

## ACTA Nº 3

### ACTA DE LA SESION DEL SEGUNDO 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 29 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 segundo ejercicio del proceso de oposición, que consiste en la resolución de un supuesto práctico relacionado con el programa que figura como Anexo I a las bases y/o con las funciones propias del puesto que será propuesto por el Órgano de Selección en el momento de realización de la prueba. Dicho supuesto podría implicar, si el Órgano de Selección lo estimase oportuno, el manejo de herramientas ofimáticas. La prueba práctica se realizará en el tiempo máximo que previamente fije el Órgano de Selección y que se dará a conocer a los candidatos antes del comienzo del mismo. En cualquier caso, la duración no superará las 2 horas.

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



A tal efecto, y con carácter preliminar, se da cuenta del contenido del acta anterior, que se ratifica **por unanimidad**. Acto seguido, se procede a preparar el ejercicio entre todos los miembros del Tribunal que consiste en la resolución de un supuesto práctico relacionado con el programa que figura como Anexo I a las bases, supuesto práctico que se decide desagregar en tres casos, cuyo tenor es el siguiente, lo que se aprueba **por unanimidad**:

**CONVOCATORIA 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**

**EJERCICIO Nº 2. SUPUESTO PRACTICO.**

**INSTRUCCIONES:**

El ejercicio consta de tres supuestos prácticos a desarrollar por la persona aspirante, cuya puntuación máxima se desglosara de la siguiente manera:

- Caso 1, 10 Puntos.
- Caso 2, 10 Puntos.
- Caso 3, 5 Puntos.

Para la cuantificación y asignación pormenorizada de cada una de las anteriores ponderaciones, se estará a los criterios de puntuación establecidos en el anterior Acta Nº 2.

- 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.

**CASO 1:**

Por vía telefónica recibe una consulta de una persona que es el representante de una empresa y que quiere solicitar del Ayuntamiento, un certificado en nombre de dicha empresa. Esta misma persona, quiere solicitar del Ayuntamiento la reserva de una plaza de aparcamiento para movilidad reducida, para el mismo, manifestando su intención de omitir para ambas gestiones, la vía electrónica.

1. ¿Estará obligado a relacionarse por vía electrónica con el Ayuntamiento? ¿Quién, o quienes están obligados a relacionarse por medios electrónicos con la Administración? Razone las respuestas.
2. Para la segunda gestión consultada, Indique que tipo de información o documentación se le requerirá para la tramitación de esta solicitud.

**CASO 2:**

TENIENDO EN CUENTA EL SIGUIENTE ESCENARIO:

El Ayuntamiento de Alcorcón, en adelante Ayuntamiento, da servicio a 170.000 habitantes. La mayoría de los servicios que el Ayuntamiento proporciona son presenciales, y se realizan a través del Servicio de Atención a los Ciudadanos (en adelante SAC).

Los servicios que se proporcionan a través del SAC, son principalmente el registro general municipal para la presentación de solicitudes y la documentación correspondiente, servicios de padrón, algunos servicios tributarios. Todos ellos requieren la presencia física de los ciudadanos en las dependencias municipales.

En cuanto a los servicios de ventanilla única, el Ayuntamiento se encuentra adherido a la Plataforma ORVE.

El Ayuntamiento dispone de una sede electrónica (<https://sede-electronica.ayto-alcorcon.es>) a través de la cual se ofrecen una serie de tramitaciones, sobre todo de consulta de datos, pero no permite tramitaciones completas.



1. Recibe una llamada de una persona que pide información de los requisitos de un proceso selectivo convocado por el Ayuntamiento de Alcorcón. Sin embargo, no cumple con uno de los requisitos requeridos en las bases de la convocatoria, y por tanto no podría formar parte del proceso. Ante la comunicación de este hecho, la persona comienza a frustrarse, y a mostrarse cada vez más agresiva con Ud. Indique como llevaría a cabo la resolución de una llamada conflictiva.

**CASO 3:**

María se persona en la Oficina de Asistencia en Materia de Registro del Ayuntamiento de Alcorcón y se dirige a un auxiliar administrativo funcionario habilitado de la Oficina, solicitando que se le registre un documento que aporta en soporte papel.

Este documento consiste en un recurso potestativo de reposición que pretende interponer contra la denegación de la concesión de licencia de obras que solicitó para la construcción de una vivienda unifamiliar en el término municipal.

1. En caso de que fuera necesario aportar al procedimiento administrativo un documento emitido por otra Administración Pública ¿Qué debería hacer el funcionario?
2. ¿Qué modos de identificación de los interesados existen en el procedimiento regulado por la ley 39/2015?
3. ¿Cómo podría llegar a saber María que está siendo asistido por un funcionario habilitado para ello?
4. María se queja porque le viene muy mal desplazarse hasta el Ayuntamiento para realizar este tipo de trámites ¿Qué solución le daría?

