



**ACTA Nº 1 DEL ÓRGANO DE SELECCIÓN DE UNA PLAZA DE COMETIDOS ESPECIALES C1,  
RESPONSABLE DE ATENCIÓN CIUDADANA (FUNCIONARIO INTERINO)**

**ASISTENTES**

**Presidenta**

Dña. Jessica López Garrosa

**Vocales**

1. Dña. Esperanza del Sol Berloso
2. D. Jose Manuel Mesonero Medina
3. Dña. Estela Fernández López

**Secretario**

Dña. Pilar Rubio Cea

En Alcorcón, siendo las ocho treinta horas del día dos de diciembre de dos mil veintiunos, las personas al margen relacionadas se reúnen en la Sala de Reuniones de la de la tercera planta del Edificio Administrativo, con el fin de proceder la constitución del Tribunal y la redacción del primer ejercicio de la convocatoria.

Una vez confeccionado el supuesto práctico, el Tribunal se traslada a la primera planta del teatro Buero Vallejo con el fin de realizar a las 10:30 horas el llamamiento, resultando presentes los siguientes aspirantes:

- Dña. Lázara Belkis Bell Quesada
- Dña. Elena Gimeno Turrez
- Dña. M<sup>a</sup> Teresa López López
- Dña. M<sup>a</sup> Cristina Mardomingo Alonso

Se entrega el examen y se dan las instrucciones correspondientes para desarrollar la prueba, que deberá realizarse en un tiempo máximo de 90 minutos.

Finalizado este tiempo se procede a convocar a las aspirantes a partir de las 12:45 horas para su lectura, en el orden establecido mediante un sorteo, que resulta ser

- Dña. M<sup>a</sup> Cristina Mardomingo Alonso
- Dña. Lázara Belkis Bell Quesada
- Dña. M<sup>a</sup> Teresa López López
- Dña. Elena Gimeno Turrez



## Ayuntamiento de Alcorcón

Tras la finalización de las lecturas, se procede a la corrección de las pruebas prácticas realizadas, resultando las siguientes calificaciones:

- Dña. Lázara Belkis Bell Quesada: 0,5 (NO APTO)
- Dña. Elena Gimeno Turrez: 3,5 (NO APTO)
- Dña. M<sup>a</sup> Teresa López López: 2,5 (NO APTO)
- Dña. M<sup>a</sup> Cristina Mardomingo Alonso: 8 (APTO)

A la vista de los resultados la única aspirante que supera este ejercicio y que, por lo tanto, pasará a la siguiente fase es Dña. M<sup>a</sup> Cristina Mardomingo Alonso, por lo que se la convoca para el ejercicio de presentación profesional el día 9 de diciembre de 2021 en el Departamento de Informática del Ayuntamiento de Alcorcón- 1<sup>a</sup> planta de la C/ Iglesia nº 7 de esta localidad.

Contra el contenido de la presente acta podrá interponerse recurso de alzada ante al Director General de Organización Interna y Atención Ciudadana en el plazo de un mes desde la publicación de la misma.

**LA PRESIDENTA**

**VOCAL 1**

**VOCAL 2**

**LA SECRETARIO**

**VOCAL 3**



**CONVOCATORIA PARA LA PROVISIÓN DE FORMA INTERINA DE UN PLAZA DE COMETIDOS ESPECIALES C1, RESPONSABLE DE ATENCIÓN CIUDADANA, MEDIANTE EL SISTEMA DE CONCURSO- OPOSICIÓN PARA EL AYUNTAMIENTO DE ALCORCÓN**

**SUPUESTO PRÁCTICO**

A continuación, se presentan dos escenarios posibles en el día a día de un Servicio de Atención Ciudadana, deberá contestar a las cuestiones planteadas en referencia a cada uno de los escenarios.

**ESCENARIO 1 (Puntuación Total 4 puntos)**

El jueves 9 de marzo de 2021 la Junta de Gobierno Local del Ayuntamiento de Alcorcón aprueba las BASES Y CONVOCATORIA DE AYUDAS PÚBLICAS MUNICIPALES PARA COLABORAR CON LOS GASTOS RELATIVOS A LA VIVIENDA HABITUAL PARA RESIDENTES DEL MUNICIPIO DE ALCORCÓN 2021. La convocatoria es publicada en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid el 22 de marzo de 2021, y el plazo de presentación de solicitudes será del 23 de marzo al 21 de abril de 2021. El órgano instructor de la concesión de las ayudas será la Concejalía de Servicios Sociales y Salud Pública.

