



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>