

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS

PROCESO SELECTIVO PARA LA PROVISIÓN DE UNA PLAZA DE
AUXILIAR ADMINISTRATIVO/A DE ATENCIÓN CIUDADANA Y RECAUDACIÓN.
GRUPO/SUBGRUPO C2

1. De acuerdo con el artículo 1 del Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo, relacionado con la accesibilidad de las personas con discapacidad ¿cuál es el objeto de esta norma?

- a) Promover medidas de acción social para personas con discapacidad en el ámbito de los servicios públicos.
- b) Regular las condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración General del Estado.
- c) Establecer normas técnicas de accesibilidad en las edificaciones aplicables a todos los edificios administrativos del sector público, con independencia de su uso.

2. Según la ficha del '010: publicada en la sede electrónica del Ayuntamiento de Zaragoza <https://www.zaragoza.es/sede/servicio/equipamiento/2506?open=servicios>, entre la información general que presta el servicio se incluye:

- a) Instruir los procedimientos de quejas y reclamaciones formuladas por los vecinos.
- b) Facilitar información sobre cómo presentar quejas, reclamaciones y sugerencias, así como recibir estas últimas.
- c) Emitir informes sobre las incidencias en la vía pública comunicadas por los ciudadanos.

3. Según el artículo 26 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, tiene la consideración de documento público administrativo:

- a) Únicamente los documentos en soporte papel emitidos por los órganos de las Administraciones Públicas
- b) Los documentos válidamente emitidos por los órganos de las Administraciones Públicas.
- c) Los documentos válidamente emitidos por los órganos de las Administraciones Públicas siempre que estén firmados electrónicamente por personal funcionario habilitado.

4. El artículo 34.1 de la Ley 39/2015 establece literalmente que los actos administrativos que dicten las Administraciones Públicas:

- a) Se producirán por el órgano competente ajustándose a los requisitos y al procedimiento establecido.
- b) Se producirán por cualquier empleado público en ejercicio de funciones de auxilio administrativo.
- c) Tendrán siempre naturaleza de resolución expresa, no admitiéndose el juicio o conocimiento.

5. De acuerdo con el artículo 24.4 de la Ley 39/2015 los actos administrativos producidos por silencio administrativo:

- a) Producen efectos a partir de los seis meses siguientes al vencimiento del plazo máximo en el que debe dictarse y notificarse la resolución expresa.
- b) Producirán efectos a partir de los tres meses siguientes al vencimiento siempre que el interesado solicite previamente certificado acreditativo del silencio producido.
- c) Se podrán hacer valer tanto ante la Administración como ante cualquier persona física o jurídica, pública o privada

6. Según la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, señale la respuesta incorrecta:

- a) El tratamiento de datos personales es cualquier operación o conjunto de operaciones realizadas sobre datos personales, por procedimientos automatizados o no.
- b) Los derechos de las personas en materia de protección de datos incluyen, entre otros: Acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento y portabilidad.
- c) El responsable del tratamiento en Ecociudad es la persona física que trata los datos por cuenta del Ayuntamiento de Zaragoza.

7. De acuerdo con los criterios municipales del Ayuntamiento de Zaragoza sobre lenguaje inclusivo, este se caracteriza fundamentalmente por:

- a) El uso flexible de recursos lingüísticos que evitan invisibilizar a uno u otro sexo.
- b) La eliminación sistemática de los sustantivos colectivos.
- c) La obligatoriedad de duplicar todos los términos de género en los textos administrativos.

8. De acuerdo con el II Plan de Igualdad del Ayuntamiento de Zaragoza, la actuación de las Administraciones Públicas en materia de igualdad debe caracterizarse por:

- a) La integración del principio de igualdad en el ejercicio ordinario de sus competencias.
- b) La adopción de medidas sancionadoras cuando se detecten situaciones discriminatorias acreditadas.
- c) La aplicación preferente de políticas de igualdad en aquellos ámbitos definidos como prioritarios en cada mandato.

9. Conforme a la información institucional del Ayuntamiento de Zaragoza, la Agencia Municipal Tributaria:

- a) Se integra orgánicamente en el Área de Hacienda y Fondos Europeos.
- b) Ejerce funciones normativas en materia tributaria.
- c) Tiene como función principal la aprobación de ordenanzas fiscales.

