SUPUESTO PRÁCTICO Nº 1

D. Bonifacio Díez García, titular de la empresa informática “BIT, S.L.”, desea, en nombre de la misma, presentar un escrito de forma presencial en el Registro General del Ayuntamiento de Oviedo.

Presenta, para ello, una solicitud firmada por él como titular de la empresa y manifiesta que se la tienen que admitir de esta manera, ya que, por un lado, es una persona física y, por otro, tampoco dispone de medios para presentarla de otra manera.

El solicitante no acredita la identidad ni la representación. El empleado municipal recepciona la solicitud.

Requiere al empleado municipal información, ya que, como titular de la empresa, desea otorgar un poder a un abogado, amigo suyo, para un trámite concreto de un expediente que la empresa tiene pendiente en la Sección de Medio Ambiente del Ayuntamiento de Oviedo.

También desea otorgar un poder con carácter general a D. Eulalio González, para que represente a la empresa en todo tipo de procesos en los que intervenga la empresa con el Ayuntamiento.

Manifiesta también al empleado del Registro que le ha llegado un aviso al correo electrónico de la existencia de una notificación en la sede electrónica, pero que no puede acceder a su contenido, al no tener medios ni conocimientos para darse de alta en el portal del ciudadano. Le pregunta al empleado si se la puede facilitar, porque sospecha que es un tema que le urge.

El empleado, ante la insistencia de D. Bonifacio, revisa las anotaciones registrales, en la fecha y por el contenido que le dice el solicitante y le va preguntando en voz alta, ante el resto de usuarios que están en la cola, sobre varias notificaciones que encuentra, facilitándole datos de las personas a quienes van dirigidas y del contenido, para localizar la de la empresa. Al detectar una notificación que cree que puede ser la suya, se la imprime y entrega, sin que pueda identificar al solicitante, al no llevar consigo el DNI.

AYUNTAMIENTO DE OVIEDO CIF: P3304400I Registro de entidades locales Núm. 01330447

Nº CÓDIGO:

CUESTIONES PLANTEADAS:

1.- ¿Es correcta la presentación de la solicitud por el titular de la empresa? Razone la respuesta. (Puntuación máxima: 1,5 puntos)

2.- Indique los trámites y el modo de realizarlos para otorgar la representación para un trámite concreto, teniendo en cuenta la legislación aplicable y las indicaciones del portal del ciudadano del Ayuntamiento de Oviedo.
Relacione los modelos a cumplimentar, en su caso, para otorgar la representación de la empresa a un tercero para el trámite específico que demanda el ciudadano. (Puntuación máxima: 0,5 puntos)

3.- Señale los trámites y el modo de realizarlos para otorgar la representación para todo tipo de procedimiento, teniendo en cuenta la legislación aplicable y las indicaciones del portal del ciudadano del Ayuntamiento de Oviedo.
Relacione los modelos a cumplimentar, en su caso, para otorgar la representación de la empresa a un tercero para todo tipo de procedimiento. (Puntuación máxima: 0,5 puntos)

4.- Analice brevemente la actuación del empleado en la entrega de la notificación al ciudadano. (Puntuación máxima: 1,5 puntos)

5.- Trámites que precisa el titular de la empresa para darse de alta en el portal del ciudadano del Ayuntamiento de Oviedo, horario, responsable de la gestión tecnológica y de los contenidos de la sede electrónica. (Puntuación máxima: 1 punto)

AYUNTAMIENTO DE OVIEDO CIF: P3304400I Registro de entidades locales Núm. 01330447

Nº CÓDIGO:

SUPUESTO PRÁCTICO Nº2

El ayuntamiento de Oviedo contempla la posibilidad de implantar una nueva herramienta para la gestión de las incidencias que remite el ciudadano, que incluye una serie de requisitos que se describen a continuación. Una herramienta basada en Web que realice el control y seguimiento de las incidencias que comunican los ciudadanos. Los requisitos son los siguientes:

- Solución que sirva para resolver de forma ágil las incidencias remitidas por el ciudadano.
- Ofrezca la posibilidad de que los ciudadanos registren directamente las incidencias a través de una interface Web.
- Haya una trazabilidad de la incidencia, un seguimiento desde la comunicación hasta su resolución.
- Las incidencias vendrán tipificadas[1] y se redirigirán automáticamente al departamento[2] correspondiente, según el tipo.
- Envío automático al ciudadano, a través del correo electrónico facilitado por el mismo, de la situación de la incidencia a la finalización de cada fase (un envío por cada fase por la que pasa la incidencia).

