y entidades de derecho público vinculados o dependientes o las Universidades públicas entre sí o con sujetos de derecho privado para un fin común.
- c) Los acuerdos con efectos jurídicos adoptados por las Administraciones Públicas, los organismos públicos y entidades de derecho público vinculados o dependientes o las Universidades públicas entre sí o con sujetos de derecho privado para prestaciones propias de un contrato.

23. En base a qué principios de la ley 40/2015, el Servicio de Atención Ciudadana del municipio de Leganés, debería facilitar los datos de empadronamiento de un ciudadano, si se le requiere por el mismo servicio del municipio de Alcorcón:

- a) **Lealdad institucional, Colaboración y Cooperación.**
- b) Coordinación, Eficiencia e Imperativo legal.
- c) Garantía e igualdad en el ejercicio de los derechos, Solidaridad interterritorial y superioridad de recursos de una administración frente a otra.

24. De acuerdo con lo previsto en el artículo 39 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, se entiende por portal de internet:

- a) **El punto de acceso electrónico cuya titularidad corresponda a una Administración Pública, organismo público o entidad de derecho público que permite el acceso a través de internet a la información y, en su caso, a la sede electrónica o sede electrónica asociada correspondiente.**
- b) El correo electrónico cuya titularidad corresponda a una Administración Pública, organismo público o entidad de derecho público que permite el acceso a través de internet a la información y, en su caso, a la sede electrónica o sede electrónica asociada correspondiente.

- c) La dirección postal cuya titularidad corresponda a una Administración Pública, organismo público o entidad de derecho público que permite el acceso a través de internet a la información y, en su caso, a la sede electrónica o sede electrónica asociada correspondiente.
25. **¿Qué es el Punto de Acceso General electrónico (PAGE) de la Administración General del Estado?**
- a) Un correo electrónico oficial de la Administración General del Estado.
 - b) Una carpeta administrativa electrónica de la Administración General del Estado.
 - c) **Una carpeta administrativa electrónica de la Administración General del Estado.**
26. **¿Podemos encontrar la fecha y hora oficial en las sedes electrónicas o sedes electrónicas asociadas de las Administraciones Públicas?**
- a) No.
 - b) **Sí.**
 - c) Solo en el caso de las administraciones locales.
27. **¿Qué clase de sistema de identificación electrónica es Cl@ve?**
- a) Un sistema basado en certificados electrónicos.
 - b) **Un sistema de clave concertada.**
 - c) Un sistema biométrico.
28. **¿Puede un menor obtener el certificado electrónico de ciudadano?**
- a) Sí.
 - b) No.
 - c) **Solo en el caso de ser un menor emancipado en posesión de DNI o NIE.**
29. **Cuando la notificación por medios electrónicos sea de carácter obligatorio, o haya sido expresamente elegida por el interesado, se entenderá rechazada cuando:**
- a) Hayan transcurrido cinco días naturales desde la puesta a disposición de la notificación sin que se acceda a su contenido.
 - b) **Hayan transcurrido diez días naturales desde la puesta a disposición de la notificación sin que se acceda a su contenido.**
 - c) Hayan transcurrido quince días naturales desde la puesta a disposición de la notificación sin que se acceda a su contenido.
30. **Indique la respuesta correcta:**
- a) **Toda notificación deberá ser cursada dentro del plazo de diez días a partir de la fecha en que el acto haya sido dictado...**
 - b) Toda notificación deberá ser cursada dentro del plazo de quince días a partir de la fecha en que el acto haya sido dictado...
 - c) Toda notificación deberá ser cursada dentro del plazo de treinta días a partir de la fecha en que el acto haya sido dictado...



31. ¿Qué es la Dirección Electrónica Habilitada Única (DEHú)?

- a) Un buzón postal de notificaciones para facilitar a los ciudadanos el acceso y comparecencia a sus notificaciones y/o comunicaciones emitidas por las Administraciones Públicas adheridas.
- b) Un registro físico de notificaciones para facilitar a los ciudadanos el acceso y comparecencia a sus notificaciones y/o comunicaciones emitidas por las Administraciones Públicas adheridas.
- c) **Un servicio electrónico de notificaciones para facilitar a los ciudadanos el acceso y comparecencia a sus notificaciones y/o comunicaciones emitidas por las Administraciones Públicas adheridas.**

32. Indique la respuesta correcta:

- a) Cada Administración deberá mantener un archivo electrónico único de los documentos electrónicos que correspondan a procedimientos abiertos, en los términos establecidos en la normativa reguladora aplicable.
- b) **Cada Administración deberá mantener un archivo electrónico único de los documentos electrónicos que correspondan a procedimientos finalizados, en los términos establecidos en la normativa reguladora aplicable.**
- c) Cada Administración deberá mantener un archivo electrónico único de los documentos electrónicos que correspondan a procedimientos anulados, en los términos establecidos en la normativa reguladora aplicable.

