

- TEMARIO - oposiciones



1ª PARTE: TEMAS DEL 1 AL 14



CONSERJES

CREVILLENTE

SEGUNDA PRUEBA

ANEXO II

ED. 2026

TEMARIO OPOSICIONES

Ed. 2026

Editorial ENA

ISBN: 979-13-87829-07-0

DOCUMENTACIÓN PARA OPOSICIONES

Depósito Legal según Real Decreto 635/2015

Prohibido su REPRODUCCION TOTAL O PARCIAL SIN PERMISO DE EDITORIAL ENA

INTRODUCCIÓN:

Hemos creado este LIBRO TEMARIO, para el estudio y ayuda en la preparación de la segunda prueba del Ayuntamiento de Crevillente. Estos temas salen reflejados en el Anexo II y consta de un total de 21 temas:

1. Apertura y cierre de dependencias. Custodia de llaves. Cobro de entradas.
2. Vigilancia de las dependencias, notificando al responsable las anomalías detectadas.
3. Atención al público y del control de entrada y salida de personal ajeno a la Dependencia Municipal.
4. Realización de operaciones sencillas y repetitivas, tales como fotocopias, ensobrar, archivar, grapar, encarpetar, poner sellos, etc., con ayuda, si es necesario, de máquinas simples.
5. Realiza dentro de la Dependencia Municipal, los traslados de mobiliario, materiales y enseres que fueren precisos.
6. Preparación y adecuación del local para la correcta prestación del servicio municipal.
7. Asistencia a plenos, bodas y actos protocolarios en caso que sea necesario.
8. Atención al público en las llamadas telefónicas e información al público en mostrador.
9. Manejo de maquinaria adecuada a las operaciones de manejo sencillo (centralita telefónica, máquina de encuadernación, etc.).
10. Recogida de mensajes y remisión a sus destinatarios.
11. Admisión y envío de correspondencia externa e interna.
12. Realización de encargos del Ayuntamiento con servicios exteriores.
13. Recepción, conservación y distribución de documentos.
14. Otros trabajos complementarios de su actividad principal o de carácter administrativo sencillo, que sean precisos para el correcto funcionamiento de la Dependencia Municipal a la que está adscrito.
15. Realización, previo aprendizaje o adaptación en los casos necesarios, de operaciones complementarias y auxiliares de carácter muy simple, pertenecientes a otras especialidades distintas de lo habitual pero necesarias para realizar su actividad específica (clasificación archivos o documentos, etc.).
16. Realización de pequeñas tareas de jardinería, de forma básica y elemental, para el mantenimiento del jardín si existe, con el adecuado decoro y conservación.
17. Realización de pequeñas tareas de pintura, de forma básica y elemental, necesarias para la adecuada conservación de la Dependencia.
18. Realización de pequeños trabajos de carpintería, de forma básica y elemental, necesarios para el adecuado mantenimiento del mobiliario e instalaciones.
19. Realización de pequeñas tareas de electricidad, de forma básica y elemental, pero necesaria para el adecuado funcionamiento y seguridad del servicio.
20. Realización de pequeñas tareas de fontanería, básicas y elementales, pero necesarias para el adecuado funcionamiento de las instalaciones (aseos, duchas, grifos...).

21. Realización de pequeños trabajos de albañilería, básicos y elementos tales, pero necesarios para el adecuado mantenimiento y uso de la Dependencia (pavimentos, azulejos, etc.).

ÍNDICE:

INTRODUCCIÓN:	3
ÍNDICE:.....	5
1.-APERTURA/CIERRE, LLAVES Y COBRO DE ENTRADAS	6
2. VIGILANCIA DE LAS DEPENDENCIAS, NOTIFICANDO AL RESPONSABLE LAS ANOMALÍAS DETECTADAS.....	13
3. ATENCIÓN AL PÚBLICO Y DEL CONTROL DE ENTRADA Y SALIDA DE PERSONAL AJENO A LA DEPENDENCIA MUNICIPAL.	21
4. REALIZACIÓN DE OPERACIONES SENCILLAS Y REPETITIVAS, TALES COMO FOTOCOPIAS, ENSOBRAR, ARCHIVAR, GRAPAR, ENCARPETAR, PONER SELLOS, ETC., CON AYUDA, SI ES NECESARIO, DE MÁQUINAS SIMPLES.....	25
5. REALIZA DENTRO DE LA DEPENDENCIA MUNICIPAL, LOS TRASLADOS DE MOBILIARIO, MATERIALES Y ENSERES QUE FUEREN PRECISOS.	56
6. PREPARACIÓN Y ADECUACIÓN DEL LOCAL PARA LA CORRECTA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MUNICIPAL.....	140
7. ASISTENCIA A PLENOS, BODAS Y ACTOS PROTOCOLARIOS EN CASO QUE SEA NECESARIO.	181
8. ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LAS LLAMADAS TELEFÓNICAS E INFORMACIÓN AL PÚBLICO EN MOSTRADOR.....	205
9. MANEJO DE MAQUINARIA ADECUADA A LAS OPERACIONES DE MANEJO SENCILLO (CENTRALITA TELEFÓNICA, MÁQUINA DE ENCUADERNACIÓN, ETC.).	205
10. RECOGIDA DE MENSAJES Y REMISIÓN A SUS DESTINATARIOS.	283
11. ADMISIÓN Y ENVÍO DE CORRESPONDENCIA EXTERNA E INTERNA.	287
12. REALIZACIÓN DE ENCARGOS DEL AYUNTAMIENTO CON SERVICIOS EXTERIORES.....	375
13. RECEPCIÓN, CONSERVACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS.....	379
14. OTROS TRABAJOS COMPLEMENTARIOS DE SU ACTIVIDAD PRINCIPAL O DE CARÁCTER ADMINISTRATIVO SENCILLO, QUE SEAN PRECISOS PARA EL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LA DEPENDENCIA MUNICIPAL A LA QUE ESTÁ ADSCRITO.	386

1.-Apertura/Cierre, Llaves y Cobro de Entradas

1. Procedimientos de apertura y cierre de dependencias municipales

1.1 Horarios establecidos

- **Cumplimiento estricto de horarios:** El conserje debe abrir y cerrar las instalaciones municipales en el horario oficial fijado por el Ayuntamiento o la jefatura de la dependencia. El incumplimiento del horario de apertura o cierre está prohibido por la normativa, considerándose una infracción en el ámbito de espectáculos públicos y servicios.
- **Apertura anticipada para preparativos:** Es práctica habitual que el conserje llegue con la antelación necesaria para realizar las tareas previas (desconectar alarmas, encender sistemas) antes de la hora de apertura al público. Igualmente, retrasará el cierre lo necesario para evacuar al público y asegurar la clausura completa a la hora estipulada.

1.2 Control de accesos durante el servicio

- **Supervisión de entradas y salidas:** Durante su jornada, el conserje controla las puertas de acceso, abriéndolas y cerrándolas tantas veces como sea necesario, y vigilando que solo acceda personal autorizado o público en horarios permitidos. Debe identificar a cualquier persona presente fuera del horario público y anotar dicha incidencia, comunicándola al responsable del edificio.
- **Protocolos de seguridad y acreditación:** En edificios con sistemas de control, el conserje puede verificar la identificación de visitantes (por ejemplo, mediante tarjetas o listas de autorizados) y suministrar acreditaciones temporales a las visitas. Si existen torniquetes, fichas o sistemas electrónicos, colaborará en su correcto funcionamiento. En ausencia de medios electrónicos, llevará un registro manual de visitantes, con nombre, hora de entrada/salida y persona a la que visitan, para garantizar la seguridad.
- **Accesos de emergencia:** El conserje controla también que las **puertas de emergencia** permanezcan libres y operativas, usándolas solo en caso de evacuación o situaciones excepcionales autorizadas. Periódicamente comprobará el estado de cierres, candados y barras antipánico de estas salidas de emergencia, reportando cualquier anomalía.

