

Cuestionario de la segunda prueba de carácter práctico y escrita de la convocatoria para la cobertura en propiedad de tres plazas de Conserje, mediante el sistema de oposición libre, incluidas en la Oferta de Empleo Público del año 2023 y 2025.

- Fecha: 06 de octubre de 2026
- Tiempo de realización de la prueba: 60 minutos

1º Supuesto práctico

Usted presta servicio como conserje, funcionario de carrera, en la Oficina de Atención al Ciudadano (OAC) del Ayuntamiento de Almendralejo, en turno de mañana. La oficina abre al público a las 9:00 h y cierra a las 14:00 h.

A lo largo de la jornada se suceden las situaciones que se describen a continuación.

1. Una señora de 78 años quiere presentar una solicitud, pero no sabe utilizar la sede electrónica y no dispone de certificado digital. ¿Cuál es la actuación correcta?
 - a. Decirle que debe pedir ayuda a un familiar o a una gestoría porque el Ayuntamiento no presta asistencia en el uso de medios electrónicos.
 - b. Decirle que ese trámite solo puede hacerse por internet y que debe volver cuando disponga de certificado digital propio.
 - c. Informarle de que tiene derecho a ser asistida en el uso de medios electrónicos y acompañarla al puesto de asistencia de la OAC.
 - d. Indicarle que el trámite queda pendiente hasta que obtenga el certificado digital y se familiarice con la sede electrónica.
2. Un ciudadano pregunta si cuando presente un recurso le darán algún tipo de justificante para demostrar que ha procedido a realizar el trámite. ¿Qué le responderías?
 - a. La Administración no puede entregar a los solicitantes ningún justificante, puesto que queda registrado en la base de datos del Ayuntamiento de forma automatizada.
 - b. Podrá solicitar recibo, previo pago de la tasa correspondiente.
 - c. Podrá solicitar el justificante solamente con certificado digital.
 - d. Podrá solicitar recibo justificativo de la presentación de manera gratuita.
3. ¿Qué contendrá ese justificante o recibo?
 - a. DNI del ciudadano, día y hora de presentación y número de entrada.
 - b. DNI del ciudadano, día y hora de presentación y sucinta referencia al asunto.
 - c. Día y hora de presentación, número de entrada y sucinta referencia al asunto.
 - d. Día de presentación, número de entrada y sucinta referencia al asunto.

4. Un ciudadano quiere presentar en nombre de su hermana enferma un recurso contra una multa de tráfico de la Policía Local. No trae ningún documento ni ella está presente. ¿Cómo debe orientarle?
 - a. Decirle que basta con que afirme verbalmente que es su hermana, porque en los recursos la representación se presume y nadie le pedirá más.
 - b. Informarle de que debe acreditar la representación por cualquier medio válido en derecho y derivarle al registro.
 - c. Aceptar el recurso y guardarlo hasta que la hermana lo confirme por teléfono, sin exigir ningún documento al representante.
 - d. Decirle que solo se admite la representación mediante escritura notarial y que sin ella no puede hacer nada en la oficina.
5. Suena el teléfono. Un ciudadano te cuenta que ha solicitado una licencia de obras y que ha autorizado al técnico redactor del proyecto para que presente en su nombre y de forma telemática la correspondiente solicitud de licencia de obras. El conserje comprueba que su solicitud ya está resuelta y, a continuación, el ciudadano le pregunta cuánto tiempo van a tardar en notificárselo ¿Qué debería decirle el conserje?
 - a. Que la notificación se efectuará preferentemente por medios electrónicos y en un plazo de 15 días a partir de la fecha en que el acto haya sido dictado.
 - b. Que la notificación se efectuará preferentemente en papel y en un plazo de 10 días a partir de la fecha en que el acto haya sido dictado.
 - c. Que la notificación se efectuará preferentemente por medios electrónicos y en un plazo de 10 días a partir de la fecha en que el acto haya sido dictado.
 - d. Que la notificación se efectuará preferentemente en papel y en un plazo de 15 días a partir de la fecha en que el acto haya sido dictado.
6. El representante de una sociedad quiere presentar en papel la solicitud de licencia de apertura de su establecimiento. Debes informarle de que:
 - a. Las personas jurídicas están obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas para la realización de cualquier trámite de un procedimiento administrativo.
 - b. Las personas jurídicas pueden elegir en todo momento si se comunican con la Administración por medios electrónicos o no.
 - c. Las personas jurídicas solo están obligadas a usar medios electrónicos para interponer recursos.
 - d. Las personas jurídicas solo están obligadas a usar medios electrónicos si tienen más de diez empleados.
7. Entre tus funciones se encuentra la de efectuar notificaciones en el domicilio de los interesados. Un día acudes a un domicilio para llevar una notificación en papel, pero en ese momento el destinatario no está en casa, solamente su hijo, de 16 años, que está dispuesto a hacerse cargo de ella. ¿Qué debes hacer?
 - a. No entregarla, ya que el destinatario no está en su domicilio y su hijo es menor de edad.
 - b. Volver a intentar la notificación siete días después.
 - c. Entregarla y decirle al hijo del destinatario que firme e indique su DNI para hacer constar su identidad.
 - d. Intentar efectuar la notificación al destinatario dentro de los tres días siguientes, en otra hora distinta.

