



SEGUNDO EJERCICIO DEL PROCESO SELECTIVO PARA LA PROVISIÓN EN PROPIEDAD DE UNA PLAZA DE OPERADOR/A INFORMÁTICO/A (C1) DEL AYUNTAMIENTO DE LA VALL D'UIXÓ

Segunda parte

Caso Práctico (30 puntos): Organización del Servicio de Asistencia TIC y Gestión del Inventario de Componentes Informáticos.

Enunciado:

El Ayuntamiento de una población de 30.000 habitantes enfrenta varios desafíos en la gestión de solicitudes de soporte y el control del inventario de componentes informáticos. Actualmente, el Centro de Atención al Usuario (CAU), del que disponen, carece de un protocolo definido y no cuenta con herramientas que permitan una gestión eficiente. Los usuarios interrumpen constantemente, tanto de forma presencial como telefónica, el trabajo de los técnicos con incidencias de poca relevancia o entidad, o bien, se dirigen a técnicos no especializados en su problemática, obstaculizando así la consecución de los objetivos estratégicos del servicio TIC. Además, el servicio no dispone de un control sobre el numeroso inventario de hardware y software del que dispone el Ayuntamiento, lo que dificulta enormemente la planificación de las inversiones necesarias.

Como operador informático del Ayuntamiento, su superior jerárquico le encomienda la tarea de proponer e implementar una nueva organización del Centro de Atención al Usuario (CAU) que permita la asignación directa de incidencias, su seguimiento y control, así como la explotación de los datos recabados, contribuyendo al aumento de la productividad del servicio TIC en su conjunto. Además, el sistema propuesto deberá integrar una funcionalidad para mantener un inventario actualizado de los componentes informáticos, permitiendo la toma de decisiones informadas.

La plantilla TIC de la que dispone actualmente el Ayuntamiento es la siguiente:

- 1 técnico superior (A1).
- 2 técnicos medios (A2).
- 1 operador informático (C1)

Para la resolución del caso, deberá plantear una solución a los siguientes aspectos:

Handwritten notes:

→ Gestión solicitudes
→ Control de inventario

Tarea →

- Asignación directa de incidencias, seguimiento y control.
- Inventario actualizado

Atxar
Organitzar
CAU

OLPI
OTRS
BJYRA
SPICE WORKS
Microsoft Sharepoint.

Aspectos a incluir en la resolución:

1. Selección del software de ticketing (6 puntos):

- Propuesta de 4 herramientas de ticketing.
- Selección de la herramienta de ticketing debidamente justificada.
- Integración con otros sistemas del Ayuntamiento.
- Propuesta de un plan de capacitación para los usuarios y técnicos en el uso del software.

2. Organización del Centro de Atención al Usuario (CAU) (6 puntos):

- Definición de roles y responsabilidades.
- Diagrama del CAU y áreas TIC a incluir en el CAU.
- Propuesta de un protocolo de comunicación interna entre los distintos roles y áreas.
- Plan de contingencia ante ausencias o sobrecarga de trabajo en el CAU.

3. Gestión de prioridades (6 puntos):

- Clasificación de incidencias en base a prioridad (ejemplos).
- Criterios de clasificación de incidencias.
- Definición de un flujo de trabajo para la gestión de cada tipo de incidencia según su prioridad.
- Propuesta de un sistema de alertas para incidencias de alta prioridad no resueltas en el tiempo estipulado.

4. Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) (6 puntos):

- Definición de SLA específicos para cada nivel de prioridad.
- Alternativas de control de cumplimiento.
- Métodos para la medición y reporte de los niveles de servicio alcanzados.
- Plan de mejora continua basado en el análisis de los SLA y el feedback de los usuarios.

5. Gestión de inventario (6 puntos):

- Clasificación de los activos y la información a registrar para cada activo, de forma que permita una gestión óptima.
- Configuración básica del módulo de inventario.
- Integración del sistema de inventario con otras áreas del Ayuntamiento.
- Propuesta de un plan de auditoría periódica del inventario para asegurar su actualización y exactitud.

Hu →
Spa →