10. Según el artículo 3.2 del Reglamento Municipal de Prestación del Servicio de Saneamiento y Depuración de Aguas de la Ciudad de Zaragoza, la titularidad del servicio corresponde:

- a) A la Sociedad Pública Gestora Ecociudad Zaragoza S.A.U.
- b) Al Excmo. Ayuntamiento de Zaragoza exclusivamente.
- c) Al Instituto Aragonés del Agua.

11. Según el artículo 7.1 del Reglamento Municipal de Prestación del Servicio de Saneamiento y Depuración de Aguas de Zaragoza las tarifas que percibe la Sociedad Pública Gestora:

- a) Son fijadas por el Consejo de Administración de Ecociudad, S.A.U., al aprobar sus presupuestos anuales.
- b) Deben ser aprobadas por el órgano competente del Excmo. Ayuntamiento de Zaragoza.
- c) Son fijadas por el Consejo de Administración de Ecociudad, S.A.U., en sus presupuestos, previo sometimiento a consulta pública.

12. Según el artículo 5 del Reglamento Municipal de Prestación del Servicio de Saneamiento y Depuración de Aguas de la Ciudad de Zaragoza, señale la afirmación correcta:

- a) Las redes unitarias son aquellas que separan las aguas residuales y pluviales en conductos distintos, evitando cualquier contacto entre ambos sistemas.
- b) Las redes por gravedad permiten el movimiento del fluido únicamente por la fuerza de la gravedad, sin necesidad de energía adicional.
- c) Las redes de elevación se caracterizan porque el movimiento del fluido se produce exclusivamente por la rasante natural, sin bombeo ni sistemas mecánicos.

13. Para que un titular pueda solicitar la aplicación del coeficiente K2 a su póliza, ¿qué condición es imprescindible según el Anexo XVI de la Ordenanza Municipal para la Ecoeficiencia y la Calidad de la Gestión Integral del Agua?

- a) Que el consumo esté controlado por contador y no sea ni a tanto alzado, ni estimado, ni procedente de contador totalizador.
- b) Que el consumo anual supere 150 m³ y el coste por metro cúbico sea mayor que el doméstico.
- c) Que el vertido tenga un coeficiente F inferior a 0,35 calculado conforme a la fórmula de la ordenanza.

14. Según la Ordenanza Municipal para la Ecoeficiencia y la Calidad de la Gestión Integral del Agua, el Ayuntamiento puede:

- a) Establecer medidas de control sobre consumos.
- b) Adoptar actuaciones correctoras en caso de usos ineficientes.
- c) Todas las anteriores son correctas.

15. Según la Ordenanza Municipal para la Ecoeficiencia y la Calidad de la Gestión Integral del Agua, las medidas de ecoeficiencia:

- a) Son voluntarias para los usuarios.
- b) Pueden imponerse conforme a criterios técnicos.
- c) Carecen de respaldo normativo.

16. Según el artículo 39.1 de la Ordenanza Municipal para la Ecoeficiencia y la Calidad de la Gestión Integral del Agua, el plazo para corregir defectos en las instalaciones interiores antes de que el Ayuntamiento proceda a su sellado es de:

- a) Un mes.
- b) 15 días.
- c) 10 días

17. Según el artículo 63 de la Ordenanza Municipal para la Ecoeficiencia y la Calidad de la Gestión Integral del Agua, en una suspensión de suministro, señale la opción correcta:

- a) El Ayuntamiento o Sociedad Pública Gestora notificará al abonado el inicio de actuaciones.
- b) Aunque el abonado presentara reclamación contra la notificación efectuada, el Ayuntamiento podrá suspender preventivamente el suministro en tanto no recaiga resolución.
- c) La suspensión del suministro no podrá realizarse en día festivo sin servicios administrativos, pero sí en la víspera de estos.

18. En el supuesto de un contador averiado para usos domésticos, y según la prelación de criterios fijada en el artículo 57.2.a de la Ordenanza Municipal para la Ecoeficiencia y la Calidad de la Gestión Integral del Agua, ¿cuál será el primer método para estimar el consumo?

