



D<sup>a</sup>. \*\*\*\*\* (DNI: \*\*0923\*\*\*).

Con fecha 09 de diciembre de 2025, la Directora General del Área de Recursos Humanos y Calidad, en uso de las atribuciones que tiene delegadas por la Resolución del Alcalde de Delegación de Competencias para resolver las solicitudes de acceso a la información pública de 16 de abril de 2024, ha dictado Resolución del siguiente tenor literal:

“Visto el Informe propuesta de la Jefa de Servicio de Personal, con el Conforme de la Directora General del Área de Recursos Humanos y Calidad, de fecha 04 de diciembre de 2025, y CSV \*\*\*\*\* , del siguiente tenor literal:

**“INFORME PROPUESTA RELATIVO A LA SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN FORMULADA POR D<sup>a</sup>. \*\*\*\*\* . -EXPEDIENTE: \*\*\*\*\* .**

En relación a la solicitud de acceso a la información formulada por D<sup>a</sup>. \*\*\*\*\* (DNI \*\*0923\*\*\*), el 19 de noviembre de 2025, con nº de registro ENT2025\*\*\*\*\* , por la que solicita que se le facilite, *“UNA COPIA DE EXAMENES ANTERIORES 1 O 2, DEL SEGUNDO EXAMEN DE DISCAPACIDAD INTELECTUAL CON SUS RESPUESTAS POR FAVOR. UNA COPIA DE EXAMENES ANTERIORES 1 O 2 DEL TERCER EXEMEN EL CASO PRACTICO DE SUBALTERNO SIN DISCAPACIDAD (TURNO LIBRE O PROMOCION INTERNA), CON SUS RESPUESTAS POR FAVOR”*, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 175 del Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales, se emite el siguiente informe:

Primero: Al amparo de lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno "se entiende por información pública los contenidos o documentos, cualquiera que sea su formato o soporte, que obren en poder de alguno de los sujetos incluidos en el ámbito de aplicación de este título y que hayan sido elaborados o adquiridos en el ejercicio de sus funciones". Estableciéndose, conforme al artículo 2.1.a) y c) del mismo texto legal que su ámbito subjetivo de aplicación incluye "las entidades que integran la Administración Local".

Segundo: En lo atinente a la petición formulada por la interesada, y de acuerdo con los datos obrantes en este Servicio, procede estimar su solicitud remitiéndole copia de los siguientes exámenes:

- 1- Subalterno Administración General (OEP 2016) EJERCICIO 1 y 2
- 2- Subalterno Administración General (OEP 2016) PLANTILLA EJERCICIO 1
- 3- Subalterno Administración General (OEP 2020/2021/2022) ESTABILIZACION EJERCICIO 1
- 4- Subalterno Administración General (OEP 2020/2021/2022) ESTABILIZACION EJERCICIO 2

Tercero: La competencia para la resolución de las solicitudes de acceso a la información pública la ostenta la Directora General del Área de Recursos Humanos y Calidad, en virtud de la Resolución de Delegación de Competencias del Sr. Alcalde de 16 de abril de 2024.

Por lo expuesto, se propone a la Directora General del Área de Recursos Humanos y Calidad que dicte resolución por la que acuerde:

PRIMERO. - Conceder el acceso a la información solicitada por D<sup>a</sup>. \*\*\*\*\* (DNI: \*\*0923\*\*\*), el 19 de noviembre de 2025, con nº de registro ENT2025\*\*\*\*\* , y remitirle copia de los exámenes solicitados.

SEGUNDO. - Comunicar a la interesada la Resolución que en su caso se adopte.”

En su virtud, y al amparo de las competencias atribuidas a esta Dirección General del Área de Recursos Humanos y Calidad por la Resolución del Alcalde de Delegación de Competencias para resolver las solicitudes de acceso a la información pública de 16 de abril de 2024, por la presente,

### DISPONGO

PRIMERO. - Conceder el acceso a la información solicitada por D<sup>a</sup>. \*\*\*\*\* (DNI: \*\*0923\*\*), el 19 de noviembre de 2025, con nº de registro ENT2025\*\*\*\*\*, y remitirle copia de los exámenes solicitados.

SEGUNDO. - Comunicar a la interesada la presente Resolución.”

Lo que le notifico para su conocimiento y efectos, comunicándole que contra la Resolución transcrita, que pone fin a la vía administrativa, podrá interponer potestativamente reclamación, ante la Dirección del Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente al de la notificación de la presente resolución, de conformidad con lo previsto en el artículo 48.1 b de la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía, en relación con los artículos 20.5 y 24.2 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, o bien directamente recurso contencioso-administrativo ante el correspondiente Juzgado de lo Contencioso-Administrativo de Málaga en el plazo de dos meses contados desde el día siguiente al de la recepción de la presente notificación, conforme a lo dispuesto en el artículo 46.1 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

En Málaga, a la fecha de la firma electrónica.

