



Ayuntamiento  
de Vitoria-Gasteiz  
Vitoria-Gasteizko  
Udala

Convocatoria de creación de lista de contratación temporal

***Puesto: Técnico/a de Gestión de la Información***

***CUESTIONARIO DE PREGUNTAS***

***Primer Ejercicio***  
***Tiempo máximo: 60 min.***

- No abra el cuadernillo hasta que se le indique. .

|    |                                                                                                                                                                                                                                     |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | <b>Conforme establece el Plan de Atención Integral al ciudadano quiénes son los tres agentes a los que va destinada la atención multicanal del Ayuntamiento.</b>                                                                    |
| 2  | <b>En qué 5 tipologías agrupa el Plan de Atención Integral al Ciudadano los diferentes tipos de expedientes.</b>                                                                                                                    |
| 3  | <b>Enumera 5 características que debe tener un equipo de trabajo.</b>                                                                                                                                                               |
| 4  | <b>Qué servicios transversales a todos los procedimientos comprende el “servicio de cortesía” entendido como canal de atención y escucha a las necesidades del ciudadano.</b>                                                       |
| 5  | <b>¿Cómo se denomina al sistema de almacenamiento y recuperación de las interacciones electrónicas de la administración, tanto con el ciudadano como con entidades externas (afectados, interesados y otras administraciones)?.</b> |
| 6  | <b>¿Qué dos servicios básicos, permiten la resolución de solicitudes de información en los términos que son formuladas por los ciudadanos?</b>                                                                                      |
| 7  | <b>Qué es un Dreamweaver CS3.</b>                                                                                                                                                                                                   |

|    |                                                                                                                                           |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8  | <b>Enumera 3 objetivos adicionales al de mejora de la atención ciudadana que proporciona la utilización de una estrategia multicanal.</b> |
| 9  | <b>Enumera 4 tipos de actividades que integran la atención ciudadana.</b>                                                                 |
| 10 | <b>Qué tipo de consultas y solicitudes deben ser consideradas de primer nivel o nivel básico.</b>                                         |
| 11 | <b>Cita 3 de las herramientas más utilizadas en Web 2.0</b>                                                                               |
| 12 | <b>Define el término “Tesauros”.</b>                                                                                                      |
| 13 | <b>En el proceso de recuperación de la información, qué se entiende por “silencio documental” y “ruido documental”.</b>                   |
| 14 | <b>Cuál es el procedimiento básico de trabajo en una estrategia de búsqueda?.</b>                                                         |

|    |                                                                                                                                                                                                          |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 15 | <b>Cita y describe tres métodos de recuperación de información en la web.</b>                                                                                                                            |
| 16 | <b>¿Cuáles son los tres sistemas de firma electrónica a través de los cuales puede relacionarse el ciudadano con la administración pública según contempla la ley 11/2007?</b>                           |
| 17 | <b>¿Cuál es la estructura y de qué partes se compone una noticia periodística?</b>                                                                                                                       |
| 18 | <b>Conforme establece la LOPD, ¿qué datos de carácter personal “especialmente protegidos” podrán ser objeto de tratamiento exclusivamente con el consentimiento expreso y por escrito del afectado?.</b> |
| 19 | <b>Accesibilidad. Concepto. Describe al menos 5 recomendaciones.</b>                                                                                                                                     |
| 20 | <b>Enumera 5 herramientas de marketing on-line.</b>                                                                                                                                                      |