- a) El consumo que se obtenga en función de los consumos conocidos de períodos anteriores suficientemente representativos.
- b) El consumo del mismo periodo del año anterior.
- c) El consumo producido en el periodo inmediatamente posterior al cambio de contador.

19. Según la LEY 8/2021, de 9 de diciembre, de regulación del Impuesto Medioambiental sobre las Aguas Residuales, el Impuesto tiene como finalidad principal:

- a) Financiar actuaciones medioambientales y obras de saneamiento en municipios más desfavorecidos.
- b) Gravar la contaminación producida por las aguas residuales.
- c) Sustituir las tasas municipales de saneamiento.

20. El trámite “Alta en el Servicio de Saneamiento (sin abastecimiento)” permite:

- a) Solicitar el alta de saneamiento cuando no procede alta de abastecimiento en la misma póliza.
- b) Tramitar un alta de saneamiento provisional para obras, sin consecuencias en abastecimiento.
- c) No es posible hacer un alta de solo saneamiento.

21. La lectura facilitada por el abonado consiste en:

- a) Aportar una estimación anual agregada validada por el técnico municipal.
- b) Enviar foto del contador por mensajería instantánea sin registro.
- c) Remitir la lectura en los plazos habilitados mediante el trámite correspondiente.

22. De acuerdo con la ficha del trámite “Agua. Cambio de cuenta bancaria para recibir la devolución de parte del importe abonado en los recibos de saneamiento de aguas residuales de 2022 y 2023 (Casetas, Garrapinillos y Villarrapa)” ¿cuáles de las siguientes formas de presentación son posibles para efectuar este trámite?

- a) Solo presentación electrónica mediante la sede municipal.
- b) Presentación presencial, presentación electrónica y por teléfono.
- c) Presentación únicamente presencial o electrónica con certificado.

23. De acuerdo con la ficha del trámite ‘Saneamiento: Aplazamiento de pago (Ecociudad)’ y con las condiciones generales incorporadas al formulario oficial, señale cuál de los siguientes requisitos es exigible para solicitar el aplazamiento:

- a) Presentar justificante de IBAN y, si no coincide, autorización del titular de la cuenta.
- b) Aportar garantía o aval bancario para cantidades superiores a 1.000 €, en el caso de personas jurídicas.
- c) Solicitarlo presencialmente el titular o por medios electrónicos acreditándose con certificado electrónico.

24. En las condiciones generales que constan en el reverso del formulario para el trámite de “Saneamiento: Aplazamiento de pago” señale la opción correcta con relación a los plazos de petición de aplazamiento:

- a) Recibos en periodo voluntario: hasta 5 días antes de su vencimiento.
- b) Deuda reclamada en vía judicial: en cualquier momento anterior a la realización del embargo en los términos recogidos en el art. 587.1 de la Ley de Enjuiciamiento Civil.
- c) Son correctas las dos anteriores.

25. Según la página “Todas las gestiones” del portal de Aguas de Zaragoza (<https://www.aguasdezaragoza.es/todas-las-gestiones>), señale cuál de las siguientes combinaciones identifica correctamente gestiones de trámite privado:

- a) “Alta de suministro”, “Baja de suministro” y “Tus contratos”.
- b) “Alta de suministro”, “Solicitud de acometida” y “Tus contratos”.
- c) “Baja de suministro”, “Tus contratos” y “Tus datos de correspondencia”.

26. Según el portal de la Oficina Municipal del Agua (<https://www.aguasdezaragoza.es/>, menú “gestiones online”), ¿cuál de los siguientes trámites no puede realizarse por vía electrónica?

- a) Solicitud de acometidas.
- b) Solicitud de aplazamiento de pago.
- c) Solicitud de cambio de domiciliación.

27. Según el texto actualizado de tarifas municipales, Texto actualizado de las tarifas por la Prestación de Servicios Vinculados al Saneamiento y Depuración de Aguas de la ciudad de Zaragoza, y la información contenida en la web municipal, la cuota fija incorporada a cada factura se determina, con carácter general, en función de:

- a) El tipo de uso asignado a cada punto de suministro, siendo fija para cada uso.
- b) El número de días facturados y el número de empadronados en cada punto de suministro.
- c) El calibre del contador instalado y el número de días facturados.