EL TITULAR DEL ÓRGANO DE APOYO  
A LA JUNTA DE GOBIERNO LOCAL,  
P.D  
Fdo.: María del Carmen Aguilar García.



## Ayuntamiento de Málaga

O.E.P.: 2016

CATEGORIA: Subalterno Administración General

EJERCICIO Nº 1

Fecha 28/05/2019

### DATOS PERSONALES:

- **Apellidos:**
- **Nombre:**
- **DNI:**
- **Firma:**



**CUESTIONARIO**

- 1.- La forma política del Estado español es la:
- A) República Parlamentaria
  - B) Monarquía Parlamentaria
  - C) República Presidencialista
- 2.- El Ayuntamiento de Málaga se considera:
- A) Administración del Estado
  - B) Administración Autónoma
  - C) Administración Local
- 3.- ¿Quién es el presidente de la Corporación Municipal?
- A) El Interventor
  - B) El Alcalde
  - C) El Secretario General
- 4.- Entre los órganos municipales del Ayuntamiento se encuentra:
- A) El Pleno
  - B) La Agencia Tributaria
  - C) El Tribunal Supremo

5.- Si empieza a sonar la alarma de incendio, ¿qué se debe hacer?

- A)** Coger el ascensor y salir del edificio
- B)** Dejar lo que se está haciendo y dirigirse hacia la salida de emergencia
- C)** Desconectar los aparatos eléctricos y salir del edificio

6.- La Constitución Española habla de que todos los españoles son iguales ante la ley:

- A)** Si
- B)** No
- C)** No lo dice

7.- El Pleno del Ayuntamiento está formado por:

- A)** Los Diputados
- B)** Los Senadores
- C)** El Alcalde y los Concejales

8.- El abandono del servicio es una falta:

- A)** Grave
- B)** Leve
- C)** Muy grave

- 9.- El color rojo de una señalización de seguridad significa:
- A) Obligación
  - B) Advertencia
  - C) Prohibición
- 10.- Los empleados públicos se clasifican en:
- A) Funcionarios y Laborales
  - B) Funcionarios de carrera, Funcionarios interinos, Personal laboral y Personal eventual
  - C) Solo Funcionarios
- 11.- ¿Qué debes hacer cuando una persona visitante entra en el centro de trabajo?
- A) Dirigirte a ella para que se identifique y preguntarle el motivo de su visita.
  - B) Dejarla pasar sin preguntarle nada.
  - C) No hacerle caso.
- 12.- ¿Qué tipo de lenguaje se utiliza en la comunicación telefónica?
- A) Lenguaje gestual
  - B) Lenguaje oral
  - C) Lenguaje corporal

13.- El tamaño de papel considerado estándar es:

- A) DIN A-2
- B) DIN A-3
- C) DIN A-4

14.- Las máquinas multifunción pueden:

- A) Sólo fotocopiar
- B) Fotocopiar, Escanear e Imprimir
- C) No pueden hacer nada de lo anterior

15.- ¿Cuál de estas situaciones es una anomalía?

- A) Un cristal roto
- B) Hacer un recado
- C) Hacer una fotocopia

16.- Cuando veas algo que no está bien en el centro de trabajo, como una luz fundida o un váter atorado, ¿qué debes hacer?

- A) Arreglarlo
- B) Decírselo a tu superior para que te diga a quién hay que avisar para arreglarlo
- C) No hacer nada

17.- ¿Cuál de los siguientes ejemplos se considera una anomalía en el centro de trabajo?

- A) Llegar tarde al trabajo
- B) Una pared con humedad
- C) Mostrar enfado con un compañero

18.- Ante una incidencia en el centro de trabajo que conlleve riesgo:

- A) Debes de comunicarla inmediatamente
- B) No decírselo a nadie
- C) Continuar tu trabajo

19.- ¿Qué recado necesita ser realizado con mucha rapidez y tiene preferencia sobre otros recados?

- A) El que te digan que es importante
- B) El que te digan que es urgente
- C) El que te digan que es habitual

20.- Una notificación es:

- A) Una instancia
- B) Un listado de nombres
- C) Un aviso que da la Administración a una persona o entidad

21.- ¿Cómo se llama la persona que recibe un envío?