Explique brevemente la solución que adoptaría, que considere más adecuada, para cada uno de los apartados siguientes:

1. Dentro de la Base de Datos necesaria para dar solución a lo solicitado, indique los nombres de las tablas que crearía, así como sus campos correspondientes (incluir el tipo de datos necesario para cada campo). Tanto los nombres de las tablas como los campos han de ser descriptivos, de tal forma que expliquen claramente a lo que se refieren. Todo ello evitando, en lo máximo posible, la redundancia y duplicidad de los datos. (Puntuación máxima: 1 punto)

2. Dibuje, de una forma sencilla, el formulario que implementaría para el FronEnd (FrontOffice) –acceso público por parte del ciudadano-, que dé solución al tema planteado, indicando los nombres de los campos con nombres descriptivos, de tal forma que expliquen claramente a lo que se refieren. (Puntuación máxima: 1 punto)

3. En cuanto al BackEnd (BackOffice) –gestión interna desde el Ayuntamiento-, indicar tres perfiles de usuario que crearía y con qué permisos. (Puntuación máxima: 0,5 puntos)

4. Indique cuatro sistemas de autenticación que incluiría, facilitando lo máximo posible el acceso por parte del ciudadano a la plataforma. (Puntuación máxima: 0,25 puntos)

[1] Ejemplo: Tecnología, Alumbrado, Transporte Público, Aceras.
[2] Ejemplo: Informática, Licencias, Patrimonio, Infraestructuras.

Nº CÓDIGO:

AYUNTAMIENTO DE OVIEDO CIF: P3304400I Registro de entidades locales Núm. 01330447

5. Nombre un mecanismo que implementaría, que considera más adecuado, para que integre (sincronice) dicho sistema con la Base de Datos del Padrón Municipal de Habitantes (PMH) del Ayuntamiento de Oviedo, teniendo en cuenta que la aplicación del PMH cumple la normativa de interoperabilidad. Todo ello con el objetivo de generar estadísticas de incidencias por zona (calle, barrio, distrito, etc). (Puntuación máxima: 0,25 puntos)

6. Indique tres formatos que usaría, en orden de idoneidad[3], para exportar toda la información necesaria, garantizando así a la ciudadanía el acceso a la misma, dando cumplimiento a los objetivos de Trasparencia. (Puntuación máxima: 0,25 puntos)

7. Indique la característica más adecuada, en cuanto al diseño, que deberían cumplir las páginas Web para que puedan ser usadas desde cualquier dispositivo móvil. (Puntuación máxima: 0,25 puntos)

8. Dando respuesta a la siguiente incidencia, "el ciudadano *pueda utilizar su propio certificado digital en cualquier equipo que el Ayuntamiento deja a su disposición en los distintos Centros Municipales*", explique brevemente qué procedimiento crearía (los pasos a seguir), que garantice el correcto uso del mismo y cumpla con la normativa aplicable. (Puntuación máxima: 0,5 puntos)

9. Ante la imposibilidad de enviar una incidencia por parte del ciudadano a través del formulario web debido a cuestiones técnicas, en este caso concreto el ciudadano indica que "*no le deja acceder al formulario y por lo tanto no puede registrar la incidencia por este medio*", se le atiende desde el Ayuntamiento por vía telefónica.

   9.1. Enumere ocho recomendaciones a seguir, en la atención telefónica, tres relacionadas con el entorno y cinco con la actitud personal, como objetivo de "buenas prácticas" en la atención al usuario. (Puntuación máxima: 0,5 puntos)

   9.2. Explique brevemente los pasos a seguir, en la atención telefónica, hasta la resolución de dicha incidencia, indicando seis recomendaciones técnicas (de seguridad, instalación, software de equipo,…) que considera necesarias aportar al ciudadano, como apoyo en el buen uso de la tecnología. (Puntuación máxima: 0,5 puntos)

AYUNTAMIENTO DE OVIEDO CIF: P3304400I Registro de entidades locales Núm. 01330447

[3] En orden de mayor a menor: 1º la solución que considere más adecuada, 2º la siguiente, ...

Nº CÓDIGO: