

A222 - A225 TÉCNICO GESTIÓN ADMINISTRATIVA

SEGUNDO EJERCICIO **Convocatoria Extraordinaria**

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

SUPUESTO 1

El Ayuntamiento y Gobierno vasco han establecido un plan de acción conjunto para mejorar la equidad educativa en Vitoria-Gasteiz. Este plan se ha concretado en la firma de un convenio en el que se recogen acuerdos que permiten reforzar el valor de la diversidad y promover una escolarización equilibrada y en igualdad de oportunidades, priorizando los entornos más desfavorecidos que escolarizan al alumnado más vulnerable en la ciudad de Vitoria-Gasteiz.

Dentro del convenio el Ayuntamiento se ha comprometido a diferentes actuaciones y en concreto a:

- Ofrecer un servicio permanente de información y orientación en materia de educación a las familias e incluso de solicitud/admisión y matriculación en los centros educativos a través de los recursos del servicio de atención ciudadana y contenidos.
- Diseñar un protocolo de colaboración con el Departamento de Educación para facilitar la acogida e información de familias recién llegadas del extranjero en materia de escolarización.

Teniendo en cuenta que son actuaciones en las que está implicado el Servicio de Atención Ciudadana y contenidos, responde a las siguientes cuestiones

- Dentro de la unidad de atención eres el/la técnico de gestión que tiene asignado/a las labores de coordinación con el departamento de educación ¿Cuál es tu función dentro del proyecto? (4 puntos)
- ¿Qué aspectos críticos del proyecto debes tener en cuenta y analizar para definir el plan de trabajo necesario para poder llevar a cabo dichas actuaciones? (4 puntos)
- ¿Cuáles crees que son los diferentes procedimientos que sería necesario implementar en el servicio de atención ciudadana y contenidos? (4 puntos)
- ¿Qué canales de atención pondrías en funcionamiento para cada procedimiento? Argumenta tu respuesta (4 puntos)
- ¿Qué aspectos concretos debes y con quien debes coordinar para garantizar la puesta en marcha de los procedimientos de forma adecuada y en plazo? Argumenta tu respuesta (4 puntos)

SUPUESTO 2

En el servicio de atención ciudadana y contenidos se ha registrado una instancia de un/a ciudadano/a en la que presenta una reclamación. En la misma indica que acudió a una oficina de atención para preguntar la fecha de fin de plazo para el pago de una multa que le habían impuesto. La persona que reclama indica que recibió una información errónea y cuando procedió al pago de la multa se le aplicó un recargo. En dicha reclamación solicita que se le elimine dicho recargo.

Eres la persona responsable de atender dicha reclamación. ¿Qué actuaciones tienes que llevar a cabo para ello? (3 puntos)

SUPUESTO 3

Un agente de información de un centro cívico en el que no hay impresora de tarjeta municipal ciudadana, te hace una llamada para comunicarte que esa mañana varias personas han acudido a recoger su TMC impresa y a pesar de que tras consultar el estado de las mismas están “impresas y enviadas” a la oficina hace 5 días, las tarjetas no han llegado a la oficina. ¿Qué pasos debes llevar a cabo para analizar que es lo que está ocurriendo y solucionar la situación? (3 puntos)

SUPUESTO 4

Es lunes 15 de julio y en la oficina de atención de san martín está el 50% de la plantilla de agentes de información. Además esa mañana se producen varias incidencias por bajas (3) que hace que se reduzca aún más la plantilla disponible. Eres el/la técnico de gestión que tiene asignada/o la tarea de gestionar los recursos de la oficina. ¿Qué acciones puedes llevar a cabo para asumir el impacto de estas nuevas ausencias en las atenciones? (4 puntos)