- A) Remitente
- B) Destinatario
- C) Ninguna es correcta

22.- La seguridad y confidencialidad en la manipulación de papetería y documentación es :

- A) Obligatoria
- B) No es importante
- C) Da igual

23.- Cuando el subalterno recoge la correspondencia:

- A) Debe clasificarla y repartirla
- B) No recoge correspondencia
- C) La deja en una mesa de la oficina

24.-Objetos que están atados o envueltos para ser transportados:

A) Prensa

B) Documentos

C) Paquetes

25.- No es función de un subalterno:

A) Reparto de correspondencia

B) Clasificar expedientes y archivarlos

C) Hacer fotocopias



## Ayuntamiento de Málaga

O.E.P.: 2016

CATEGORIA: Subalterno Administración General

EJERCICIO Nº 2

Fecha 26/06/2019

### DATOS PERSONALES:

- **Apellidos:**
- **Nombre:**
- **DNI:**
- **Firma:**























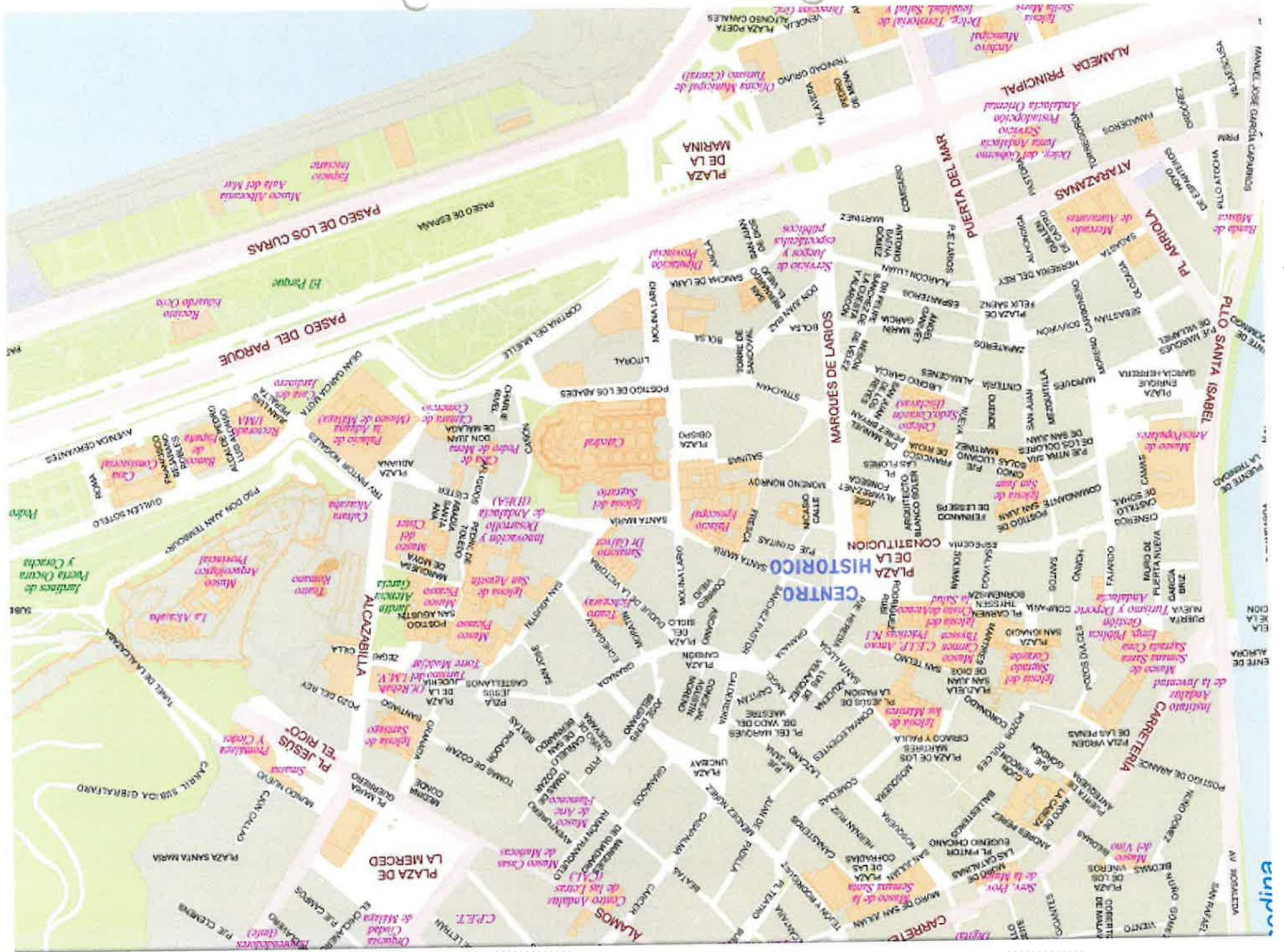


**Ejercicio práctico nº 5**

5. Tienes que hacer varios recados en las siguientes ubicaciones:

1. Calle San Agustín
2. Casa Consistorial
3. Archivo municipal
4. C.E.I.P Anexo Prácticas número 1
5. Teatro Echegaray
6. Plaza de Uncibay
7. ProMálaga
8. Pasillo de Santa Isabel
9. Museo del vino
10. Calle Zapateros

Coloca el **número** asignado a cada ubicación en el mapa que acompaña el examen, teniendo en cuenta que debes ponerlo encima de la ubicación.





## **PASOS A SEGUIR PARA LA REALIZACIÓN DE ESTE EXAMEN**



**Lee estas pautas y escucha las que se te van a decir de palabra.**

No le des la vuelta al examen hasta que te lo digan.



**¿Cómo es el examen?**

En la primera hoja tienes que escribir tus apellidos, nombre, DNI y firmar.

Este examen tiene **5 ejercicios prácticos y cada uno de ellos, tiene dos o tres apartados a), b), c)** que debes desarrollar.



**¿Cómo contestar el examen?**



Sólo puedes utilizar **bolígrafo azul o negro**, si no tienes, pídeselo a los miembros del tribunal. Si te equivocas en algo y quieres rectificar, tacha lo que consideres erróneo.



**Para aprobar el examen es necesario conseguir al menos 5 puntos.**

**El tribunal ha decidido que para corregir el presente examen éste será leído por los componentes del mismo y no públicamente.**



Quando se indique que ha terminado el tiempo deja de escribir y espera sentado a que recojan el examen.

Quando termines, permanece sentado, y avisa al personal de apoyo.



Si tienes alguna duda sobre cómo contestar el examen o necesitas algo, levanta la mano y díselo al personal de apoyo.



**ANEXO I**

1.- B	10.- B	19.- B
2.- C	11.- A	20.- C
3.- B	12.- B	21.- B
4.- A	13.- C	22.- A
5.- B	14.- B	23.- A
6.- A	15.- A	24.- C
7.- C	16.- B	25.- B
8.- C	17.- B	
9.- C	18.- A	



CUESTIONARIO

1. El objetivo principal cuando se establece un sistema de control de accesos es:
  - a. Controlar los altos costes de mantenimiento.
  - b. Controlar quien ha pagado la tasa por el uso de las instalaciones deportivas.
  - c. Controlar quienes son los responsables de la suciedad de las instalaciones.
  - d. Minimizar los riesgos de seguridad derivados de entradas y salidas no autorizadas.
2. Son documentos internos de la organización:
  - a. Los utilizados para comunicarse con otras organizaciones.
  - b. Los utilizados para comunicarse con los empleados.
  - c. Los carteles publicitarios.
  - d. La prensa diaria.
3. Una fotocopiadora, para hacer copias a color, utiliza el negro y los siguientes colores:
  - a. Amarillo, azul y verde.
  - b. Cian, magenta y amarillo.
  - c. Verde, rojo y azul.
  - d. Magenta, verde y amarillo.
4. ¿Qué significa el término franqueo?
  - a. Es el envoltorio que se utiliza para enviar paquetes importantes.
  - b. Se utiliza para determinar que una carta tiene carácter privado.
  - c. Es la tasa correspondiente que debemos abonar por realizar un determinado envío postal.
  - d. Todas son correctas.
5. El conjunto de signos y símbolos que sirven para transmitir el mensaje se denomina:
  - a. El mensaje.
  - b. El contexto.
  - c. El canal.
  - d. El código.
6. A la hora de manipular paquetería pesada para levantarla del suelo, se debe:
  - a. Separar los pies, mantener la espalda recta y doblar las rodillas para recoger la carga.
  - b. No separar los pies, mantener la espalda recta y doblar las rodillas para recoger la carga.
  - c. Separar los pies, doblar la espalda y las rodillas para recoger la carga.
  - d. Separar los pies, doblar la espalda y agacharse sin flexionar las rodillas.
7. Según el tipo de tóner utilizado las fotocopiadoras pueden ser de:
  - a. Tóner en polvo y líquido.
  - b. Tóner líquido y en spray.
  - c. Tóner en spray y en polvo.
  - d. Sólo tóner en polvo.
8. En la recepción de personas externas a la organización debemos tener presente:
  - a. Las normas de cortesía.
  - b. Las normas de protocolo.
  - c. La imagen corporativa.
  - d. Todas las respuestas anteriores son correctas.

9. En la manipulación de paquetes y documentos se ha de garantizar la confidencialidad y seguridad de la información que ahí se recoge. Por ello, actuaremos de la siguiente forma:
- Los podemos abrir siempre y cuando no se indique "confidencial" sobre la cubierta del paquete o documento.
  - Aunque no debemos abrirlos, es bueno hacerlo si con ello podemos mejorar la entrega, al hacerlo en función del contenido del paquete o documento.
  - No debemos abrir, leer o manipular un documento o paquete, para así salvaguardar la integridad y confidencialidad de los mismos.
  - Podemos abrir paquetes y documentos aleatoriamente, para controlar el contenido de los mismos.
10. Entre los distintos tamaños de papel que podemos utilizar en una fotocopidora tenemos el DIN A4 y el DIN A3. ¿Qué relación de tamaño existe entre estos formatos?
- El tamaño DIN A3 equivale a dos DIN A4 colocados juntos.
  - El tamaño DIN A4 equivale a dos DIN A3 colocados juntos.
  - El tamaño DIN A4 tiene las mismas dimensiones que el tamaño folio.
  - El tamaño DIN A3 tiene las mismas dimensiones que el tamaño folio.
11. Al utilizar una fotocopidora, cuando hacemos las fotocopias poniendo el original sobre el cristal, una vez abierta la tapa:
- Es mejor mantener poca iluminación en la habitación donde se encuentre la fotocopidora, para que el sensor del lector funcione mejor.
  - Una vez colocado el original, debemos cerrar la tapa de la máquina totalmente, ya que el impacto de la luz sobre los ojos puede dañarlos.
  - Una vez colocado el original, podemos dejar la tapa de la máquina totalmente abierta, ya que así no perdemos tiempo en abrir y cerrar entre copia y copia.
  - No hay problema alguno en hacer fotocopias con la tapa levantada o cerrada, pues no supone ningún riesgo para la salud.
12. Para informar y atender a las personas que acuden a la Administración Pública es necesario:
- Conocer la organización de la Administración.
  - Comunicarse correctamente.
  - Tener una escucha activa.
  - Todas las anteriores son correctas.
13. ¿Cuándo debe ser cambiado el cartucho de tóner en una fotocopidora?
- Al menos una vez al mes.
  - Un mínimo de dos veces al año.
  - Cuando la propia fotocopidora lo solicite.
  - Las fotocopadoras actuales no utilizan tóner.
14. Cuando se recibe un documento o paquete en el Excmo. Ayuntamiento de Málaga debe:
- Ser guardado en su expediente.
  - Entregarlo a la persona responsable a fin de darle Registro de Entrada.
  - Entregarlo a la Secretaria de Dirección para su correcta distribución.
  - Entregarlo a la Jefatura de Servicio para su correcta distribución.
15. Según el artículo 127 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, en el Excmo. Ayuntamiento de Málaga la aprobación de la Relación de Puestos de Trabajo corresponde:
- Al pleno.
  - Al Alcalde.
  - A la Junta de Gobierno Local.
  - A la Comisión de Recursos Humanos.

16. Según el artículo 25 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, el Excmo. Ayuntamiento de Málaga ejercerá en todo caso como competencias propias:
- Parques y Jardines públicos.
  - Infraestructura viaria.
  - Cementerios.
  - Todas son correctas.
17. Según el Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público es un derecho individual que se ejerce de manera colectiva:
- A percibir las retribuciones y las indemnizaciones por razón del servicio.
  - A recibir protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo.
  - Al ejercicio de la huelga.
  - A las vacaciones.
18. Según el artículo 93 del Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, los funcionarios públicos o el personal laboral que indujeren a otros a la realización de actos o conductas constitutivos de falta disciplinaria:
- Incurrirán en la misma responsabilidad que éstos.
  - Su conducta no es sancionable.
  - Incorre en la misma responsabilidad cuando se trate de faltas consumadas muy graves o graves y del acto se deriven graves daños para la Administración.
  - Ninguna es correcta.
19. ¿Cuántas Juntas de Distrito existen en el Excmo. Ayuntamiento de Málaga?
- Nueve.
  - Diez.
  - Once.
  - Doce.
20. De acuerdo al artículo 26 de la Ley 7/1985, Reguladora de las Bases del Régimen Local, el Excmo. Ayuntamiento de Málaga debe prestar, en todo caso, los siguientes servicios:
- Transporte colectivo urbano de viajeros.
  - Pavimentación y limpieza de vías interurbanas.
  - Cementerio de mascotas.
  - Las respuestas a) y c) son correctas.
21. De acuerdo a lo previsto en el artículo 2 del Estatuto Básico del Empleado Público, RD Legislativo 5/2015, las disposiciones de este Estatuto se aplican, según su ámbito de aplicación:
- Solo al personal funcionario de la Administración General del Estado y de las Administraciones de las entidades locales.
  - Al Personal funcionario y en lo que proceda al personal laboral al servicio de las Administraciones de las entidades locales.
  - Al personal funcionario y en lo que proceda al personal laboral al servicio de las Universidades Públicas.
  - Las respuestas b) y c) son correctas.
22. De acuerdo al artículo 14 del Estatuto Básico del Empleado Público, RD Legislativo 5/2015, los empleados públicos tienen los siguientes derechos de carácter individual en correspondencia con la naturaleza de su relación de servicio:
- A la movilidad en la condición de funcionario de carrera.
  - A la formación continua y a la actualización permanente de sus conocimientos y capacidades personales.
  - A la adopción de medidas que favorezcan la conciliación de la vida personal, familiar y laboral.
  - Todas las respuestas son correctas.

