

A222 - A225 TÉCNICO GESTIÓN ADMINISTRATIVA

SEGUNDO EJERCICIO

Tiempo máximo: 120 minutos

No abra el cuadernillo hasta que se le indique y lea atentamente las instrucciones de esta portada.

- **Móviles apagados** y, al igual que los relojes, pulseras de actividad y similares, retirados de la mesa. Botellas de agua, estuches y similares pueden tenerse accesibles pero no sobre la mesa.
- Si no hay reloj en la sala, se informará por voz del **tiempo que falta** para la realizar la prueba: 60-30-15-10-5 y último minuto.
- Sobre la mesa exclusivamente cuadernillo de preguntas, hoja de identificación personal, DNI y bolígrafo (azul o negro). No se permite la utilización de rotuladores de color, si de TIPEX® o similares.
- Utilice en su ejercicio un tipo **de letra que permita su lectura** por el Tribunal.
- Si se le ha facilitado una **hoja de identificación** con una CLAVE rellénela con su DNI, nombre, apellidos y código/denominación de la prueba.
- **Escriba la CLAVE en las hojas de respuesta** que vaya a utilizar. NO escriba su nombre, DNI o firme la prueba ya que es causa de NO CORRECCIÓN.
- **La Hoja de Identificación** se recogerá transcurridos los primeros minutos de la prueba.
- Si desea un **certificado de asistencia** solicítelo en el momento en el que se le realice el control de presencia.
- **Las respuestas deberán ser concretas y precisas.** La corrección se realizará conforme a criterios predeterminados.
- La **valoración máxima de cada pregunta**, en el caso de ser diferentes, viene señalada en el enunciado de la misma.
- Si ha **finalizado antes de tiempo** levante la mano para que se le recoja la hoja de respuestas
- **No se recogen exámenes individualmente en los últimos 3 minutos** del ejercicio y si ha finalizado en este plazo permanezca en su sitio, en silencio, hasta la recogida final,
- No olvide **indicar en todas sus hojas** de respuestas:
 - **Código OPE (A222-A225)**
 - **Clave identificación**
 - **Número de hoja/total** de hojas utilizadas

Gracias por su colaboración

NOTA: En la oficina de atención de San Martín la atención a la ciudadanía se realiza por personal administrativo y en la red de oficinas de centros cívicos por los y las agentes de información y control con tramitación básica. Para evitar nombrar los dos perfiles, en este prueba se les referencia como “agente de información”, en referencia a ambos perfiles en el desempeño de la tarea de información.

1. El departamento de Promoción Económica va a poner en marcha unos nuevos cursos que por sus características van a tener una convocatoria específica. Puesto que el número de plazas es reducido y se esperan muchas solicitudes, la adjudicación de las plazas se llevará a cabo por sorteo tras la inscripción.
 - 1.1. Para ello han diseñado un impreso específico. Indicar que es necesario revisar en el impreso (2 puntos)
 - 1.2. Indicar que información básica es necesaria suministrar a la ciudadanía en el proceso de inscripción (1 punto)
 - 1.3. Explicitar el funcionamiento en los canales de atención que se determine (1 punto)
2. Un/a agente de información le hace saber a usted de que otro/a agente está facilitando una información errónea a la persona que está atendiendo en ese momento. Es una situación que ya se ha repetido en otras ocasiones con la misma persona.
 - 2.1. Indicar si la actuación del/la agente que te ha informado ha sido correcta o no y motivar la respuesta (2 puntos)
 - 2.2. Describir los pasos a seguir para solventar esta situación. (3 puntos)
3. En un puesto de atención se está atendiendo a una persona que viene como representante de una empresa a recoger una notificación de concesión de licencia. También quiere hacer el pago del impuesto y de la tasa correspondiente. La persona tiene prisa porque no vive en Vitoria-Gasteiz y se ha desplazado hasta aquí para recoger la notificación y pagar. La persona que le atiende no encuentra ninguna notificación pendiente de recoger a su nombre o el de la empresa y consultado el expediente comprueba que aunque se ha emitido la resolución de concesión, aún no está accesible la notificación.

Al conocer esto el/la ciudadano/a, se enfada y provoca una situación de conflicto puesto que indica que le habían llamado desde el servicio municipal correspondiente para indicarle que la notificación estaba disponible. Describir los pasos a seguir para resolver esta situación, que parece se ha repetido varias veces en poco tiempo. (5 puntos)
4. Un/a agente de información le indica que está atendiendo a una persona que quiere solicitar una ayuda para reformar su vivienda para reducir el consumo energético. Este es un trámite desconocido en la unidad de atención ciudadana. La persona que viene a solicitar la ayuda, le ha indicado al/la agente de información que la información salió en prensa el domingo, y que en la misma se indicaba que se podía obtener más información en las oficinas de atención a la ciudadanía.
 - 4.1. ¿Que pasos deben darse para resolver la incidencia que tiene el/la agente en ese momento? (2 puntos)
 - 4.2. Una vez resuelta la incidencia ¿Qué pasos deben darse con respecto a este trámite? (3 puntos)
5. Por diferentes motivos se han incorporado a trabajar en las red de oficinas de atención de los centros cívicos, casi simultáneamente, un grupo importante de personas como agentes de información. Es necesario hacer un plan de trabajo para su formación. Indicar las acciones que debe contener dicho plan. (5 puntos)
6. Un año más el servicio de educación va a abrir el plazo para la inscripción en escuelas infantiles. Para ello y tras varias reuniones se establece el plan para su puesta en marcha que incluye cambios importantes en la tramitación con respecto al año anterior. En relación a la organización indicar cuales son las unidades/servicios que pueden estar implicados en esta revisión para su coordinación y motivar su elección (2 puntos)
7. En una de las oficinas de atención de la unidad, se lleva a cabo una reunión semanal con todo el equipo de agentes de información (26) y el equipo de técnicos de gestión de la oficina (4 personas), con el objeto de informar de novedades y cambios, recoger sugerencias y aportaciones y llegar a acuerdos en temas como las vacaciones. Estas reuniones tienen una duración máxima de una hora. Indicar que acciones deben realizar los/las técnicos de gestión para que estas reuniones se lleve a cabo de forma eficaz y eficiente: (4 puntos.)