1. Como responsable de Atención Ciudadana, detalle el procedimiento a seguir para trasladar la información de las bases y convocatoria al personal del Servicio de Atención al Ciudadano y a los ciudadanos que lo requieran. (1 punto)
2. Un empleado de una gestoría se presenta en la oficina de asistencia en materia de registros del Ayuntamiento de Alcorcón para presentar varias solicitudes de ayudas pero de rehabilitación de fachadas de varias comunidades de vecinos. ¿Cómo tiene que proceder la persona que le atiende? (1 punto)
3. El 19 de abril de 2021 el servicio de 010 recibe numerosas llamadas de ciudadanos interesados que quieren presentar la solicitud de ayuda de forma presencial pero no hay citas disponibles para poder realizar el trámite. Como responsable de Atención Ciudadana, ¿qué solución darías al problema? (1 punto)
4. El mismo 19 de abril de 2021 se recibe una queja de un ciudadano indicando que no hay citas para presentar en la oficina de asistencia en materia de registros del Ayuntamiento de Alcorcón la solicitud de ayuda de gastos de la vivienda habitual. ¿Cómo se gestiona la queja y qué trascendencia tiene? (1 punto)



## ESCENARIO 2 (Puntuación Total 6 puntos)

El Ayuntamiento de Alcorcón, en adelante Ayuntamiento, da servicio a 170.000 habitantes.

La mayoría de los servicios que el Ayuntamiento proporciona son presenciales, y se realizan a través del Servicio de Atención a los Ciudadanos (SAC).

El Ayuntamiento dispone de una sede electrónica (<https://sede-electronica.ayto-alcorcon.es>) a través de la cual se ofrecen una serie de servicios básico.

Dispone de un Registro presencial.

Así mismo, el Ayuntamiento se encuentra adherido a la Plataforma ORVE.

Responda a las siguientes cuestiones relativas al día a día del servicio de atención a los ciudadanos (SAC) del ayuntamiento:

1. Los operadores del SAC están recibiendo llamadas de los ciudadanos tanto del municipio de Alcorcón, como de otras localidades, indicando que les resulta poco operativo acudir presencialmente al Ayuntamiento a presentar solicitudes relativas a un trámite concreto, por ejemplo, una licencia de obra menor, así como la documentación pertinente.

De qué forma solucionaría esta situación. Explique justificada y brevemente la solución propuesta, así como la forma a través de la cual podrían los ciudadanos tener acceso a dicha solución planteada. (2 puntos)

2. Como se ha indicado el Ayuntamiento dispone de una sede electrónica, a través de la cual se ofrecen una serie de servicios básicos. Dichos accesos son accesibles a través de certificado electrónico. El Ayuntamiento ha decidido gestionar sus propios certificados electrónicos de tal forma que pueda proporcionar a los ciudadanos, certificados electrónicos de forma gratuita, a través del SAC.

Un ciudadano acude al SAC para solicitar un certificado electrónico y le pide ayuda a un operador del SAC.

- Indique las instrucciones que le daría al ciudadano para que este pudiera solicitar un certificado electrónico y de qué forma poder disponer de él.
- Así mismo, especifique los pasos que deberá realizar el operador del SAC para generar dicho certificado y la documentación que le solicitará al ciudadano (2 puntos)

3. En la actualidad el Ayuntamiento dispone de un sistema de gestión de turnos en el SAC para la atención presencial, mediante una pantalla donde aparecerán los números de cada uno de los turnos y el puesto donde dicho número de turno será atendido.

Aunque este sistema ha mejorado mucho los tiempos de atención a los ciudadanos. El problema que ahora tiene el SAC es que no es capaz de conocer con antelación cuantos ciudadanos van a venir cada día al Ayuntamiento para ser atendidos por cada uno de los departamentos y puestos del SAC.

De qué forma solucionaría esta situación. Explique justificada y brevemente la solución propuesta, así como la forma a través de la cual podrían los ciudadanos tener acceso a dicha solución planteada. (2 puntos)