1.3 Gestión de incidencias

- **Rondas de inspección:** Al **abrir**, el conserje realiza una ronda de inspección por todas las plantas y áreas, verificando el estado de las instalaciones (puertas y ventanas cerradas, ausencia de daños o situaciones irregulares) antes de permitir la entrada del personal o público. Al **cerrar**, efectúa una ronda final comprobando cada dependencia para asegurarse de que no quede nadie dentro, que luces y equipos estén apagados, y que no haya incidencias pendientes. Solo tras esta comprobación conectará la alarma y cerrará las puertas principales con llave.
- **Registro de incidencias:** Cualquier anomalía detectada (por ejemplo, desperfectos, alarmas disparadas, personas ajenas fuera de horario) se anotará en el **libro oficial de incidencias** de la dependencia. Este registro sirve para un seguimiento posterior por los responsables (ej.: si una alarma falló, o se encontró una puerta forzada). El conserje debe comunicar en tiempo y forma dichas incidencias a su superior jerárquico o al servicio municipal competente (mantenimiento, seguridad, etc.), siguiendo el protocolo interno.
- **Respuesta a emergencias:** Si durante la apertura el conserje encuentra una situación de emergencia (p.ej., inundación, alarma antiincendios activa), debe actuar conforme al plan de emergencia: avisar a los servicios

2. Vigilancia de las dependencias, notificando al responsable las anomalías detectadas.

1. Funciones del conserje en la vigilancia y supervisión de instalaciones municipales

Vigilancia rutinaria: El conserje tiene la responsabilidad de **supervisar las instalaciones municipales mediante rondas periódicas**. Estas rondas implican recorrer pasillos, salas y demás dependencias para comprobar que todo esté en orden. Por ejemplo, suele **revisar que las áreas comunes estén limpias y sin obstáculos**, que las puertas y ventanas estén bien cerradas, y que no haya situaciones anómalas a simple vista. Durante estas inspecciones, el conserje presta especial atención a cualquier indicio de incidencias o daños en las dependencias.

Controles periódicos de seguridad: Además de las rondas generales, el conserje realiza **controles específicos de sistemas de seguridad y equipos**. Esto incluye verificar el funcionamiento de alarmas, cámaras, extintores, salidas de emergencia y demás dispositivos de protección del edificio. Por ejemplo, al iniciar o finalizar la jornada puede comprobar que la alarma anti-intrusión esté activada, que las luces de emergencia funcionen y que las vías de evacuación estén despejadas. También se encarga de controlar los accesos al edificio (vigilando entradas y salidas) y de la **custodia de llaves** de distintas dependencias para asegurar que solo el personal autorizado ingrese.

Detección de incidencias: Una función clave de la vigilancia es la **detección temprana de incidencias o anomalías**. El conserje debe mantenerse atento para identificar cualquier **situación fuera de lo normal**, ya sea un desperfecto material, un fallo en un servicio (por ejemplo, una luz apagada que debería estar encendida) o comportamientos inusuales dentro del edificio. Su **presencia activa** ayuda a **prevenir problemas mayores**: al detectar una incidencia pequeña (como una gotera incipiente o un cable suelto) puede gestionarla antes de que se agrave. En resumen, el conserje actúa como los “ojos” de la institución dentro del edificio, realizando **vigilancia preventiva** y comprobaciones regulares para garantizar el buen estado de las instalaciones y la seguridad de quienes las usan.

Documentación de la vigilancia: Como parte de sus funciones, el conserje suele llevar un **registro de sus rondas e incidencias** encontradas. Es habitual el uso de un **“libro de incidencias” o partes diarios**, donde anota las rondas realizadas y cualquier novedad durante su turno. Esta documentación deja constancia de que se han realizado las comprobaciones de vigilancia y detalla las observaciones o anomalías halladas, sirviendo de historial para informar a los responsables y facilitar un seguimiento de los problemas detectados.

2. Tipos de anomalías que pueden detectarse

Durante las labores de vigilancia, el conserje puede encontrarse con **diversos tipos de anomalías** en las instalaciones. A continuación se enumeran las principales categorías, con su descripción y ejemplos:

- **Desperfectos materiales:** Son daños o **deterioros en la infraestructura o el mobiliario**. Incluye cristales rotos, puertas forzadas, cerraduras que no funcionan, paredes con daños, muebles averiados, etc. Por ejemplo, si durante la ronda se observa una ventana rota o una barandilla suelta, se considera un desperfecto que debe atenderse. Estos desperfectos pueden suponer un riesgo (un cristal roto es peligroso porque alguien podría cortarse) y además afectan la conservación del edificio, por lo que el conserje debe detectarlos y reportarlos de inmediato.
- **Riesgos de seguridad y condiciones peligrosas:** Son **situaciones que suponen un peligro para las personas o bienes**, incluso si no hay un daño material evidente. Por ejemplo, cables eléctricos pelados o mal aislados, charcos de agua que puedan provocar resbalones, objetos extraños en pasillos (que podrían causar tropiezos), o puertas de emergencia bloqueadas. También puede tratarse de **sistemas de seguridad inoperativos**, como una alarma contra incendios que no funcione o un extintor descargado. El conserje debe inspeccionar y reconocer estos riesgos (muchas veces preventivamente) y, al detectarlos, actuar retirando el

