

PROCESO SELECTIVO PARA LA PROVISIÓN DEL PUESTO DE JEFATURA DE ATENCIÓN CIUDADANA Y RECAUDACIÓN MEDIANTE PROMOCIÓN INTERNA. PLANTILLA PROVISIONAL DE RESPUESTAS

1. Según el art. 19 de la Ordenanza Reguladora de las Tarifas por la prestación de servicios vinculados al Saneamiento y Depuración de Agua, el importe de la tarifa de contratación por cambio de titular con lectura facilitada por el abonado es de
 - a. 3 Euros
 - b. **5 Euros.**
 - c. Está exenta.
2. ¿Cuál de los siguientes tipos de usos NO se contempla dentro de la tipología recogida en el anexo XII de la OMECGIA?
 - a. INCENDIOS.
 - b. LIMPIEZA
 - c. **TELEGESTIÓN**
3. A fecha 31/05/23 y en relación a la tramitación de un aplazamiento de pago de recibos pendientes con Ecociudad Zaragoza S.A.U., señale la opción incorrecta:
 - a. **Para tramitarlo por internet es necesario disponer obligatoriamente de certificado electrónico.**
 - b. En la solicitud se deberá adjuntar copia del DNI del solicitante y, en su caso, escritura de poder de la entidad.
 - c. Puede tramitarse enviando la instancia a través de correo electrónico.
4. ¿Cuál de las siguientes es responsabilidad de un Scrum Master? (Elige la mejor respuesta):
 - a. Actualizar el Sprint Backlog diariamente.
 - b. Actualización semanal del Sprint Backlog.
 - c. **Garantizar que el marco Scrum se comprenda y se promulgue en toda la organización de desarrollo.**
5. El Scrum Master se puede definir como (Elija la mejor respuesta):
 - a. El Scrum manager del Scrum Team.
 - b. El equivalente a un jefe de proyecto en un contexto Agile.
 - c. **Un verdadero líder que sirve al Equipo Scrum y a la organización en general.**
6. Para llevar a cabo la facturación de las fosas sépticas.
 - a. Se realiza por métodos estimativos.
 - b. Se realiza a partir de los datos de los albaranes de los transportistas de residuos que se llevan a la depuradora de la Cartuja.
 - c. **Se realiza a partir de los datos de los albaranes de los transportistas de residuos que se llevan a la depuradora de la Almozara.**
7. ¿Qué significa el término “beneficio de exoneración del pasivo insatisfecho”, aplicado a la paralización de recibos de saneamiento?
 - a. El término que sólo se aplica a los contribuyentes que han sido declarados fallidos por el servicio de recaudación municipal.
 - b. **Un mecanismo regulado en la Ley 25/2015 de la Segunda Oportunidad, que permite cancelar total o parcialmente todas las deudas pendientes bien sean públicas o privadas.**
 - c. Ninguna de las dos respuestas anteriores es correcta.
8. En las facturas que se remiten a los contribuyentes, ¿cómo se calcula la cuota fija de saneamiento?
 - a. **En función de los días.**
 - b. Es un importe fijo.
 - c. En función de la carga contaminante y el calibre del contador.
9. ¿Cuál de las siguientes tipologías NO se encuentra dentro de las categorías de Redmine?
 - a. Tareas.
 - b. Errores.
 - c. **Sugerencias.**
10. En relación con la Junta Municipal de Reclamaciones Económicas-Administrativas del Ayuntamiento de Zaragoza, señale cuál de las siguientes afirmaciones es correcta.
 - a. Es el órgano competente para resolver las reclamaciones que presenten las personas físicas en relación con la gestión recaudatoria llevada a cabo por la sociedad EZ.
 - b. Es el órgano competente para resolver las reclamaciones que presenten las personas físicas o jurídicas en relación con la gestión recaudatoria llevada a cabo por la sociedad EZ, siempre que el importe objeto de reclamación sea superior a 300 €.
 - c. **Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.**
11. Señale cuáles de los siguientes motivos NO es un motivo de anulación por parte del servicio de recaudación municipal.