8. En otra ocasión al intentar entregar la notificación el destinatario se da cuenta de que lo que pretende notificarle es una multa de tráfico y la rechaza. ¿Qué efecto produce dicho rechazo según lo dispuesto en el art. 41 de la Ley 39/2015?
- La notificación queda sin efecto.
 - Debe intentarse a los tres días, con una diferencia de tres horas entre ambas notificaciones.
 - Se hará constar en el expediente, especificando las circunstancias, y se tendrá por efectuado el trámite.
 - Se debe publicar en el BOP.
9. Has intentando de todas las formas posibles practicar una notificación en papel y no te ha sido posible. En esos casos, ¿cómo se procede?
- La notificación se hará por medio de un anuncio publicado en el Boletín Oficial del Estado.
 - La notificación deberá practicarse obligatoriamente por medios telemáticos.
 - El Ayuntamiento se pondrá en contacto con el solicitante o su representante para que le faciliten nuevos datos.
 - Se archivará el expediente sin más trámites.
10. Un compañero te pide que le enseñes un listado de usuarios de una actividad municipal simplemente porque quiere comprobar si conoce a alguno. ¿Qué actuación sería correcta?
- Mostrarle el listado por ser también empleado municipal.
 - Mostrarle únicamente nombres y apellidos.
 - No facilitarle el acceso si no existe una razón relacionada con sus funciones.
 - Mostrarle el listado siempre que no haga fotografías.

PREGUNTAS DE RESERVA

1. Te encomiendan colaborar con un equipo de trabajadoras sociales que pretende realizar estadísticas sociológicas de la población de Almendralejo. Os informan de que para evitar situaciones discriminatorias, se prohíbe tratar algunos datos como los destinados a identificar la ideología o la orientación sexual de las personas, incluso aunque los afectados hayan dado su consentimiento. ¿Qué otros datos se consideran incluidos en esta situación (categorías especiales de datos)?
- La edad de las personas
 - Su nivel educativo.
 - Su religión
 - Su nivel de renta
2. Se persona ante ti un grupo de ciudadanos que pretenden asistir a una sesión de la Comisión Informativa de Cultura, ¿Cómo procederías?
- Les acompañarías a la sala donde se esté celebrando ya que estas sesiones son públicas.
 - Les informarías de que si no han sido convocados, no pueden asistir.
 - Les informarías de que no pueden asistir, pero que pueden seguirlas de manera online a través de los canales habilitados del Ayuntamiento.
 - Les informarías de que solo son públicas las sesiones de la Comisión de Gobierno.

2º Supuesto práctico

La señora F.M.B. forma parte de la bolsa de funcionarios de carrera de conserjes del Ayuntamiento de Almendralejo y ha recibido una llamada de la Sección de Recursos Humanos y Régimen Interior ofreciéndole una incorporación como conserje en el Palacio de Monsalud (sede principal del Ayuntamiento) para sustituir durante el periodo de baja al titular de ese puesto de trabajo.

Tras valorar las condiciones, F.M.B. acepta y se dirige al centro de trabajo, donde le dan la bienvenida y le informan sobre cuáles serán las principales tareas que deberá realizar (son las especificadas en la vigente relación de puestos de trabajo del Ayuntamiento de Almendralejo).

Teniendo en cuenta estas circunstancias, responde a las siguientes preguntas.

1. El lunes a primera hora, el conserje observa que la puerta de acceso a la Sala de Comisiones presenta dificultades para cerrarse, ¿cómo debería actuar?
 - a. Ignorar la incidencia, ya que la puerta sigue abriendo y cerrando, a pesar de las dificultades.
 - b. Intentar solucionarlo por sí mismo.
 - c. Dar cuenta de la incidencia detectada, puesto que el control de acceso es una actividad que tiene encomendada.
 - d. Cerrar inmediatamente todo el edificio.
2. Poco después, acude un ciudadano para presentar una queja por el retraso indebido que, a su entender, se está produciendo en la tramitación de una licencia de obras que ha solicitado hace tres meses ¿Qué debería hacer?
 - a. Explicarle que la tramitación de licencias es un proceso completo que puede demorarse varios meses.
 - b. Intentar disuadirle de la presentación formal de la queja.
 - c. Indicarle la ubicación del Servicio de Urbanismo, Obras e Infraestructuras para que acuda a sus dependencias y hable con los empleados públicos responsables.
 - d. Recibir la queja.
3. Un ciudadano pretende acceder a una zona de trabajo no abierta al público, argumentando que tiene una cita con un empleado municipal. ¿Qué debe hacer el conserje?
 - a. Permitirle el acceso porque afirma tener una cita.
 - b. Impedirle el acceso de forma definitiva, sin realizar ninguna comprobación.
 - c. Aplicar las reglas de control de entrada existentes para esta dependencia municipal.
 - d. Acompañarlo directamente al despacho sin necesidad de comprobación.
4. La fotocopidora de la dependencia donde presta sus servicios deja de imprimir durante la jornada laboral. ¿Qué actuación le corresponde atendiendo a sus funciones?
 - a. Dejar de utilizar la máquina y no comunicarlo.
 - b. Sustituir cualquier pieza averiada de la máquina.
 - c. Comprobar la disponibilidad del consumible y realizar su reposición cuando corresponda, comunicando la necesidad de suministro si fuera necesario.
 - d. Encargar el consumible o las piezas que ha detectado que faltan directamente a un proveedor.