33. ¿Qué es un documento electrónico?

- a) Información de cualquier naturaleza en forma eléctrica, archivada en un soporte electrónico según un formato determinado y susceptible de identificación y tratamiento diferenciado.
- b) Información de cualquier naturaleza en forma electrónica, archivada en un soporte papel según un formato determinado y susceptible de identificación y tratamiento diferenciado.
- c) **Información de cualquier naturaleza en forma electrónica, archivada en un soporte electrónico según un formato determinado y susceptible de identificación y tratamiento diferenciado.**

34. ¿Qué es un metadato?

- a) **Dato que define y describe otros datos.**
- b) Conjunto de definiciones (modelo conceptual), interrelaciones (modelo lógico) y reglas y convenciones (modelo físico) que permiten describir los datos para su intercambio.
- c) Resolución espacial de la imagen obtenida como resultado de un proceso de digitalización.

35. ¿Qué es el sistema SIR?

- a) **Sistema de Interconexión de Registros.**

- b) Sistema Internacional Registral.
- c) Sistema de Identificación de Registros.

36. ¿Cuál es la finalidad principal de la norma SICRES?

- a) **Normalizar el intercambio de asientos registrales entre distintas oficinas de registro de documentos de entrada y salida.**
- b) Normalizar el intercambio de expedientes entre distintas oficinas de registro de documentos de entrada y salida.
- c) Normalizar el intercambio de correos entre distintas oficinas de registro de documentos de entrada y salida.

37. Son empleados públicos quienes:

- a) Desempeñan funciones retribuidas en las Administraciones Públicas al servicio de los intereses particulares.
- b) Desempeñan funciones voluntarias en las Administraciones Públicas al servicio de los intereses generales.
- c) **Desempeñan funciones retribuidas en las Administraciones Públicas al servicio de los intereses generales.**

38. Los empleados públicos tienen el siguiente derecho de carácter individual en correspondencia con la naturaleza jurídica de su relación de servicio:

- a) **A la inamovilidad en la condición de funcionario de carrera.**
- b) A la movilidad en la condición de funcionario de carrera.
- c) Al intercambio en la condición de funcionario de carrera.

39. Los empleados públicos tienen derecho a:

- a) La negociación individual, representación y participación institucional para la determinación de sus condiciones de trabajo.
- b) La negociación particular, representación y participación institucional para la determinación de sus condiciones de trabajo.
- c) **La negociación colectiva, representación y participación institucional para la determinación de sus condiciones de trabajo.**

40. Para poder participar en los procesos selectivos será necesario:

- a) Tener cumplidos catorce años y no exceder, en su caso, de la edad máxima de jubilación forzosa. Sólo por ley podrá establecerse otra edad máxima, distinta de la edad de jubilación forzosa, para el acceso al empleo público.
- b) **Tener cumplidos dieciséis años y no exceder, en su caso, de la edad máxima de jubilación forzosa. Sólo por ley podrá establecerse otra edad máxima, distinta de la edad de jubilación forzosa, para el acceso al empleo público.**
- c) Tener cumplidos dieciocho años y no exceder, en su caso, de la edad máxima de jubilación forzosa. Sólo por ley podrá establecerse otra edad máxima, distinta de la edad de jubilación forzosa, para el acceso al empleo público.