5. Realiza dentro de la Dependencia Municipal, los traslados de mobiliario, materiales y enseres que fueren precisos.

1. Funciones del conserje en el traslado interno de mobiliario, materiales y enseres

El conserje municipal tiene entre sus funciones la realización de los traslados internos de mobiliario, materiales y enseres que sean necesarios en las dependencias municipales. Estas tareas abarcan diversos **encargos y situaciones habituales**, por ejemplo:

- **Reorganización de espacios de trabajo:** mover o reubicar muebles (mesas, estanterías, sillas) cuando se redistribuyen oficinas o despachos dentro del edificio municipal. Por ejemplo, trasladar un escritorio de una sala a otra ante un cambio de ubicación de personal.
- **Preparación de salas para actos o reuniones:** acondicionar salones de plenos, aulas, salas de conferencias u otras dependencias para eventos municipales (colocación de filas de sillas, tarimas, atriles o mobiliario adicional necesario). Tras el evento, el conserje puede encargarse de devolver el mobiliario a su disposición habitual.
- **Movimientos internos de material y equipos:** distribución de suministros de oficina (cajas de papel, equipamiento informático, proyectores, etc.) entre distintas dependencias. También incluye llevar material desde almacenes municipales hasta las oficinas que lo solicitan, o viceversa (por ejemplo, guardar en almacén muebles o archivos que ya no se usan en una oficina).
- **Retirada o reubicación de enseres y mobiliario en desuso:** cuando algún mueble queda fuera de servicio o debe ser reemplazado, el conserje puede trasladarlo a un almacén o depósito dentro del recinto municipal. Igualmente, colabora en la entrada y colocación de nuevo mobiliario que llegue para reemplazar al anterior, asegurando su correcta ubicación y montaje básico si corresponde.

Estas funciones requieren que el conserje actúe con diligencia y cuidado, protegiendo tanto los objetos como las instalaciones. Además, suelen realizarse **bajo indicación de sus superiores o a petición de otros departamentos**, manteniendo siempre una actitud de servicio y colaboración con el personal municipal que requiera estos traslados.

2. Procedimiento de actuación en los traslados internos

Para llevar a cabo eficientemente los traslados de mobiliario y materiales, el conserje debe seguir un **procedimiento planificado** y coordinado:

2.1 Planificación previa del traslado: Ante cualquier encargo de mover mobiliario o equipamiento, el conserje planifica la actuación. Esto implica identificar *qué* se va a trasladar y *desde* qué lugar *hasta* dónde, evaluando el volumen y peso de los objetos. Se elige el momento oportuno para el traslado, intentando que interfiera lo menos posible en la actividad diaria (por ejemplo, realizando la mudanza fuera de horas de atención al público si se van a mover muebles voluminosos por pasillos concurridos). También prepara el entorno: despeja pasillos o accesos por donde pasará el objeto, verifica que las puertas, ascensores o escaleras tienen espacio suficiente para maniobrar con el mobiliario, y en su caso protege elementos delicados (esquinas de muebles, paredes, suelos) para evitar daños durante el transporte. Si es necesario desmontar parcialmente algún mueble grande (estanterías, mesas modulares) para moverlo, se planifica contar con las herramientas adecuadas y tiempo para desmontaje y montaje.

2.2 Coordinación con otros servicios o personal: Es fundamental la comunicación con las unidades involucradas antes y durante el traslado. El conserje suele **coordinarse con el departamento solicitante** para acordar el momento del traslado y asegurar que el nuevo emplazamiento esté listo. Si el movimiento implica equipos especiales (por

8. Atención al público en las llamadas telefónicas e información al público en mostrador.

9. Manejo de maquinaria adecuada a las operaciones de manejo sencillo (centralita telefónica, máquina de encuadernación, etc.).