23. De conformidad con el artículo 4 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, al Excmo. Ayuntamiento de Málaga le corresponde la potestad:
- Democrática.
  - Reglamentaria y de autoorganización.
  - Judicial.
  - Legislativa.
24. El Excmo. Ayuntamiento de Málaga cuenta con un órgano integrado por representantes de las organizaciones económicas, sociales, profesionales y de vecinos más representativas denominado:
- Consejo Interterritorial de la Ciudad.
  - Consejo Social de la Ciudad.
  - Consejo Económico-Social de la Ciudad.
  - Consejo Económico de la Ciudad.
25. Aquellas personas que en virtud de nombramiento legal, están vinculados a una Administración Pública por una relación estatutaria regulada por el Derecho Administrativo para el desempeño de servicios profesionales retribuidos de carácter permanente se denominan:
- Personal laboral.
  - Funcionarios de carrera.
  - Personal Directivo.
  - Funcionarios interinos.
26. El principio de igualdad de trato entre mujeres y hombres, según lo previsto en el artículo 3 de la Ley Orgánica 3/2007 de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres :
- Supone la aplicación de políticas que faciliten las obligaciones familiares.
  - Supone la ausencia de toda discriminación, directa o indirecta, por razón de sexo.
  - Supone la igualdad salarial.
  - Supone la ausencia de toda discriminación directa por razón de sexo.
27. Cuántas Áreas de Gobierno tiene el Excmo. Ayuntamiento de Málaga:
- Nueve.
  - Ocho.
  - Seis.
  - Siete.
28. El Ente del Sector Público Local denominado MÁS CERCA, S.A.M. del Excmo. Ayuntamiento de Málaga está sometido a la tutela del Área Específica de:
- Derechos Sociales, Diversidad, Igualdad y Accesibilidad.
  - Participación Ciudadana y Migración.
  - Urbanismo y Movilidad.
  - Transparencia y Buen Gobierno.
29. Según el art. 89 de la Ley 7/1985 de 2 de Abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local el personal al servicio de las entidades locales estará integrado por:
- Funcionarios de Carrera y Habilitados Nacionales.
  - Funcionarios de Carrera, Habilitados Nacionales y Contratados Laborales.
  - Funcionarios de Carrera y contratados en régimen de Derecho Laboral.
  - Funcionarios de Carrera, contratados en régimen de Derecho Laboral y Personal Eventual que desempeña puestos de confianza o asesoramiento especial.
30. Según el art. 95 del Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, las faltas disciplinarias pueden ser:
- Gravísimas, muy graves y graves.
  - Graves cualificadas, graves y leves.
  - Muy graves, graves, leves y muy leves.
  - Muy graves, graves y leves.











**O.E.P.: 2020/2021/2022. (PROCESO EXTRAORDINARIO DE ESTABILIZACIÓN)**  
**CATEGORÍA: SUBALTERNO DE ADMINISTRACIÓN GENERAL**  
**EJERCICIO N.º: 2**  
**FECHA: 08-11-2024**

**SUPUESTO PRÁCTICO**

D. José Altermo, ciudadano de Málaga, acude a las dependencias del Excmo. Ayuntamiento de Málaga, siendo Vd. el encargado de atenderle en primera instancia. Sus instrucciones, facilitadas por su superior, de cara a la atención inicial son control de acceso, identificación, información, atención y recepción del personal visitante. Este ciudadano tiene la intención de presentar una solicitud de ocupación de la vía pública, ya que desea instalar una terraza en el bar que regenta. El Área competente para el trámite de dicho expediente es el Área de Comercio, Gestión de la Vía Pública y Fomento de la Actividad Empresarial.