28. Según el Reglamento Municipal, Reglamento Municipal de Prestación del Servicio de Saneamiento y Depuración de Aguas de la Ciudad de Zaragoza, la suspensión del servicio por incumplimiento:

- a) Puede acordarse discrecionalmente previo informe de los servicios técnicos.
- b) Exige procedimiento reglado con comunicación previa y motivación suficiente.
- c) Requiere autorización judicial previa para todo tipo de usos.

29. De acuerdo con el artículo Duodécimo de la Ordenanza de Servicios vinculados al Saneamiento aprobada para 2026, para que un hogar pueda solicitar la Tarifa nº 3 "Usos domésticos per cápita", ¿qué número mínimo de personas debe figurar empadronado en la vivienda (salvo si se trata de familia numerosa)?

- a) Más de 4 personas.
- b) Más de 6 personas.
- c) Más de 3 personas.

30. Según la Ordenanza Fiscal nº 24.25: Tasa por la prestación de servicios vinculados al abastecimiento del agua (Ayuntamiento de Zaragoza), el hecho imponible no incluye:

- a) La inspección y control de las instalaciones particulares de fontanería para comprobar su adecuación.
- b) El servicio de recogida obligatoria de los residuos domésticos y comerciales incluido en la contratación de los servicios del ciclo integral del agua.
- c) La intervención en las instalaciones particulares para cumplimentar órdenes de trabajo.

31. De acuerdo con el artículo 6 de la Ordenanza Fiscal nº 24.25, el periodo impositivo en servicios de tracto sucesivo es:

- a) El año natural, con devengo el 1 de enero de cada año.
- b) El trimestre natural, con devengo en función de la distribución por zonas de la facturación.
- c) El trimestre natural, con prorrateo de días en el caso de altas, bajas y cambios de titularidad.

32. De acuerdo con el artículo 5.1 del Texto Refundido de la Ley Concursal (TRLR), ¿dentro de qué plazo debe el deudor solicitar la declaración de concurso desde que hubiera conocido o debido conocer su estado de insolvencia?

- a) Dentro de los dos meses siguientes a la fecha en que hubiera conocido o debido conocer su estado de insolvencia.
- b) Dentro del mes siguiente a la fecha en que haya tenido conocimiento de su estado de insolvencia actual.
- c) En el plazo máximo de quince días hábiles desde que se produzca el primer impago generalizado de obligaciones tributarias.

33. Dentro de la clasificación de los créditos en el concurso, según los artículos 269 y siguientes del TRLR, ¿qué consideración reciben aquellos créditos que no tienen la consideración de privilegiados ni de subordinados?

- a) Créditos por recargos.
- b) Créditos contra la masa.
- c) Créditos ordinarios.

34. Según el artículo 812.1 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, ¿qué requisitos debe reunir una deuda para que pueda instarse el procedimiento monitorio?

- a) Debe ser una deuda dineraria de cualquier importe, líquida, determinada, vencida y exigible.
- b) Debe ser una deuda dineraria, vencida y exigible, cuya cuantía no exceda de los 250.000 euros.
- c) Debe ser una deuda de cuantía determinada, líquida y exigible, siempre que se trate de obligaciones de hacer o de entregar cosa específica.

35. En relación con la combinación de correspondencia en Word:

- a) Exige siempre un origen externo tipo base de datos relacional; otros orígenes no pueden vincularse como fuente de campos.
- b) Genera documentos personalizados partiendo de un principal con campos de combinación vinculados a orígenes compatibles (Excel, contactos de Outlook u otros).
- c) Se limita a etiquetas y sobres; no permite crear cartas o correos electrónicos personalizados desde el documento principal.

36. En Word cuando se aplican columnas únicamente a una parte del documento:

- a) Se requieren saltos de página manuales para forzar el flujo entre columnas y delimitar el área de dos o más columnas.
- b) Word convierte el documento completo al diseño en columnas para evitar discontinuidades de maquetación.
- c) Word inserta saltos de sección que acotan el ámbito de columnas, manteniendo el resto del documento con su formato original.