41. Es causa de pérdida de la condición de funcionario de carrera:

- a) **La jubilación total del funcionario.**



- b) La jubilación parcial del funcionario.
 - c) La jubilación temporal del funcionario.
42. **Las faltas disciplinarias pueden ser:**
- a) Graves, medias y leves.
 - b) Muy graves, medias y leves.
 - c) **Muy graves, graves y leves.**
43. **Las infracciones muy graves prescribirán:**
- a) Al año.
 - b) **A los tres años.**
 - c) A los cinco años.
44. **La suspensión provisional como medida cautelar en la tramitación de un expediente disciplinario no podrá exceder:**
- a) De 1 mes.
 - b) De 3 meses.
 - c) **De 6 meses.**
45. **Es una falta disciplinaria muy grave:**
- a) El abandono del servicio, así como no hacerse cargo voluntariamente de las tareas o funciones que tienen encomendadas.
 - b) El acoso laboral.
 - c) **Las dos son correctas.**
46. **Indique cuál de las siguientes respuestas es una característica de la comunicación asertiva**
- a) Confusión y desorden.
 - b) **Claridad y Concisión.**
 - c) Inseguridad e incertidumbre.
47. **Indique cuál de las siguientes es una técnica que puede utilizarse en la resolución de conflictos durante la atención ciudadana:**
- a) **Técnica del “banco de niebla”.**
 - b) Técnica del “patito de goma”.
 - c) Técnica de la “cuchara”.
48. **¿Qué es la escucha activa?**
- a) Es una técnica que sirve para conocer qué hemisferio cerebral es el predominante para según qué funciones cognitivas.
 - b) **Una estrategia de comunicación que consiste en la habilidad de escuchar con conciencia plena el mensaje del interlocutor, con el objetivo de entender lo que está diciendo, de manera enfocada y empática.**
 - c) La escucha caracterizada por la falta de participación activa en la conversación.
49. **Para empadronar a un menor en un domicilio distinto al de los padres que ostenten su guarda y custodia, dependiendo de los casos:**

- a) Se requerirá la autorización por escrito de ambos
 - b) Se requerirá la autorización de uno de ellos junto con la correspondiente declaración responsable
 - c) **Las dos son correctas**
50. **A efectos de empadronamiento para un extranjero nacional de Australia, diga qué documentos pueden considerarse válidos para la identificación:**
- a) Un título de viaje
 - b) Una cédula de inscripción
 - c) **Las dos son correctas**
51. **En relación al modelo de hoja padronal, si un Ayuntamiento pretende utilizar un formulario distinto del aprobado en la Resolución de 17 de febrero de 2020, de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Cooperación Autonómica y Local, por la que se dictan instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre la gestión del Padrón municipal:**
- a) No puede utilizar un modelo distinto
 - b) Puede utilizar otro modelo distinto siempre que contenga los campos de obligatorio cumplimiento
 - c) **Puede utilizarlo siempre que sea homologado por su respectiva Sección Provincial del Consejo de Empadronamiento.**
52. **En relación a los expedientes de alta del Padrón, diga cuál es un tipo de inscripción de alta en el Padrón:**
- a) **Alta por omisión**
 - b) Alta por afinidad familiar
 - c) Alta por reagrupación familiar
53. **El procedimiento para acordar las bajas por caducidad de las inscripciones de los ENCSARP que no hayan renovado su inscripción en el plazo de dos años se hará:**
- a) **Mediante resolución motivada del Alcalde o persona en quien delegue**
 - b) Mediante oficio del funcionario encargado del Padrón municipal
 - c) Únicamente a instancias del interesado
54. **El líder que mantiene una constante comunicación con el grupo, discutiendo los progresos de la actividad, ejerce un liderazgo de estilo:**
- a) **Democrático**
 - b) Burocrático
 - c) Autocrático
55. **Para que un equipo de trabajo obtenga buenos resultados es necesario (señale la incorrecta):**
- a) **Que todos los miembros sean expertos en el mismo tema**
 - b) Que exista una alta motivación entre los miembros, así como interacción e interdependencia

- c) Que exista una adecuada comunicación entre los integrantes del equipo

56. Dentro de los métodos de resolución de conflictos están:

- a) El arbitraje
- b) La mediación
- c) **Los dos son correctas**

57. En relación a la planificación de las tareas, las tareas que son URGENTES pero NO IMPORTANTES:

- a) Tenemos que marcarlas como nuestra prioridad, por lo que debemos hacerlas de forma inmediata
- b) **Debemos delegarlas siempre que sea posible**
- c) Podemos aplazarlas pero sin dejar de llevarlas a cabo en un plazo de tiempo razonable

