



TERCER EJERCICIO DE LAS PRUEBAS SELECTIVAS PARA INGRESO EN EL CUERPO DE FUNCIONARIOS SUPERIORES DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN, ESCALA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN, TITULADOS SUPERIORES DE INFORMÁTICA CONVOCADAS POR RESOLUCIÓN DE 19 DE NOVIEMBRE DE 2024, DEL DIRECTOR GENERAL DE LA FUNCIÓN PÚBLICA (BOA NÚM. 234, DE 2 DE DICIEMBRE DE 2024).

SUPUESTO PRÁCTICO – TIEMPO PARA LA REALIZACIÓN: 3 HORAS Y 30 MINUTOS

Para reducir la brecha digital en las zonas rurales, el Gobierno de Aragón pretende crear una red de puntos de atención digital (Puntos Aragón Digital), orientados a mejorar la capacitación de la ciudadanía en esa materia y el acceso a los servicios públicos electrónicos.

El proyecto pretende aprovechar la red de oficinas delegadas del Gobierno de Aragón. Actualmente, dispone de ocho oficinas en las tres provincias: Calatayud, Tarazona, Ejea de los Caballeros, Barbastro, Jaca, Fraga, Calamocha y Alcañiz. Si tiene buena acogida, se extenderá progresivamente a otras sedes de ámbito más específico de la administración autonómica, como las oficinas comarcales, colegios o centros de salud de áreas rurales.

Los Puntos Aragón Digital serán centros multifuncionales y contarán con:

- Sala para formación en competencias digitales básicas.
- Kiosco digital o punto de acceso electrónico, para que la ciudadanía pueda realizar y consultar de forma asistida sus trámites con la administración autonómica.
- 1 persona con jornada mínima de 20 horas que desempeñará las tareas de asistente digital.
- No se incluye la implantación del servicio de información y registro, por estar ya incluido en las competencias actuales de las oficinas delegadas.
- El proyecto contemplará, además, la mejora de la atención a la ciudadanía por el personal de la oficina delegada que desempeña tareas de información, utilizando la plataforma corporativa de CRM, en proceso de implantación.

Necesidades para la sala de formación:

- Portátiles ligeros (5 unidades por centro): usados para formación y actividades de capacitación digital.
- Monitores táctiles portátiles (1 unidad por centro): permiten formación interactiva.
- Escáner e impresora: imprescindibles para trámites administrativos y digitalización de documentos.
- Cámara y sistemas de videoconferencia: soporte para asistencia remota.
- Altavoz inteligente: soporte para asistentes virtuales o actividades educativas.

Las características del kiosco digital:

- Terminal táctil robusto (21–24 pulgadas).
- Lector DNIE, QR y NFC.
- Cámara integrada.
- Impresora.
- Software guiado para trámites autonómicos.
- Mecanismos de borrado seguro de datos al finalizar la sesión.



Conectividad, además de la disponible por defecto al ser oficinas del Gobierno de Aragón:

- Red WiFi pública para ciudadanía, en espacio controlado.
- Red privada interna para dispositivos de formación y gestión.

PREGUNTAS

1. Proponga un plan de desarrollo e implantación del proyecto en el marco temporal que considere apropiado. Incluya cronograma con los hitos principales. [4,5 puntos]
2. Para evaluar el impacto de la iniciativa está previsto utilizar un módulo de analítica de datos, cuadro de mando para control y mejora del servicio:
 1. Enumere los principales indicadores y fuentes de datos. [2 puntos]
 2. Defina brevemente el modelo de prestación y arquitectura del servicio. [2 puntos]
3. Para dotar al proyecto de los medios necesarios y garantizar su correcta ejecución:
 1. Proponga la solución de contratación que mejor se ajuste. [3,5 puntos]
 2. Enumere, en orden cronológico, los trámites principales a realizar. [1,5 puntos]
 3. Indique si existe posibilidad de cofinanciación con fondos europeos. En caso afirmativo, identifique los fondos y el porcentaje de cofinanciación. [1 punto]
4. La persona titular del departamento competente está preocupada por la seguridad de la información y la protección de datos de carácter personal. Indique las medidas a implantar para garantizar un nivel de protección acorde al riesgo en ambas materias, categorizando previamente el sistema de información según el Esquema Nacional de Seguridad. [5 puntos]
5. El Gobierno de Aragón ha iniciado la implantación de una plataforma de CRM, que se pretende extender a las oficinas delegadas de la mano de este proyecto.
 1. El personal de información de las oficinas delegadas actuará como primer nivel de atención. Indique cómo abordaría la gestión del cambio y formación al personal implicado. [3,5 puntos]
 2. ¿Qué sistemas considera necesario integrar en el CRM para ofrecer la información que demande la ciudadanía en las zonas rurales? [2 puntos]
6. Una vez implantado, se pretende extender el servicio a una nueva oficina ubicada en un núcleo de población perteneciente a una zona rural sin infraestructura de banda ancha ni acceso a la red corporativa del Gobierno de Aragón. Proponga y diseñe el diagrama de comunicaciones LAN y WAN, identificando y describiendo los elementos principales. [5 puntos]

NOTA IMPORTANTE: En la realización del ejercicio, identifique claramente la pregunta a la que corresponde su respuesta, de forma que pueda ser valorada adecuadamente por el Tribunal. Justifique las decisiones y propuestas que indique como solución. Puede realizar las suposiciones técnicas o funcionales que considere necesarias, indicándolas en la solución propuesta. En este ejercicio el Tribunal valorará la innovación y la calidad técnica y funcional de la solución propuesta, la sistemática, la capacidad de análisis y la capacidad de expresión escrita del aspirante, sus conocimientos, así como las competencias personales, el grado de madurez, equilibrio, responsabilidad y capacidad de decisión del aspirante.