1. **¿Cómo NO debe proceder Vd. para atender al Sr. Altermo?**
  - a. Comunicarse asegurándose de entender bien sus necesidades, y que entienda correctamente la información que le facilita.
  - b. Mantener una escucha proactiva.
  - c. Comunicarse en un lenguaje coloquial, como entre amigos y/o vecinos.
  - d. Utilizar palabras de refuerzo.
2. **Durante el tiempo en el que está Vd. atendiendo al Sr. Altermo se produce una llamada telefónica, ¿cuál debe ser su forma de proceder?**
  - a. Debe dejar sonar el teléfono puesto que está atendiendo a una persona en ese instante y sería una falta de educación dejar de hacerlo.
  - b. Debe atender el teléfono indicándole que está atendiendo a otra persona y que debe permanecer en espera.
  - c. Debe atender el teléfono y resolver las cuestiones que le planteen, haciendo esperar al Sr. Altermo.
  - d. Descuelga, e inmediatamente después, cuelga el teléfono sin interactuar con la persona que llama.
3. **El Sr. Altermo quiere dirigirse al Área de Comercio para que le faciliten información más amplia sobre su solicitud, pero ignora donde se encuentra ubicada y le solicita que le indique la dirección exacta que sería:**
  - a. Avda. Cervantes, nº 4.
  - b. Paseo Marítimo Antonio Machado, nº 12.
  - c. Avenida Sor Teresa Prat, nº 17.
  - d. C/ Concejal Muñoz Cerveran, nº 3.
4. **Durante la atención al Sr. Altermo observa que una persona intenta acceder a las dependencias municipales sin pararse en el control de acceso, dadas sus instrucciones, ¿cuál debe ser su actuación?:**
  - a. Sigue atendiendo al Sr. Altermo ya que ha sido el primero en llegar.
  - b. Deja de atender, por un momento, al Sr. Altermo y se dirige a la persona en cuestión para interesarse por su destino en las dependencias municipales.
  - c. Llamaría a la Policía Local sin dilación.
  - d. Le increpa y alza la voz para que no continúe hacia las dependencias municipales.

Finalizado el horario de atención al público, y atendiendo a sus funciones, tiene que distribuir la documentación y paquetería, recepcionada en la dependencia en la que se encuentra adscrito, así como distribuir, dentro de la propia organización, la documentación y paquetería que se le ha entregado a Vd. a tal efecto.

5. **La primera actuación que debe realizar en relación a la documentación y paquetería recepcionada ¿cuál debe ser?:**
  - a. Clasificación y entrega al Área y/o Departamento correspondiente.
  - b. Entrega a una jefatura para su distribución.
  - c. Distribuiría por orden de llegada.
  - d. Clasificarla por orden de importancia según su propio criterio.
6. **Uno de los paquetes recepcionados tiene un peso de 2kg. ¿cómo procede?:**
  - a. Avisa al destinatario para que baje a recogerlo.
  - b. Se distribuye igual que el resto de documentación.
  - c. Se solicita una carretilla y no entrega el paquete hasta que no llegue.
  - d. Entregar paquetería no es una de sus funciones.
7. **Su superior jerárquico le encomienda la entrega de un informe al Jefe de Servicio de Turismo, con indicación expresa de entregárselo directamente en mano, y al llegar, éste no se encuentra en su despacho, ¿cómo procedería Vd.?:**
  - a. Haciendo entrega al subalterno adscrito al Área de Turismo ya que es el responsable de recepcionar la documentación.
  - b. No lo entregaría, siguiendo las instrucciones facilitadas, a la espera de nuevas indicaciones.
  - c. Lo dejaría en la mesa del despacho del Jefe de Servicio.
  - d. Se lo quedaría bajo su custodia, sin informar a su superior.
8. **De entre la documentación que debe entregar se encuentra un informe dirigido a la Junta de Distrito nº 4, Distrito Bailén-Miraflores, teniendo en cuenta que Vd. se encuentra en el Área de Turismo ¿cómo podrá realizar esta entrega de la forma más eficiente posible?:**
  - a. Cogiendo la Línea 2 del Metro de Málaga en la parada del Perchel y bajándose en la parada de El Torcal.
  - b. Cogiendo la Línea 11 de autobús en dirección a El Palo.
  - c. Caminando, aproximadamente 25 minutos, hasta c/ Martínez Maldonado.
  - d. Cogiendo en Paseo de los Tilos el autobús de la Línea 20 dirección Alegria de la Huerta.

Además de la distribución de documentación y paquetería, se le entrega un expediente debidamente foliado que debe ser entregado al Juzgado Contencioso-Administrativo nº 5, por lo que debe fotocopiarlo y digitalizarlo.