- a. Fallido por principio de proporcionalidad.
 - b. **Fallido por doble imposición.**
 - c. Fallido por liquidación improcedente.
12. Conforme a lo dispuesto en el anexo XV de la OMECGIA, en las facturas o recibos emitidos por las entidades gestoras deberán constar, como mínimo, los siguientes conceptos (señale la respuesta incorrecta).
- a. Domicilio objeto del suministro, tarifa aplicada y calibre del contador.
 - b. **Domicilio objeto del suministro, lecturas del contador y referencia SEPA con el mandato de domiciliación.**
 - c. Domicilio objeto del suministro e indicación del Boletín Oficial que establezca la tarifa aplicada.
13. En relación a la tramitación de un cambio de titularidad en el contrato de agua, señale la opción correcta:
- a. Se podrá tramitar únicamente con certificado.
 - b. **Se podrá tramitar por internet sin certificado, de manera presencial o por teléfono.**
 - c. Se podrá tramitar por internet con certificado o de manera presencial.
14. Según el artículo 30 de la Ley que rige el Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, cuando los plazos se hayan señalado por días naturales por declararlo así una ley o por el Derecho de la Unión Europea:
- a. Se computarán automáticamente en días hábiles.
 - b. **Se hará constar esta circunstancia en las notificaciones correspondientes.**
 - c. El interesado podrá solicitar su conversión en días hábiles.
15. Según el artículo 14 de la Ley de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, señale la respuesta INCORRECTA en relación con el derecho y obligación de relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas (AAPP):
- a. Las entidades sin personalidad jurídica estarán obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con las AAPP.
 - b. **Quienes representen a un interesado podrá elegir el medio para comunicarse con las AAPP, aunque el representado esté obligado a relacionarse electrónicamente.**
 - c. El medio elegido por la persona para comunicarse con las AAPP podrá ser modificado por aquella en cualquier momento
16. Según el artículo 107 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, la declaración de lesividad de un acto administrativo anulable no podrá adoptarse si ha transcurrido:
- a. Podrá declararse lesivo en cualquier momento.
 - b. 1 año desde que se dictó el acto administrativo.
 - c. **4 años desde que se dictó el acto administrativo.**
17. ¿Cuál es el plazo máximo para el cambio de contador parado con calibre igual o inferior a 40 mm, conforme a la información que aparece recogida en la siguiente url de la sede electrónica municipal <https://www.zaragoza.es/sede/portal/agua/abastecimiento/lecturas> y en la cláusula 3.6 del PPT del contrato de contadores?
- a. 1 día hábil.
 - b. 3 días hábiles.
 - c. **5 días hábiles.**
18. Señale cuál de las siguientes afirmaciones es cierta:
- a. El incentivo al ahorro en usos domésticos se aplica de forma rogada para los abonados que hayan disminuido sus consumos un 10% o más respecto al año anterior.
 - b. **El incentivo al ahorro en usos domésticos se aplica de forma automática para los abonados que hayan disminuido sus consumos un 10% o más respecto al año anterior.**
 - c. Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.
19. Conforme a lo dispuesto en el artículo 51 de la OMECGIA, ningún contador o aparato de medida podrá permanecer ininterrumpidamente instalado por un espacio de tiempo superior a:
- a. **10 años.**
 - b. 12 años.
 - c. 15 años.
20. Conforme a la normativa SEPA:
- a. En cualquiera de los casos, un cliente podrá devolver los recibos que se han cargado en su cuenta, durante un plazo de 4 semanas.
 - b. En cualquiera de los casos, un cliente podrá devolver los recibos que se han cargado en su cuenta, durante un plazo de 8 semanas.