5. Un mensajero entrega varios sobres dirigidos a distintas unidades del Ayuntamiento. ¿Qué actuación se ajusta a las funciones del conserje?
- Abrir los sobres para comprobar su contenido antes de repartirlos.
 - Gestionar la recepción y reparto del correo conforme a las instrucciones establecidas, sin acceder al contenido de los envíos.
 - Entregar todos los sobres al auxiliar administrativo de su sección para que éste los gestione.
 - Guardar los sobres hasta que cada destinatario reclame su recepción.
6. Esa misma mañana, F.M.B recibe varias llamadas. La primera corresponde a una persona interesada en instalar una frutería en un puesto vacante del Mercado Municipal. Para conocer los requisitos necesarios le indica que debe dirigirse al Negociado de Cementerio, Mercado y Callejero, que depende de la Sección de...
- Régimen Jurídico y Contratación Pública
 - Patrimonio Municipal
 - Turismo, Comercio y Festejos
 - Formación, Empleo e Industria
7. En la segunda llamada le formulan una consulta relativa al pago del impuesto de construcciones, instalaciones y obras. ¿A qué negociado debe dirigirla?
- Negociado de Inspección tributaria
 - Negociado de contabilidad
 - Negociado de tramitación y catastro.
 - Negociado de tramitación tributaria
8. El martes a media mañana, su centro de trabajo presenta mucha actividad y se personan ante el conserje tres ciudadanos solicitando su atención. El Sr. García, ciudadano español, solicita ayuda para obtener cita previa en la máquina de la entrada; el Sr. Pérez, ciudadano español, pide que le indique la ubicación del Servicio de Urbanismo y el Sr. Ankara, ciudadano marroquí le pretende entregar su certificado de estudios primarios para que se lo compulse. El Conserje atiende al Sr. García y al Sr. Pérez y le indica al Sr. Ankara que no puede ayudarle, puesto que lo que solicita no es una función de su puesto. ¿Ha actuado correctamente?
- No. Al no haber atendido al Sr. Ankara ha cometido una falta muy grave, ya que así considera el Acuerdo Regulador cualquier actuación que suponga discriminación por razón de origen racial, étnico o religión.
 - No. Al no haber atendido al Sr. Ankara ha cometido una falta grave, ya que así considera el Acuerdo Regulador cualquier actuación que suponga discriminación por razón de origen racial, étnico o religión.
 - Sí, puesto que compulsar documentos no es una función del conserje.
 - No, sólo debería haber atendido al Sr. Pérez.

9. F.M.B. habitualmente llega tarde a su puesto de trabajo. Tanto es así, que el mes anterior, su superior informó de un incumplimiento injustificado de su jornada de trabajo de 9,5 horas. Atendiendo a lo dispuesto en el Acuerdo Regulador de las Condiciones de Trabajo del Ayuntamiento de Almendralejo, ¿qué consecuencia tendría esta actuación?
- Ninguna, por ser el primer mes.
 - Se considera falta grave.
 - Se considera falta leve.
 - Se considera falta muy grave.
10. ¿Qué sanción se le podría imponer a F.M.B. por el incumplimiento injustificado de su jornada de trabajo de 9,5 horas al mes?
- Ninguna, ya que el primer mes se considera de adaptación.
 - Suspensión firme de funciones por un periodo de hasta 15 días.
 - Pérdida de un nivel alcanzado en el sistema de carrera horizontal.
 - El traslado forzoso sin cambio de localidad.

PREGUNTAS DE RESERVA

1. Un ciudadano le pregunta a qué sección o unidad debe dirigirse para hacer una sugerencia relativa a la suciedad de la calle y al mal estado en que se encuentran los contenedores de residuos próximos a su vivienda. ¿A qué unidad o negociado debe dirigirla?
- Negociado de inspección tributaria
 - Negociado de contratación, compras y suministros
 - Negociado de cementerio, mercado y callejero.
 - Unidad de medio ambiente y seguimiento de empresas de gestión pública.
2. El jefe de la unidad en la que trabaja F.M.B. le informa que tendrá que prestar sus servicios fuera de la jornada ordinaria por un acto que se celebrará los próximos días. F.M.B. tiene intención de negarse a hacer esas horas y alega no tener disponibilidad. ¿Es un deber de F.M.B. prestar servicios fuera de la jornada ordinaria?
- Sí, si así lo autoriza la Concejalía de Recursos Humanos
 - Sí, porque es una instrucción de un superior jerárquico.
 - No. La prestación de trabajo en servicios extraordinarios así como las horas extraordinarias son voluntarias.
 - Sí, pero solamente si el horario está incluido en otro turno.