58. En cuanto a la distribución de tareas, el Principio de Pareto establece:

- a) **El 80% de los resultados totales se originan con el 20% de las tareas**
- b) Todo lleva más tiempo del que se pensaba al principio
- c) Debemos planificar como máximo el 60% de nuestro tiempo a las tareas programadas y dejar el 40% de nuestro tiempo a tareas imprevistas

59. Dentro de los factores que influyen en la motivación laboral se encuentran:

- a) Factores individuales
- b) Factores internos y externos a la empresa
- c) **Todas son correctas**

60. La teoría de Maslow, o teoría de las necesidades humanas, argumenta que la motivación de los seres humanos está basada en una serie de necesidades organizadas jerárquicamente en forma de pirámide, de tal manera que existen los siguientes niveles de necesidad (del nivel inferior al superior):

- a) **Necesidades fisiológicas, de seguridad, sociales, de estima o reconocimiento y de autorrealización**
- b) Necesidades físicas básicas, necesidades psicológicas y necesidades de estima
- c) Necesidades de fisiológicas, de seguridad, de autorrealización y sociales.

61. Para que una reunión de trabajo sea efectiva, en general:

- a) Se tiene que convocar al mayor número de personas posible
- b) **Es conveniente que se sinteticen las conclusiones al final de la reunión**
- c) Todas son correctas

62. A la hora de delegar, señale la opción incorrecta:

- a) **Debe intentar delegar lo que no le gusta, lo que le resulta difícil o lo que le resulte rutinario.**
- b) Debe dar a la persona en la que delegue la autoridad y la capacidad de decisión sobre el proyecto, pero conservando la responsabilidad última de las mismas
- c) Todas son correctas



63. Si hablamos del proceso de un conflicto refiriéndonos al modo en el que el conflicto se desarrolla y la manera en que las partes tratan de resolverlo, diga qué factores es fundamental analizar en dicho proceso:
- La dinámica del conflicto
 - La comunicación de las partes implicadas
 - Todas son correctas**
64. En el Ayuntamiento de Alcorcón el titular de la Alcaldía Presidencia se elige:
- Por los concejales**
 - Por el Gobernador Civil
 - Por la Ciudadanía en elecciones libres e iguales, por sufragio universal libre, igual, directo y secreto
65. En Alcorcón, la máxima representación del municipio la ostenta:
- El Pleno
 - La Junta de Gobierno Local
 - El Alcalde o alcaldesa**
66. La comunicación, publicación y ejecución de los acuerdos plenarios, en el Ayuntamiento de Alcorcón corresponde a:
- El Concejale competente
 - La alcaldesa Presidenta
 - El Secretario General del Pleno**
67. Según art. 13 del Reglamento Orgánico Municipal del Ayuntamiento de Alcorcón, los miembros de la corporación quedarán en situación de servicios especiales en el supuesto de:
- Cuando sean funcionarios del propio Ayuntamiento de Alcorcón.
 - Cuando sean funcionarios de carrera de otras Administraciones públicas y desempeñen en el Ayuntamiento de Alcorcón un cargo retribuido y de dedicación exclusiva.
 - Todas las respuestas son correctas.**
68. El art. 23 del Reglamento Orgánico Municipal del Ayuntamiento de Alcorcón, establece que el número mínimo para la constitución de un grupo político, entre otros, es de:
- Dos concejales.**
 - Tres concejales.
 - No es necesario un número mínimo de concejales.
69. El Servicio de Atención Ciudadana del Ayuntamiento de Alcorcón, tiene un sistema de gestión de turnos, pero no puede planificar cuantos ciudadanos llegan cada día para ser atendidos, ¿Qué sistema plantearía para solucionar esta situación?