AVISO IMPORTANTE SOBRE ESTE TEMA: PARA LOS OPOSITORES QUE YA ADQUIRIERON EL TEMARIO DE LA PRIMERA PRUEBA, ESTE TEMA YA SE INCLUYÓ EN EL TEMA 8 DEL PRIMER TEMARIO.

UNIMOS LOS DOS TEMAS 8 Y 9 EN UNO. EL ÚLTIMO APUNTE SOBRE MÁQUINA DE ENCUADERNACIÓN, SE HA VISTO EN EL TEMA 4 JUNTO CON FOTOCOPIADORAS, ESCANER Y MÁQUINAS DE OFIMÁTICA.

1.-INFORMACION Y ATENCION AL CIUDADANO Y A OTRO PERSONAL VISITANTE

Una de las funciones principales del personal auxiliar administrativo, subalterno, ordenanza, auxiliar de servicios, etc, son: Entradas, salidas, recepción y atención a las personas usuarias.

La función de información y atención al público, también es importante, debiendo recibir a las visitas con cortesía y diligencia. El personal subalterno o auxiliar, que se encarga del control de acceso, es la primera persona con la que se tiene contacto, por lo tanto, es la imagen de la Administración. La información transmitida del mensaje que se envíe a la ciudadanía va a depender de la imagen que capte la sociedad del servicio ofrecido. La ciudadanía demanda una información o servicio de calidad, con un trato amable y unas formas correctas, siempre que el tiempo lo permita.

Aparte de una atención personal y correcta, hay que conseguir que el servicio requerido sea el adecuado. Una insatisfacción en la solución de las necesidades personales, puede generar una percepción negativa de la Administración. La información se puede definir como un conjunto de datos los cuales tienen un significado concreto y que sirven para resolver dudas y propósitos a quien recibe dicha información, es decir, cuando disponemos de muchos datos, estos los estructuraremos y los asociaremos a un objeto o producto de modo que adquieran un significado, de ahí se obtiene la INFORMACIÓN.

En la atención al ciudadano, también influyen la formación de impresiones, las cuales se entienden el proceso mediante el cual se infieren características psicológicas a partir de la conducta y atributos de la persona, y la organización de esas inferencias.

Las primeras impresiones, formadas con muy pocos elementos significativos, pueden ser muy importantes porque:

- * Suelen ser bastante duraderas y estables.
- * Pueden influir notablemente en el desarrollo de posteriores interacciones.

Entre los Procesos fundamentales implicados en la formación de la primera impresión destacan:

- Quien se forma esa primera impresión deduce los rasgos y emociones del otro.
- La formación de esa primera impresión permite definir las expectativas mutuas.
- La formación de una primera impresión implica la atribución de ciertas características a la personalidad del otro.

12. Realización de encargos del Ayuntamiento con servicios exteriores.

1. Funciones del conserje en encargos exteriores

El conserje municipal tiene entre sus **funciones esenciales** la realización de encargos oficiales fuera de las dependencias municipales. Esto lo convierte en un enlace operativo entre el Ayuntamiento y el exterior. Algunos ejemplos de estas funciones son:

- **Gestiones en otras sedes administrativas:** Desplazarse a organismos públicos (delegaciones de la Generalitat, Diputación, registros públicos, etc.) para presentar o recoger documentación oficial en nombre del Ayuntamiento. *Ejemplo:* entregar en la oficina de registro de la Generalitat un expediente municipal dentro de plazo.
- **Recogida y entrega de documentos:** Transportar documentación, actas, informes u otros expedientes entre el Ayuntamiento y otras entidades (juzgados, notarías, bancos) o sucursales municipales externas. Incluye también recoger impresos, certificados o paquetería dirigida al Ayuntamiento.
- **Mensajería institucional:** Actuar como **mensajero interno o externo** del Consistorio, asegurando el envío y recepción de la correspondencia oficial. Esto abarca el traslado de **correspondencia interna** entre distintas sedes municipales y la **correspondencia externa**, llevando cartas, paquetes o valijas a su destino correspondiente.
- **Trámites con entidades externas:** Realizar recados en bancos, empresas proveedoras u otras entidades privadas cuando se delegue (por ejemplo, gestionar el ingreso de tasas en una entidad bancaria, recoger material de proveedores, entregar contratos a una empresa adjudicataria, etc.). Son **diligencias delegadas** que el conserje efectúa fuera del edificio para agilizar la gestión administrativa municipal.
- **Reparto de oficios y notificaciones oficiales:** Entregar en mano oficios, citaciones o notificaciones administrativas a destinatarios fuera del Ayuntamiento (ya sean particulares, empresas u otras administraciones). En estos casos, el conserje actúa como **agente notificador**, siguiendo los procedimientos legales de notificación (ver sección normativa). *Ejemplo:* llevar a domicilio de un vecino una notificación municipal de sanción urbanística, asegurándose de identificar al receptor y obtener su firma de recibo según lo previsto legalmente.