9. **Para realizar las fotocopias puede Vd. elegir entre una serie de paquetes de papel de distintos tamaños que tiene a su disposición, para un formato A4 cual debe seleccionar:**
  - a. 297mm\*420mm.
  - b. 210mm\*420mm.
  - c. 420mm\*290mm.
  - d. 210mm\*297mm.
10. **Al comenzar el proceso de fotocopiado, Vd. detecta encendida la señal luminosa relativa al suministro de papel, eso significa que:**
  - a. La fotocopidora no tiene papel.
  - b. La bandeja que contiene el papel no ha sido insertada correctamente.
  - c. La fotocopidora está avisando que queda poco papel en la bandeja.
  - d. Las respuestas a) y b) son correctas.

11. Dentro del expediente se encuentra un plano en formato A3 que debe ajustarlo a tamaño A4, ¿cómo debe proceder para obtener el mejor resultado?:
- Eligiendo en la escala de reproducción, el 70%.
  - Eligiendo en la escala de reproducción, el 30%.
  - Eligiendo en la escala de reproducción, el 50%.
  - Eligiendo en la escala de reproducción, el 140%.
12. Durante el proceso de fotocopiado Vd. observa como en las copias aparecen unas líneas verticales a lo largo del documento, el motivo por el que esto ocurre es:
- Es un claro indicativo de falta de tóner.
  - Es un claro indicativo de que el inyector de tinta está sucio.
  - Es un claro indicativo de que el papel no está bien colocado.
  - Es un claro indicativo de un desgaste del tambor de la fotocopidora.
13. Un poco antes de finalizar el proceso de fotocopiado se enciende la señal luminosa que le indica que falta tóner, ¿podría cambiarlo Vd. mismo?:
- Sí, es muy sencillo, siguiendo los pasos indicados por la propia máquina, ya que no implica ningún peligro.
  - No, debe realizarlo personal especializado del Ayuntamiento.
  - Sí, guardando algunas precauciones de seguridad, al ser un producto que, de liberarse, resulta tóxico.
  - No, es una actuación de riesgo que debe llevar a cabo el servicio técnico de la máquina.
14. Junto al expediente debe adjuntarse una copia de un DNI original, para ello debe colocarlo en:
- El cristal de exposición.
  - El alimentador automático.
  - El alimentador automático ajustando previamente el tamaño.
  - La bandeja de alimentación de papel.
15. Para realizar la digitalización solicitada, Vd. deberá utilizar:
- Una impresora PDF virtual.
  - Un Escaner.
  - Software digitalizador de PDF.
  - La aplicación Microsoft Print to PDF.
16. Se nos solicita que dicho DNI sea escaneado con la máxima calidad posible ¿qué ajustes debe realizar?:
- Brillo/Contraste.
  - Saturación.
  - Resolución.
  - Color.
17. Finalmente, debe Vd. encuadernar el expediente fotocopiado en su totalidad, para lo que NO utilizará:
- Tapas.
  - Canutillo, espirales o similar.
  - Clips o escalímetro.
  - Tijeras y/o alicates.
18. Una vez finalizado el proceso de fotocopiado ¿Cómo se debe proceder con las copias inservibles si contienen datos personales?
- Se reciclan para darle un segundo uso por el propio departamento.
  - Se rompen y tiran a la papelera.
  - Se destruyen en la destructora y/o trituradora de papel.
  - Se depositan en el contenedor de reciclaje de papel.

19. **Se ha recibido una carta proveniente de correos, cuyo destinatario no existe ni en su departamento, ni en el Excmo. Ayuntamiento de Málaga, ¿cómo se debe proceder?:**
- a. Se destruye.
  - b. Se devuelve a correos.
  - c. Se coloca en el tablón de anuncios bien visible para que pueda ser localizada por la persona destinataria.
  - d. Se archiva a la espera de que alguien la reclame.
20. **Además, se le encarga el envío de una carta con la debida seguridad y garantía de entrega, ¿qué opción debe elegir?:**
- a. Carta Certificada con Acuse de Recibo.
  - b. Giro Postal Certificado.
  - c. Carta Urgente.
  - d. Carta Urgente con identificación del destinatario.







Firmas:

Firmante	Fecha
AGUILAR GARCÍA, MARIA DEL CARMEN	10/12/2025 09:07

Este documento ha sido sellado electrónicamente por el Ayuntamiento de Málaga y puede ser comprobada su autenticidad mediante el localizador \*\*\*\*\* en <https://coteja.malaga.eu> o escaneando el código QR que aparece a continuación.