- c. **Ninguna de las respuesta es totalmente correcta.**
21. Señale la respuesta correcta.
- El pago de recibos de saneamiento en periodo ejecutivo puede realizarse únicamente por teléfono o a través de las ventanillas del servicio de recaudación.
 - Durante el periodo ejecutivo se puede pagar de forma presencial y con cualquier tarjeta en las entidades bancarias colaboradoras.**
 - El pago de recibos de saneamiento en periodo ejecutivo puede realizarse por internet únicamente si se dispone de certificado.
22. Si transcurridos dos años desde la fecha de la última lectura disponible, el abonado no hubiera facilitado nueva lectura del contador adscrito a su póliza, a través de cualquiera de los medios dispuestos al efecto, el Ayuntamiento
- Procederá a incoar expediente de sanción por infracción leve.
 - Procederá a estimar el consumo no medido de acuerdo con los criterios establecidos en el apartado segundo del artículo 57 de la OMECGIA.**
 - Requerirá al contribuyente para que presente declaración jurada con los consumos realizados.
23. ¿Qué número de teléfono se ha de marcar si se quiere llamar al Servicio Municipal de Atención Telefónica de Zaragoza desde fuera de Zaragoza capital?
- 010
 - 976720010
 - 976721234**
24. Conforme a la información que aparece en https://www.zaragoza.es/contenidos/proteccion-datos/RAT/ecociudad/REGISTRO_ACTIVIDADES_TRATAMIENTO_EZ_2022.pdf, ¿qué categoría de datos no se incluye en el RAT de Atención Ciudadana y Recaudación?
- Solvencia.**
 - Datos representación.
 - Detalles de empleo.
25. A tenor del artículo 55.1 de la LPACAP, con anterioridad al inicio del procedimiento, el órgano competente podrá abrir un período de información y actuaciones previas con el fin de:
- Recabar la información necesaria para su resolución.
 - Dar a conocer a los interesados el inicio del procedimiento.
 - Conocer las circunstancias del caso concreto y la conveniencia o no de iniciar el procedimiento.**
26. De conformidad con la información que puede aparece recogida en la siguiente dirección web: <https://zaragoza.es/sede/portal/agua/abastecimiento/servicio/tramite/294>, ¿qué supuestos **no** dan origen a un expediente de refacturación por consumos anómalos?
- Consumos desproporcionados por avería en la instalación.
 - Alto consumo estacional.**
 - Vicios ocultos en la construcción de una finca.
27. ¿A qué corresponde el código de devolución SEPA AC01?
- Número de IBAN incorrecto.**
 - Número de cuenta cancelada.
 - Cuenta bloqueada.
28. La aplicación de Aquacis permite, para cada póliza, la consulta de:
- La modalidad de lectura; el histórico de lecturas disponible, y las incidencias producidas.
 - El origen de las lecturas y los cambios de contador producidos.
 - Las respuestas a) y b) son correctas.**
29. Para poder acceder a la aplicación de Bonificaciones de la Tarifa General de saneamiento se han de dar los siguientes requisitos (señale la opción **incorrecta**):
- La póliza debe estar a nombre de alguno de los ocupantes de la vivienda.
 - El titular ha de tener domiciliadas todas las pólizas, así como estar al corriente de pago de cualquier exacción municipal .
 - Cualquier alteración en el número de personas empadronadas en el hogar o en los ingresos percibidos, que tenga repercusión sobre los requisitos exigidos y se produzca durante la vigencia de la autorización, deberá ser comunicada en el plazo máximo de tres meses desde que se hubiera producido.**
30. Señale la opción correcta.
- La parte del servicio que tiene como contraprestación la llamada tarifa por el establecimiento de puntos de suministro está sujeta al Impuesto sobre el Valor Añadido.**

- b. Los recargos e intereses previstos en la ordenanza lugar que recaen sobre el abonado por razón del retraso en el pago de la tarifa se encuentran sometidos al Impuesto sobre el Valor Añadido.
 - c. Las respuestas a) y b) son correctas.
31. La importación a SAGE de los ficheros desde Servicio de Redes y Sistemas contienen datos de
- a. Los ficheros por los movimientos en las distintas entidades financieras, que incluyen tanto ingresos como devoluciones de los contribuyentes. El fichero lo gestiona cada entidad y lo envía directamente a Ecociudad Zaragoza.
 - b. **Los ficheros del apartado anterior los envía cada entidad a Informática Municipal y esta los remite a EZ una vez realizadas las comprobaciones pertinentes.**
 - c. Los ficheros del apartado primero, una vez recibidos de las entidades financieras, y realizadas las comprobaciones pertinentes por Ecociudad Zaragoza, esta los remite a Informática Municipal.
32. Los ficheros de informática Municipal SC_CONTAB_DDMMAA.TXT dan solo la información del contribuyente, respecto a la cifra de su lectura de contador.
- a. Con este fichero disponemos de información sobre el consumo de agua de los contribuyentes.
 - b. Contiene la información necesaria para la recaudación diaria en las Ventanillas del Ayuntamiento por el cobro de los distintos SC.
 - c. **Las dos respuestas anteriores son falsas.**
33. La conciliación entre la tesorería de Ecociudad Zaragoza y la base de datos fiscal del Ayuntamiento de Zaragoza se realiza por cada facturación, es decir por cada SCXXAA. A este proceso se le llama Cierre de Cargo.
- a. **Se espera a que finalice el plazo para la devolución de los recibos de cada cargo y es entonces cuando se cuadra la Tesorería de Ecociudad Zaragoza con la Base de Datos del Ayuntamiento.**
 - b. Se regularizan los movimientos de la recaudación en ventanillas del Ayuntamiento con cada cierre de cargo. Es entonces cuando se contabilizan dichos ingresos, evitando así diferencias.
 - c. La conciliación después del cierre de cargo se vuelve a llevar a cabo con periodicidad mensual.
34. La conciliación de las cuentas bancarias de EZ y la base de datos fiscal del Ayuntamiento.
- a. Es una gestión que se hace de manera automatizada desde el Unidad de Contabilidad y RR HH de EZ.
 - b. Es una gestión que se hace de manera automatizada desde el Servicio de Redes y Sistemas del Ayuntamiento.
 - c. **Se lleva a cabo atendiendo a las necesidades del servicio.**
35. Existen tres tipos de 3 VIAPS: el VI11 es para pagos duplicados en periodo voluntario, el VI13 para pagos duplicados en periodo en ejecutiva y el VI16 para las deudas aplazadas.
- a. Los VIAPS los elige el contribuyente.
 - b. **Los VIAPS 11 Y VIAPS 13 se generan cuando el recibo tanto en voluntaria como en ejecutiva están pagados.**
 - c. Los VIAPS 16 se generan cuando la deuda asciende a más de 1.000 €.
36. Antes de los cierres de cargo se hacen Barridos de VIAPS 11, del cargo que proceda.
- a. Se realizan los barridos de VIAPS a petición del contribuyente.
 - b. **Se realizan los barridos de VIAPS antes del cierre de cargo para tener la BDF lo más actualizada y con los menores contribuyentes deudores.**
 - c. Se realizan los barridos de VIAPS 11 cuando en el Servicio de Redes y Sistemas del Ayuntamiento autoriza a EZ.
37. La Base de Datos Fiscal es la base de datos más novedosa del Ayuntamiento, con sistema de procesos totalmente innovadores y ágiles.
- a. Data de 2005.
 - b. Data de 2013.
 - c. **Las 2 respuestas anteriores son falsas.**
38. Una vez que se realizan los cuadros del cargo correspondiente los recibos pagados desaparecen de la Base de Datos Fiscal.
- a. Solo los recibos pagados por Banco.
 - b. **Todos los recibos pagados por cualquier fórmula.**
 - c. Solo los recibos pagados por ventanillas del Ayuntamiento.
39. El Sistema de Información Fiscal (SIF) del Ayuntamiento se alimenta de los datos que se incorporan en la BDF.
- a. **Es un sistema en constante actualización.**