2. Procedimiento y organización de los encargos exteriores

Para cumplir eficientemente con estos encargos, el conserje debe observar un **procedimiento organizado** y unas pautas claras de actuación:

- **Autorización y control de salidas:** Antes de salir, el conserje recibe la orden o encargo de un superior jerárquico. Por regla general **debe contar con autorización** para ausentarse del puesto, garantizando que la dependencia municipal no quede desatendida. Se suele **registrar la salida** mediante un parte o libro de registro, indicando la hora de partida, destino y motivo del encargo, cumpliendo así con el control interno de personal.
- **Registro de encargos y planificación:** Una vez recibido el recado, **se anota la tarea con precisión:** quién la encomienda, qué documento o gestión implica, el destino, y la urgencia o plazo límite. Si el encargo no se ha entendido completamente, el conserje debe solicitar las aclaraciones necesarias antes de salir, para asegurarse de ejecutarlo correctamente. A continuación, **planifica el desplazamiento:** define la ruta más eficiente (especialmente si debe ir a múltiples destinos), verifica horarios de las oficinas de destino y prepara

14. Otros trabajos complementarios de su actividad principal o de carácter administrativo sencillo, que sean precisos para el correcto funcionamiento de la Dependencia Municipal a la que está adscrito.

1. Tipología de trabajos complementarios

En el desempeño diario del puesto de conserje surgen múltiples tareas complementarias a sus funciones principales, necesarias para el correcto funcionamiento de la dependencia municipal. Estas labores abarcan desde apoyo logístico y tareas auxiliares hasta atención al público y control de incidencias, siempre con el objetivo de asegurar la continuidad del servicio público.

A continuación, se detallan las principales tipologías de trabajos complementarios, con ejemplos prácticos ilustrativos cuando procede.

1.1. Tareas auxiliares

El conserje asume tareas auxiliares que apoyan a otros servicios municipales. Son labores de **apoyo genérico** que no forman parte central de sus funciones pero contribuyen al funcionamiento diario. Por ejemplo, puede **realizar encargos o recados** dentro y fuera del edificio que le sean encomendados por sus superiores.

Asimismo, se le pueden delegar pequeñas gestiones como entregar documentación urgente en otra oficina o asistir puntualmente en actividades organizativas. Estas tareas requieren **polivalencia y proactividad**, mostrando disposición para ayudar en lo necesario dentro de la dependencia.

1.2. Apoyo logístico

Dentro de sus cometidos, el conserje brinda **apoyo logístico** en la dependencia municipal. Esto incluye la **movilización y traslado de mobiliario, materiales y equipamientos** cuando se precise.

Un ejemplo práctico es **preparar salas para reuniones o eventos municipales**: disponer sillas, mesas, proyectores u otros enseres según las indicaciones. Igualmente, puede encargarse de la **adecuación previa de locales** (ventilación, iluminación, disposición de agua, etc.) para la correcta prestación de servicios.

Estas funciones logísticas aseguran que las instalaciones estén listas y acondicionadas, facilitando el trabajo del personal y la atención a los usuarios.

1.3. Atención al público

La **atención directa al público** es otra tarea complementaria clave. El conserje suele ser el primer punto de contacto con la ciudadanía en edificios municipales. Entre sus responsabilidades está **recibir e informar a los visitantes**, atender preguntas básicas y dirigir a las personas hacia la oficina o el funcionario adecuado.

También realiza el **control de acceso** de personal ajeno, actuando de filtro para garantizar que solo entren personas autorizadas.

Por ejemplo, si un ciudadano acude al ayuntamiento, el conserje puede orientarle sobre dónde presentar una instancia o notificar su llegada a la sección correspondiente. Esta labor implica habilidades de comunicación, amabilidad y saber estar, complementando la función principal de información administrativa al ciudadano.

1.4. Reparto interno de documentación