37. Al crear una tabla dinámica, Excel asigna por defecto:

- a) Campos de texto al área de filas y campos numéricos al área de valores, pudiendo ajustar después manualmente.
- b) Todos los campos inicialmente al área de filtros, quedando a la espera de redistribución por el usuario.
- c) Campos numéricos al área de columnas y campos de texto al área de valores para facilitar la agregación directa.

38. Cuando se modifican los datos de origen de una tabla dinámica:

- a) Excel reconstruye automáticamente la tabla dinámica en tiempo real sin intervención del usuario.
- b) Es necesario actualizar la tabla dinámica para incorporar nuevos datos o cambios en el origen.
- c) Los cambios solo se reflejan si la tabla dinámica está vinculada a una hoja distinta del origen.

39. Las reglas de Outlook permiten:

- a) Configurar acciones automáticas sobre mensajes entrantes aplicando condiciones, excepciones y opciones como detener el procesamiento de reglas posteriores.
- b) Organizar mensajes mediante carpetas predeterminadas del buzón, con posibilidad limitada de criterios adicionales y sin automatización completa.
- c) Ejecutar instrucciones cuando se cumplen parámetros definidos por el usuario, incluso en escenarios donde la aplicación no está activa, según la configuración establecida.

40. Cuando se crea un equipo en Microsoft Teams:

- a) Debe crearse manualmente el sitio de SharePoint que alojará los archivos compartidos del equipo.
- b) Se genera automáticamente un sitio de SharePoint conectado, que almacena los archivos de los canales estándar.
- c) No existe integración con SharePoint para el almacenamiento de documentos del equipo.

PREGUNTAS DE RESERVA (R.1 a R.5)

R.1. Una actividad industrial quiere que su vertido sea clasificado como clase A a efectos del coeficiente K1. ¿Qué debe acreditar, según el Anexo XVI de la Ordenanza Municipal para la Ecoeficiencia y la Calidad de la Gestión Integral del Agua?

- a) Que los valores de DQO y SST permitan obtener un coeficiente F inferior a 0,50 conforme a la fórmula de la ordenanza.
- b) Que el conjunto de contaminantes esté por debajo del 50 por ciento de los límites municipales, sin distinción entre tóxicos y grasas.
- c) Que la concentración media no supera el 10 por ciento del límite en tóxicos y el 50 por ciento en aceites y grasas, aplicándose el porcentaje al componente más desfavorable.

R.2. Según la Ordenanza Reguladora de los servicios vinculados al saneamiento, con relación al nacimiento de la obligación de pago, señale la opción más correcta:

- a) Se produce, en su caso, desde el comienzo de dicha utilización
- b) Para otros servicios complementarios, la obligación de pago nace en el momento de su prestación o en el momento de la solicitud.
- c) Son correctas las dos anteriores.

R.3. De acuerdo con el artículo 7 de la OMECGIA, señale la afirmación correcta en relación con la recuperación de costes y la planificación de las infraestructuras del ciclo integral del agua:

- a) La sustitución o renovación de infraestructuras debe planificarse de forma plurianual, pudiendo absorber desviaciones entre ingresos y gastos en un plazo máximo de cinco años.
- b) Las tarifas deben permitir la recuperación íntegra de los costes del ciclo integral, incluyendo explotación e inversiones, y corregir desajustes entre ingresos y gastos.
- c) La recuperación de costes se limita a los gastos operativos, financiándose las inversiones mediante aportaciones públicas ajenas al sistema tarifario.

R.4. Sobre canales de Ecociudad (saneamiento) señale la opción correcta:

- a) Existen teléfonos diferenciados (recibos, técnica, planos, acometidas) y cita previa.
- b) Única centralita sin derivación.
- c) Atención libre sin identificación.

R.5. En el área Valores de una tabla dinámica, Excel utiliza por defecto:

- a) El promedio de los datos numéricos, salvo que se seleccione otra función en la configuración de campo.
- b) El recuento de celdas, independientemente del tipo de datos en el origen de la tabla.
- c) La suma de los valores numéricos, usando recuento cuando el campo se interpreta como texto por el origen.