Impresos tales ejercicios en presencia de todos los miembros asistentes en las oficinas del Polideportivo Los Cantos, se procede a su custodia por parte del Secretario.

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:

<b>Número de Opositor</b>	<b>APELLIDO 1</b>	<b>APELLIDO 2</b>	<b>NOMBRE</b>
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.

Terminado el examen en el entorno de las 13:20 horas tras los 90 minutos conferidos, se informa sobre el modo en el que se va a proceder a recoger el sobre que contiene los ejercicios realizados de forma similar a lo explicado en el acta anterior, para garantizar la absoluta imparcialidad y anonimato.

Comienza la corrección sin solución de continuidad.

Resultado de la corrección, y en aplicación de los criterios publicados en el acta anterior, se tiene, **por unanimidad**,

Sobre	Nombre de Opositor	Caso 1 (max. 10 p)			Caso 2 (máx. 10 p)			Caso 3 (máx 5 P)			Puntuación
2	MARIOLA ALISES FERNANDEZ-PACHECHO	60%	5,5	9,5	60%	4	8	60%	1,2	2,2	19,07
		30%	3		30%	3		30%	0,5		
		10%	1		10%	1		10%	0,5		
4	FERNANDO BARBA JIMENEZ	60%	1	1,75	30%	5	8,25	60%	0,85	1,2	11,2
		30%	0,5		30%	2,5		30%	0,25		
		10%	0,25		10%	0,75		10%	0,1		
3	CRISTINA MARDOMINGO ALONSO	60%	6	9,5	60%	5,5	8,25	60%	3	4,7	22,45
		30%	3		30%	2,5		30%	1,5		
		10%	0,5		10%	0,25		10%	0,2		
1	MARIA ELENA LUCIA CESPEDES	60%	2	4,5	60%	5,5	8,5	60%	0,8	2,05	15,05
		30%	1,5		30%	2,5		30%	1		
		10%	1		10%	0,5		10%	0,25		

Estableciendo las bases de la convocatoria que al tercer ejercicio tan solo pueden optar aquellos aspirantes que hayan superado el segundo por haber obtenido una puntuación de 12,50 o más puntos, se convoca a todo los opositores que han obtenido al menos esa puntuación para la realización del **EJERCICIO DE PRESENTACIÓN PROFESIONAL** para exponer ante el Tribunal durante un máximo de 20 minutos un proyecto, tarea, resolución de un problema encontrado en la vida profesional, relacionado con los servicios de atención al ciudadano en la administración local **EL DÍA 11 de diciembre DE 2024** en la sala de reuniones del departamento de informática (Calle de la Iglesia 7 Primera Planta de este Municipio), **a las 12 horas.**

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

El Tribunal valorará:

- Los conocimientos de la realidad de la profesión, la adecuación del mismo al temario de esta Convocatoria (máx. 9 p.)
- La dificultad técnica o complejidad del proyecto, tarea o solución presentada (máx. 7 p.)
- La capacidad de comunicación del candidato (máx. 6 p.)
- La respuesta a las preguntas del Tribunal fluida y acorde a las normativas y buenas prácticas profesionales (máx. 3 p.)

Los aspirantes deberán venir debidamente identificados con su DNI.



Siendo las 16 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  
Firmado por CARLOS  
ANDRES GUERRERO  
FERNANDEZ -  
\*\*\*5180\*\* el día  
02/12/2024 con un  
VOCALES 1

VºBº LA PRESIDENTA  
Firmado por MARIA JESSICA LOPEZ  
GARROSA - \*\*\*1077\*\* el día  
03/12/2024 con un certificado  
emitido por AC CAMERFIRMA FOR  
NATURAL PERSONS - 2016 2 3

Firmado por M<sup>º</sup> JESUS SERRANO DE  
LA ROSA - \*\*\*6630\*\* el día 02/12/2024  
con un certificado emitido por AC  
CAMERFIRMA FOR NATURAL  
PERSONS - 2016

ANGEL  
FRANCISCO  
RUIZ DE  
MIGUEL -  
08038585Q

Firmado digitalmente  
por ANGEL  
FRANCISCO RUIZ DE  
MIGUEL - 08038585Q  
Fecha: 2024.12.02  
10:11:25 +01'00'

Firmado por ESTELA  
FERNANDEZ LOPEZ -  
\*\*\*0622\*\* el día  
02/12/2024 con un  
certificado emitido por AC