- a) Abrir también los fines de semana el servicio de Atención Ciudadana
 - b) **Sistema de Cita Previa**
 - c) Contratar a más personal
70. ¿Qué herramienta se puede implementar para mejorar la comunicación sobre los tiempos de espera?
- a) **Un sistema de aviso por correo electrónico o SMS**
 - b) Un cartel en la entrada avisando
 - c) Un formulario que los clientes deben llenar al llegar.
71. ¿Qué técnica se puede utilizar para optimizar la programación de citas?
- a) Asignar tiempos fijos para ca tipo de cita sin excepciones
 - b) **Utilizar un sistema de gestión de citas que permita la reprogramación fácil**
 - c) Permitir que los ciudadanos lleguen sin cita previa.
72. ¿Qué hace la función “Control + Z” en Word 2016?
- a) Guardar el documento
 - b) Abre un documento nuevo
 - c) **Deshace la última acción**
73. ¿Cuál es la función principal de la pestaña “Diseño” en Word 2016?
- a) Cambiar el formato del texto
 - b) Insertar imágenes y gráficos
 - c) **Aplicar estilos y formatos a la página**
74. ¿Qué función se utiliza para sumar un rango de celdas en Excel 2016?
- a) PROMEDIO()
 - b) **SUMAR()**
 - c) CONTAR()
75. ¿Qué significa el símbolo de dólar (\$) en una referencia de celda como \$A\$1 en Excel 2016?
- a) La celda A1 es una celda de entrada de datos
 - b) La referencia es relativa y cambiará si se copia a otra celda
 - c) **La referencia es absoluta y no cambiará al copiarse a otra celda**
76. ¿Cuál es la función de la herramienta "Portapapeles" en Word 2016?
- a) Almacenar imágenes temporales
 - b) Guardar documentos en la nube
 - c) **Copiar y pegar texto y otros elementos**
77. ¿Qué tipo de datos se puede almacenar en un campo de tipo "Texto" en Access 2016?



- a) Solo números enteros.
- b) Solo caracteres alfabéticos.
- c) **Números, letras y símbolos, hasta un límite de 255 caracteres.**

78. ¿Qué hace la función "CONCATENAR" en Excel 2016?

- a) Suma dos o más números
- b) **Combina varios textos en una sola celda**
- c) Ordena una lista alfabéticamente

79. **Cuando razones de interés público o la falta de complejidad del procedimiento así lo aconsejen, las Administraciones Públicas podrán acordar, de oficio o a solicitud del interesado, la tramitación simplificada del procedimiento. En este caso no es correcto:**

- a) Cuando la Administración acuerde de oficio la tramitación simplificada del procedimiento deberá notificarlo a los interesados.
- b) Si alguno de ellos manifestara su oposición expresa, la Administración deberá seguir la tramitación ordinaria.
- c) **Los interesados, en ningún caso pueden solicitar la tramitación simplificada del procedimiento, es potestad de la Administración.**

80. **En la estructura territorial del Estado, la Comunidad autónoma de Canarias**

- a) Es uniprovincial
- b) **Tiene 2 provincias, Santa Cruz de Tenerife y Las Palmas**
- c) Tiene 2 provincias, Santa Cruz de Tenerife y Las Palmas de Gran Canaria

PREGUNTAS DE RESERVA (ESTAS PREGUNTAS NO COMPUTARAN A NO SER QUE SE ANULE ALGUNA DE LAS PREGUNTAS ANTERIORES)

81. **Las bajas en el Padrón Municipal pueden estar ocasionadas por los siguientes motivos:**

- a) **Cambio de residencia, defunción, duplicado, inscripción indebida y caducidad.**
- b) Cambio de residencia, defunción, duplicado, inscripción indebida, resolución judicial y caducidad.
- c) Cambio de residencia, defunción, duplicado, inscripción indebida, resolución judicial, inhabilitación especial y caducidad.

82. **Los órganos de las diferentes Administraciones Públicas podrán delegar el ejercicio de las competencias que tengan atribuidas en:**

- a) Otros órganos de la misma Administración, aun cuando no sean jerárquicamente dependientes.
- b) los Organismos públicos o Entidades de Derecho Privado vinculados o dependientes de las Administraciones Públicas.



- c) los Organismos públicos o Entidades de Derecho Público jerárquicamente superiores, aunque no sean dependientes de estas.
83. **Las bajas en el Padrón Municipal pueden estar ocasionadas por los siguientes motivos:**
- a) **Cambio de residencia, defunción, duplicado, inscripción indebida y caducidad.**
 - b) Cambio de residencia, defunción, duplicado, inscripción indebida, resolución judicial y caducidad.
 - c) Cambio de residencia, defunción, duplicado, inscripción indebida, resolución judicial, inhabilitación especial y caducidad.
84. **Indique el número de provincias del Estado Español:**
- a) **50**
 - b) 17
 - c) Ninguna es correcta
85. **¿Cómo se denomina el Título III de la Constitución Española de 1978?**
- a) Del Poder Judicial.
 - b) De la Reforma Constitucional.
 - c) **De las Cortes Generales.**