- b. Es un sistema de actualización mensual.
 - c. Es un sistema de actualización quincenal
40. El programa SAGE 200 distingue por cada cargo los ingresos y devoluciones con las palabras clave de S1, S2, SV, SA, V0 y AN.
- a. Las claves están en los ficheros que se importan cada día y dan la información de cada cargo, indican con ello como se ha producido el ingreso, devolución o anulación de la factura correspondiente.
 - b. Las claves S1, SV, V0 se utilizan para los ingresos de recaudación.
 - c. **Las 2 son verdaderas.**

PREGUNTAS DE RESERVA:

1. Entre los derechos a la protección de datos personales de los abonados al servicio de saneamiento, de acuerdo con su ley orgánica, figuran los siguientes:
 - a. Los de acceso, modificación y supresión.
 - b. Los de rectificación, limitación del tratamiento y portabilidad.**
 - c. Los de oposición, eliminación y acceso.
2. Los abonados al servicio de saneamiento:
 - a. Están obligados a ceder sus datos personales a Ecociudad Zaragoza por obligación legal.
 - b. Deben consentir el tratamiento de sus datos personales para fines que guarden relación con la prestación del servicio.**
 - c. Ninguna de las dos respuestas anteriores es correcta.
3. Según la ley 39/2015, en el procedimiento administrativo:
 - a. La Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla cualquiera que sea su forma de iniciación.
 - b. La respuesta anterior es correcta salvo que el procedimiento termine por pacto o convenio.
 - c. La Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla, salvo que el procedimiento termine por pacto o convenio o convenio, o en los procedimientos relativos al ejercicio de derechos sometidos únicamente al deber de declaración responsable o comunicación a la Administración.**
4. En los procedimientos sancionadores iniciados de oficio por la Administración:
 - a. El vencimiento del plazo máximo de resolución exime a la Administración de resolver.
 - b. El vencimiento del plazo máximo de resolución no exime a la Administración de resolver y las pretensiones de los interesados pueden entenderse estimadas por silencio administrativo.
 - c. El vencimiento del plazo máximo de resolución no exime a la Administración de resolver y las pretensiones de los interesados pueden entenderse desestimadas por silencio administrativo.**
5. En los supuestos de consumos de agua atípicos en instalaciones particulares, cuando se cumplan los requisitos establecidos en el artículo 59 de la OMECGIA:
 - a. Procederá la regularización de los recibos afectados por consumos atípicos, retrotrayéndose como máximo de seis meses, contados desde la facturación anterior a aquella en que los consumos se consideren normalizados.
 - b. Procederá la regularización de los recibos afectados por consumos atípicos, retrotrayéndose como máximo dos años, contados desde la facturación anterior a aquella en que los consumos se consideren normalizados.
 - c. No procederá la regularización si el titular de la póliza no se encuentre al corriente de los pagos y no ha procedido a la domiciliación bancaria de los recibos.**